



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)

ปริญญา

ภาษาศาสตร์ประยุกต์	ภาษาศาสตร์
สาขา	ภาควิชา
เรื่อง	การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัทเอกชน กับหน่วยงานราชการ The Comparative Study of the Politeness Strategies in Refusals between Private Corporation and Government Sector
نامผู้วิจัย	นางสาวธิดา ยุทธเสรี
ได้พิจารณาเห็นชอบโดย	
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	(อาจารย์ปิ่นนาคา เลอเลิศยุติธรรม, Ph.D.)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	(อาจารย์อุมาภรณ์ สังขมาน, Ph.D.)
หัวหน้าภาควิชา	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พุทธชาติ โปธิบาล, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัทเอกชนกับหน่วยงานราชการ

The Comparative Study of the Politeness Strategies in Refusals
between Private Corporation and Government Sector

โดย

นางสาวธิดา ยุทธเสรี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตรประยุกต์)

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชิสา ยุทธเสรี 2555: การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัท
เอกชนกับหน่วยงานราชการ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตรประยุกต์)
สาขาภาษาศาสตรประยุกต์ ภาควิชาภาษาศาสตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์ปิ่นนดา เลอเลิศชุตติธรรม, 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

Dhisa Yutdha-seri 2012: The Comparative Study of the Politeness Strategies in Refusals between Private Corporation and Government Sector. Master of Arts (Applied Linguistics), Major Field: Applied Linguistics, Department of Linguistics. Thesis Advisor: Miss Pananda Lerlertyuttitham, Ph.D. 123 pages.

The objective of this research were to study firstly, politeness strategies in refusal of request, suggestion, and caution in a private corporation and the government sector; secondly, a comparison of the politeness strategies in refusals between a private corporation and the government sector, and thirdly, the relationship of politeness strategies used and the social status of the interlocutors.

The data was collected from 120 respondents from both private and government officials by analysis the linguistic form which is the interpretation of respondents.

The findings reveal that politeness strategies in refusal of request, suggestion, and caution in a private corporation and the government sector are displayed in different ways such a strategy is a privately held corporation in the 10 strategies: expressing desire to help, giving reason, suggesting, giving deference, offering postponing, expressing agreement, thanking, apologizing, promising, and stating desire. The government sector of the 11 politeness strategies except for asking for permission, are not found in private corporation. Moreover, the relationship between politeness strategies used and the social status of interlocutors is related to the politeness strategies used in refusal, which is likely caused by the focus on the social status of the interlocutors rendered by officers in both the private and government sectors.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากความกรุณาอนุเคราะห์ของ อาจารย์ ดร. ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ให้ความรู้และคำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยจะระลึกถึงพระคุณนี้ตลอดไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาศาสตร์ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่ต้นทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.อุมาภรณ์ สังขมาน อาจารย์ที่ปรึกษารอง ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยซาบซึ้งต่อเพื่อนๆ ปริญญาโทภาควิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ภาคพิเศษทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณเข็มมิกา สรรเสริญ ที่เป็นกำลังใจและช่วยผลักดันมาตลอด คุณวรรณภา กลิ่นกลิ่น เจ้าหน้าที่ในคณะมนุษยศาสตร์ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือเกื้อกูล แก่กันและกันมาโดยตลอด

ปียมิตรทุกท่านในที่ทำงานและในที่ต่างๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่มีประโยชน์ตลอดทั้งเอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เป็นอย่างดีและอีกมากมายที่ไม่สามารถเอ่ยนาม เพื่อที่จะขอบคุณได้หมด มิตรภาพที่ได้รับมานั้นจะคงอยู่ในใจไม่ลืม

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณอันหาที่สุดมิได้ คือ คุณพ่อ คุณแม่ คุณกุลภัทร ศรีสุข และญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่อยู่เคียงข้างและเป็นที่พักยามเหนื่อยล้า และท้อใจ

ธิดา ยุทธเสรี

มีนาคม 2555

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
สมมติฐานการวิจัย	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีที่ช่วยความสุภาพของ Brown and Levinson	6
แนวคิดและทฤษฎีที่ช่วยหลักความสุภาพของ Lakoff	19
แนวคิดและทฤษฎีที่ช่วยวัจนกรรมของ Searle	22
แนวคิดและทฤษฎีที่ช่วยหลักความสุภาพของ Leech	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	37
การเก็บข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิจัย	48
กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ	48
การเปรียบเทียบการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการ	81
ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา	86

สารบัญ (ต่อ)

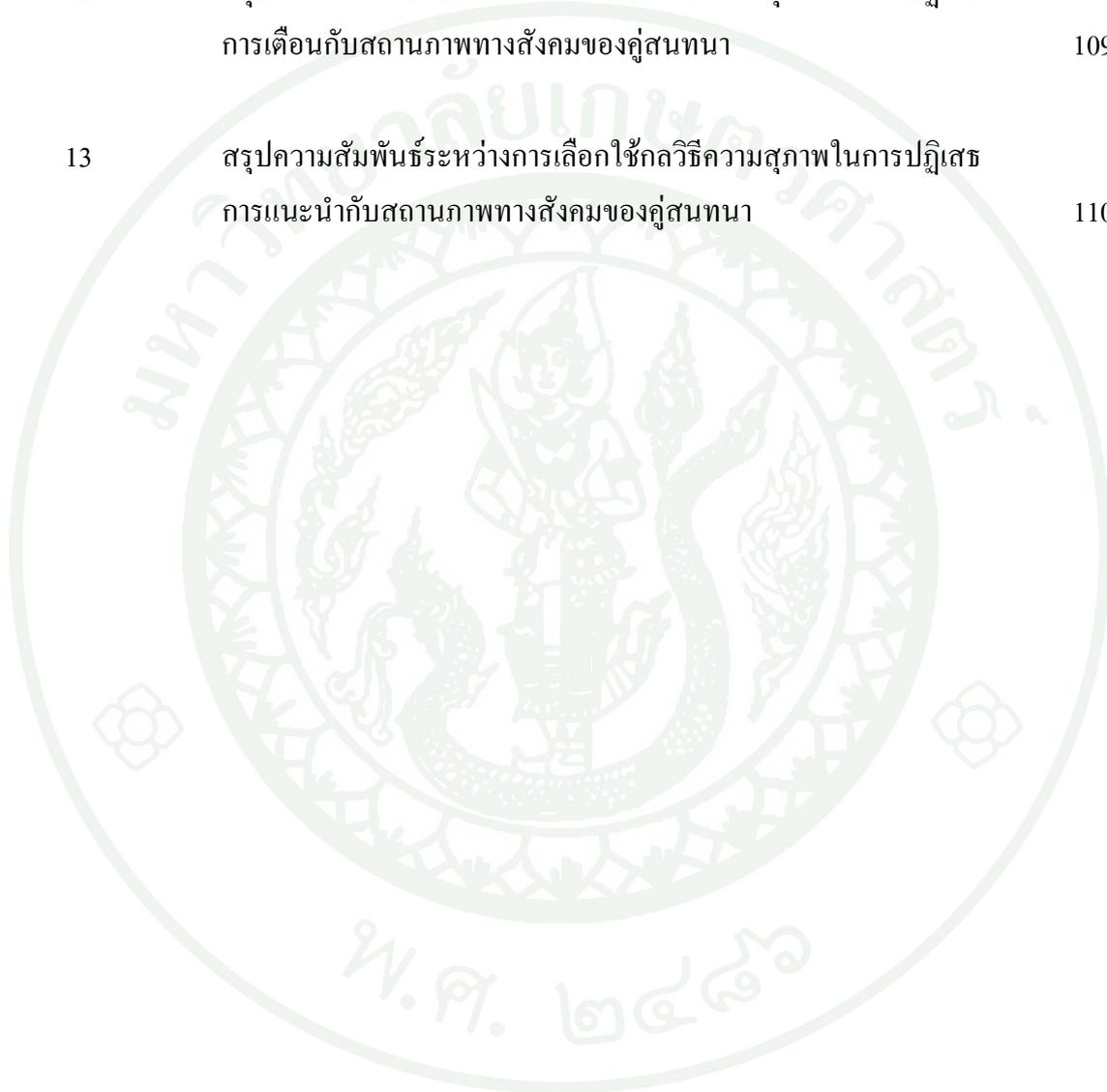
	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะ	111
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	112
ภาคผนวก	117
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอร้อง	25
2	เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่แนะนำ	25
3	เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่เตือน	26
4	โครงสร้างและลักษณะของสถานการณ์ที่ใช้ในแบบสอบถาม	40
5	สรุปจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ได้จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	42
6	จำนวนข้อความทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม	44
7	จำนวนข้อความในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ การขอร้อง การแนะนำ การเตือนของบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ	82
8	เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องกับ สถานภาพของกลุ่มสนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ	88
9	เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำกับ สถานภาพของกลุ่มสนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ	94
10	เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนกับ สถานภาพของกลุ่มสนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ	100
11	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ การขอร้องกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ การเตือนกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา	109
13	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ การแนะนำกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา	110



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ	12
2	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพเชิงบวก (positive politeness)	14
3	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพเชิงลบ (negative politeness)	16
4	แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม (off record)	17

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การสนทนาในชีวิตประจำวันของบุคคล โดยทั่วไปส่วนใหญ่จะไม่พิถีพิถันในการเลือกใช้ภาษาหรือถ้อยคำ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนาระหว่างเพื่อนฝูง การสนทนาในครอบครัว และญาติพี่น้อง ส่วนการสนทนาอย่างเป็นทางการหรือค่อนข้างเป็นทางการ ได้แก่ การสนทนาในสถานที่ทำงานและการสนทนากับคนแปลกหน้า บางครั้งผู้พูดบางคน ไม่รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมอาจส่งผลให้ผู้ฟังหรือคู่สนทนาไม่มีความรู้สึกที่ผู้พูดไม่ให้เกิดความคิดเองเท่าที่ควรและอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหยุดชะงัก หรือไม่ได้ผลเท่าที่ควร โดยเฉพาะกรณีที่เป็นถ้อยคำที่ใช้ในสถานการณ์การขอร้อง หรือการแนะนำ ผู้ขอร้องต้องใช้ความพยายามเพื่อให้อีกฝ่ายทำตามสิ่งที่ตนต้องการ ถ้าหากผู้ขอร้องไม่รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม อาจทำให้อีกฝ่ายไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ต้องการได้ เนื่องจากตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนแล้วย่อมต้องการได้ยินสิ่งที่ไพเราะ ดังนั้นหากผู้ขอร้องรู้จักเลือกใช้วิธีการพูด และภาษาที่เหมาะสมก็จะสามารถส่งผลให้ผู้พูดบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่จะเลือกใช้ถ้อยคำภาษาที่คนในสังคมนั้นถือว่าเป็นภาษาที่แสดงความรู้สึก (Panpothong, 1999)

ในการปฏิสัมพันธ์กันของคนในสังคมทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ เราไม่เพียงแต่ใช้ภาษาเพื่อสื่อข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ เท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วย เช่น การแนะนำ การเตือน การขอร้อง เป็นต้น การกระทำดังกล่าวนี้ไม่จำเป็นต้องตรงกับรูปภาษาที่ใช้ เช่น ถ้าพนักงานคนหนึ่งต้องการให้ หัวหน้างานเขียนจดหมายรับรองการทำงานให้ เขาอาจจะสามารถพูดได้ทันทีว่า “หัวหน้าคะ เขียนหนังสือรับรองการทำงานให้หน่อยนะคะ” เนื่องจากถ้อยคำนี้เป็นกรการขอร้องโดยตรงไปตรงมา ซึ่งอาจเป็นการไม่สุภาพที่จะนำมาพูดในสถานการณ์นี้ พนักงานคนนี้อาจจะต้องตกแต่งคำพูดให้ดูสุภาพขึ้นโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงการขอร้องอย่างอ้อม เช่น “หัวหน้าคะ ไม่ทราบช่วงนี้อยู่ที่ไหนคะจะรบกวนให้ท่านช่วยเขียนจดหมายรับรองการทำงานให้สักฉบับจะดีไหมคะ” เป็นต้น

การปฏิเสธก็มีลักษณะเช่นเดียวกับการขอร้อง กล่าวคือ ในหลายๆ กรณี ผู้พูดไม่สามารถที่จะปฏิเสธตรงๆ ได้ เช่น เมื่อเพื่อนชวนไปเลือกซื้อสินค้าในวันหยุดสุดสัปดาห์ แต่ผู้พูดไม่อยากไปก็อาจไม่เหมาะสมที่จะบอกกับเพื่อนโดยตรงไปตรงมาว่า “ไม่ไป ไม่อยากซื้อ” แต่ผู้พูดอาจจะต้องหาเหตุผลที่น่าจะทำให้เพื่อนไม่รู้สึกรังเกียจ หรือเสียหน้าเมื่อได้รับการปฏิเสธ เช่น “ขอโทษที พอดีเราติดธุระสำคัญเลยไปด้วยไม่ได้” ดังที่ Mey (2002: 268) ได้กล่าวเกี่ยวกับการปฏิเสธไว้ว่า “เมื่อผู้พูดพยายามที่จะปฏิเสธ เขาอาจจะถูกมองว่ากำลังให้ข้อมูลเพื่อที่จะสร้างความประทับใจว่าการปฏิเสธนั้นไม่ได้เป็นทางเลือกของผู้พูด แต่เป็นเพราะสถานการณ์อยู่เหนือการควบคุมของเขา” ซึ่งหมายความว่า ผู้พูดมักจะต้องหาเหตุผลมาประกอบการปฏิเสธ และเหตุผลนั้นมักจะมีลักษณะที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำตามความต้องการของผู้ฟัง และไม่ว่าผู้พูดหรือผู้ฟังจะเป็นใครก็ตาม ก็จะต้องปฏิเสธในสถานการณ์อย่างนั้น ซึ่ง Brown and Levinson (1987: 65) เรียกการปฏิเสธว่าเป็นการกระทำที่คุกคามหน้า (Face Threatening Act หรือ FTA) โดยที่หน้า (Face) เป็นมโนทัศน์หลักของทฤษฎีความสุภาพ หมายถึงภาพลักษณ์ทางสังคมที่ทุกคนต้องการ ซึ่งความต้องการนี้จะประกอบไปด้วยหน้าด้านบวก (Positive face) หมายถึง ความต้องการการยอมรับ หรือการยกย่องชื่นชมในภาพลักษณ์ของตนจากผู้อื่น และหน้าด้านลบ (Negative face) หมายถึง ความต้องการที่การกระทำของตนจะไม่ถูกขัดขวางหรือรบกวนโดยผู้อื่น

Brown and Levinson (1987: 68) ได้กล่าวว่าการปฏิเสธเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เนื่องจากความต้องการของผู้ฟังไม่ได้รับการยอมรับหรือการตอบสนองตามที่ผู้ฟังต้องการ ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟัง ผู้พูดอาจต้องหาถ้อยคำในการแสดงการปฏิเสธ โดยการตกแต่งคำพูด ซึ่งการที่เราจะสามารถรักษาหน้าของตนได้ ผู้พูดก็ต้องหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของอีกฝ่าย เพื่อที่อีกฝ่ายจะได้หลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของผู้พูด เพราะการรักษาหน้าของตนนั้นย่อมขึ้นอยู่กับผู้ที่เราปฏิเสธด้วย

ถึงแม้ว่าบทสนทนาต่างๆ ที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวันนั้น สามารถเกิดขึ้นได้โดยแทบไม่ต้องอาศัยกระบวนการคิดที่ยุ่งยาก แต่ทว่าสิ่งที่หาถ้อยคำพูดที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการแนะนำการขอร้อง หรือการเตือน โดยให้ผู้อื่นยอมกระทำตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งกว่านั้น (Gibbs, 1983: 527) เพราะการขอร้องนั้นเป็นตัวอย่างของกลวิธีในการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่ผู้ขอร้อง และผู้ที่ถูกขอร้องที่ต้องคอยใส่ใจในการตีความหมาย และจับตาดูสถานการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะเลือกใช้ถ้อยคำที่มีระดับความสุภาพของภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Clark, 1981: 312) โดยที่ผู้ขอร้องจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการใช้คำพูดเกลี้ยกล่อมให้อีกฝ่ายยอมกระทำตามในสิ่งที่ต้องการ แต่ในขณะเดียวกันหากผู้ถูกขอร้อง

ต้องการที่จะปฏิเสธการกระทำนั้นๆ ผู้ถูกขอร้องก็ต้องพยายามเลือกใช้กลวิธี หรือถ้อยคำพูดในการปฏิเสธที่ไม่ให้ผู้ขอร้องรู้สึกเสียหน้า หรือเสียความรู้สึกที่ผู้ถูกขอร้องไม่ต้องการกระทำในสิ่งที่ผู้ขอร้องต้องการ ดังนั้นผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องจึงต้องใช้กระบวนการคิดที่ละเอียดรอบคอบในการสรรหาถ้อยคำที่เหมาะสมมาใช้ว่าควรจะใช้ภาษาที่มีความสุภาพมากน้อยเพียงใด

ลักษณะของสังคมไทยเป็นแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน หากบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดปัญหาอะไรก็มักจะเข้าไปช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ดังนั้นการปฏิเสธกับคนรอบข้างไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธคำขอร้อง คำแนะนำ หรือคำเตือนสิ่งต่างๆ เป็นสิ่งที่หลายคนอยากหลีกเลี่ยง เนื่องจากการปฏิเสธสิ่งใดๆ ก็ตาม อาจทำให้ผู้ที่ปฏิเสธนั้นได้รับการมองว่าไม่มีน้ำใจก็เป็นได้ ประกอบกับการที่คนไทยมักจะได้รับการสอนให้หลีกเลี่ยงการแสดงออกอย่างชัดเจนในเรื่องของการแสดงความไม่พอใจ การไม่ยอมรับคำวิจารณ์ ความโกรธ ความขุ่นเคืองใจ และสิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะแบบเดียวกันนี้ ส่งผลให้การปฏิเสธสำหรับคนไทยเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก โดยเฉพาะการทำตามความปรารถนาของผู้อื่น โดยที่ตนเองสามารถทำได้แต่ไม่ต้องการกระทำ เช่น การปฏิเสธการขอร้อง การปฏิเสธคำแนะนำ หรือการปฏิเสธการเตือน เป็นต้น (Richards and Sukwiwat, 1983: 119) โดยวัฒนธรรมที่น่าสนใจนำมาศึกษาและเปรียบเทียบ คือ การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน เนื่องจากทั้ง 3 วัฒนธรรม อยู่ในวัฒนธรรมประเภทการใช้ถ้อยคำในกลุ่มชี้นำ กล่าวคือผู้พูดมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยวัฒนธรรมการขอร้องและการแนะนำ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดสิ่งใดในอนาคต การขอร้องนั้นผู้พูดเชื่อมั่นว่าผู้ฟังสามารถกระทำได้และมีประโยชน์กับผู้พูด ส่วนวัฒนธรรมการแนะนำ ผู้พูดเชื่อมั่นว่าผู้ฟังสามารถกระทำได้และมีประโยชน์กับผู้ฟัง และวัฒนธรรมสุดท้าย คือ วัฒนธรรมการเตือน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการขอร้องและการแนะนำ แต่มีความต่างกันตรงที่ผู้พูดมีเหตุผลที่เชื่อว่าการกระทำที่จะเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลให้ผู้ฟังเสียประโยชน์ ผู้พูดจึงต้องการให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

นอกจากนี้ การที่ผู้ปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบใดในการปฏิเสธน่าจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยสถานภาพทางสังคมและสถานภาพของคู่สนทนา ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าในหน่วยงานราชการมีการให้ความสำคัญต่อลำดับความอาวุโสซึ่งเป็นระบบอุปถัมภ์ โดยเน้นการสั่งการบังคับบัญชา การกำกับควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มีการสร้างกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับ และตำแหน่งหน้าที่การงานที่เป็นลำดับขั้นตามสายการบังคับบัญชาเป็นอย่างมาก เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกับบริษัทเอกชนที่ให้ความสำคัญกับทุกคนในองค์กร โดยให้อิสระกับพนักงานในทุกตำแหน่ง และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่ยึดกฎระเบียบมาก สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน รวมทั้งมีการกระจายอำนาจตัดสินใจให้กับคนในบริษัทหรือที่เรียกว่า

ระบบคุณธรรม (ภาวนียา ไชยคำ, 2547: 5) เพราะฉะนั้นสถานภาพทางสังคมของผู้พูดน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ในการปฏิเสธ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาปัจจัยนี้ว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธ โดยใช้ภาษาสุภาพที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการหรือไม่อย่างไร การวิจัยเรื่องกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ โดยใช้ภาษาสุภาพนี้จะแสดงให้เห็นกลวิธีต่างๆ ที่ปรากฏในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ อันเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เข้าใจลักษณะของสังคมไทยที่ถูกสะท้อนให้เห็นจากภาษาได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ
2. ศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพของกลุ่มสนทนา

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและหลักในการวิเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาและเปรียบเทียบเฉพาะกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนเท่านั้น
2. งานวิจัยนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธกับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของถ้อยคำหรือรูปภาษาที่ปรากฏในวัฒนธรรมทั้ง 3 ประเภท และสถานภาพของกลุ่มสนทนา โดยไม่ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ เช่น เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งผู้ตอบเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่เรียกว่า Discourse Completion Test หรือ DCT โดยศึกษาในช่วงเดือนกันยายน ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะทำให้เข้าใจถึงลักษณะกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ และใช้เป็นแนวทางในการศึกษา การใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรอื่นๆ นำลักษณะการใช้ กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่มี ระดับสถานภาพที่เท่ากัน และต่างกันมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทยได้มากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผล การขอโทษ และการขอบคุณ ในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ
2. ปัจจัยสถานภาพทางสังคมของกลุ่มชนชนามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ พร้อมทั้งบททวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson (1987) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหน้า และทฤษฎีความสุภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยจะบททวนหลักความสุภาพของ Lakoff (1973) ทฤษฎีวิจรรย์กรรมของ Searle (1969) ทฤษฎีหลักความสุภาพของ Leech (1983) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งกล่าวถึงวิธีการเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์หลักวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยความสุภาพของ Brown and Levinson

Brown and Levinson (1987) เชื่อว่าความสุภาพไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เองและเกิดขึ้นตลอดเวลา แต่เป็นสิ่งที่ผู้ใช้ภาษาต้องใช้ความพยายามและทักษะที่จะแสดงให้ผู้อื่นทราบว่าตนเข้าใจหลักการพูดที่เป็นที่ยอมรับในสังคมนั้นๆ ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยความสุภาพของ Brown and Levinson ประกอบด้วยสาระและแนวคิดของทฤษฎีความสุภาพ การคุกคามหน้า (Face Threatening Act) และกลวิธีความสุภาพ (Politeness) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สาระและแนวคิดของทฤษฎีความสุภาพ

Brown and Levinson (1987: 91) ได้เสนอทฤษฎีไว้ว่า ความสุภาพ (Politeness) หมายถึง การเลือกใช้ภาษาหรือถ้อยคำโดยมีเจตนาในการรักษา “หน้า” ซึ่งเป็นความรู้สึกของทุกคนที่ต้องมีหน้า อันหมายถึง คุณค่า ศักดิ์ศรี และภาพลักษณ์ที่เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะ หรือเป็นภาพลักษณ์ของผู้พูดที่ไม่อยากให้ถูกกระทบกระเทือนจากผู้อื่นเมื่อต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กัน โดยเป็นความต้องการที่แต่ละคนในสังคมต้องการ นอกจากนี้ Brown and Levinson ยังกล่าวว่าวัจรรย์กรรมมีสัมพันธ์กับเรื่องความสุภาพ โดยเชื่อว่าการแสดงวัจรรย์กรรมบางวัจรรย์กรรมทำให้เกิดการคุกคามหน้าไม่เว้นแม้แต่การชม หรือการพูดเรื่องดีๆ เกี่ยวกับตัวเอง เมื่อกระทำวัจรรย์กรรมเท่ากับเป็นการคุกคามหน้านั้น และ Brown and Levinson ได้อธิบายว่าทุกคนมีหน้าอยู่ 2 ด้าน อันประกอบด้วยหน้าด้านลบและหน้าด้านบวก ดังนี้

หน้าด้านลบ (Negative Face) หมายถึง ความประสงค์ที่จะไม่ให้ผู้อื่นขัดขวางเสรีภาพในการกระทำใดๆ ของตน หรือเข้ามาก้าวล่วงความเป็นตัวของตัวเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความต้องการที่จะมีอิสระในการกระทำของตน

หน้าด้านบวก (Positive Face) คือ ความปรารถนาให้เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยินยอมของผู้อื่นในสังคมว่าเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกันที่มีความสนใจพื้นฐาน และเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่คล้ายคลึงกัน

“หน้า” ยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์กันของผู้พูดกับผู้ฟังในระหว่างการสนทนา โดยบทบาทในการรักษาปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา ก็คือ บทบาทในการรักษา “หน้า” ของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งการสนทนาแต่ละครั้งกลุ่มสนทนาจะรักษาหน้าซึ่งกันและกัน เนื่องจากทุกคนต้องการรักษาหน้าของตนเอง และรู้ว่ากลุ่มสนทนาของตนเองต้องการรักษาหน้าของตนเองเช่นกัน ดังนั้นการที่เราจะสามารถรักษาหน้าของตนเองได้นั้น เราจึงต้องรักษาหน้าของกลุ่มสนทนา ก่อน เพื่อให้กลุ่มสนทนา รักษาหน้าของเราในระหว่างการสนทนาด้วยเช่นกัน (วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาส, 2543) แต่อย่างไรก็ตามหากกลุ่มสนทนาทั้งสองไม่คำนึงถึงการรักษาหน้าของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นการกระทำที่คุกคามหน้า (Face Threatening Act หรือ FTA) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งกับผู้พูดและผู้ฟัง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสุภาพ คือ การใช้ภาษาและถ้อยคำที่มีเจตนาในการรักษา “หน้า” ของผู้พูดและผู้ฟัง นอกจากนี้วัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับความสุภาพ เพราะวัฒนธรรมบางประเภททำให้เกิดการคุกคามหน้าได้ โดย “หน้า” หมายถึง คุณค่า ศักดิ์ศรี และภาพลักษณ์ทางสังคม ประกอบด้วย “หน้าด้านบวก” หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม และ “หน้าด้านลบ” หมายถึง ความต้องการมีอิสระในสิ่งที่ตนเองกระทำ โดยไม่ถูกผู้ใดขัดขวางหรือก้าวล่วงในการกระทำของตนเอง ดังนั้น “หน้า” จึงมีบทบาทสำคัญและสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มสนทนา โดยทั้งผู้พูดและผู้ฟังจะแสดงบทบาทในการรักษา “หน้า” เพื่อไม่ให้เป็นการคุกคามหน้าซึ่งกันและกัน แต่หากมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่คำนึงถึงการรักษาหน้า อาจทำให้เกิดการคุกคามหน้าได้

การคุกคามหน้า (Face Threatening Act)

การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เราสามารถจำแนกว่าเป็นการรักษาหน้า (Face Saving Act หรือ FSA) ได้ทั้งในเชิงลบและเชิงบวก ในทางกลับกันการที่ไม่คำนึงต่อหน้าลักษณะใดลักษณะหนึ่งตามที่ข้างล่างจะกล่าวนี้ถือว่าการคุกคามหน้า (Face Threatening Act หรือ FTA) ซึ่งแยกออกเป็นทั้งในเชิงลบและเชิงบวกเช่นกัน Brown and Levinson จึงได้แบ่งวัจนกรรมที่สัมพันธ์กับการคุกคามหน้าของผู้พูดและผู้ฟังออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง (Threatening to H¹'s Negative Face) หมายถึง การที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรบางอย่างซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการกระทำ โดยใช้ภาษาที่อาจทำให้ “ผู้ฟัง” เสียหน้า เช่น การสั่ง การแนะนำ การขอร้อง การขู่ การเตือน เป็นต้น
2. การคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง (Threatening to H's Positive Face) หมายถึง การใช้ภาษาที่อาจทำให้ “ผู้ฟัง” เสียหน้าโดยผู้พูดมีวินิจฉัยที่ไม่สู้ดีเกี่ยวกับผู้ฟัง ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่ชื่นชอบตน และไม่เห็นว่าตนเป็นพวกพ้อง เช่น การบ่น การวิจารณ์ การแสดงความไม่เห็นด้วย การพูดประเด็นที่ไม่ควรพูด เป็นต้น
3. การคุกคามหน้าด้านลบของผู้พูด (Threatening to S²'s Negative Face) หมายถึง การใช้ภาษาที่อาจทำให้ “ผู้พูด” เสียหน้า ซึ่งผู้พูดจำต้องถ่อมตน โดยยอมรับว่าเป็นหนี้บุญคุณผู้ฟังหรือผู้พูดจำต้องลบล้างหนี้บุญคุณที่ตนมีกับผู้ฟัง เช่น การยอมรับข้อเสนอ การยอมรับ การขอขอบคุณ การสัญญาอย่างไม่เต็มใจ เป็นต้น
4. การคุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด (Threatening to S's Positive Face) หมายถึง การที่ผู้ฟังยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง ซึ่งอาจทำให้ความชื่นชอบที่ผู้อื่นมีให้ลดน้อยลงไป โดยการใช้ภาษาที่อาจทำให้ “ผู้พูด” เสียหน้า เช่น การขอโทษ การยอมรับคำชม การสารภาพ เป็นต้น

¹H (Hearer) หมายถึง ผู้ฟัง

²S (Speaker) หมายถึง ผู้พูด

นอกจากนี้ Brown and Levinson กล่าวไว้ว่าทฤษฎีความสุภาพนั้นมีความเป็นสากล ซึ่งสามารถใช้วิเคราะห์ครอบคลุมได้ทุกภาษา แต่มีนักภาษาศาสตร์ท่านอื่นบางท่านที่ไม่เห็นด้วยกับการเป็นสากลของทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson ได้แก่ Matsumoto (1988: 424) ซึ่งกล่าวว่าทฤษฎีของ Brown and Levinson นั้น ไม่สามารถนำไปวิเคราะห์ การใช้ภาษาได้ทุกภาษา เช่น ในสังคมญี่ปุ่น เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง และอีกฝ่ายหนึ่งก็รับรู้ถึงความผิดพลาดนี้ ฝ่ายที่กระทำผิดจะไม่ได้รับการยอมรับและเป็นฝ่ายที่เสียหน้า ซึ่งหมายความว่าชาวญี่ปุ่นจะใช้การรักษาหน้าไว้ซึ่งตำแหน่งทางสังคมกับคนอื่นในสังคม ไม่ใช่การรักษาหน้าไว้ซึ่งความรู้สึกเสียหน้า และความต้องการส่วนบุคคลในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยที่ทฤษฎีของ Brown and Levinson นั้นจะแสดงไว้ซึ่งความรู้สึกในการรักษาหน้าในการสนทนา โดยการเสียหน้านี้จะแตกต่างกับการเสียหน้าในทฤษฎีความสุภาพ ส่วน Gu (1990: 256) ได้กล่าวเรื่อง “หน้า” ในสังคมจีนไว้ว่าการเสียหน้าไม่ใช่ความต้องการทางจิตวิทยา ดังที่ Brown and Levinson กล่าวไว้ แต่เป็นเรื่องของบรรทัดฐานทางสังคมมากกว่า ดังนั้นการคุกคามหน้าจึงไม่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง แต่จะเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถบรรลุให้ถึงระดับมาตรฐานของสังคมมากกว่า เป็นต้น ดังนั้นแต่ละถ้อยคำที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามหน้าด้านใดของผู้พูดหรือผู้ฟังยังเป็นปัญหาอยู่มาก โดยเฉพาะเมื่อมองจากวัฒนธรรมไทย เช่น งานวิจัยของ วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2529) เสนอเกี่ยวกับความสุภาพในมุมมองของคนทั่วไป โดยแตกต่างกับความสุภาพในทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ ซึ่งกล่าวไว้ว่าภาษาสุภาพของภาษาไทย กรุงเทพฯ ประกอบด้วยการยกย่องผู้ฟัง การถ่อมตัวของผู้พูด การใช้ภาษาที่เป็นทางการ และการกล่าวถ้อยคำยาวๆ ที่แสดงความสุภาพนอบน้อม นอกจากนี้การแสดงความสุภาพในภาษาไทยแบ่งออกเป็น 2 วิธีหลัก ได้แก่ การใช้น้ำเสียง และการเลือกใช้คำ ซึ่งมีทั้งคำที่แสดงความสุภาพโดยตรง คำที่แฝงคำอ่อนน้อมถ่อมตนและยกย่องผู้ฟัง ส่วนงานวิจัยของ เขียวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์ (2529) ได้ศึกษากลวิธีการทำให้ภาษามีความสุภาพ โดยเน้นศึกษาตัวแปรทางสังคมที่มีผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ และการเลือกใช้ถ้อยคำในการสนทนา ซึ่งสรุปได้ว่าการเลือกใช้ถ้อยคำแบ่งเป็นคำที่แสดงความสุภาพโดยตรง และคำที่แฝงความสุภาพ สำหรับสาเหตุของการใช้ภาษาสุภาพคือเพื่อให้ผู้พูดบรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นค่านิยมของสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ส่วนกลวิธีที่ทำให้ภาษาสุภาพมี 4 กลวิธี ได้แก่ การแสดงออกโดยใช้น้ำเสียง การเลือกใช้คำ การเปลี่ยนรูปประโยค และการใช้ภาษาท่าทาง โดยกลวิธีเหล่านี้จะเกิดร่วมกัน

Brown and Levinson ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหรือที่เรียกว่ากลวิธีแบ่งเบาการคุกคามหน้านั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ความรุนแรงของการกระทำ (Degree of Imposition) เป็นลักษณะของการกระทำว่า มีความรุนแรงหรือไม่ในวัฒนธรรมนั้นๆ เช่น การมาประชุมสายสำหรับคนอเมริกันถือว่าเป็นความผิดที่ร้ายแรง ในขณะที่คนไทยอาจไม่ถือว่าเป็นความผิดมาก
2. อำนาจ (Power) หมายถึง อำนาจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง หากผู้ที่เราต้องขอร้องเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงกว่าเรา เราคงไม่กล้าขอร้องอย่างตรงไปตรงมา แต่ต้องคำนึงถึงกลวิธีที่เหมาะสม
3. ระยะห่าง (Distance) หมายถึง ระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หรือความสัมพันธ์อันเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งมีส่วนกำหนดการเลือกใช้กลวิธีเมื่อผู้ใช้ภาษาต้องทำกิจกรรมที่มีการคุกคามหน้า

กลวิธีความสุภาพ

Brown and Levinson (1987: 91) ได้เสนอว่าหากต้องมีการกระทำที่คุกคามหน้าแล้ว ถ้าเป็นการกระทำที่คุกคามหน้ามาก ผู้พูดอาจเลือกที่จะไม่กระทำการคุกคามหน้า แต่หากผู้พูดเลือกที่จะกระทำการคุกคามหน้าอาจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยตรง หรือกลวิธีความสุภาพโดยอ้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กลวิธีความสุภาพโดยตรง (On record) สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 ประเภท ได้แก่ การพูดโดยปราศจากการตกแต่งคำพูด และการพูดโดยตกแต่งคำพูด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การพูดโดยปราศจากการตกแต่งคำพูด (Without redressive action, baldly)

หมายถึง กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดแบบตรงประเด็น (Baldly on record) โดยใช้วิธีการพูดที่สั้น ห้วน ตรงไปตรงมา และไม่มีการอ้อมค้อม ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้พูดเห็นว่าเรื่องที่ผู้พูดพูด จะทำให้ผู้ฟังเสียหน้าน้อยที่สุด เมื่อผู้พูดมีความต้องการเร่งด่วนหรือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้พูดเห็นว่าเรื่องการรักษาหน้ามีความสำคัญน้อยกว่า กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การพูดที่ใช้ภาษาตรงไปตรงมาเป็นเรื่องที่สำคัญกว่า เช่น ตะโกนว่า “ไฟไหม้ หนีเร็ว” ในกรณีฉุกเฉิน หรือในสถานการณ์ที่ผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังกำลังจะเหยียบเปลือกกล้วย เนื่องจากการเตือนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง เป็นต้น

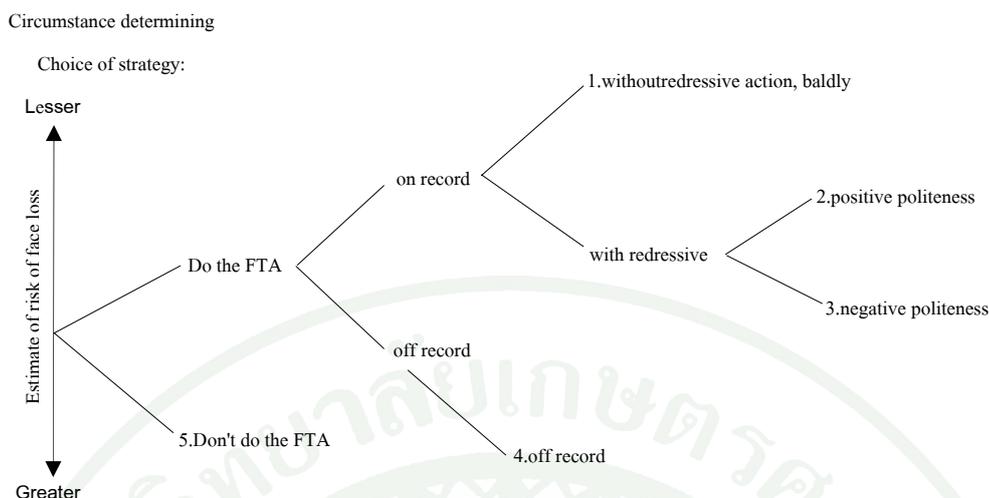
1.2 การพูดโดยตักแตงคำพูด (With redressive) ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความสุภาพเชิงบวก และความสุภาพเชิงลบ

1.2.1 ความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness strategies) หมายถึง กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดตรงประเด็น แต่มีการตักแตงถ้อยคำในลักษณะที่ใช้วิธีพูดสนับสนุนผู้ฟัง เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านบวกบางส่วนของผู้ฟัง ซึ่งกลวิธีนี้เป็นการใช้คำพูดที่แสดงความสนิทสนมเพื่อให้เห็นว่าผู้พูดเห็นด้วย และเป็นพวกเดียวกับผู้ฟัง เช่น ผู้พูดพูดให้ความสนใจกับสิ่งที่ผู้ฟังสนใจ หรือการที่ผู้พูดกล่าวชม การตักแตงบ้านของผู้ฟังว่ามีรสนิยมนในการตักแตงบ้านที่ดี เป็นต้น ดังนั้นเมื่อผู้พูดได้กระทำการที่คุกคามหน้าต่อผู้ฟังนั้นผู้ฟังอาจจะรู้สึกถึงการคุกคามหน้านั้นที่น้อยลง

1.2.2 ความสุภาพเชิงลบ (negative politeness strategies) หมายถึง กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดตรงประเด็น แต่จะมีการตักแตงถ้อยคำเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านลบบางส่วนของผู้ฟัง เช่น “I hate to intrude, but there is urgency.” ซึ่งจัดเป็นการขอโทษเพื่อให้เห็นว่าผู้พูดเคารพในสิทธิของผู้ฟัง (วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาศ, 2543)

2. กลวิธีความสุภาพโดยอ้อม (Off record)

การกล่าวอ้อม (Off-the-record strategies) หมายถึง กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพที่พูดไม่ตรงประเด็น โดยปล่อยให้ผู้ฟังตีความเอง หรือกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม หมายความว่าผู้พูดจะใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้พูดซ่อนเร้นเจตนาในการกระทำไว้ เนื่องจากเห็นว่าสิ่งที่ตนกำลังจะพูดนั้นอาจมีความรุนแรงในการคุกคามหน้ามากหรือเกือบมากที่สุด โดยผู้ฟังนั้นอาจไม่สามารถตีความได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดนั้นต้องการกระทำสิ่งใด ด้วยวิธีนี้ผู้พูดจึงสามารถเลี่ยงความรับผิดชอบในกรณีที่ผู้ฟังตีความคำพูดไปในทางร้าย เช่น “It’s cold in here” ถ้าผู้ฟังเข้าใจว่าถ้อยคำนี้เป็นการสั่งให้ปิดเครื่องปรับอากาศหรือปิดหน้าต่าง ผู้พูดอาจจะบอกว่าเขาเพียงแค่พูดความรู้สึกของตนเท่านั้นไม่ได้มีเจตนาในการสั่งแต่อย่างใด (วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาศ, 2543)



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

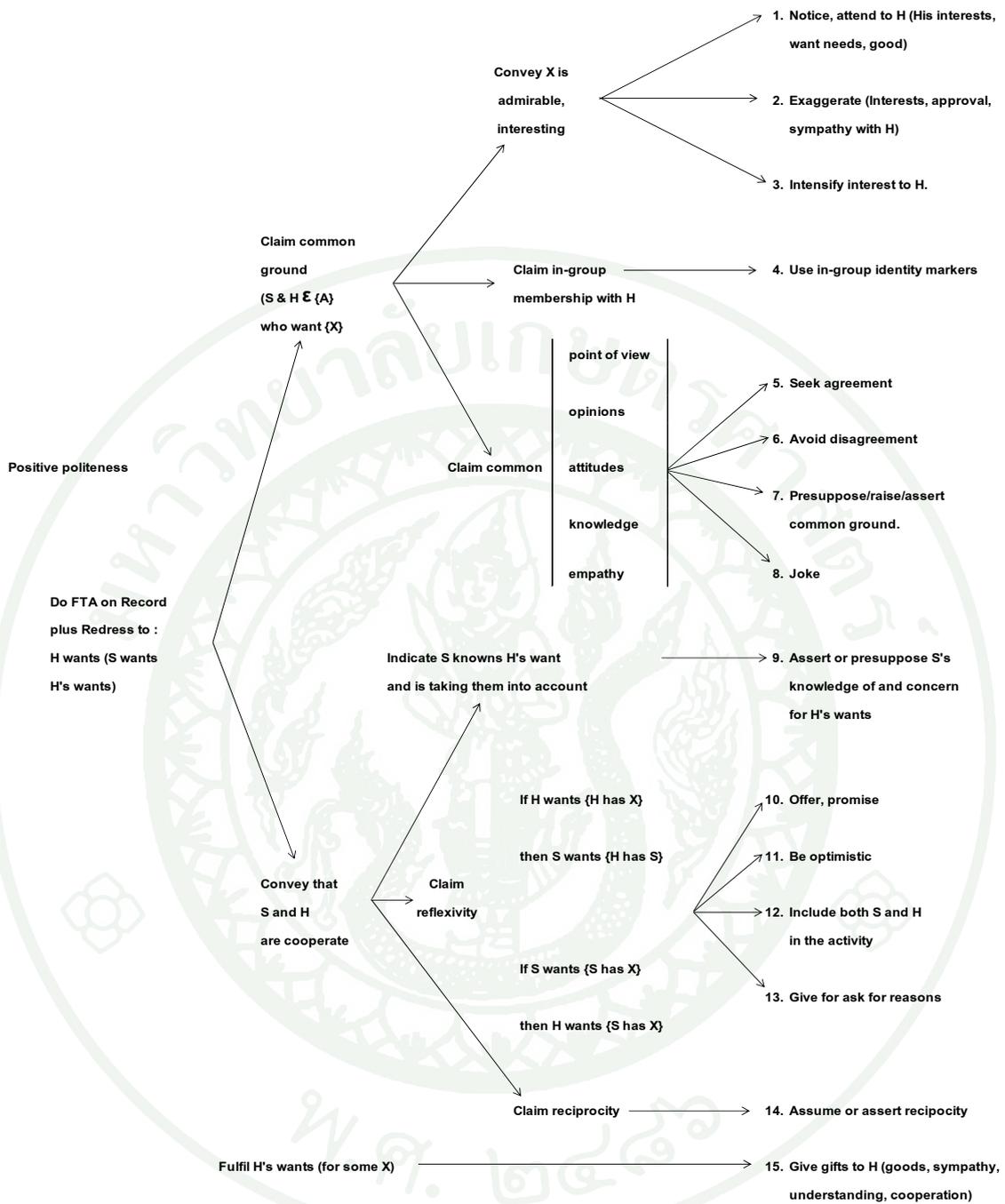
ที่มา: Brown and Levinson (1987: 69)

จากแผนภูมิในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับระดับความเสี่ยงในการเสียหน้า โดยทางด้านซ้ายเป็นเส้นแสดงระดับความเสี่ยงในการเสียหน้า ซึ่งเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ คือ เมื่อผู้พูดคาดการณ์ว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดการเสียหน้ามากที่สุด ผู้พูดจะเลือกที่จะไม่ทำการกระทำที่คุกคามหน้านั้น หรือเลือกใช้กลวิธีที่ไม่มีการคุกคามหน้า ในทางกลับกันถ้าผู้พูดคาดการณ์ว่าการกระทำจะไม่ก่อให้เกิดการเสียหน้า หรือก่อให้เกิดการเสียหน้าน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังเพียงพอโดยไม่ต้องคำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง ผู้พูดจะกระทำสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยใช้กลวิธีความสุภาพโดยตรงที่พูดแบบตรงประเด็น โดยไม่มีการตกแต่งคำพูด แต่ถ้าผู้พูดคาดการณ์ว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดการเสียหน้าเพิ่มขึ้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่มีการตกแต่งคำพูด เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าบางส่วนของผู้ฟัง เพื่อลดความรุนแรงของคำพูดนั้น คือ เมื่อผู้พูดเห็นว่าการกระทำของตนอาจก่อให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังบางส่วนแต่ไม่รุนแรงมาก ผู้พูดอาจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวก ซึ่งการใช้กลวิธีนี้ผู้พูดจะพูดอย่างตรงไปตรงมา แต่มีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านบวกบางส่วนของผู้ฟัง ซึ่งกลวิธีนี้เป็นการใช้คำพูดที่แสดงความสนิทสนม โดยผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณและผู้ฟังมีความเป็นพวกเดียวกัน สนับสนุนกัน ดังนั้นเมื่อผู้พูดกระทำการที่คุกคามหน้าต่อผู้ฟัง ผู้พูดอาจจะรู้สึกถึงการคุกคามหน้าของการกระทำนั้นน้อยลง และถ้าผู้พูดเห็นว่าการกระทำของตนจะคุกคามหน้าของผู้ฟังมากขึ้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเชิงลบ ซึ่งการใช้กลวิธีนี้ผู้พูดจะพูดอย่างตรงไปตรงมา

เช่นกัน แต่จะมีการตกแต่งถ้อยคำ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านลบบางส่วนของผู้ฟัง

ส่วนกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม หรือการพูดไม่ตรงประเด็น จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้พูดตัดสินใจที่จะกล่าวถ้อยคำใดๆ ซึ่งเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แสดงความรู้สึกมากขึ้น เมื่อผู้พูดเห็นว่าการกระทำของเขาจะมีน้ำหนักรุนแรงในการคุกคามหน้าผู้ฟังเพิ่มขึ้น โดยเริ่มจากกลวิธีความสุภาพแบบตรงประเด็น กลวิธีความสุภาพเชิงบวก กลวิธีความสุภาพเชิงลบ และกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม ซึ่งน้ำหนักความรุนแรงของการกระทำที่คุกคามหน้าหรือ FTA นั้น จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยสามปัจจัย คือ ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง หรือความสัมพันธ์สมคั่นเคาระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ระดับความมีอำนาจที่ผู้ฟังมีต่อผู้พูด ซึ่งเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูด ผู้ฟัง และระดับความรุนแรงของ FTA ในวัฒนธรรมนั้น เช่น การโต้เถียงหรือการวิพากษ์วิจารณ์ในสังคมไทยอาจถือว่าเป็นเรื่องรุนแรง แต่ในสังคมอเมริกัน อาจจะเป็นเรื่องที่ไม่รุนแรงมาก

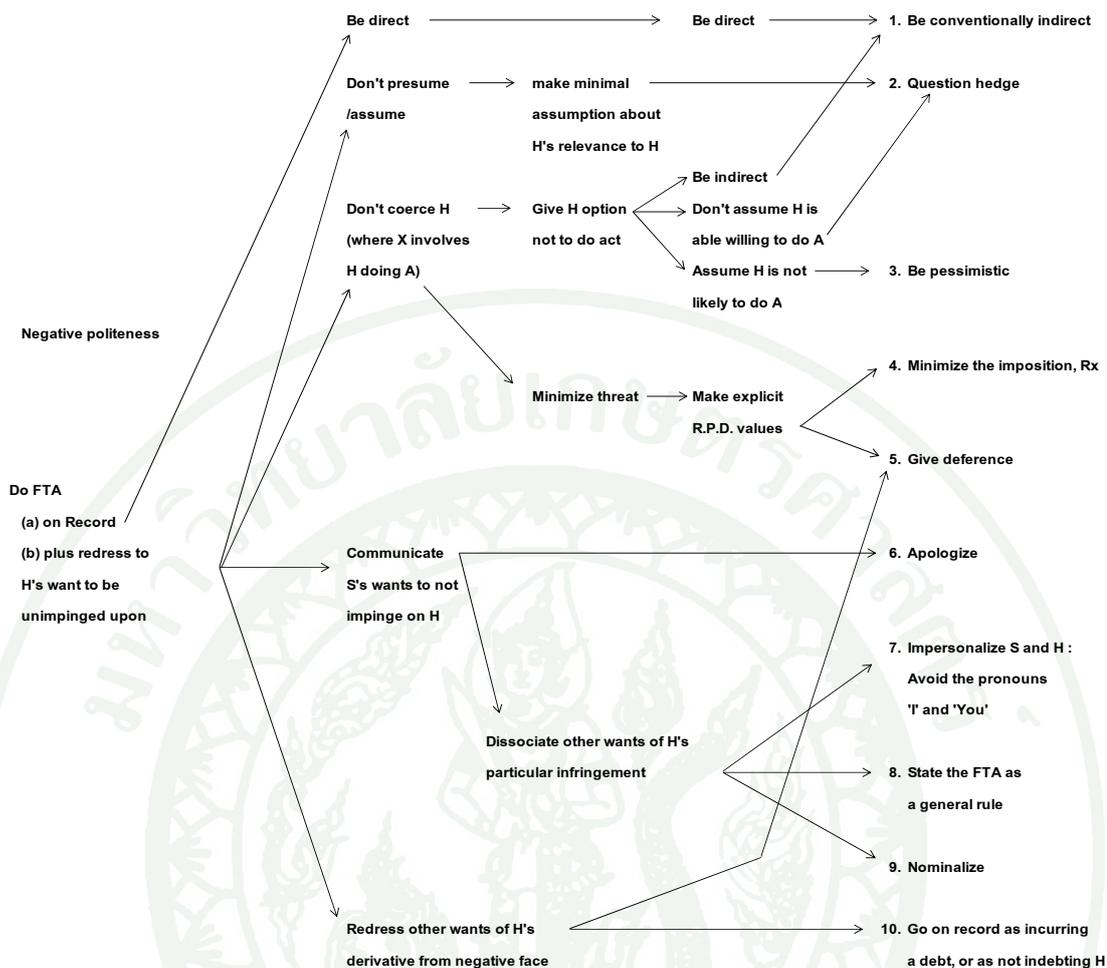
นอกจากนี้ Brown and Levinson ยังได้เสนอแผนภูมิกลวิธีความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness) กลวิธีความสุภาพเชิงลบ (Negative politeness) และกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม (Off record) ดังแผนภูมิในภาพที่ 2 ถึงภาพที่ 4



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพเชิงบวก (positive politeness)

ที่มา: Brown and Levinson (1987: 102)

จากแผนภูมิในภาพที่ 2 ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กลวิธีความสุภาพเชิงบวกเปรียบเทียบกับ การแสดงความรู้สึกที่เป็นมิตร ความเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน และมีความต้องการพื้นฐานทาง แง่คิดความเห็น หรือเจตคติที่เหมือนกัน โดยผ่านถ้อยคำประเภทต่างๆ ได้แก่ ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่า สนใจหรือใส่ใจในผู้ฟัง การแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เกินความจริง การเน้นว่าผู้พูดให้ความสนใจ หรือห่วงใยผู้ฟัง การแสดงความเป็นพวกพ้องโดยการใช้อุปมาแสดงอัตลักษณ์ การแสดง ความเห็นด้วยกับผู้ฟัง โดยการกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่ไม่เกิดความขัดแย้ง การหลีกเลี่ยง การแสดงความเห็นที่ขัดแย้งกัน การแสดงว่ามีความรู้ร่วมกัน การใช้ถ้อยคำที่ตกลงบนชั้น การพูด โดยแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความต้องการของผู้ฟัง การให้สัญญาและเสนอว่าจะทำอะไรให้ การกล่าวถ้อยคำที่สื่อถึงการมองในแง่ดี การแสดงกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การกล่าว โดยให้เหตุผล การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน และการให้ของขวัญหรือการแสดงความคิดเห็นต่อ ผู้ฟัง

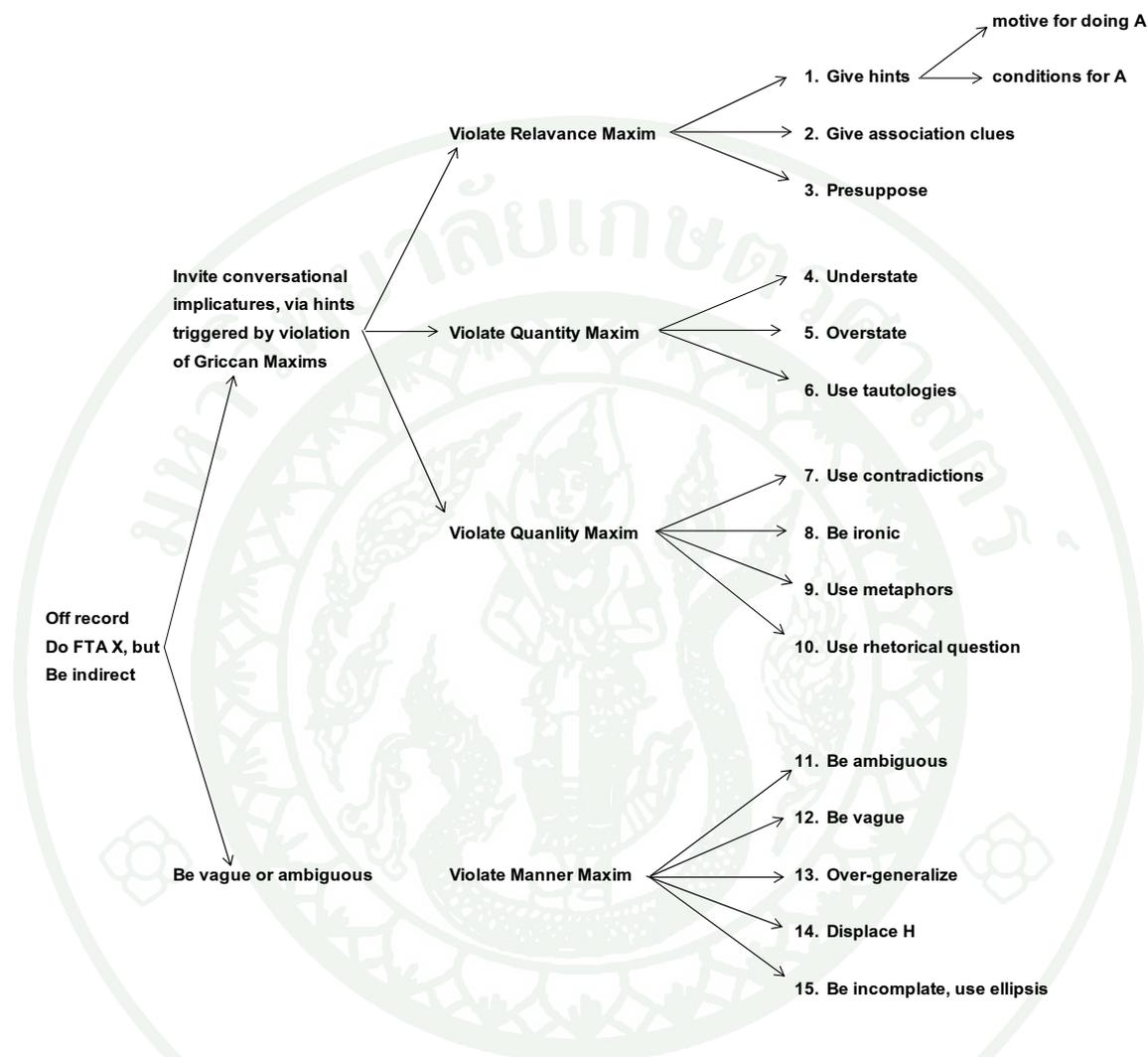


ภาพที่ 3 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพเชิงลบ (negative politeness)

ที่มา: Brown and Levinson (1987: 131)

จากแผนภูมิในภาพที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีความสุภาพเชิงลบ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง โดยคิดไปก่อนว่าผู้พูดคงไม่ทำตามในสิ่งที่ตนต้องการ ทั้งที่จริงๆ แล้วผู้ฟังอาจจะยินยอมกระทำตามก็ได้ และเป็นกลวิธีที่เข้ามารองรับสถานการณ์การพูดที่เป็นทางการ หรือเมื่อคู่สนทนา มีสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันค่อนข้างมากด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดทิศทาง และความสำเร็จในการสื่อสาร ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเรียบเรียงคำพูดอย่างพิถีพิถัน และพยายามไม่ให้ผู้ฟังคิดว่าผู้พูดไม่เคารพหน้าเชิงลบของผู้ฟัง ได้แก่ การใช้ถ้อยคำที่มีความหมายไม่ตรงกับรูปภาษา แต่เป็นที่เข้าใจกัน การกล่าวถ้อยคำที่แสดงการหลบเกลื่อน การกล่าวถ้อยคำที่สื่อถึงการมองโลกในแง่ร้าย การลดอัตราการล่วงละเมิดโดยใช้คำที่แสดงว่าการคุกคามหน้านั้นเป็นเพียงการรบกวนเพียงเล็กน้อย การกล่าวแสดงความยกย่องนับถือผู้ฟัง การกล่าวขอโทษ การกล่าวที่ทำให้ผู้พูดและผู้ฟัง

เป็นบุคคลที่สาม การใช้การคุกคามหน้าเป็นเสมือนกฎ การใช้ถ้อยคำที่ทำให้เป็นนามวลี และการกล่าวขอขอบคุณ



ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม (off record)

ที่มา: Brown and Levinson (1987: 214)

จากแผนภูมิในภาพที่ 4 ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่ากลวิธีความสุภาพแบบอ้อมหรือการใช้ภาษาอ้อม คือความหมายบ่งชี้เป็นนัยที่ไม่เป็นไปตามหลักความร่วมมือ (Cooperative principle) ซึ่งเป็นเครื่องชี้แนะ และควบคุมการพูดให้อยู่ภายใต้กรอบปฏิบัติเดียวกันที่ผู้ร่วมสนทนามีเหมือนกัน โดยการกล่าวอ้อมสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าหนึ่งความหมาย ซึ่งผู้ฟังไม่สามารถทำนายได้ทันทีว่าผู้พูดต้องการสื่อถึงอะไร หากไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับบริบท และผู้ร่วมสนทนาประกอบหรือผู้พูดเป็นผู้ให้ความร่วมมือที่ดีและมีความสุข ผู้พูดจะเลือกใช้การกล่าวอ้อมในวิธีใดวิธีหนึ่ง

อันได้แก่ ประการที่หนึ่ง การกล่าวเป็นนัยโดยตั้งเงื่อนไขหรือกระตุ้นให้เกิดการกระทำ หมายถึง การที่ผู้พูดต้องการสื่อสารบางอย่างแต่ไม่ได้พูดออกมาอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา แต่ผู้ฟังต้องตีความได้ว่าผู้พูดกำลังหมายถึงอะไร ประการที่สอง การพูดโดยให้ผู้อื่นตีความ หมายถึงการที่ผู้พูดต้องการสื่อความต้องการบางอย่างออกมาแต่ผู้พูดไม่ได้พูดถึงความต้องการนั้นๆ โดยตรงแต่กลับพูดเรื่องอื่น ซึ่งเรื่องที่พูดมานั้นผู้พูดและผู้ฟังมีความรู้ในเรื่องนั้นเหมือนกัน คือ ผู้ฟังสามารถตีความในสิ่งที่ ผู้พูดพูดออกมาได้ ประการที่สาม การกล่าวข้อความโดยสื่อมูลบท หรือที่เรียกว่าการกล่าวแบบคาดคะเนล่วงหน้า ประการที่สี่ การให้ข้อมูลน้อยเกินไป หมายถึง การที่ผู้พูดสื่อสารข้อมูลที่น้อยเกินไป โดยให้ผู้ฟังตีความเอาเองว่าหมายถึงอะไร ซึ่งการที่ผู้ฟังสามารถตีความได้ตรงกับผู้พูดได้นั้น ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ เหมือนกัน ประการที่ห้า การให้ข้อมูลมากเกินไป หมายถึง การที่ผู้พูดให้ข้อมูลในการตอบคำถามมากเกินไปจนความจำเป็นโดยที่เรื่องที่พูดออกมาไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้ถามต้องการทราบหรือพูดเกินจริง ประการที่หก การใช้ประพจน์ซ้ำความ หมายถึง การที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตีความหมายจากถ้อยคำที่ไม่สื่อความหมายใหม่ เช่น ประโยค “Women are women” เป็นการกล่าวโดยมีหน้าที่ที่แฝงอยู่แล้ว อาจเป็นถ้อยคำที่ใช้ระบายความทุกข์ในหมู่ผู้ชายซึ่งไม่พอใจที่มีภรรยานิสัยจู้จุกจิก และชอบจับผิด หรือในอีกกรณีคือเราสามารถตัดคำใดคำหนึ่งออกไป ซึ่งยังคงได้เนื้อความตามเดิม เช่น ประโยค “This handicraft product has very good quality” คำว่า “handicraft” หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ทำด้วยมือ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องใส่คำว่า “product” เพิ่มเข้าไปในประโยค เป็นต้น (ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 74) ประการที่เจ็ด การใช้ถ้อยคำที่มันยขัดแย้งกัน คือ การที่ผู้พูดไม่สามารถพูดความจริงได้ แต่ผู้พูดก็พยายามที่จะให้ผู้ฟังตีความจากสองสิ่งที่ขัดแย้งกันเช่น คำตอบที่ตอบ “Yes and no”, “I am and I’m not” และ “Yes, thank you and no, thank you” ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้พูดยังไม่อยากเปิดเผยความจริง และต้องการให้ผู้ฟังอนุมานเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดเองไปก่อน เป็นต้น ประการที่แปด การใช้ถ้อยคำประชดประชัน หมายถึง การพูดในสิ่งที่ตรงกันข้าม เป็นการพูดแบบเลียงประเด้น ประการที่เก้า การใช้อุปลักษณ์ หรืออุปมาอุปมัย หมายถึง การพูดแบบเลียงประเด้นอย่างหนึ่ง เมื่อเราตีความหมายจากการใช้อุปลักษณ์แบบตรงตามความหมายของตัวหนังสือคำต่อคำ ประการที่สิบ การกล่าวโดยใช้คำถามเชิงวาทลิลปี หรือการใช้คำถามกลับ หมายถึงการใช้รูปคำถามที่ผู้พูดไม่ต้องการคำตอบจากผู้ฟัง เช่น การบ่น การพูดขึ้นมอลอยๆ เป็นต้น ประการที่สิบเอ็ด การใช้คำกำกวม หรือการพูดที่เป็นสองนัย หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแบบใช้อุปลักษณ์ที่สามารถตีความได้หลายอย่างนอกเหนือจากการตีความตามปกติ ประการที่สิบสอง การกล่าวอย่างคลุมเครือไม่ชัดเจน คือ การที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำที่สื่อความตรงไปตรงมา เช่น ประโยค “Mature people sometime help do the dishes” เป็นการกล่าวเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวว่าเป็นหนึ่งในผู้ที่กำลังถูกวิจารณ์ด้วย เป็นต้น (Brown and Levinson 1987: 226) ประการที่สิบสาม การกล่าวโดยใช้คำพูดแบบกว้างไม่เฉพาะเจาะจงหรือใช้จำนวนคำฟังเพย ประการที่สิบสี่ การพูดว่าผู้อื่น

แทนบุคคลที่ตนเองต้องการกล่าว หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่าผู้อื่นโดยหวังว่าผู้ที่ตนเองกล่าวถึงจะรู้ว่าตนกำลังกล่าวถึงใคร และประการสุดท้าย การกล่าวอย่างไม่สมบูรณ์ หมายถึง การที่ผู้พูดละคำพูดเอาไว้ในประโยคในฐานะที่เข้าใจ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า กลวิธีความสุภาพมี 2 ประเภท คือ กลวิธีความสุภาพโดยตรง (On record) และกลวิธีความสุภาพโดยอ้อม (Off record) โดยกลวิธีความสุภาพโดยตรง สามารถจำแนกออกได้ 2 ประเภทย่อย คือ การพูดที่ปราศจากการตกแต่งคำพูด (Without redressive action, Baldly) เป็นการพูดแบบไม่อ้อมค้อมใช้คำตรงไปตรงมา ซึ่งใช้กับเหตุการณ์เร่งด่วน และการพูดโดยตกแต่งคำพูด (With redressive) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อยได้แก่ ความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness strategies) คือ การใช้คำพูดที่มีตกแต่งถ้อยคำแล้ว โดยมีจุดประสงค์ที่จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดเป็นพวกเดียวกับตนในเรื่องที่สนทนา และทำให้ผู้ฟังรู้สึกถึงการคุกคามหน้าน้อยลง ส่วนความสุภาพเชิงลบ (Negative politeness strategies) คือ การใช้ภาษาสุภาพที่พูดตรงประเด็นตกแต่งแล้วในการสนทนาเพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกเสียน้ำ

สำหรับกลวิธีความสุภาพโดยอ้อม (Off record) คือการใช้ภาษาสุภาพที่พูดไม่ตรงประเด็น ผู้ฟังจะต้องอาศัยบริบทต่างๆ และผู้ร่วมสนทนาประกอบในการตีความ การใช้กลวิธีดังกล่าวผู้พูดจะใช้เมื่อมีเจตนาซ่อนเร้นในการกระทำและเห็นว่ากรกล่าวถ้อยคำใดๆ อาจเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังในระดับมากถึงมากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยหลักความสุภาพของ Lakoff

Lakoff (1973) ได้มองความสุภาพเป็นหลักการหนึ่งในการสนทนา ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับความสุภาพในการสื่อสารอย่างมาก โดยหลักการความสุภาพนี้เป็นสิ่งที่ช่วยลดปัญหาในการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในสังคมเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล นอกจากนี้ Lakoff ได้เสนอกฎแห่งความสามารถด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Rule of pragmatic competence) ซึ่งหมายถึงการกระทำหรือกิจกรรมในการเลือกใช้ภาษาของมนุษย์อย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาพร้อมกับสถานการณ์การใช้ภาษาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ภาษา โดยที่บุคคลในสังคมนั้นสามารถสื่อสารกันได้อย่างราบรื่นและเป็นมิตร ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การใช้ภาษาที่ชัดเจนและการใช้ภาษาที่สุภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้ภาษาที่ชัดเจน (Be clear) หมายถึงผู้พูดต้องใช้ภาษาที่มีความชัดเจนมากที่สุด เพื่อให้ผู้ฟังไม่ตีความเจตนาผิด โดยมาจากแนวคิดเรื่องความสุภาพในเชิงทฤษฎีหลักความร่วมมือ (Cooperative Principle หรือ CP) ของ Grice (1975: 45) ซึ่งประกอบด้วย Maxim หรือกฎใหญ่ 4 กฎ ได้แก่

1.1 กฎด้านคุณภาพ (Maxim of quality) คือ การไม่กล่าวในสิ่งที่ไม่มีความจริงหรือไม่กล่าวในสิ่งที่เชื่อว่าผิด โดยพยายามทำให้การสนทนาถูกต้องตามความเป็นจริง

1.2 กฎด้านปริมาณ (Maxim of quantity) คือ การให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นและอย่าให้ข้อมูลที่มากหรือน้อยเกินไป

1.3 กฎด้านความเกี่ยวข้อง (Maxim of relation) คือ การพูดที่ตรงประเด็น หรือพูดในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังพูดคุย

1.4 กฎด้านลักษณะ (Maxim of manner) คือ การกล่าวให้ชัดเจน สั้น กระชับ และเรียงลำดับ โดยหลีกเลี่ยงคำพูดที่คลุมเครือ หรือคำพูดที่กำกวม

2. การใช้ภาษาที่สุภาพ (Be polite) หมายถึง การที่ผู้พูดให้ความสำคัญเกี่ยวกับความแตกต่างด้านสถานภาพปัจจัยทางสังคม และอารมณ์ความรู้สึกของตัวผู้พูดกับผู้ฟัง โดยเลือกกลวิธีการใช้ภาษาที่ทำให้เกิดความสุภาพมากที่สุด

อย่างไรก็ตามกฎทั้ง 2 ข้ออาจเกิดขึ้นพร้อมกัน หรืออาจจะขัดแย้งกันได้ ดังนั้นการประเมินระดับความสุภาพของถ้อยคำที่กล่าวออกไป มักขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ และความนิยมชมชอบของกลุ่มสนทนาที่มีต่อกัน หากผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกัน การพูดที่ตรงประเด็นอาจจะแสดงถึงความสัมพันธ์เป็นมิตร แต่ถ้ากลุ่มสนทนาที่มีระยะห่างทางสังคมมาก การพูดที่ตรงประเด็นอาจเป็นสิ่งที่ไม่สมควร

นอกจากนี้ Lakoff ได้เสนอหลักความสุภาพ (Rule of politeness) ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีหลักๆ 3 กลวิธี ดังนี้

1. การไม่บังคับผู้ฟัง (Don't impose) หมายถึง การที่ผู้พูดไม่บีบบังคับให้ผู้ฟังต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้พูด โดยอาจหลีกเลี่ยงการพูดโดยตรง หากต้องมีการรบกวนผู้ฟัง ผู้พูดก็จะกระทำในลักษณะที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าไม่ใช่เรื่องร้ายแรงอะไร โดยการใช้ความสุภาพในลักษณะนี้ มักใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังไม่สนิทสนมกัน
2. การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง (Give options) หมายถึง การที่ผู้พูดให้โอกาสผู้ฟังได้เลือกกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการกระทำ โดยใช้ในการสนทนาทั่วไป เช่น การขอร้องที่เป็นประโยคคำถาม เพื่อให้โอกาสแก่คู่สนทนาในการตอบคำถามแทนการตอบรับหรือตอบปฏิเสธ โดยตรง หรือเป็นการสื่อเจตนาด้วยการกล่าวแบบอ้อม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ฟังพิจารณาเอง ซึ่งการใช้ความสุภาพในลักษณะนี้มักใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกัน เป็นต้น
3. การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make the addressee feel good, be friendly) หมายถึง การที่ผู้พูดเลือกที่จะพูดในเรื่องที่ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น การไม่พูดในสิ่งที่คู่สนทนาไม่อยากฟังหรือไม่ชอบ โดยหลีกเลี่ยงประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง เป็นต้น

Lakoff ได้กล่าวต่อไปอีกว่า กฎข้อที่ 1 และ 2 นั้นเกี่ยวข้องกับการให้อิสระแก่ผู้ฟัง ซึ่งหมายความว่า คู่สนทนามีระยะห่างทางสังคมมากพอสมควร ซึ่งสามารถปรากฏร่วมกันได้ โดยขณะที่กฎข้อที่ 3 จะเกี่ยวข้องกับการใช้ความสุภาพแบบสนิทสนม ซึ่งแสดงถึงความเป็นมิตรของผู้พูดและผู้ฟัง โดยที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักกันเป็นอย่างดี หรือการไม่แสดงระยะห่างทางสังคมกันมาก ซึ่งไม่สามารถปรากฏร่วมกับกฎข้อที่ 1 และ 2 ได้ เนื่องจากกฎข้อที่ 3 จะใช้ในสถานการณ์ที่ค่อนข้างตรงกันข้ามกัน แต่สำหรับในภาษาญี่ปุ่น กฎข้อที่ 2 อาจแสดงโดยการใช้รูปภาษาที่แสดงการยกย่อง (Honorifics) โดยสามารถปรากฏร่วมกับกฎข้อที่ 1 หรือกฎข้อที่ 3 ได้ (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2549)

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยวัจนกรรมของ Searle

Searle (1969: 66) ได้แสดงความคิดเห็นในการศึกษาความหมายในบริบทของการสื่อสารว่า คำหรือประโยคไม่ใช่หน่วยสำคัญในการสื่อสารดังที่เคยเชื่อกันมา แต่ที่จริงแล้ววัจนกรรม (Speech Act) หรือการกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์กำหนด (Condition) ของการกระทำนั้นๆ โดยแต่ละวัจนกรรมก็จะมีเงื่อนไข การเกิดที่แตกต่างกันไป ซึ่ง จิตรภรณ์ เกียรติไพบูลย์ (2524) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าในการกล่าวถ้อยคำนั้น ผู้พูดมิได้เพียงแต่จะกล่าวคำหรือประโยคเท่านั้น แต่จะกล่าวถ้อยคำหรือประโยคต่อเมื่อมีจุดมุ่งหมายหรือความตั้งใจที่เด่นชัด และถ้อยคำนั้นจะสื่อความหมายได้ต่อเมื่อถ้อยคำเหล่านั้นมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์กำหนดของแต่ละวัจนกรรม โดย Searle เชื่อว่าในการสื่อสารแต่ละครั้งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การกล่าวถ้อย (Utterance act) หมายถึง การที่ผู้พูดใช้หน่วยคำ คำ หรือประโยคเพื่อการสื่อสาร
2. การบ่งเนื้อความ (Propositional act) หมายถึง การที่ผู้พูดบ่งเนื้อความของถ้อยคำที่เขากล่าวออกมาในรูปของเหตุการณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
3. การแสดงเจตนา (Illocutional act) หมายถึง การแสดงความตั้งใจของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำออกมา เช่น ต้องการถาม ทักทาย หรือ เตือน เป็นต้น

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ดังกล่าว Searle (1969) เชื่อว่าทุกครั้งที่มีการกล่าวถ้อยผู้พูดจะแสดงเจตนาแฝงในถ้อยคำนั้นเสมอ และ Searle ยังได้ให้ความสำคัญกับการกล่าวถ้อย และเจตนาในการกล่าวถ้อยมากกว่าการบ่งเนื้อความ ซึ่งหมายความว่า การกล่าวถ้อย และการแสดงเจตนาของผู้พูดไม่สามารถแยกออกจากกันได้นั่นเอง

นอกจากนี้ Searle (1979) ได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท โดยจัดให้การขอร้อง และการแนะนำ เป็นวัจนกรรมแบบหนึ่งในวัจนกรรมทั้ง 5 ประเภท ได้แก่

1. การใช้ถ้อยคำกลุ่มบอกกล่าว (Representatives หรือ Assertives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองกับความจริงของถ้อยคำที่พูดและผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังยังไม่ทราบหรือเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเล่าเรื่อง การสรุป การรายงาน เช่น วัจนกรรมการบอก เป็นต้น

2. การใช้ถ้อยคำในกลุ่มชี้แนะ (Directives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดพูด เพื่อต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การถาม การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ การเตือน เป็นต้น

3. การใช้ถ้อยคำในกลุ่มผูกมัด (Commissives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อกับผู้ฟังว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต โดยถ้อยคำในกลุ่มนี้จะกำหนดให้ผู้พูดเป็นผู้กระทำ เช่น การขู่ การสัญญา เป็นต้น

4. ถ้อยคำในกลุ่มแสดงความรู้สึก (Expressives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติต่อผู้ฟัง เช่น การขอบคุณ การแสดงความดีใจ การแสดงความเสียใจ เป็นต้น

5. การใช้ถ้อยคำในกลุ่มแถลงการณ์ (Declaratives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดพูดแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยทันที ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น การประกาศสงคราม การไล่นักงานออก การตัดสินจำคุก เป็นต้น

วัจนกรรม 5 ประเภทดังกล่าว Searle ได้จัดการแนะนำ การขอร้อง และการเตือนอยู่ในวัจนกรรมประเภทการใช้ถ้อยคำในกลุ่มชี้แนะ ซึ่งเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการแนะนำ และการเตือนจัดอยู่ในกลุ่มวัจนกรรมเดียวกันกับการถาม การสั่ง การบอก การอ้อนวอน และการให้คำปรึกษา ซึ่งถ้าดูจากลักษณะของถ้อยคำที่กล่าวมานั้นอาจทำให้เข้าใจว่ามีลักษณะเหมือนกัน แต่แท้ที่จริงแล้วมีความต่างกันพอสมควร การที่จะตัดสินใจว่าถ้อยคำใดๆ ของผู้พูดแสดงเจตนา หรือวัจนกรรมใดๆ นั้น Searle กล่าวว่า ในการกำหนดลักษณะของวัจนกรรมหรือหน่วยสื่อสารซึ่งมีหน้าที่ในการสื่อสารได้อาศัยเงื่อนไข (Condition) ต่างๆ เป็นเครื่องมือในการกำหนดหน้าที่ในการสื่อความหมาย ดังนั้นหน่วยสื่อสารที่ต่างกันก็จะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ซึ่งเงื่อนไขต่างๆ นั้น อาจแบ่งได้เป็นเงื่อนไขทั่วไปและเงื่อนไขเฉพาะ สำหรับหน่วยสื่อสารประเภทต่างๆ จะมีเงื่อนไขทั่วไป เช่น เงื่อนไขที่ว่าผู้พูดและผู้ฟังพูดภาษาเดียวกัน มีความรู้ความเข้าใจในภาษานั้นๆ เป็นอย่างดี หรือผู้พูดและผู้ฟังอยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ไม่รบกวนการพูด การฟัง เช่น ไม่มีเสียงดังจนพูดไม่ได้ยิน เป็นต้น ส่วนเงื่อนไขเฉพาะเป็นเงื่อนไขจำเป็นที่บ่งบอกลักษณะเฉพาะของหน่วยสื่อสาร เช่น ในวัจนกรรมการสัญญาจะต้องมีเงื่อนไขเฉพาะ คือความตั้งใจในการที่จะบังคับตัวเองให้ปฏิบัติตามที่ได้สัญญาไว้ เงื่อนไขเฉพาะเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำหรับกฎ 4 ข้อที่ Searle ใช้ในการอธิบายและตีความวัจนกรรมต่างๆ โดยเงื่อนไขที่ใช้กำหนดวัจนกรรมต่างๆ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กฎ คือ

1. เงื่อนไขบอกเนื้อความ (Propositional content condition) เป็นเงื่อนไขที่บอกลักษณะของเนื้อความว่าจะต้องประกอบขึ้นด้วยกริยาและผู้แสดงกริยาอย่างน้อยหนึ่ง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือโดยทั่วไปเนื้อความจะประกอบขึ้นด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนนาม และส่วนแสดงกริยา

2. เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน (Preparatory condition) เป็นเงื่อนไขที่บ่งบอกปัจจัยที่เป็นพื้นฐานให้หน่วยสื่อสารทำหน้าที่ที่ต้องการได้ เช่น การที่หน่วยสื่อสารจะได้รับการตีความให้เป็นการขอร้องนั้น จะต้องมียปัจจัยหนึ่งในเรื่องความเชื่อของผู้พูดว่า เขาเชื่อว่าผู้ฟังจะทำสิ่งที่เขากำลังจะขอร้องได้

3. เงื่อนไขบอกความจริงใจ (Sincerity condition) เป็นเงื่อนไขที่ระบุความรู้สึก ความคิด และความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังอย่างซัดแจ้ง ถ้าหากหน่วยเนื้อความขาดความจริงใจของผู้พูด หน่วยสื่อสารนั้นก็ไม้อาจทำหน้าที่ตามที่คาดหวังได้ เช่น ถ้าผู้พูดไม่ได้ตั้งใจที่จะทำตามที่ได้บอกหรือรับปากไว้ ก็ไม่ถือว่ารูปประโยคนั้นเป็นหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ในการสัญญา หรือในการถามที่ผู้พูดไม่ได้ต้องการได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากผู้ฟังจริงๆ ก็ไม่ถือว่า อยู่ในหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ถามคำถาม เป็นต้น

4. เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ (Essential condition) เป็นเงื่อนไขที่บอกสาระสำคัญซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยสื่อสารแต่ละชนิด เช่น หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอร้องนั้นจะต้องมีเงื่อนไขบอกสาระสำคัญว่าจะต้องบ่งบอกความพยายามของผู้พูดที่จะทำให้ผู้ฟังทำสิ่งที่เขาต้องการให้ได้ หรือหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอบุคณนั้นจะมีเงื่อนไขบอกสาระสำคัญที่ทำให้สามารถตีความหน่วยเนื้อความว่ามีหน้าที่สื่อสารอย่างไร อย่งไรก็ดีถึงแม้ว่าหน่วยเนื้อความจะมีลักษณะสาระสำคัญที่ทำให้ตีความได้ว่าเป็นหน่วยสื่อสารใดได้แล้วก็ตาม ถ้าหากหน่วยสื่อสารนั้นขาดลักษณะความจริงใจของผู้พูดแล้วก็ผิดเงื่อนไขข้อ 3 และหน่วยสื่อสารนั้นก็ไม่ได้ทำหน้าที่ตามที่คาดหมายไว้

จากเงื่อนไขทั้ง 4 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น Searle สามารถนำไปใช้ในการอธิบายและตีความเพื่อเปรียบเทียบการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน แสดงตามตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 1 เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอร้อง

กฎกำหนด	หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอร้อง
1. เงื่อนไขบอกเนื้อความ	- การกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของผู้ฟัง
2. เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน	- ผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งนั้นได้และผู้พูดก็เชื่อว่าผู้ฟังกระทำสิ่งนั้นได้ - ไม่มีอะไรบอกอย่างชัดเจนทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟังว่าผู้ฟังจะกระทำสิ่งนั้นอยู่เองเป็นปกติ
3. เงื่อนไขบอกความจริงใจ	- ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น
4. เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ	- ถือเป็นความพยายามที่ให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น

ที่มา: ทรงธรรม อินทจักร (2550: 56)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต โดยผู้พูดเชื่อมั่นว่าผู้ฟังสามารถกระทำได้และสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้พูด

ตารางที่ 2 เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่แนะนำ

กฎกำหนด	หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่แนะนำ
1. เงื่อนไขบอกเนื้อความ	- การกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของผู้ฟัง
2. เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน	- ผู้พูดมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าว่าการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง - ไม่มีอะไรบอกอย่างชัดเจนทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟังว่าผู้ฟังจะกระทำสิ่งนั้นอยู่เองเป็นปกติ
3. เงื่อนไขบอกความจริงใจ	- ผู้พูดเชื่อว่ากระทำนั้นเป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง
4. เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ	- ถือว่าผลของการกระทำนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ฟังสนใจที่สุด

ที่มา: ทรงธรรม อินทจักร (2550: 58)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าการแนะนำเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต ซึ่งผู้พูดเชื่อว่าการกระทำที่จะเกิดขึ้นนั้นจะเป็นประโยชน์กับผู้ฟัง แต่เมื่อพิจารณาเงื่อนไขบอกความจริงใจจะปรากฏได้ทันทีว่าเงื่อนไขนี้เป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ยากที่สุด แม้ว่าผู้พูดจะกล่าววัจนกรรมด้วยความจริงใจหรือไม่ก็ตาม

ตารางที่ 3 เงื่อนไขที่ใช้อธิบายหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่เตือน

กฎกำหนด	หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่เตือน
1. เงื่อนไขบอกเนื้อความ	- การกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของผู้ฟัง
2. เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน	- ผู้พูดมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าจะเกิดเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นกับผู้ฟัง ซึ่งทำให้ผู้ฟังเสียประโยชน์ - ไม่มีอะไรบอกอย่างชัดเจนทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟังว่าเหตุการณ์นี้จะเกิดขึ้นหรือไม่
3. เงื่อนไขบอกความจริงใจ	- ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะเสียประโยชน์จากเหตุการณ์นี้จริงๆ
4. เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ	- ถือเป็นความพยายามที่จะสื่อว่าผู้ฟังจะเสียประโยชน์จากเหตุการณ์นี้

ที่มา: ทรงธรรม อินทจักร (2550: 58)

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าการเตือนเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับวัจนกรรมการขอร้องและการแนะนำ โดยผู้พูดมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าการกระทำที่จะเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลให้ผู้ฟังเสียประโยชน์ ผู้พูดจึงต้องการให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า วัจนกรรม (Speech Act) หรือการกระทำโดยคำพูด จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดของการกระทำนั้นๆ ซึ่งแต่ละวัจนกรรมจะมีเงื่อนไขการเกิดแตกต่างกันไป โดยการกล่าวถ้อยคำหรือประโยคของผู้พูดจะมีจุดประสงค์หรือความตั้งใจที่เด่นชัดที่จะสื่อความหมายออกไปอีกทั้งยังต้องมีคุณสมบัติครบสามประการ ได้แก่ การกล่าวถ้อย การบ่งเนื้อความ และการแสดงเจตนา และทุกครั้งที่มีการกล่าวถ้อยผู้พูดมีเจตนาแฝงในถ้อยคำนั้นเสมอ วัจนกรรมแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ การใช้ถ้อยคำกลุ่มบอกกล่าว การใช้ถ้อยคำในกลุ่มชี้แนะ การใช้ถ้อยคำในกลุ่มผูกมัด การใช้ถ้อยคำในกลุ่มแสดงความรู้สึก และการใช้ถ้อยคำในกลุ่มแถลงการณ์ นอกจากนี้เงื่อนไขที่กำหนดลักษณะวัจนกรรมต่างๆ หรือหน่วยสื่อสาร

ที่มีหน้าที่ในการสื่อสารได้ต้องมีเงื่อนไข (Condition) โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ เงื่อนไขบอกเนื้อความว่าเนื้อความจะต้องประกอบ 2 ส่วนคือ ส่วนนาม และส่วนแสดงกิริยา เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน เป็นการบ่งบอกปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้หน่วยสื่อสารทำหน้าที่ได้ตามที่ต้องการ เงื่อนไขบอกความจริงใจ ที่ระบุความรู้สึก ความคิด และความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจน เพราะมิฉะนั้นหน่วยสื่อสารอาจทำหน้าที่ไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ และเงื่อนไขบอกสาระสำคัญที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยสื่อสารแต่ละชนิดที่ทำให้ตีความได้ว่าเป็นหน่วยสื่อสารแบบใด หากขาดเงื่อนไขนี้อาจทำให้หน่วยสื่อสารไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตามที่คาดหวังไว้ สำหรับการแนะนำการขอร้อง และการเตือน Searle จัดให้อยู่ในวัจนกรรมประเภทการใช้ถ้อยคำในกลุ่มชี้แนะ เนื่องจากวัจนกรรมดังกล่าวผู้พูดมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำการใดสิ่งหนึ่ง โดยวัจนกรรมขอร้องและการแนะนำ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการอื่นสิ่งใดในอนาคต โดยการขอร้องนั้นผู้พูดเชื่อมั่นว่าผู้ฟังสามารถกระทำได้และมีประโยชน์กับผู้พูด ส่วนวัจนกรรมการแนะนำ ผู้พูดเชื่อมั่นว่าผู้ฟังสามารถกระทำได้และมีประโยชน์กับผู้ฟัง แต่การแนะนำเป็นวัจนกรรมที่ยากที่สุดในทางปฏิบัติ และวัจนกรรมสุดท้าย คือ วัจนกรรมการเตือน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการขอร้องและการแนะนำ แต่มีความต่างกันตรงที่ผู้พูดมีเหตุผลที่เชื่อว่าการกระทำที่จะเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลให้ผู้ฟังเสียประโยชน์ ผู้พูดจึงต้องการให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่างเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยหลักความสุภาพของ Leech

Leech (1983: 109) กล่าวว่าในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งการใช้หลักของความร่วมมือในการสนทนาของ Grice (1975) อย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ แต่ต้องมีหลักความสุภาพ (Politeness principle) ประกอบด้วย นอกจากนี้ Leech ยังเสริมว่าหลักความร่วมมือในการสนทนาและหลักความสุภาพมีความสัมพันธ์กันและสามารถส่งเสริมกันได้ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคู่สนทนากล่าวถ้อยคำที่กระชับ และเกี่ยวข้องกับสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังกล่าวถึง หากไม่มีการตระหนักถึงหลักความสุภาพอาจทำให้การตีความหรือการคาดหมายเกิดความผิดพลาดได้ เพราะบางครั้งคนก็ไม่พูดความจริงหรือพูดสิ่งที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทั้งนี้ ก็เพื่อความสุภาพซึ่งวัตถุประสงค์หลักของหลักความสุภาพของลีช คือ การสร้างความรู้สึกรักและการรักษามิตรภาพภายในกลุ่มสังคม ดังนั้นหลักความสุภาพของลีชจึงสัมพันธ์กับการลดความเสียหาย และการเพิ่มผลดีให้กับผู้พูดและผู้ฟัง หลักความสุภาพของ Leech ประกอบด้วยกฎ 6 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง คือ กฎการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง (Tact Maxim) หลักการนี้เป็นการลดความเสียหายให้กับผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มผลดีให้กับผู้อื่น โดยผู้พูดต้องพิจารณาก่อนว่าผู้ฟังจะได้รับผลประโยชน์มากหรือน้อยอย่างไร ซึ่งเป็นหลักการรู้จักผ่อนหนักผ่อนเบาระหว่างคู่สนทนา ประการที่สอง คือ

กฎการเอื้อเฟื้อ (Generosity Maxim) เป็นการลดประโยชน์ของผู้พูด และให้ผลประโยชน์กับผู้ฟัง ประการที่สาม คือ กฎการชื่นชมยินดี (Approbation Maxim) เป็นการเพิ่มการยกย่องให้กับผู้ฟัง และหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ไม่ดี ประการที่สี่ คือ กฎการถ่อมตน (Modesty Maxim) เป็นการเพิ่มการยกย่องให้กับผู้ฟัง หรือเป็นการลดการยกย่องตนเอง ประการที่ห้า คือ กฎการคล้อยตาม (Agreement Maxim) เป็นการลดการไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มความเห็นพ้องผู้อื่นระหว่างตนเองและผู้อื่น ซึ่งช่วยให้ลดความขัดแย้งระหว่างกัน และประการที่หก คือ กฎการเห็นใจ (Sympathy Maxim) เป็นการลดความไม่ลงรอย ไม่เห็นอกเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มความเห็นอกเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่น ซึ่งช่วยลดความไม่ลงรอยกัน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown and Levinson (1987) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความหมายที่ได้จากรูปภาษาและเจตนาของผู้พูดเพื่อจำแนกประเภทและจัดหมวดหมู่กลวิธีความสุภาพที่ได้จากการวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่ปรากฏในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการสอดคล้องหรือแตกต่างกับแนวคิดความสุภาพดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร และใช้ทฤษฎีวัจนกรรมของ Leech (1983) เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์เหตุผลของการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างว่าผู้พูดจะได้รับประโยชน์หรือเสียผลประโยชน์จากการตอบปฏิเสธดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธนั้น ผู้วิจัยสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพทั้งสิ้น 5 งานวิจัย ได้แก่ De Kadt, Matsumoto, Hiraga and Turner, Nash และ Deephuengton เพื่อศึกษาความเป็นสากลของทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson ในภาษาต่างประเทศและภาษาไทยว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับแนวคิดความสุภาพดังกล่าวอย่างไร ผู้วิจัยพบว่า โน้ตสันน์หน้าของ Brown and Levinson มีทั้งที่ยังไม่มีความเป็นสากล และเป็นสากล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ในด้านกลวิธีความสุภาพของ Brown and Levinson ที่ยังไม่มีความเป็นสากล ผู้วิจัยพบจากการศึกษางานวิจัยของ De Kadt (1998) และ Matsumoto (1988) โดยงานวิจัยของ De Kadt (1998) ทดสอบความเป็นสากลของทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson กับภาษาชูลู โดยการเก็บบันทึกข้อมูลด้วยการบันทึกเทปโทรทัศน์ การแสดงตามบทของกลุ่มตัวอย่าง และการทำ DCT (Discourse Compliment Test) พร้อมกับการสัมภาษณ์ เนื่องจากความสุภาพในภาษาชูลูไม่สามารถพิจารณาได้จากถ้อยคำพูดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาเรื่องท่าทางของกลุ่มสนทนาด้วย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มโนทัศน์หน้าของ Brown and Levinson ไม่สามารถอธิบายความสุภาพในสังคมชูลูได้ เพราะการมีความหมายที่แคบเกินไป คือมุ่งรักษาหน้าของผู้ฟังเท่านั้น แต่เมื่อเลือกใช้มโนทัศน์หน้าของ Goffman (1967) มาอธิบายความสุภาพของภาษาชูลู โดยเลือกใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับหน้าว่าเป็นสมบัติสาธารณะซึ่งได้มาระหว่างปฏิสัมพันธ์เท่านั้น ไม่ใช่คุณสมบัติที่ทุกคนมีเป็นของตนเอง ดังนั้นเพื่อให้การปฏิสัมพันธ์สำเร็จได้ผู้พูดและผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดจะต้องตระหนักและยอมรับขอบเขตในการเคารพตนเองและคำนึงถึงผู้ที่เราสนทนาด้วย นอกจากนี้ทฤษฎีของ Goffman ได้เสนอว่าในการปฏิสัมพันธ์จะต้องมีการแสดงทั้งการใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมกับตนเองไปพร้อมกัน ในขณะที่เดียวกันต้องคำนึงถึงผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ในการปฏิสัมพันธ์คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจะต้องใช้ทั้ง 2 วิธีนี้พร้อมกันด้วย ดังนั้นหน้าจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่าย อีกทั้งในการวิเคราะห์ความสุภาพโดยใช้มโนทัศน์หน้าของ Goffman ยังมีข้อได้เปรียบในการวิเคราะห์ ความสุภาพโดยใช้มโนทัศน์หน้า คือไม่จำกัดแค่การวิเคราะห์ความสุภาพจากการกระทำที่คุกคามหน้าเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้วิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังด้วย อีกทั้งยังสามารถอธิบายได้ทั้งลักษณะความสุภาพแบบที่เป็นไปตามความปรารถนาของผู้พูดและความสุภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์ของสังคม จึงสามารถอธิบายความสุภาพในภาษาดังกล่าวได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Matsumoto (1988) ที่ทดสอบความเป็นสากลทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson กับภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยมุ่งวิเคราะห์มโนทัศน์หน้าเพื่อตอบคำถาม 2 ประการ คือ มโนทัศน์หน้าของชาวญี่ปุ่นเหมือนกับมโนทัศน์หน้าในทฤษฎีความสุภาพหรือไม่ และส่วนประกอบของหน้าคือหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบนั้นมีความเป็นสากลหรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า หน้าของชาวญี่ปุ่นมีความแตกต่างกับหน้าในทฤษฎีความสุภาพ คือ โดยทั่วไปชาวญี่ปุ่นจะเข้าใจและแสดงให้เห็นเสมอว่าตนอยู่ในตำแหน่งที่สัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมอย่างไร ดังนั้นสิ่งที่ควบคุมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของชาวญี่ปุ่นก็คือการแสดงและการรักษาไว้ซึ่งตำแหน่งที่สัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม ไม่ใช่การรักษาไว้ซึ่งความต้องการส่วนบุคคล และความรู้สึกเสียหน้าของชาวญี่ปุ่นจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้พูดไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตนเองกับคนอื่นในสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยการใช้คำสรรพนามหรือรูปภาษาแสดงการยกย่องไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม เพราะการแสดงให้เห็นว่าเมื่อฝ่ายหนึ่งไม่สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นได้ถูกต้อง

และอีกฝ่ายหนึ่งก็รับรู้ถึงความผิดพลาดนี้ ฝ่ายที่ทำผิดจะไม่ได้รับการยอมรับและเป็นฝ่ายเสียหาย ซึ่งการเสียหายเช่นนี้จะแตกต่างกับการเสียหายในทฤษฎีความสุภาพของ Brown and Levinson

ในส่วนกลวิธีความสุภาพของ Brown and Levinson ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ความเป็นสากลนั้นจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Hiraga and Turner (1996) Nash (1983) และ Deephuengton (1992) โดย Hiraga and Turner (1996) ได้ศึกษาการคุกคามหน้าในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและนักเรียนในบริบททางการศึกษาแบบตัวต่อตัว มีการเปรียบเทียบระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวอังกฤษ เพื่อศึกษาความแตกต่างในการรับรู้เรื่องหน้าของทั้ง 2 กลุ่มในการวิจารณ์ การให้คำแนะนำ และการขอร้อง โดยให้คำจำกัดความของ “หน้า” เหมือนกับในทฤษฎีความสุภาพ คือ หน้า ซึ่งหมายถึง ภาพลักษณ์ทางสังคมที่ทุกคนต้องการ ประกอบด้วยหน้าด้านบวก และหน้าด้านลบ โดยกำหนดสถานการณ์จริง 5 สถานการณ์ ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวจะถูกทดสอบอีกครั้ง โดยการนำไปสร้างเป็นแบบสอบถาม DCT ทั้งภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นเพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าของภาษาทั้ง 2 กลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชาวอังกฤษ จำนวน 38 คน และนักเรียนชาวญี่ปุ่น จำนวน 75 คน โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้สอนชาวอังกฤษจะใช้กลวิธีความสุภาพแบบต่างๆ ที่คำนึงถึงหน้าด้านบวกของนักเรียน เพื่อลดความแรงในการวิจารณ์นักเรียน เนื่องจากผู้สอนชาวอังกฤษมองว่านักเรียนเป็นสมาชิกของชุมชนการศึกษาด้วยเช่นกัน แม้ว่าจะมีประสบการณ์น้อยกว่า ผู้สอนจึงให้เกียรตินักเรียนบ้างในบางส่วน แต่สำหรับผู้สอนชาวญี่ปุ่นจะใช้กลวิธีซึ่งเป็นการคุกคามหน้าของนักเรียน อย่างไรก็ตามการกระทำนี้ถือเป็นเรื่องปกติสำหรับชาวญี่ปุ่น เพราะบทบาทของผู้สอนชาวญี่ปุ่น คือ ผู้ที่มีอำนาจในฐานะของผู้แก้ไขปัญหาหรือผู้ให้คำปรึกษา แต่นักเรียนจะถูกมองว่าไม่ได้เป็นสมาชิกของชุมชนนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้นผู้สอนจึงไม่ต้องคำนึงถึงหน้าด้านบวกหรือหน้าด้านลบของนักเรียน สำหรับนักเรียนชาวอังกฤษ ในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ามีการคำนึงถึงหน้าด้านบวกของตน โดยการไม่ยอมรับการวิจารณ์และมีการคำนึงถึงหน้าด้านลบโดยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ แต่สำหรับนักเรียนชาวญี่ปุ่นแล้วมักจะยอมรับคำแนะนำ ซึ่งเป็นการแสดงการคำนึงถึงหน้าทางบวกของผู้สอนรวมทั้งเป็นการยอมรับการคุกคามหน้าด้านลบของตนด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Nash (1983) ที่ศึกษากลวิธีความสุภาพในการแสดงวัจนกรรมการตักเตือนของชาวอเมริกันเปรียบเทียบกับชาวจีน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 22-35 ปี ที่เป็นนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยฮาวาย โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการกำหนดสถานการณ์สมมติให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ชาวอเมริกันและชาวจีนมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ชาวอเมริกันมักจะนิยมใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบตามทฤษฎีของ Brown and Levinson โดยเฉพาะวิธีการกล่าวหกลักเลียงที่แสดงออกในประโยคคำถามรูปคำ วลีหรือคำลงท้าย เพื่อลด ความรุนแรงของการตักเตือนและหลีกเลี่ยงการผูกมัดตนเอง ในขณะที่ชาวจีน

มักจะใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวกมากกว่า โดยเลือกใช้กลวิธีการให้ของขวัญ ซึ่งไม่ได้หมายถึงแต่เพียงของขวัญที่จับต้องได้เท่านั้น แต่ยังหมายถึง ความต้องการเป็นที่ยกย่องและชื่นชอบ ความเข้าใจและความเอาใจใส่ด้วย ซึ่งของขวัญที่ชาวจีนให้ เป็นคำพูดที่แสดงความสนใจต่อความรู้สึกของผู้ฟังว่าต้องการความเข้าใจ ความเอาใจใส่ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความพอใจและก่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในสังคมด้วย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการที่ชาวอเมริกันมักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบนั้น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสังคมแบบปัจเจกบุคคล ซึ่งหมายถึงบุคคลแต่ละคนซึ่งมีลักษณะเฉพาะต่างกัน โดยแสดงความสนใจในเรื่องของการสนใจในตนเอง การพึ่งพาตนเอง และสิทธิขอบเขตของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าไม่ต้องการรบกวนผู้ฟัง ในขณะที่ชาวจีนมักจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวกในการดักเตือน เพื่อแสดงให้เห็นว่าลักษณะการดำเนินชีวิตในสังคมนั้นเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกัน โดยต้องการแสดงให้เห็นว่าทุกคนมีความสำคัญเป็นที่รัก เป็นที่ชื่นชอบ และเป็นที่ยอมรับของผู้พูด แต่ในส่วนของสังคมญี่ปุ่นนั้นผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจะใช้กลวิธีความสุภาพที่คุกคามหน้าผู้ฟัง เนื่องจากมีการถืออำนาจและฐานะทางสังคมเป็นหลักสำคัญ (Hiraga and Turner, 1996) เช่นเดียวกับชาวอเมริกันที่เลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบในการคุกคามหน้า เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นปัจเจกบุคคลที่ใส่ใจในเรื่องตนเอง และสิทธิขอบเขตของบุคคล (Nash, 1983) แต่สำหรับชาวไทย Deephuengton (1992) ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในการปฏิเสธ และการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย โดยเก็บข้อมูลจากรายการโทรทัศน์ และจากการสังเกตสถานการณ์จริง ซึ่งพบว่าผู้พูดภาษาไทยมีการใช้กลวิธีความสุภาพ 3 กลวิธี ตามทฤษฎีของ Brown and Levinson ได้แก่ กลวิธี ความสุภาพแบบตรงทางบวก (Positive politeness) กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ (Negative politeness) และกลวิธีความสุภาพแบบอ้อม (Off record) ส่วนการใช้รูปภาษาที่พบมากในการปฏิเสธ ได้แก่ การใช้รูปภาษาที่ใช้กันเป็นประจำ เช่น คำว่า “เปล่า” “ขอตัว” “ไม่เป็นไร” เป็นต้น การใช้อนุภาคประเภทต่างๆ ได้แก่ คำบอกสถานภาพ เช่น ค่ะ ครับ เป็นต้น อนุภาคเน้นย้ำ เช่น หรือก นะ หละ นำ เป็นต้น อนุภาคแสดงคำถาม เช่น หรือเปล่า ไหม เป็นต้น อนุภาคลงท้าย เช่น สิ เอะ เอง เป็นต้น และอนุภาคแสดงการหลีกเลี่ยง เช่น แหม แหม...(ก็) โห...(ก็) เป็นต้น รวมทั้งมีการใช้การผสมระหว่างระดับเสียงสูง-ต่ำประจำพยางค์ ทำนองเสียง และความสั้นยาวของสระอนุภาคประเภทต่างๆ ด้วย

งานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษามานี้ช่วยให้ทราบว่าการนำแนวคิดด้านหลักความสุภาพของ Brown and Levinson มาใช้กับสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกันจะส่งผลให้การเลือกใช้ภาษาสุภาพต่างกันออกไป เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของแต่ละสังคม ดังนั้นการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของแต่ละสังคมจึงมีความแตกต่างกันออกไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการปฏิเสธ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการปฏิเสธทั้งสิ้น 5 งานวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ จิตรารัตน์ เกียรติไพบูลย์ Widjaya Liao and Bresnahan ธนพรพรชัย สายหรั่ง และ Panpothong ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธทั้งในผู้พูดภาษาต่างประเทศ ผู้พูดภาษาไทย รวมทั้งคนไทยที่พูดภาษาต่างประเทศ และได้วิเคราะห์ทฤษฎีตามแนววจนกรรมของ Searle และ BB *et al.* จากการศึกษางานวิจัยทั้ง 5 งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจำแนกงานวิจัยตามกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างคนไทย และกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ รายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างคนไทย ผู้วิจัยพบว่า จิตรารัตน์ เกียรติไพบูลย์ (2524) ศึกษาคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยโดยวิเคราะห์เชิงอรรถศาสตร์ตามแนววจนกรรมของ Searle ที่กำหนดคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย และจำแนกประเภทของคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธเฉพาะแบบที่มีรูปประโยคคำสั่งท้ายแสดงคำถาม พบว่าคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษานั้นมีลักษณะเหมือนคำถามชนิดอื่นๆ โดยเกณฑ์กำหนดหลักสี่ข้ออันเป็นเกณฑ์กำหนดที่แยกคำถามออกจากวจนกรรมชนิดอื่นๆ ด้วย และคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยอาจกำหนดได้แตกต่างไปจากคำถามชนิดอื่นๆ โดยเกณฑ์กำหนดหลักข้อที่ 5 ว่าด้วยการที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบ ซึ่งข้อมูลนั้นอาจมีปริมาณมากหรือน้อยก็ได้ นอกจากนี้สามารถจำแนกคำถามตอบรับ-ปฏิเสธได้ 2 ประเภทได้แก่ ประเภทแรกเป็นคำถามแบบตอบรับปฏิเสธชนิดคำถามแท้ เป็นคำถามชนิดที่ผู้พูดไม่มีข้อมูลในการคาดคะเนคำตอบได้ และประเภทที่สองเป็นคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิดคำถามทดสอบ ซึ่งผู้พูดมีข้อมูลสามารถคาดคะเนคำตอบได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) ซึ่งศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามชนิด DCT (Discourse Compliment Test) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาไทย 50 คน และนักศึกษามาอเมริกัน 50 คน เพื่อศึกษากลวิธีการปฏิเสธการให้ข้อเสนอ และกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องของนักศึกษาไทย และนักศึกษามาอเมริกันว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร นักศึกษาไทยจะนำลักษณะต่างๆ ที่พบในการปฏิเสธในภาษาแม่ไปใช้ในการปฏิเสธในภาษาที่สองหรือไม่ อย่างไร โดยใช้เกณฑ์รูปภาษาและความหมายของข้อความย่อยแต่ละข้อความย่อยในการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธ เช่น ในข้อความ “ขอบคุณค่ะ แต่หนูมีธุระที่จะต้องทำต่อค่ะ” ซึ่งข้อความนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ข้อความย่อย โดยข้อความย่อยแรกเป็นการแสดงกลวิธีการขอบคุณ โดยใช้เกณฑ์รูปภาษา ส่วนข้อความย่อยที่สองแสดงกลวิธีการให้เหตุผลโดยใช้เกณฑ์ความหมาย จากการศึกษาพบว่ากลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทย

มีความแตกต่างกับกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน โดยนักศึกษาไทยไม่นิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่จะนิยมใช้กลวิธีแสดงความลังเลในการปฏิเสธ นอกจากนี้นักศึกษาไทยยังมีการนำบรรทัดฐานต่างๆ ในการใช้ภาษา หรือนำวัฒนธรรมของตนเข้ามาใช้ในการสนทนาภาษาอังกฤษด้วย หรือที่เรียกว่าการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมของภาษา (Pragmatic transfer) เช่น การกล่าวให้เหตุผลโดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว การแสดงความลังเล การเพิ่มความหนักแน่นในการขอร้อง การขอโทษ เป็นต้น อีกทั้งพบว่าสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังนั้นยังมีบทบาทต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยทั้งในบริบทภาษาแม่ และบริบทภาษาอังกฤษ

อีกหนึ่งงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคนไทย คือ Panpothong (1999) ศึกษาการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 110 คน งานวิจัยนี้ศึกษาจากแบบสอบถามที่กำหนดเหตุการณ์สมมติ 5 สถานการณ์ จำแนกเป็นการปฏิเสธอาจารย์ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธสาวใช้ซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่า การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธคนแปลกหน้า เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมระหว่าง ผู้พูดและผู้ฟังที่มีผลต่อการปฏิเสธ แต่ในงานวิจัยนี้ไม่ได้บอกเกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธ จากการศึกษาพบว่าในการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทยที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ปฏิเสธจะไม่นิยมตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง แต่จะผลัดการให้ความช่วยเหลือไปในเวลาอื่นแทนมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีการผลัดที่จะให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด โดยกลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุดในการปฏิเสธ คือกลวิธีการขอโทษตามด้วยเหตุผลที่ต้องปฏิเสธ ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ มักจะเป็นเหตุผลทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น “ไม่มีเวลา” หรือ “ยุ่งมาก” เป็นต้น อย่างไรก็ตามในสถานการณ์นี้ไม่พบด้านการใช้กลวิธีการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำว่า “ไม่” แต่อย่างใด สำหรับการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทยที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ปฏิเสธ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักจะปฏิเสธคำขอร้องอย่างสิ้นเชิง และบางครั้งจะใช้การผลัดหรือการเสนอการให้ความช่วยเหลือในเรื่องอื่นแทน

ส่วนเรื่องของความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธของผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันนั้น พบว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ที่ตอบปฏิเสธใช้กลวิธีการขอโทษประมาณร้อยละ 87 ของผู้ตอบปฏิเสธทั้งหมด แต่การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าปรากฏการใช้กลวิธีการขอโทษเพียงแค่ร้อยละ 17 เท่านั้น และยังปรากฏกลวิธีการปฏิเสธอีก 3 กลวิธีที่ไม่ปรากฏในการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า คือการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา การปฏิเสธโดย

การให้คำแนะนำ และการปฏิเสธ โดยการให้อনุญาต ในด้านการศึกษาปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียนมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง และไม่มีใครเสนอที่จะให้ความช่วยเหลือในภายหลัง แต่ในการปฏิเสธเพื่อนสนิทมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเท่านั้นที่ตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง ซึ่งส่วนใหญ่ มักจะใช้กลวิธีการผลัดและเสนอการให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแทน ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในการปฏิเสธเพื่อนสนิทแต่ไม่ปรากฏในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียนมี 2 กลวิธี ได้แก่ การขอร้อง และการกล่าวตักเตือน ส่วนการปฏิเสธคนแปลกหน้านั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ตามด้วยการให้เหตุผล โดยเหตุผลที่ให้มักเป็นเหตุผลเพื่อประโยชน์ของตัวเองมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดจะตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง อีกทั้งไม่ปรากฏกลวิธีการผลัดหรือการเสนอทางเลือกอื่นแต่อย่างใด

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังนั้นมีผลต่อความยากง่ายในการตอบปฏิเสธและการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย อีกทั้งในการปฏิเสธผู้พูดภาษาไทยจะมีการใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง ซึ่งถ้าเป็นการปฏิเสธคนแปลกหน้านั้น ถึงแม้จะง่ายที่จะตอบปฏิเสธ แต่พบว่าผู้พูดภาษาไทยมักจะปฏิเสธอย่างสุภาพมากกว่าผู้ที่มีความสนิทสนมกัน ทั้งนี้ อาจไม่ใช่การรักษาหน้าของผู้ฟังแต่เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองที่ไม่ต้องการให้ถูกมองว่าไม่มีมารยาทก็เป็นได้

กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยของ Widjaya (1997) และ Liao and Bresnahan (1996) โดย Widjaya (1997) ศึกษาการเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาไทยในการปฏิเสธนัดระหว่างหญิงชาวอเมริกันและหญิงชาวไทย ในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนาแบบจับคู่เพื่อคิดบทสนทนาและสวมบทบาทขึ้นเองตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้ามาก่อน ผู้วิจัยได้กำหนดสถานการณ์สมมติสาม สถานการณ์โดยแบ่งเป็นการปฏิเสธคนแปลกหน้า เพื่อนร่วมชั้นเรียน และเพื่อนชายที่เป็นคนรักของเพื่อน อีกทั้งยังมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์หลังจากแสดงตามบทแล้ว โดยเกณฑ์ที่ Widjaya ใช้ในการวิเคราะห์กลวิธี คือ ความหมายของข้อความย่อยตามแบบของ Beebe *et al.* (1990) ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการแยกกลวิธีต่างๆ ที่ได้ให้เป็นกลวิธีความสุภาพทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ ความตรงและความอ้อมของกลวิธี โดยดูจากถ้อยคำที่มีเนื้อความแสดงถึงการปฏิเสธที่ชัดเจนที่สุดจะถือว่ามีความตรงมากกว่า ซึ่งจะถูกจัดไว้ในกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ ส่วนถ้อยคำที่แสดงถึงการปฏิเสธอย่างอ้อมค้อม ไม่ชัดเจนจะถูกจัดไว้ในความสุภาพแบบตรงทางบวก ซึ่งกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบและกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก ประกอบด้วยกลวิธีต่างๆ ดังนี้

กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ ประกอบด้วย 7 กลวิธี ได้แก่

1. การปฏิเสธโดยตรง
2. การลดระดับความตรงของการปฏิเสธ
3. การปฏิเสธแบบอ้อม
4. การแสดงความเสียใจ
5. การแก้ตัว
6. การคัดค้าน
7. การกล่าวหลีกเลี่ยง

กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก ประกอบด้วย 9 กลวิธี ได้แก่

1. การเสนอทางเลือก
2. การตอบรับอย่างคลุมเครือสำหรับอนาคต
3. การตอบรับล่วงหน้าสำหรับการนัดในอนาคต
4. การตอบรับการนัดตามมารยาท
5. การผลัด
6. การแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน
7. การใช้คำพูดเชิงบวก
8. การแสดงความคิดเห็นเชิงบวก
9. การขอบคุณ

ผลการวิเคราะห์พบว่าหญิงชาวไต้หวันใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงมากกว่าหญิงชาวอเมริกัน เป็นเพราะเกิดจากการไม่ใช่เจ้าของภาษาอังกฤษจึงไม่สามารถคิดค้นคำพูดในการปฏิเสธแบบอ้อมได้เหมาะสม แตกต่างกับหญิงชาวอเมริกันที่มองว่าการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาแบบนี้ไม่สุภาพ จึงนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมซึ่งเป็นการรักษามิตรภาพไว้

Liao and Bresnahan (1996) ศึกษาเปรียบเทียบเชิงปริมาณเกี่ยวกับกลวิธีการปฏิเสธ การขอร้องระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน และกลุ่มผู้พูดภาษาจีนแมนดารินในไต้หวัน โดยใช้แบบสอบถามที่มีสถานการณ์สมมติหกสถานการณ์ ที่ไม่บอกเกณฑ์การวิเคราะห์กลวิธีไว้ และแบ่งการปฏิเสธเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าการปฏิเสธเป็นผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน และการปฏิเสธ

เป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าวัฒนธรรมทั้งสองแตกต่างกัน กล่าวคือชาวจีนมักจะปฏิเสธสมาชิกในครอบครัวได้ยากที่สุด เนื่องจากสังคมจีนเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกัน ในขณะที่การปฏิเสธบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครอบครัวนั้นกระทำได้ง่ายกว่า ซึ่งในการปฏิเสธบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครอบครัวมักจะอ้างเหตุผลต่างๆ ที่อยู่เหนือการควบคุมส่งผลให้ต้องตอบปฏิเสธอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้สังคมจีนเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกันจึงส่งผลให้การปฏิเสธบางสิ่งบางอย่างชาวจีนจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อนที่จะปฏิเสธ เพราะเกรงว่าจะถูกบิบบังคับให้กระทำตาม ซึ่งแตกต่างกับชาวอเมริกันที่มักจะแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อน เพราะลักษณะการปฏิเสธของชาวอเมริกันจะให้ความสำคัญกับการขอร้อง โดยแสดงให้เห็นให้ผู้ขอร้องเห็นว่าการขอร้องของเขามีความสำคัญแล้วจึงบอกเหตุผลเพื่อปฏิเสธ อีกทั้งชาวอเมริกันให้ความสำคัญระหว่างเพื่อนและครอบครัวที่เท่าเทียมกัน จึงไม่มีกลุ่มใดปฏิเสธได้ยากเป็นพิเศษเมื่อมีการปฏิเสธ

จากงานวิจัยทั้ง 5 ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งที่เป็นที่นิยมมากที่สุดคือ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สำหรับกลวิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในการปฏิเสธทุกประเภท ได้แก่ การให้เหตุผล ซึ่งแต่ละสังคมมีลักษณะการให้เหตุผลในการปฏิเสธที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นยังพบกลวิธีอื่นๆ อีก เช่น การขอร้อง การเสนอทางเลือกอื่น เป็นต้น และผลการวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคมยังมีความสำคัญต่อการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธ และเนื่องจากในงานวิจัยนี้มีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ธนพรพร และ Panpothong มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลวิธีในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลแนวเดียวกับ ธนพรพร และ Panpothong

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัทเอกชนกับหน่วยงานราชการ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะความแตกต่างกันของกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำกลุ่มละ 50 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำลองสถานการณ์ในการปฏิเสธ 3 ประเภท ได้แก่ การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน วัจนกรรมแต่ละประเภทจะแบ่งสถานภาพออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่า จากนั้นนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์หากกลวิธีในการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มจากการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่จะนำมาศึกษา กำหนดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษา และเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี เนื่องจากอยู่ในช่วงวัยทำงาน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนขั้นต่ำจำนวน 50 คน และเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการขั้นต่ำ จำนวน 50 คน รวมกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำทั้งสิ้นจำนวน 100 คน การที่ผู้วิจัยได้กำหนดอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไว้เท่านี้ รวมทั้งไม่กำหนดเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากในขอบเขตของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ในการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธกับปัจจัยทางสถานภาพทางสังคม โดยไม่ได้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยอื่น เช่น เพศ และอายุ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ หรืออายุ เนื่องจากว่าการเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติที่กำหนดไว้ข้างต้น ทำให้ได้ข้อมูลการปฏิเสธที่หลากหลาย และครอบคลุมกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในสังคมได้

การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย: แบบสอบถาม

สิ่งสำคัญของการศึกษาเรื่องการใช้ภาษาของสังคมหนึ่งๆ คือ การได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการใช้ภาษาจริงๆ ของสังคมนั้น (วิลลพัคค์ พรหมศรีมาศ, 2543) ด้วยเหตุนี้การเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงจะเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ตามจากการที่ผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบภาษาและกลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการปฏิเสชนั้น พบว่ามีวิธีการเก็บข้อมูลได้หลายวิธี แต่ที่นิยมคือการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามจากสถานการณ์สมมติ หรือการให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทสมมติ (ชนพรพรชัย หุ่น, 2542) ในขณะที่การเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงมีค่อนข้างน้อย และไม่นิยมกระทำ เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง ผู้วิจัยต้องใช้เวลาอย่างมาก เพราะต้องพยายามรวบรวมตัวอย่างถ้อยคำภาษาในการตอบปฏิเสชที่ต้องการให้ได้มากที่สุด และยากที่จะควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบของการแสดงถ้อยคำนั้นๆ เช่น ความสนิทสนมคุ้นเคย สถานภาพทางสังคม เป็นต้น ซึ่งการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้จึงไม่เหมาะกับการที่ต้องการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณมาก

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อดีและข้อเสียดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากสถานการณ์สมมติ โดยเป็นบทบาทสถานการณ์สั้นๆ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ยังไม่สมบูรณ์ และให้กลุ่มตัวอย่างเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาสถานการณ์ในการตอบปฏิเสช 9 สถานการณ์ที่มีการควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษา

การออกแบบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยออกแบบสอบถามเพื่อต้องการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสช โดยพิจารณาจากลักษณะของถ้อยคำและข้อความที่ปรากฏในการตอบปฏิเสช การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน และปัจจัยสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา ซึ่งแบบสอบถามจะบรรจุคำถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของเหตุการณ์ที่ต้องการปฏิเสช (Discourse Completion Test: DCT) ประกอบด้วย การบรรยายสถานการณ์สั้นๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องตอบปฏิเสชในสถานการณ์ โดยเติมข้อความที่ว่างไว้ในบทสนทนา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะของถ้อยคำหรือรูปภาพที่ปรากฏในประโยคหรือข้อความของการตอบปฏิเสธ การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ซึ่งการที่ผู้วิจัยกำหนดให้ทั้ง 3 ประเภทในงานวิจัยนี้ เพราะ เห็นว่าการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนนี้มีลักษณะที่แตกต่างกัน ตามแนวคิดของ Leech (1983) ได้แก่

1.1 การขอร้อง ผู้ขอร้องเป็นฝ่ายที่จะได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ฟังปฏิบัติตามคำขอร้อง การแนะนำ ผู้แนะนำเป็นฝ่ายที่ไม่ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ฟังปฏิบัติตามคำแนะนำ แต่ก็ไม่ได้เสียผลประโยชน์

1.2 การเตือน ผู้เตือนเป็นฝ่ายที่ไม่ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ฟังปฏิบัติตามคำเตือน แต่ก็ไม่ได้เสียผลประโยชน์

2. ปัจจัยสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนาในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ

เมื่อผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่จะศึกษาในงานวิจัยนี้ครบถ้วนแล้ว จึงกำหนดโครงสร้างและจำนวนของสถานการณ์ที่จะปรากฏในแบบสอบถามที่จะใช้ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

ลักษณะของถ้อยคำ \times ปัจจัยสถานภาพของผู้สนทนา = 9 สถานการณ์ที่ปรากฏในการปฏิเสธ 3 ประเภท 3 สถานภาพ

เมื่อกำหนดสถานการณ์ที่จะใช้ในการทำแบบสอบถามแล้ว จึงจัดทำสถานการณ์สมมติที่สามารถพบเจอได้บ่อยครั้งในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดของโครงสร้างและลักษณะของสถานการณ์การปฏิเสธทั้ง 9 สถานการณ์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 โครงสร้างและลักษณะของสถานการณ์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

สถานภาพทางสังคม	ประเภท		
	การขอเรื่อง	การแนะนำ	การเตือน
ผู้ปฏิเสธสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ	ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร	ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ	ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้
ผู้ปฏิเสธเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ	เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร	เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ	เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้
ผู้ปฏิเสธต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ	หัวหน้างานให้ลูกน้องช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร	หัวหน้างานแนะนำให้ลูกน้องเข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ	หัวหน้างานเตือนให้ลูกน้องใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้

เมื่อได้โครงสร้าง และลักษณะของสถานการณ์ที่ปรากฏในแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะสลับสถานการณ์เหล่านี้ในแบบสอบถามไม่ให้เรียงติดกันรายละเอียดดังภาคผนวก ก เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการปฏิเสธ เพราะอาจทำให้ได้คำตอบที่ไม่เป็นธรรมชาติ (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, 2543) สถานการณ์ทั้ง 9 สถานการณ์ที่ปรากฏในแบบสอบถามจะมีรูปแบบดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 การปฏิเสธการขอเรื่องผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าหัวหน้างาน ให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร

สถานการณ์ที่ 2 การปฏิเสธการเตือนที่มีสถานภาพเท่ากัน เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้

สถานการณ์ที่ 3 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้า
อบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ

สถานการณ์ที่ 4 การปฏิเสธการเตือนผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่าย
เอกสารตามคู่มือระบุไว้

สถานการณ์ที่ 5 การปฏิเสธการขอร้องผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำ
รายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร

สถานการณ์ที่ 6 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าหัวหน้างานแนะนำให้เข้า
อบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ

สถานการณ์ที่ 7 การปฏิเสธการเตือนผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้
งานเครื่องถ่ายเอกสารตามคู่มือระบุไว้

สถานการณ์ที่ 8 การปฏิเสธการขอร้องผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าลูกน้องขอให้หัวหน้างาน
ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเสนอต่อผู้บริหาร

สถานการณ์ที่ 9 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างาน
เข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแต่ละสถานการณ์ เพื่อเก็บข้อมูลภาษาในการวิเคราะห์กลวิธี
ความสุภาพในการปฏิเสธ ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนี้จะมีรูปแบบในการถามข้อมูลดังตัวอย่าง
แบบสอบถามในสถานการณ์ที่ 1

ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วงนี้มีงานเข้ามามาก
เนื่องจากหน่วยงานของท่านต้องปิดงานโครงการ โดยหัวหน้างานขอให้ท่านช่วยทำรายงาน
ความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร แต่ท่านติดงานอื่น
จึงไม่สามารถทำรายงานดังกล่าวได้ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

หัวหน้างาน: ผู้บริหารขอให้แผนกรเราทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท แต่ผมติดงานอื่นอยู่ คุณช่วยทำแทนให้ผมหน่อยได้ไหม

ท่าน:

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้กำหนดขึ้นข้างต้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนคำตอบ เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบนั้น เป็นการให้อิสระในการตอบ และไม่เป็นการบีบคั้นให้ผู้ตอบต้องตอบให้เสร็จภายในเวลาอันจำกัด เนื่องจากมีคำถามหลายข้อในแบบสอบถามชุดนี้

ในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลที่เป็นคนไทยที่ใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารในการทำงานในชีวิตประจำวัน โดยเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ซึ่งบอกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจว่าเป็นแบบสอบถามที่ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย จากนั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามเอง โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 120 ฉบับ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงแบบสอบถามที่มีการตอบแล้วไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการวิจัย จากนั้นจัดเก็บแบบสอบถามโดยแยกเป็นคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ซึ่งจะคัดแยกเป็นชุดๆ ตามแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น และนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้กรอกข้อความเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ได้จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถามที่แจก	จำนวนแบบสอบถามที่ใช้ได้
พนักงานบริษัทเอกชน	60 ฉบับ	52 ฉบับ
เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ	60 ฉบับ	51 ฉบับ
รวม	120 ฉบับ	103 ฉบับ

จากตารางที่ 5 เมื่อได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อความเรียบร้อยแล้วคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามที่จำแนกประเภทตามกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่า มีแบบสอบถาม จำนวน 103 ฉบับที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ ส่วนแบบสอบถามอีก 17 ฉบับ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ เนื่องจากมีการกรอกแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

การจัดระเบียบข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 120 คนแล้ว ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 103 ฉบับ แบ่งเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 52 ฉบับ และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ 51 ฉบับ และเพื่อให้การศึกษามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงได้นำแบบสอบถามทั้ง 103 ฉบับ มาทำการวิเคราะห์ จากนั้นผู้วิจัยได้นำคำตอบที่ได้มาจัดระเบียบข้อมูลก่อนจะนำไปวิเคราะห์ ซึ่งขั้นตอนการจัดระเบียบข้อมูลมีดังต่อไปนี้

การเก็บข้อมูลการปฏิเสธของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่พูดภาษาไทยนั้น ถึงแม้ผู้วิจัยจะกำหนดเหตุผลคร่าวๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์แล้ว พบว่าข้อมูลทั้งหมดไม่ได้ปรากฏเฉพาะการตอบปฏิเสธ แต่ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางคนจะไม่ตอบปฏิเสธในบางสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงต้องนำข้อความ¹ ทั้งหมดมาคัดเลือกว่าข้อความใดบ้างเป็นข้อความปฏิเสธและข้อความใดบ้างที่ไม่ใช่การปฏิเสธ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจว่าข้อความใดเป็นข้อความปฏิเสธ คือ ข้อความใดก็ตามที่หมายความว่าผู้ฟังจะปฏิบัติตามความต้องการนั้นอย่างสมบูรณ์ตามที่ผู้พูดต้องการ (วิลลพัคตร์ พรหมศรีมาศ, 2543) โดยข้อความใดที่ไม่เป็นไปเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยจะถือว่าไม่เป็นการปฏิเสธและแสดงจำนวนข้อความทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม ดังในตารางที่ 6

¹ข้อความ หมายถึง เนื้อความสั้นๆ ที่ปรากฏในแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวนข้อความทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม

ความถี่ในการปรากฏ	จำนวนข้อความทั้งหมด		รวม
	ข้อความที่บอกการปฏิเสธ	ข้อความที่ไม่บอกการปฏิเสธ	
จำนวนข้อความ	1,320	19	1,339
ร้อยละการปรากฏ	98.58	1.42	100

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าข้อความที่บอกการปฏิเสธมีทั้งหมด 1,320 ข้อความ จากข้อความทั้งหมด 1,339 ข้อความ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม 103 คน แต่ละคนแสดงข้อความการตอบปฏิเสธ 9 ข้อความ คือ 103×9 และพบว่ามีจำนวนข้อความ 19 ข้อความที่ไม่ใช่ข้อความบอกปฏิเสธ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่นำข้อความเหล่านี้มาวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในงานวิจัยนี้ เนื่องจากในการวิเคราะห์เช่นนั้นต้องอาศัยบริบทในการตีความเพิ่มขึ้นมากกว่าคำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพียง 1 ข้อความ ทำให้ข้อความที่ใช้ในกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธของผู้ตอบแบบสอบถามบางคนมีไม่ครบ 9 ข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธจากแบบสอบถาม

เมื่อได้ข้อความที่เป็นการปฏิเสธทั้งหมด 1,320 ข้อความแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ว่าข้อความที่ได้แต่ละข้อความแสดงกลวิธีความสุภาพใดบ้างในการปฏิเสธ โดยมีเกณฑ์รูปภาพหรือความหมายที่ได้จากการตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษามาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เกณฑ์รูปภาพ

ในการพิจารณาการปรากฏของคำ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์รูปภาพ ตามที่ วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543: 34) ได้กล่าวไว้ว่าเกณฑ์รูปภาพ หมายถึงคำที่มีความหมายประจำคำ หรือความหมายที่ได้จาก

การตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษา ซึ่งคำเหล่านี้จะแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธของ
ข้อความ เช่น กลวิธีความสุภาพโดยการขอบคุณ จะปรากฏคำว่า ขอขอบคุณ หรือขอใจ

กลวิธีความสุภาพโดยการขอโทษ จะปรากฏคำว่า ขอโทษ ขออภัย ขออภัยอย่างสูง หรือ
ขอประทานโทษ

กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการช่วยเหลือ จะปรากฏคำว่า อยากร่วม หรือ
อยากทำแทน

กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จะปรากฏคำว่า น่าสนใจ
เป็นข้อเสนอที่ดี หรือเห็นด้วย

กลวิธีความสุภาพโดยการขออนุญาต จะปรากฏคำว่า ขออนุญาต

ผู้วิจัยจำแนกกลวิธีความสุภาพดังกล่าวออกเป็นหมวดหมู่ โดยพิจารณาจากความหมายที่ได้
จากรูปภาษาและเจตนาของผู้ใช้ และนำแนวคิดเรื่องความสุภาพของ Brown and Levinson (1987)
มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกประเภทและจัดหมวดหมู่กลวิธีความสุภาพดังกล่าว
โดยทฤษฎีของบราวน์และเลวินสันที่นำมาใช้ในการจำแนกกลวิธีต่างๆ นั้นเป็นส่วนที่ Brown and
Levinson กล่าวว่า เมื่อผู้พูดเลือกที่จะกระทำสิ่งที่คุกคามหน้าอาจเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็น คือ
การระบุเจตนาโดยตรง ซึ่งในส่วนของกลวิธีตรงประเด็นสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลวิธีย่อย คือ
การพูดโดยปราศจากการตกแต่งคำพูด และการพูดโดยมีการตกแต่งคำพูด โดยการพูดที่มีการตกแต่ง
คำพูดสามารถจำแนกออกเป็นกลวิธีความสุภาพเชิงบวกและกลวิธีความสุภาพเชิงลบ หรือผู้พูดอาจ
เลือกใช้กลวิธีไม่ตรงประเด็น คือ เป็นการกล่าวโดยอ้อมแทนการบอกเจตนาโดยตรง

จากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์และอธิบายในรายละเอียดของแต่ละกลวิธี กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการ
พิจารณาลักษณะของกลวิธีความสุภาพของแต่ละกลวิธี สถานการณ์และสาเหตุของการปรากฏ
ซึ่งในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความสุภาพของ Brown and Levinson (1987) มาใช้เป็น
แนวทางประกอบการอธิบายด้วย เพื่อชี้ให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่ปรากฏใน
บริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการนั้นสอดคล้องหรือแตกต่างกับแนวคิดความสุภาพดังกล่าว
หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยเปรียบเทียบการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่ปรากฏในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ โดยพิจารณาเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน

ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยจะนับความถี่ของการปรากฏกลวิธีความสุภาพดังกล่าว เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเห็นแนวโน้มในการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่างๆ ที่ชัดเจนมากขึ้น โดยจะนับทุกครั้งเมื่อมีการปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธี ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

ขอบคุณมาก ใกล้เคียงเสร็จพอดี ขอขอบคุณที่เตือนนะคะ
(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 2

ผมเชื่อว่าคุณมีความสามารถดีเยี่ยม คุณลองทำมาให้ผมดูก่อนก็ได้ครับ ผมจะช่วย
เดิมแต่ในสิ่งที่ขาดให้ ผมเชื่อฝีมือของคุณว่าคุณทำได้ดีมาก
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 1 และ 2 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณจำนวน 2 ครั้ง และกลวิธีการยกย่องจำนวน 2 ครั้งในการปฏิเสธ ตามลำดับ โดยผู้วิจัยจะนับข้อความจำนวน 2 ข้อความสำหรับกลวิธีการขอบคุณ และข้อความจำนวน 2 ข้อความสำหรับกลวิธีการยกย่อง เพื่อพิจารณาว่ากลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีมีอัตราความถี่ในการนำมาใช้แตกต่างกันอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายสาเหตุการปรากฏของแต่ละกลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ด้วย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา

สำหรับการวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อความย่อยทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาบันทึกลงในตาราง โดยจำแนกตามสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ คือ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ โดยนำจำนวนข้อความของการปรากฏของแต่ละกลวิธีมานับจำนวนซึ่งจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มสนทนา จากนั้นจึงนำมาเปรียบเทียบกัน

เพื่อศึกษาว่าสถานภาพทางสังคมนั้นมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน กับสถานภาพของกลุ่มสนทนาว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยนำคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาใช้ในการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากข้อมูลพบว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธและลักษณะของกลวิธีที่พบในบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการ ความถี่ในการปรากฏและการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ ที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพของกลุ่มสนทนา มีดังนี้

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

จากข้อมูลการตอบปฏิเสธของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ พบว่า มีกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธหลายกลวิธีด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชน

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนที่พบในบริษัทเอกชน สามารถจำแนกได้ 10 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ โดยกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธแต่ละกลวิธีที่พบในบริษัทเอกชน มีรายละเอียดดังนี้

การแสดงความต้องการช่วยเหลือ

กลวิธีความสุภาพนี้มีลักษณะที่สำคัญ คือผู้ปฏิเสธจะแสดงความช่วยเหลือต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ โดยสังเกตจากการใช้คำว่า “อยากช่วย” ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่า ผู้ปฏิเสธนั้นได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการให้กระทำ ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าความจริงแล้วผู้ปฏิเสธต้องการที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ แต่มีเหตุผลบางอย่างซึ่งทำให้ไม่สามารถกระทำตามได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

อยากช่วยนะ แต่เรายังทำงานของเราไม่เสร็จเลย ขอโทษนะจ๊ะ
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 2

ผมก็อยากจะช่วยอยู่นะ แต่ผมมีงานล้นมือจริงๆ ผมคิดว่าเรื่องงานที่คุณรับอยู่ไม่น่าจะเกิน
ความสามารถของคุณนะครับ
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 3

เราก็อยากช่วยนะ แต่ตอนนี้ยังไม่ได้ เพราะยังมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก และเป็นงานด่วน
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการช่วยเหลือ กล่าวคือ การใช้ข้อความที่ให้ความสนใจและใส่ใจในเรื่องที่ผู้ถูกปฏิเสธขอร้อง “อยากช่วยนะ แต่...” “ผมก็อยากช่วยอยู่นะ แต่...” “เราก็อยากช่วยนะ แต่...” ซึ่งบ่อยครั้งที่กลวิธีนี้จะปรากฏร่วมกับกลวิธีการให้เหตุผล เพื่อเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ปฏิเสธเข้าใจว่าความจริงแล้วผู้ปฏิเสธต้องการที่จะปฏิบัติตามความต้องการหรือต้องการช่วยเหลือ แต่ไม่สามารถกระทำตามได้ หรือเป็นการสื่อความหมาย เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าคุณปฏิเสธไม่ได้ละเลยความต้องการของผู้ปฏิเสธ เพื่อลดความขัดแย้งกับผู้ถูกปฏิเสธลงและทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีกับผู้ปฏิเสธมากขึ้น แม้ว่าผู้ปฏิเสธจะปฏิเสธการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธก็ตาม ซึ่งการใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987) เกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness) ในการแสดงถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าสนใจหรือใส่ใจในผู้ฟัง (Notice, Attend to H) นอกจากนี้การใช้กลวิธีความสุภาพนี้มักจะปรากฏในการปฏิเสธการขอร้อง เนื่องจากว่าผู้ถูกปฏิเสธมีจุดมุ่งหมายที่สื่อความต้องการและความคาดหวังให้ผู้ปฏิเสธกระทำบางสิ่งบางอย่างไว้ในอนาคต (Blum-Kulka *et al.*, 1989) แต่ผู้ปฏิเสธไม่ต้องการกระทำตาม ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธต้องปฏิเสธในสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพนี้ก็เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าตนมิใช่ไม่ต้องการช่วยเหลือหรือไม่ให้ความสำคัญ แต่เป็นเพราะเหตุผลต่างๆ ที่ไม่ใช่ความต้องการของตน ซึ่งต่างกับการปฏิเสธในสถานการณ์การแนะนำ และการเตือนที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ถูกปฏิเสธมีเจตนาที่สื่อถึงความปรารถนาดีให้กับผู้ปฏิเสธได้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิเสธเอง แต่ผู้ปฏิเสธไม่ต้องการกระทำตาม ดังนั้น

ในการปฏิเสธการแนะนำ และการเตือนด้วยกลวิธีความสุภาพนี้ จึงไม่จำเป็นที่ผู้ปฏิเสธจะต้องให้ความสำคัญหรือใส่ใจในการตอบปฏิเสธมากนัก

การให้เหตุผล

กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกสาเหตุหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวและปัจจัยภายนอกของผู้ปฏิเสธที่ทำให้ผู้ปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธ รวมถึงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ปฏิเสธที่ต้องการปฏิเสธเอง โดยกลวิธีความสุภาพที่ทำให้เหตุผลนี้จะมีเนื้อหาของเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อย ดังนี้

1. การให้เหตุผลโดยอ้างถึงข้อมูลส่วนตัวหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ การให้เหตุผลมีลักษณะที่สำคัญ คือ ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะให้ข้อมูลหรือบอกสาเหตุที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งการให้เหตุผลนี้จะมีรายละเอียดที่ต่างกัน และสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การให้เหตุผลแบบทั่วไป

การที่ผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธการกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ อันเนื่องมาจากมีสิ่งอื่นที่ต้องกระทำในเวลาเดียวกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธปรารถนาที่จะให้ผู้ปฏิเสธทำซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวหรือสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามความต้องการนั้นได้ ทั้งนี้เหตุผลต่างๆ ที่นำมากล่าวอ้างมักจะเป็นเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่การงานของผู้ถูกปฏิเสธ หรือเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม เพราะการนำเหตุผลเหล่านี้มาใช้ อาจจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงความจำเป็นในการตอบปฏิเสธ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 4

ไม่ได้ครับ บังเอิญตอนนี้นั่งงานของผมเยอะมาก

(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 5

พอดีช่วงนี้ดิฉันติดงานอยู่ค่ะ แต่เรื่องนี้ดิฉันก็ได้ศึกษาไว้บ้างแล้ว ขอบคุณนะคะ
ที่เป็นห่วง

(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 6

คงไม่ได้นะคะ เพราะดิฉันก็งานยุ่งเหมือนกัน

(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 4 ถึง 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธนั้น ไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ เนื่องจากมีสิ่งอื่นที่จำเป็นและสำคัญซึ่งถูกกำหนดมาไว้มาก่อนหน้านี้แล้ว ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธ โดยใช้เหตุผลว่า “งานของผมเยอะมาก” “ติดงาน” “งานยุ่ง” ซึ่งเป็นการให้เหตุผลที่ไม่เจาะจงรายละเอียดมากนัก อีกทั้งยังเป็นที่น่าสังเกตว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิเสธมักจะให้เหตุผลที่เป็นเรื่องบังเอิญในการตอบปฏิเสธ โดยมีการใช้คำว่า “พอดี” และ “บังเอิญ” ในข้อความด้วย ซึ่งทำให้เหตุผลเหล่านี้ดูเป็นเรื่องบังเอิญที่ซึ่งผู้ปฏิเสธไม่ได้ตั้งใจนำมาเป็นเหตุผลในการปฏิเสธ (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ, 2543: 42) อย่างไรก็ตามข้อมูลในการนำมากล่าวเป็นเหตุผลต่างๆ เหล่านี้ ยังคงเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของผู้ปฏิเสธเสมอ กล่าวคือ ทั้งผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธอยู่ในสภาวะการณ์ที่ต้องทำงานร่วมกันจึงต้องรักษาน้ำใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงความจำเป็นในการตอบปฏิเสธ

1.2 การให้เหตุผลแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้ปฏิเสธมีการใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผลที่มีรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคล เวลาและสถานที่มากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 7

ไม่ได้ค่ะ พอดีติดภารกิจที่ต้องไปต่างจังหวัดค่ะ ต้องขอโทษด้วยนะคะ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 8

ไม่เข้าดีกว่าค่ะ เพราะต้องรีบส่งรายงานการประชุมอีกค่ะ ขอขอบคุณมากนะคะ
(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 9

ผมทำไม่ได้ เนื่องจากติดงานด่วนต้องเสนอต่อผู้บริหารให้ตรงเวลา
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ในตัวอย่างที่ 7 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้ให้เหตุผลเพียงแค่ว่าติดงานหรือมีธุระอย่างเดียว แต่ยังมีกรให้เหตุผลที่มีรายละเอียดจะจงมากขึ้น คือ “ต้องไปต่างจังหวัด” อีกทั้งมีการใช้คำว่า “พอดี” วางไว้หน้าข้อความ ทำให้เหตุผลเหล่านี้เป็นเรื่องบังเอิญ ส่วนในตัวอย่างที่ 8 ผู้ปฏิเสธได้ให้เหตุผลที่ละเอียดจะจงมากขึ้น คือ “ต้องรีบส่งรายงานการประชุม” และในตัวอย่างที่ 9 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธได้ปฏิเสธโดยให้รายละเอียดของเหตุผลมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวกับบุคคล คือ “ติดงานด่วนต้องเสนอต่อผู้บริหาร” แม้ว่าเหตุผลนั้นไม่ได้แสดงว่าเป็นเรื่องบังเอิญ แต่เป็นการแสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ที่คาดการณ์ไว้ก่อนหน้านี้อแล้ว และเกิดขึ้นควบคู่กับช่วงเวลาที่ถูกปฏิเสธแสดงความต้องการของตน จึงทำให้ผู้ปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธ เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือหลีกเลี่ยงเหตุการณ์นั้นได้

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะเด่นของการใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผลในการปฏิเสธของพนักงานเอกชน เป็นการแสดงเหตุผลที่เป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นมาก หรือแสดงให้เห็นว่ามีเหตุผลอื่น ซึ่งเป็นเรื่องบังเอิญและผู้ปฏิเสธไม่ได้ตั้งใจนำมาเป็นเหตุผลในการปฏิเสธทำให้เหตุผลนั้นเป็นเหตุผลที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ โดย ผู้ถูกปฏิเสธอาจสามารถตีความได้จากการใช้รูปภาพต่าง ๆ เช่น “สำคัญ” หรือ “พอดี” “บังเอิญ” ในการให้เหตุผล ดังนั้นไม่ว่าเหตุผลส่วนใหญ่จะมีความเฉพาะเจาะจงหรือไม่ก็ตาม ผู้ปฏิเสธมักแสดงว่าเหตุผลนั้น ผู้ปฏิเสธไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยมีรูปภาพต่างๆ ที่ได้กล่าวไปแล้ว

2. การให้เหตุผล โดยอ้างถึงความรู้หรือประสบการณ์

การอ้างถึงความรู้หรือประสบการณ์ของผู้ปฏิเสธในการตอบปฏิเสธความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ สามารถสังเกตได้จากรูปภาพต่างๆ เช่น “ประสบการณ์” “เป็นประจำ” “เคยศึกษา” ในการให้เหตุผล ซึ่งการให้เหตุผลนี้ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธ รู้ว่าตนมีความรู้

ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าการแสดงเหตุผลดังกล่าวของผู้ปฏิเสธส่งผลให้ไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10

คงทำให้ไม่ได้ เพราะไม่เคยทำมาก่อนครับ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 11

เครื่องไม่เสียหายหรอก เราใช้แบบนี้เป็นประจำอยู่แล้ว

(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 12

ไม่นะครับ ผมเคยศึกษาและอ่านในเน็ตแล้วครับ

(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

จากตัวอย่างที่ 10 11 และ 12 จะเห็นว่าผู้ปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการให้เหตุผล โดยอ้างถึงความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิเสธการขอร้อง การเตือน และการแนะนำทั้ง 3 สถานการณ์ตามลำดับ โดยตัวอย่างที่ 10 ผู้ปฏิเสธได้บอกว่าตนไม่เคยทำงานนี้มาก่อนมาเป็นเหตุผลในการปฏิเสธ เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธนั้นยังไม่มีความสามารถหรือประสบการณ์มากพอที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ ส่วนในตัวอย่างที่ 11 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธให้เหตุผลเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิบัติมาแล้วภายใต้เหตุการณ์หรือการสนทนานั้นๆ โดยหยิบยกเหตุผลที่เคยกระทำมาแล้ว และได้ผลดีกว่าความต้องการที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อเพิ่มน้ำหนักในการที่จะไม่กระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ สำหรับตัวอย่างที่ 12 ผู้ปฏิเสธได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับการอบรมที่ตนได้ศึกษามาก่อนหน้านี้แล้ว เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรับทราบว่าตนมีความรู้ในเรื่องดังกล่าวแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องเข้าอบรมตามที่ผู้ถูกปฏิเสธแนะนำ

การแนะนำ

กลวิธีความสุภาพโดยการแนะนำ เป็นการปฏิเสธที่แสดงความหมาย โดยมีการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้กระทำการสิ่งอื่นแทนการที่ผู้ปฏิเสธจะเป็นฝ่ายทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ โดยเป็นการให้คำแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำการสิ่งอื่นแทนความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 13

ผมก็ได้รับมอบหมายงานด่วนเหมือนกัน ลองอย่าให้คนอื่นทำแทนไปก่อนนะ ยังไงก็ขอโทษด้วยนะครับ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 14

ตอนนี้พี่ติดงานด่วนเหมือนกัน แต่พี่คิดว่าเราทำได้นะ ลองลำดับงานก่อนหลังก่อน ถ้ายังงี้ก็มาคุยกันอีกครั้งหนึ่ง

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 15

เห็นจะไม่ได้นะคะท่าน ดิฉันต้องเร่งส่งงานต่อผู้บริหารเช่นกันค่ะ ท่านให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นทำแทนก่อนดีกว่าค่ะ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 13 ถึง 15 จะเห็นได้ว่าเป็นตัวอย่างที่เกิดขึ้นในการปฏิเสธการขอร้องของพนักงานเอกชน ซึ่งผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธลองให้คนอื่นทำงานแทนก่อนหรือลองเรียงลำดับความสำคัญของงานหรือให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นทำแทนก่อนดีกว่า เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนได้แสดงความปรารถนาดีโดยช่วยหาหนทางอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธหรือแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธทำสิ่งอื่นแทนแม้ว่าจะตอบปฏิเสธก็ตาม อีกทั้งไม่มีการปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพนี้ในการตอบปฏิเสธสถานการณ์การแนะนำและการเตือนในบริษัทเอกชนด้วย เนื่องจากทั้ง 2 สถานการณ์ดังกล่าว เป็นการแสดงความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธและไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธจึงไม่จำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องให้คำแนะนำกับผู้ถูกปฏิเสธเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีเมื่อได้รับการปฏิเสธ นอกจากนี้เมื่อนำกลวิธีความสุภาพโดยการแนะนำในงานวิจัยนี้มาเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Brown and Levinson

(1987: 106) พบว่า มีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวกที่เน้นว่าผู้พูดให้ความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensifying interest to H) เนื่องจากว่าการแนะนำเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงความต้องการของผู้ปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงสามารถให้คำแนะนำหรือหาหนทางอื่นให้ผู้ถูกปฏิเสธได้กระทำแทน ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธมีความห่วงใยและใส่ใจในผู้ถูกปฏิเสธด้วย

การยกย่อง

การยกย่อง หมายถึงการที่ผู้ปฏิเสธกล่าวหรือแสดงการยกย่องเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความพึงพอใจและรู้สึกดีกับผู้ที่ให้การยกย่องตน เนื่องจากทุกคนในสังคมต่างต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ การยอมรับ และการยกย่องนับถือ (ปັນนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 53 อ้างใน Maslow, 1954) ดังนั้นในการนำกลวิธีนี้มาใช้ในการตอบปฏิเสธจะส่งผลให้ผู้ถูกปฏิเสธยอมรับการปฏิเสธได้ง่ายขึ้นต่างๆ ที่กำลังถูกปฏิเสธอยู่ก็ตาม อีกทั้งเป็นการช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างกันด้วย ซึ่งกลวิธีความสุภาพโดยแสดงความยกย่อง ในงานวิจัยนี้มีลักษณะที่สำคัญคือ ผู้ปฏิเสธจะใช้กลวิธีนี้ในการตอบปฏิเสธ โดยแสดงถึงความรู้สึกยกย่องคุณสมบัติบางประการของผู้ถูกปฏิเสธ อาทิเช่น ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกที่ดีและไม่โกรธผู้ปฏิเสธถึงแม้จะถูกปฏิเสธ ดังตัวอย่างจากบริษัทเอกชนในสถานการณ์ที่มีการใช้กลวิธีความสุภาพนี้ในการปฏิเสธ เช่น สถานการณ์ที่ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ โดยกล่าวว่า “แผนกเราต้องทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เสนอต่อผู้บริหาร แต่ผมยังติดงานอื่นอยู่ หัวหน้าพอจะมีเวลาช่วยทำรายงานและตรวจสอบความถูกต้องให้ผมหน่อยได้ไหมครับ”

ตัวอย่างที่ 16

พอดีตอนนี้พี่ติดงานด่วนอยู่ พี่ว่าเรามีความสามารถและทำงานละเอียดรอบคอบอยู่แล้ว พี่คงไม่ต้องตรวจหรอก

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 17

ดิฉันว่าคุณสามารถทำงานนี้ได้ดีเช่นกัน และไว้ใจคุณ แต่ดิฉันติดงานอื่นอีกมาก จึงไม่สามารถช่วยคุณได้

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 18

ไม่ได้ ผมมีงานเร่งด่วนสำคัญต่อบริษัทมาก ผมมีความมั่นใจในศักยภาพในตัวคุณและ
รายงานคุณมีมากพอที่จะทำได้ ผมมั่นใจในตัวคุณ

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ

จากตัวอย่างที่ 16 ถึง 18 จะเห็นได้ว่าหัวหน้าตอบปฏิเสธการขอร้องของลูกน้อง โดยเลือกที่จะใช้กลวิธีความสุภาพที่แสดงการยกย่องลูกน้องว่ามีความสามารถและมีศักยภาพที่ดีอยู่แล้ว ในการตอบปฏิเสธคำขอร้องของลูกน้อง ประกอบกับการแสดงความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ลูกน้องรู้สึกเกิดความพอใจเมื่อถูกปฏิเสธ อย่างไรก็ตามเมื่อนำกลวิธีการยกย่องในบริษัทเอกชนนี้มาเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Brown and Levinson (1987) พบว่ามีความสอดคล้องกับกลวิธีการยกย่องเพียงบางส่วน เนื่องจากกลวิธีการยกย่องตามที่ Brown and Levinson (1987: 178) กล่าวไว้ว่าเป็นกลวิธีที่ใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง (Give deference) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการกล่าวแสดงการยกย่องให้เกียรตินั้นเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ ตามที่ Brown and Levinson (1987) เสนอไว้ไม่สอดคล้องกับสังคมไทย เนื่องจากการเลือกใช้รูปภาษาแสดงการยกย่องแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละสังคม ดังนั้นการที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับการยกย่องหรือให้เกียรติอาจมิได้ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าถูกรบกวน แต่กลับรู้สึกดีที่ตนเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่อง ประกอบกับสังคมไทยเป็นสังคมที่นิยมแสดงการยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน นอกจากนี้กลวิธีนี้ไม่ปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธการแนะนำและการเตือน เนื่องจากการแนะนำและการเตือนผู้ถูกปฏิเสธไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการกล่าวยกย่องเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีเมื่อได้รับการปฏิเสธ

การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ

กลวิธีความสุภาพโดยการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ สังกัดได้จากข้อความที่มีความหมายแสดงการกระทำที่ผู้ปฏิเสธเลือกจะทำแทนการทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ หรือผู้ปฏิเสธได้เสนอทางเลือกอื่นของตนให้กับผู้ถูกปฏิเสธ โดยทางเลือกอื่นที่เสนอให้ นั้นผู้ปฏิเสธคิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ซึ่งแตกต่างกับกลวิธีการแนะนำ กล่าวคือผู้ปฏิเสธจะให้คำแนะนำโดยให้ผู้ถูกปฏิเสธทำสิ่งอื่นแทนซึ่งเป็นการแสดงว่าความคิดเห็นของตนดีกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 19

แต่ถ้าฉันได้ค้นคว้าข้อมูลก่อนน่าจะดีกว่านะคะ

(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 20

ถ่ายทีละแผ่นดีกว่า งานที่ออกมาจะได้สวย มีคุณภาพ

(ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 21

ผมจะช่วยหาคนทำแทนให้ครับ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 19 และ 20 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติใช้กลวิธีความสุภาพโดยบอกเหตุผลที่ไม่สามารถทำตามหรือไม่ต้องการกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิบัติ และใช้กลวิธีความสุภาพโดยเสนอทางเลือกที่ผู้ปฏิบัติคิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องการหรือเสนอให้ผู้ถูกปฏิบัติทำสิ่งอื่นแทน อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติการแนะนำและการเตือนจะมีการตอบปฏิบัติในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพราะเป็นการแสดงความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิบัติ แม้ว่าผู้ถูกปฏิบัติจะไม่ได้รับผลประโยชน์ใดเลยจากการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิบัติก็ตาม ส่วนในตัวอย่างที่ 21 เป็นการปฏิบัติสถานการณ์การขอร้อง จะเห็นว่าผู้ปฏิบัติตอบปฏิบัติโดยเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของตน ซึ่งมีความแตกต่างกับการปฏิบัติการแนะนำและการเตือน โดยกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นในการขอร้องนั้นผู้ปฏิบัติจะเสนอทางเลือกอื่นซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถูกปฏิบัติ เนื่องจากการขอร้องนั้นผู้ถูกปฏิบัติเป็นฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ เมื่อเกิดการปฏิบัติขึ้นย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นได้ ดังนั้นผู้ปฏิบัติจึงเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเพื่อช่วยลดความขัดแย้งลงและคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้ถูกปฏิบัติได้

การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม

กลวิธีความสุภาพนี้มีลักษณะที่สำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติจะแสดงความเห็นด้วยกับผู้ถูกปฏิบัติหรือแสดงความต้องการที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิบัติ ซึ่งการใช้กลวิธีความสุภาพนี้เป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิบัติเห็นว่าผู้ปฏิบัติที่มีความคิดที่เห็นด้วยหรือรู้สึกดีกับผู้ถูกปฏิบัติ

เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าความจริงแล้ว ผู้ปฏิเสธต้องการที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ แต่มีสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องกระทำในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 22

เป็นข้อเสนอที่ดี แต่เราควรมีการเตรียมตัวก่อนนะ
(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 23

ถ่ายตามคู่มือก็คีนะ วันนี้รีบขอถ่ายแบบนี้ก่อนละกันนะ
(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 24

น่าสนใจนะคะหัวหน้า แต่งานของดิฉันยังค้างอยู่มากคงจะไม่มีเวลาเข้าอบรมค่ะ
(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ตอบปฏิเสธได้ใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความปรารถนาที่จะทำตามกับผู้ฟัง คือ การใช้ข้อความที่มีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผู้ถูกปฏิเสธ อาทิเช่น “เป็นข้อเสนอที่ดี” “ถ่ายตามคู่มือก็คีนะ” “น่าสนใจนะคะหัวหน้า” เป็นต้น ซึ่งเป็นการแสดงความหมายเพื่อให้ผู้ปฏิเสธเข้าใจว่าความจริงแล้วผู้ปฏิเสธต้องการที่จะปฏิบัติตามความต้องการนั้น แต่ไม่สามารถกระทำตามได้ หรือเป็นการสื่อความหมายเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้ละเลยความต้องการหรือความปรารถนาดีของผู้ปฏิเสธ ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีกับผู้ปฏิเสธมากขึ้นแม้ว่าผู้ปฏิเสธจะปฏิเสธคำแนะนำของผู้ถูกปฏิเสธนั้นก็ตาม ซึ่งการใช้กลวิธีดังกล่าวในงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987: 112) เกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness) ในการแสดงความเห็นด้วยกับผู้ฟัง โดยการกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้ง (Seek agreement) อย่างไรก็ตาม กลวิธีดังกล่าวไม่ปรากฏในการปฏิเสธการขอร้อง เนื่องจากสถานการณ์การขอร้องในงานวิจัยนี้ไม่ได้เป็นการแสดงความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธ แต่เป็นการขอร้องให้ผู้ปฏิเสธช่วยกระทำบางสิ่งบางอย่างตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นหากผู้ปฏิเสธนำกลวิธีนี้มาใช้จะไม่สามารถปฏิเสธความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้อย่างเต็มที่ แต่สำหรับการปฏิเสธสถานการณ์การแนะนำ

และการเตือนนั้นเป็นการแสดงความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว เพื่อแสดงว่าไม่ได้ละเลยความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธที่มีให้กับผู้ปฏิเสธ

การขอบคุณ

กลวิธีความสุภาพโดยการขอบคุณเป็นการใช้รูปคำว่า “ขอบคุณ” หรือ “ขอบใจ” โดยผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงความรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีที่ผู้ปฏิเสธมีให้ ซึ่งการขอบคุณนั้นเป็นการแสดงความสำนึกในบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธมอบให้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 25

ขอบคุณค่ะที่แนะนำ แต่เราว่าศึกษาด้วยตนเองจะทำให้เข้าใจรายละเอียดดีกว่าและประหยัดงบค่าใช้จ่ายในการอบรมด้วย
(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้อบรม)

ตัวอย่างที่ 26

ขอบใจนะ แต่หัวหน้าอยากศึกษาหาข้อมูลก่อน
(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 27

ขอบใจนะที่บอก มันไม่พังหรอก เพราะฉันเคยทำแบบนี้มาแล้ว
(ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณในการปฏิเสธสถานการณ์การแนะนำและการเตือนเท่านั้น ซึ่งไม่ปรากฏตอบปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง เป็นเพราะการแนะนำและการเตือนเป็นสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธได้แสดงความหวังดีให้กับผู้ปฏิเสธ โดยเฉพาะในกรณีที่จะเกิดการปฏิเสธขึ้นนั้นย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธต้องการจะปฏิเสธคำแนะนำหรือคำเตือนของผู้ถูกปฏิเสธตนจึงเลือกใช้กลวิธีการขอบคุณ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงความรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีที่ผู้ถูกปฏิเสธมีให้ แม้ว่าตนจะไม่สามารถกระทำตามในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการได้ก็ตาม ส่วนการขอร้องนั้นเป็นสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธเพียงแต่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น ซึ่งการขอความ

ช่วยเหลือดังกล่าวอาจจะก่อให้เกิดหรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นผู้ถูกปฏิเสธจึงไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีนี้ เพื่อแสดงความรู้สึกซาบซึ้งกับผู้ถูกปฏิเสธแม้ว่าตนต้องการที่จะตอบปฏิเสธความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ

การขอโทษ

ความหมายโดยทั่วไปของการขอโทษนั้น หมายถึง ผู้ที่ขอโทษได้กระทำบางสิ่งบางอย่างผิดพลาดจึงต้องการกล่าวขอโทษเพื่อให้ผู้ถูกขอโทษให้อภัยหรือยกโทษให้ ซึ่งเป็นการกล่าวแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 101 อ้างใน Holmes, 1996) แต่สำหรับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธโดยการขอโทษในงานวิจัยนี้ ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้ว่าตนรู้สึกผิดที่ไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ และการที่ผู้ปฏิเสธได้แสดงการขอโทษ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธเห็นความสำคัญของผู้ถูกปฏิเสธและไม่มีเจตนาที่จะคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธไปพร้อมกัน อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงมารยาทของผู้ปฏิเสธที่ไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งกลวิธีความสุภาพนี้จะสังเกตได้จากการปรากฏของรูปภาพว่า “ขอโทษ” ในข้อความ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 28

ต้องขอโทษจริงๆ ค่ะ คงช่วยไม่ได้ เพราะไม่เคยทำงานชิ้นนี้มาก่อน
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 29

ขอโทษค่ะ ดิฉันไม่อยากเข้าอบรมในครั้งนี้ เพราะทราบรายละเอียดมาบ้างแล้ว ขอขอบคุณ
มากค่ะที่แนะนำ
(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 30

คราวหน้าจะลองทำดู แต่งานนี้รีบจริงๆ ค่ะ ขอโทษด้วยนะค่ะ
(หัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างที่ 28 29 และ 30 เป็นการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ตามลำดับ พบว่า การใช้กลวิธีการขอโทษนั้นไม่ว่าจะปฏิเสธในสถานการณ์ใดก็ตาม มักจะเกิดกับกลวิธีการให้เหตุผลที่ทำให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ อย่างไรก็ตามเจตนาในการปฏิเสธของผู้ปฏิเสธในบริษัทเอกชนทั้งสามสถานการณ์ยังมีความแตกต่างกัน คือการแนะนำและการเตือน ผู้ถูกปฏิเสธจะให้ความปรารถนาดีกับผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธต้องการตอบปฏิเสธ ตนจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความรู้สึกเสียใจที่ไม่สามารถกระทำตามความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนมีความใส่ใจต่อความรู้สึกที่ดีหรือความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธ ส่วนสถานการณ์การขอร้องในงานวิจัยนี้คือการที่ผู้ถูกปฏิเสธได้ขอความช่วยเหลือจากผู้ถูกปฏิเสธ แต่เมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถช่วยเหลือได้ จึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษที่ไม่ใช่เพียงแค่การแสดงออกถึงความเสียใจเท่านั้น แต่ยังมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้ว่าตนรู้สึกผิดที่ไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ ซึ่งบ่อยครั้งที่พบว่าผู้ปฏิเสธมีการใช้วลีบางวลีหรือคำบางคำร่วมกับการกล่าวขอโทษ เช่น คำว่า “จริงๆ” หรือ “ต้อง” โดยลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิเสธมีความตั้งใจจริงที่จะขอโทษ และรู้สึกผิดต่อผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าการกล่าว “ขอโทษ” เพียงอย่างเดียว เพื่อเป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธเล็งเห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธเมื่อได้รับการปฏิเสธ (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541)

การให้สัญญา

กลวิธีความสุภาพโดยการให้สัญญานี้มีลักษณะที่สำคัญ คือผู้ปฏิเสธให้คำมั่นหรือให้คำสัญญากับผู้ถูกปฏิเสธว่าจะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ไม่ใช่ในเวลาที่คุณถูกปฏิเสธต้องการ และจะกระทำตามความต้องการนั้นในเวลาอื่นแทน ประกอบกับบางครั้งผู้ปฏิเสธมีการตั้งเงื่อนไขซึ่งมักจะอยู่ในรูปประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “หาก” โดยการแสดงการให้คำมั่นสัญญาว่าจะกระทำในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการนั้นต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิเสธตั้งขึ้นไว้เท่านั้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 31

หากผมเคลียร์เอกสารบนโต๊ะเสร็จแล้ว จึงจะช่วยตรวจให้

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 32

ผมขอเวลาศึกษาข้อมูลเป็นพื้นฐานก่อนครับ และจะทำการที่หัวหน้าแนะนำ
(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 33

ขอใบ اجازه เดี๋ยวคราวหน้าเราจะลองถ่ายเอกสารตามที่เธอบอกนะ
(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นสถานการณ์การตอบปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปฏิเสธทั้งสามสถานการณ์ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญาในการปฏิเสธ เนื่องจากว่าเมื่อมีการปฏิเสธเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นการให้คำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธในเวลาอื่นแทน หรือต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผู้ปฏิเสธ เพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงให้ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ถูกปฏิเสธ แม้ว่าคนจะไม่สามารถกระทำตามในเวลาที่ถูกปฏิเสธนั้นต้องการซึ่งสามารถช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือว่าคุณสามารถพึ่งพาได้ ยอมรับและให้ความร่วมมือในความปรารถนาดีของผู้อื่น ทั้งนี้การใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวมีส่วนคล้ายคลึงกับแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987: 125) เกี่ยวกับกลวิธีการสัญญา (Promise) ในด้านการแสดงความตั้งใจที่ดีในการกระทำตามความต้องการ เพียงแต่บางครั้งไม่มีการให้สัญญาที่ชัดเจน

การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ

กลวิธีความสุภาพนี้ผู้ปฏิเสธจะแสดงความต้องการที่จะไม่กระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งไม่ได้มาจากความจำเป็นอื่นใด แต่ในความเป็นจริงแล้ว ผู้ปฏิเสธสามารถที่จะทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ถ้าต้องการทำจริงๆ เพียงแต่ไม่ต้องการกระทำตาม บางครั้งพบว่ามักจะมีการใช้อารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องในการตอบปฏิเสธ ซึ่งสังเกตจากการใช้คำว่า “ไม่อยาก” “อยาก” เพื่อแสดงความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธเอง อีกทั้งสังเกตได้ว่าจะมีการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 จะใช้แทนตัวผู้ปฏิเสธและเป็นประธานของประโยคเสมอ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 34

เราไม่อยากเข้าอบรม กันกว่าด้วยตัวเองจะได้มีความเข้าใจมากกว่า
(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 35

ไม่เป็นไรหรอก ถ่ายทีละหน้าก็ไม่อยากให้ต้นฉบับมีรอยตำหนิ เวลาแกะลวดเย็บอาจทำให้
กระดาษฉีกขาดได้ หรือรอยลวดเย็บอาจขยายเป็นรอยกว้าง
(ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 36

ผมอยากจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนนะครับ
(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธตอบปฏิเสธกับผู้ถูกปฏิเสธว่าไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธทั้งในสถานการณ์การปฏิเสธการเตือนและการแนะนำ โดยแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งการแสดงความต้องการในลักษณะนี้อาจก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือความเข้าใจผิดระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ เพราะโดยพื้นฐานของสังคมไทยนั้นจะให้ความสนใจในความคิดเห็นและผลประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าความต้องการหรือความสนใจในความคิดเห็นของตนเอง (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ, 2543: 53) ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธแสดงความต้องการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ อาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธมองว่าไม่สนใจในความปรารถนาดีหรือความต้องการของตนก็เป็นได้ ทั้งนี้ ผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานเอกชนจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในการปฏิเสธการเตือนและการแนะนำ แต่ไม่ปรากฏในการปฏิเสธการขอร้อง

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในหน่วยงานราชการ

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนที่พบในหน่วยงานราชการ สามารถจำแนกออกเป็น 11 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการขออนุญาต ซึ่งจะแสดงรายละเอียดของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธแต่ละกลวิธีที่พบในหน่วยงานราชการ ดังนี้

การแสดงความต้องการช่วยเหลือ

การแสดงความต้องการช่วยเหลือ เป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธแสดงให้เห็นว่าตนมีความใส่ใจหรือสนใจต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงาน และผู้ถูกปฏิเสธยังคงมีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกับผู้ปฏิเสธ กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามความต้องการหรือมีเหตุผลบางอย่างซึ่งทำให้ไม่สามารถกระทำตามได้ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิเสธยอมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ โดยสามารถสังเกตได้จากการปรากฏของรูปภาพว่า “อยากทำแทน” “อยากทำให้” ดังนั้นกลวิธีนี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังตัวอย่างที่ 37 ถึง 39

ตัวอย่างที่ 37

ก็อยากทำแทนนะคะ แต่ช่วงนี้งานดิฉันก็มีมากอยู่ ถ้ารับทำแล้วงานจะออกมาไม่ดีพอ (หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 38

อยากช่วยจริงๆ ค่ะ แต่ว่ามีงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่ (เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 39

ผมอยากทำให้เหมือนกันนะครับ แต่ติดงานสำคัญอยู่พอดีเลย (ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 37 ถึง 39 เป็นสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องทั้งสามตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการช่วยเหลือในเรื่องที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ซึ่งมักปรากฏร่วมกับการให้เหตุผล เพื่อเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าตนไม่ได้ให้ความสำคัญหรือไม่ต้องการช่วยเหลือ แต่เป็นเพราะมีเหตุบางอย่างจึงจำเป็นต้องปฏิเสธเพื่อลดความขัดแย้งกับผู้ถูกปฏิเสธลงแม้ว่าผู้ปฏิเสธจะปฏิเสธการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธก็ตาม ซึ่งต่างจากการปฏิเสธในสถานการณ์การแนะนำ และการเตือน คือ ผู้ถูกปฏิเสธมีเจตนาที่สื่อถึงความปรารถนาดีให้กับผู้ปฏิเสธได้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิเสธเอง

แต่ผู้ปฏิเสธไม่ต้องการกระทำตาม ดังนั้นจึงไม่จำเป็นที่ผู้ปฏิเสธจะต้องให้ความใส่ใจในการตอบปฏิเสธมากนัก อย่างไรก็ตามเมื่อนากลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือในหน่วยงานราชการนี้ไปเปรียบเทียบกับแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987: 103) พบว่า มีความสอดคล้องกับการแสดงถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าสนใจหรือใส่ใจในผู้ฟัง (Notice, Attend to H) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพเชิงบวก

การให้เหตุผล

การให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะแจ้งสาเหตุหรือเหตุผลที่ต้องตอบปฏิเสธให้ผู้ถูกปฏิเสธรับทราบ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นที่ทำให้ผู้ปฏิเสธต้องทำการปฏิเสธ ซึ่งเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนั้นมักจะเป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว อาทิเช่น หน้าที่การทำงาน ความรับผิดชอบ หรือบุคคลที่สามซึ่งมีความสำคัญกับผู้ปฏิเสธ รวมถึงความต้องการของผู้ปฏิเสธที่ต้องการปฏิเสธเอง โดยเหตุผลนี้จะมีเนื้อหาที่แตกต่างกันออกไป สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การให้เหตุผล โดยอ้างถึงข้อมูลส่วนตัวหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

การให้เหตุผลมีลักษณะที่สำคัญ คือ ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะให้ข้อมูลหรือบอกสาเหตุผู้ปฏิเสธไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งการให้เหตุผลนี้จะมีรายละเอียดที่ต่างกันและสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การให้เหตุผลแบบทั่วไป

การให้เหตุผลกรณีนี้เป็นการปฏิเสธซึ่งผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นจะต้องปฏิเสธการกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากเหตุผลส่วนตัว หรือมีสถานการณ์อื่นที่ต้องกระทำโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนั้นเป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับบุคคลที่สาม นอกเหนือจากสถานการณ์การสนทนา โดยเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนี้จะส่งผลให้ผู้ถูกปฏิเสธตระหนักและเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องตอบปฏิเสธ ทั้งนี้กลวิธีการให้เหตุผลสามารถสังเกตได้จากภาษาว่า “เพราะ” “เนื่องจาก” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 40

ไม่ได้หรือ เพราะผมก็มีงานด่วนที่ต้องเร่งทำเยอะเหมือนกัน
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 41

จะไม่ได้ เพราะดิฉันมีงานติดพันมาก ต้องขอโทษด้วยนะคะ
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 42

สงสัยอบรมไม่ได้ครับ เนื่องจากมีงานด่วนเข้ามาครับ ต้องขอโทษที่ทำตาม
คำแนะนำไม่ได้นะครับ
(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

จากตัวอย่างที่ 40 ถึง 42 พบว่า ผู้ปฏิเสธได้ให้เหตุผลที่ทำให้ต้องตอบปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธไม่สามารถทำตามความต้องการและความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธได้ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิเสธมีสิ่งอื่นที่จำเป็นและสำคัญซึ่งถูกกำหนดมาไว้มาก่อนหน้านี้แล้ว ซึ่งเป็นการให้เหตุผลที่ไม่เจาะจงรายละเอียด และเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนั้นยังคงเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของผู้ปฏิเสธเสมอ ดังตัวอย่างที่ใช้เหตุผลว่า “มีงานด่วน” “มีงานติดพันมาก” ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธ

1.2 การให้เหตุผลแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้ปฏิเสธมีการใช้กลวิธีความสุภาพ โดยการให้เหตุผลที่มีรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับบุคคล เวลาและสถานที่มากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 43

ตอนนี้ผมไม่สามารถทำได้ครับ เนื่องจากช่วงเช้าผอ.สำนักเรียกผมให้ปรับแก้งาน
ด่วนครับซึ่งจะต้องทำให้เสร็จภายในวันนี้ครับ ขอโทษด้วยนะครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 44

ไม่ได้หรอก เพราะผมเองก็คิดงานตามข้อสั่งการของผู้บริหารอยู่
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 45

เราทำอย่างที่คุณพูดไม่ได้หรอก เนื่องจากเอกสารนี้เป็นเอกสารสำคัญ และหากมีการแกะเอกสารแล้วเกิดความเสียหายจะทำให้เกิดผลเสียกับทางราชการนะ
(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ในตัวอย่างที่ 43 และ 44 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธมีการให้เหตุผลที่มีข้อมูล รายละเอียดจะงมมากขึ้น คือ “ช่วงเช้า ผอ.สำนักเรียกผมให้ปรับแก้งานด่วนครับซึ่งจะต้องทำให้เสร็จภายในวันนี้ครับ” ซึ่งรายละเอียดในการให้เหตุผลเป็นการแสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้ก่อนหน้าแล้ว และเกิดขึ้นควบคู่กับช่วงเวลาที่ถูกปฏิเสธแสดงความต้องการของตน รวมทั้งมีการอ้างถึงบุคคลที่สาม ซึ่งเกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับผู้ถูกปฏิเสธประกอบอยู่ด้วย เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงความจำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องทำการปฏิเสธความต้องการนั้น ส่วนตัวอย่างที่ 45 พบว่า ผู้ปฏิเสธให้รายละเอียดของเหตุผลมากขึ้น คือ “เอกสารนี้เป็นเอกสารสำคัญ และหากมีการแกะเอกสารแล้วเกิดความเสียหายจะทำให้เกิดผลเสียกับทางราชการนะ” โดยรายละเอียดของเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างนั้น ผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบเกี่ยวกับความสำคัญของเอกสารฉบับนี้ว่าหากเอกสารเกิดความเสียหาย อาจทำให้เกิดความเสียหายกับทางราชการได้ ซึ่งเป็นการชี้แจงข้อมูลเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงการปฏิเสธในครั้งนี้

2. การให้เหตุผล โดยอ้างถึงความรู้หรือประสบการณ์

กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผลประเภทนี้ เป็นการแสดงถึงความรู้และประสบการณ์ของผู้ปฏิเสธที่ผ่านมา ซึ่งนำมาใช้ในการตอบปฏิเสธ โดยสามารถสังเกตได้จากภาษาที่มีการใช้บ่อยครั้ง คือ “ไม่ทราบรายละเอียด” “ไม่มีความชำนาญ” “เป็นประจำ” มาประกอบการให้เหตุผลเพื่อต้องการแจ้งให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องในสถานการณ์นั้นๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถกระทำตามความต้องการหรือความปรารถนาของผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 46

เนื่องจากผมไม่ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการนี้ครับ และเกรงว่าจะทำได้
ไม่สมบูรณ์ครับ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 47

ดิฉันขอคุณและค้นคว้าข้อมูลก่อนเพื่อจะได้ทำความเข้าใจง่ายขึ้น เพราะดิฉันไม่มี
ความชำนาญด้านนี้เลย

(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 48

ไม่เป็นไรหรอก เพราะเราถ่ายเป็นประจำ

(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ซึ่งผู้ปฏิเสธตอบปฏิเสธ โดยให้เหตุผลที่อ้างถึงความรู้หรือประสบการณ์ ตัวอย่างที่ 46 และ 47 ผู้ปฏิเสธได้บอกถึงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในรายละเอียดของงานและความชำนาญเกี่ยวกับการอบรม มาเป็นเหตุผลในการปฏิเสธ เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธนั้นยังไม่มีความรู้ความชำนาญมากพอที่จะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ สำหรับตัวอย่างที่ 48 ผู้ปฏิเสธได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิบัติมาแล้วเป็นประจำภายใต้เหตุการณ์นั้นๆ เพื่อเพิ่มน้ำหนักในการที่จะไม่กระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ

การแนะนำ

การแนะนำเป็นกลวิธีที่สามารถช่วยลดทอนความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ปฏิเสธ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 98) ซึ่งเป็นการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้กระทำแทนการที่ผู้ปฏิเสธจะเป็นฝ่ายทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ โดยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้ถูกปฏิเสธในเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธ อีกทั้งผู้ปฏิเสธจะให้ข้อมูลที่สอดแทรกความปรารถนาดีในการแนะนำให้กับผู้ถูกปฏิเสธด้วย ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 49

ผมแนะนำว่าคุณลองพิจารณาให้คนอื่นที่ยังว่างอยู่ช่วยทำมาก่อนก็แล้วกัน
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

ตัวอย่างที่ 50

พอดีตอนนี้เราก็อายุอยู่เหมือนกัน เราแนะนำว่าเธอถามคนอื่นที่ยังว่างอยู่ก่อนดีกว่านะ
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

ตัวอย่างที่ 51

พอดีตอนนี้เรากำลังทำงานอีกโครงการอยู่ คุณลองหาคนอื่นที่ทำโครงการนี้อยู่เหมือนกัน
ช่วยทำจะดีกว่านะ
(เพื่อนร่วมงานขอให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ พบว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแนะนำ เนื่องจากผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังนั้นผู้ถูกปฏิเสธจึงเสนอคำแนะนำให้กับผู้ถูกปฏิเสธว่าลองพิจารณาให้คนอื่นที่ยังว่างอยู่หรือให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นที่ทำงานโครงการนี้อยู่เหมือนกันแทนก่อนดีกว่า เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ทดแทนกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าคุณได้แสดงความปรารถนาดี โดยช่วยหาหนทางอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธหรือแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธทำสิ่งอื่นแทน แม้ว่าจะตอบปฏิเสธก็ตาม ส่วนการตอบปฏิเสธสถานการณ์การแนะนำ และการเตือนในหน่วยงานราชการ ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีนี้ เนื่องจากการแนะนำและการเตือนนั้นผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นผู้แนะนำและผู้เตือนนั้นได้เสนอความปรารถนาดีให้กับผู้ปฏิเสธอยู่แล้วและผู้ถูกปฏิเสธก็ไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆ หากผู้ปฏิเสธจะเสนอคำแนะนำกลับ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงไม่จำเป็นต้องให้คำแนะนำหรือคำเตือนต่อผู้ถูกปฏิเสธก็เป็นได้

นอกจากนี้การแนะนำจัดเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งในมุมมองของ Brown and Levinson (1987) โดยกลวิธีการแนะนำที่พบจากข้อมูลนั้นพบว่ามีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพเชิงบวกที่เน้นให้ผู้พูดให้ความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensifying interest to H) เนื่องจากการแนะนำเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธทราบถึงความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงสามารถให้คำแนะนำ หรือหาหนทางอื่นในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการได้กระทำแทน เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธมีความห่วงใยและใส่ใจในผู้ถูกปฏิเสธด้วย

การยกย่อง

การยกย่องเป็นการที่ผู้ปฏิเสธกล่าวหรือแสดงให้ผู้ที่ถูกปฏิเสธรู้สึกได้ถึงแม้ตนจะได้รับการปฏิเสธ แต่ตนก็ยังคงได้รับการยกย่องจากผู้ปฏิเสธอยู่ ดังนั้นในการนำกลวิธีนี้มาใช้ในการตอบปฏิเสธจึงเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างกันด้วย อีกทั้งเมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นด้วยแล้วกลวิธีนี้จะช่วยลดทอนความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้ปฏิเสธที่มีต่อผู้ปฏิเสธให้น้อยลงด้วย ดังตัวอย่างจากหน่วยงานราชการในสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้อง เช่น สถานการณ์ที่ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ โดยกล่าวว่า “แผนเราต้องทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เสนอต่อผู้บริหาร แต่ผมยังติดงานอื่นอยู่ หัวหน้าพอจะมีเวลาช่วยทำรายงานและตรวจสอบความถูกต้องให้ผมหน่อยได้ไหมครับ”

ตัวอย่างที่ 52

พี่ก็มีงานด่วนเช่นกัน แต่พี่ว่าคุณมีศักยภาพที่ทำได้นะ และคุณก็มีความขยันอดเยี่ยมอยู่แล้ว
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

ตัวอย่างที่ 53

ฉันยังติดงานด่วนเหมือนกัน เธอเก่งอยู่แล้วค่อย ๆ ทำไปแล้วกัน
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

ตัวอย่างที่ 54

ผมต้องขอโทษจริง ๆ นะครับ เพราะผมติดงานเร่งด่วนจริง ๆ ผมเชื่อในศักยภาพของคุณว่าคุณทำได้แน่นอนครับ
(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้า)

จากตัวอย่างทั้งสามจะเห็นว่าหัวหน้าตอบปฏิเสธการขอร้องของลูกน้อง โดยเลือกใช้กลวิธีการยกย่องลูกน้องว่ามีศักยภาพที่ดีและเก่งอยู่แล้วในการตอบปฏิเสธคำขอร้องของลูกน้องประกอบกับการแสดงความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ช่วยลดทอนความรู้สึกที่ไม่ดีหรือความรู้สึกที่ไม่พอใจแต่อย่างใดของลูกน้องเมื่อถูกปฏิเสธ แต่การใช้กลวิธีนี้ไม่ปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธการแนะนำและการเตือน เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการปฏิเสธ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการกล่าวยกย่องเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีเมื่อได้รับการปฏิเสธ ซึ่งเมื่อนำกลวิธีการยกย่องไปพิจารณาเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Brown and Levinson (1987: 178) ได้กล่าวถึง

กลวิธีความสุภาพที่มีความสอดคล้องกับกลวิธีการยกย่อง คือ กลวิธีการใช้ภาษาที่แสดงการยกย่อง (Give deference) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ แต่ผู้วิจัยเห็นว่า การกล่าวแสดงการยกย่องให้เกียรติ นั้นเป็นความสุภาพด้านลบของมนุษย์ตามที่ Brown and Levinson (1987) เสนอไว้ อาจไม่ถูกต้องเสียทีเดียว เนื่องจากการที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับการยกย่องหรือให้เกียรติอาจมิได้ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าการยกย่องนั้นเป็นการยกย่อง (ปັນนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 55)

การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ

ลักษณะที่สำคัญของกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ คือ การที่ผู้ปฏิเสธเสนอทางเลือกอื่นซึ่งเป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิเสธเอง ซึ่งสามารถสังเกตได้จากข้อความที่มีความหมายแสดงการกระทำที่ผู้ปฏิเสธเลือกจะทำแทนการทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 55

ติดงานด่วนอยู่เหมือนกันค่ะ ต้องขอโทษนะคะ แต่หนูจะให้คนอื่นทำน่าจะเหมาะสมมากกว่านะคะ

(ลูกน้องขอให้หัวหน้างานช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 56

ผมไม่ว่างช่วงนี้เลย เอาไว้ผมจะลองหาในอินเทอร์เน็ตเองน่าจะดีกว่าจะได้ไม่เสียเวลา (เพื่อนร่วมงานแนะนำให้ออกรม)

ตัวอย่างที่ 57

การใช้ตัวช่วยเรียงกระดาษเสร็จเร็วกว่าจริง แต่เรารู้ว่าต้นฉบับมีโอกาสติดง่ายกว่า เราถ่ายที่ละแผ่นดีกว่า

(เพื่อนร่วมงานเตือนให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างที่ 55 ถึง 57 พบว่า ในการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน จะมีการตอบปฏิเสธที่คล้ายกัน กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธไม่ได้ใช้กลวิธีความสุภาพโดยบอกเหตุผลที่ไม่สามารถกระทำตามหรืออ้างถึงประสบการณ์ของผู้ถูกปฏิเสธเพียงกลวิธีเดียว แต่ยังใช้

กลวิธีความสุภาพโดยเสนอให้ผู้ถูกปฏิเสธทำสิ่งอื่นแทนหรือเสนอทางเลือกอื่นที่ ผู้ปฏิเสธคิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ซึ่งบ่อยครั้งที่กลวิธีนี้จะปรากฏร่วมกับกลวิธีการให้เหตุผล เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธยอมรับการปฏิเสธได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่จะต้องเกิดการปฏิเสธขึ้นด้วยแล้วย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีนี้ก็เพื่อที่จะช่วยลดความขัดแย้งและคงความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ นอกจากนี้บางครั้งยังพบว่าในการตอบปฏิเสธการขอร้องในหน่วยงานราชการมีการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธในรูปของประโยคคำถาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 58

ผมมีงานอื่นที่ทำได้ค้างอยู่ ขอให้หัวหน้าเอางานนี้ให้พนักงานคนอื่นที่ยังว่างอยู่ทำได้ไหมครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 59

พอดีผมกำลังสรุปรายงานที่ ผอ. สั่งอยู่ หัวหน้าให้คนอื่นทำแทนก่อนได้ไหมครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 60

ขอโทษครับ ช่วงนี้ผมก็ยุ่งเหมือนกันครับ ผอ.ให้คนอื่นทำก่อนได้ไหมครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่ผู้ปฏิเสธใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นซึ่งอยู่ในรูปของประโยคคำถามนี้ ผู้ปฏิเสธเห็นว่าจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธยอมรับการปฏิเสธ เพราะการเสนอทางเลือกอื่นที่ใช้รูปประโยคคำถามนั้น ผู้ปฏิเสธต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธพิจารณาทางเลือกที่เสนอไปอีกครั้ง และยังเป็นการไม่ผูกมัดตัวผู้ปฏิเสธเองในการตอบปฏิเสธด้วย

การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม

การแสดงความปรารถนาที่จะทำตามเป็นการที่ผู้ปฏิเสธแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธ เห็นว่าตนมีความคิดที่เห็นด้วยหรือรู้สึกดีในความหวังดีหรือในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าความจริงแล้วผู้ปฏิเสธต้องการที่จะกระทำตาม แต่มีสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องกระทำในเวลาเดียวกัน จึงไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการหรือความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธได้ การนำกลวิธีนี้มาใช้

จะเป็นส่วนช่วยให้รักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ อีกทั้งช่วยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้ถูกปฏิเสธด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 61

ก็น่าสนใจนะครับจะได้ไม่เสียเวลา แต่ไว้ก่อนดีกว่าครับ เพราะผมยังมีงานที่ต้องส่งให้หัวหน้าฝ่ายด่วนด้วยครับ

(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 62

ดีๆ น่าสนใจ แต่ขอหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนแล้วกัน

(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 63

การถ่ายเอกสารตามคู่มือเป็นการกระทำที่ดีมากๆ แต่เนื้เวลาน้อย ผมถ่ายเอกสารแบบนี้ก่อนนะ เครื่องก็ไม่มีปัญหาด้วย

(ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตามในการปฏิเสธสถานการณ์การแนะนำและการเตือนเท่านั้น ซึ่งต่างกับการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้องที่ไม่ปรากฏกลวิธีดังกล่าวของผู้ตอบปฏิเสธ เป็นเพราะการขอร้องเป็นสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธขอร้องให้ผู้ปฏิเสธช่วยกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ หากผู้ปฏิเสธนำกลวิธีนี้มาใช้จะไม่สามารถปฏิเสธความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้อย่างเต็มที่ ส่วนการแนะนำและการเตือนเป็นการแสดงความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธที่มีให้กับผู้ปฏิเสธ ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธเลือกที่จะใช้กลวิธีนี้ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผู้ถูกปฏิเสธ และมีได้ละเลยความปรารถนาดีที่มีให้ของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีและยังคงความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปฏิเสธแม้ว่าผู้ปฏิเสธจะปฏิเสธคำแนะนำของผู้ถูกปฏิเสธนั้นก็ตาม เมื่อนำกลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตามในงานวิจัยนี้มาเปรียบเทียบกับแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987) พบว่ามีความสอดคล้องกับการแสดงความเห็นด้วยกับผู้ฟังโดยการกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้ง (Seek agreement) เนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการปฏิเสธความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ดังนั้นกลวิธีการแสดงความเห็นด้วยและ

การแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงอยู่ร่วมในกลุ่มเดียวกับผู้ถูกปฏิเสธ โดยมีความรู้บางอย่างร่วมกัน นั้น จึงถูกนำมาใช้เป็นส่วนช่วยในการลดทอนความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้

การขอบุณ

การขอบุณเป็นกลวิธีที่ใช้แสดงความสำนึกในบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธมอบให้ โดยผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงความรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีที่ผู้ปฏิเสธมีให้ ซึ่งกลวิธีการขอบุณในงานวิจัยนี้สามารถสังเกตจากการใช้รูปภาพว่า “ขอบใจ” หรือ “ขอบุณ” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 64

ขอบใจนะที่บอก แต่ผมคงไม่ได้เข้าอบรม เพราะผมต้องไปประชุมที่ต่างประเทศพอดี (ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 65

ขอบใจนะ พี่ก็ถ่ายแบบนี้มันสะดวกดี เครื่องไม่พังหรอก (ลูกน้องเตือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

ตัวอย่างที่ 66

ขอบคุณค่ะที่ไว้ใจ แต่ช่วงนี้หนูยังคิดงานอยู่ เอาไว้โอกาสหน้าจะทำให้เต็มที่นะคะ (หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างที่ 64 ถึง 66 เป็นการตอบปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเจตนาในการตอบปฏิเสธการแนะนำและการเตือนนั้นแตกต่างกับการปฏิเสธการขอร้อง กล่าวคือการแนะนำและการเตือน ผู้ถูกปฏิเสธ ได้ให้ความปรารถนาดีกับผู้ปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธต้องการจะตอบปฏิเสธ จึงเลือกใช้กลวิธีการขอบุณ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงความรู้สึกซาบซึ้งในความหวังดีที่ผู้ถูกปฏิเสธมีให้แม้ว่าตนจะไม่สามารถกระทำตามในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ได้ก็ตาม ส่วนการขอร้องนั้นผู้ถูกปฏิเสธเพียงแต่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุณในการปฏิเสธเป็นเพราะผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธรู้สึกซาบซึ้งใจที่ผู้ถูกปฏิเสธได้นึกถึงและให้ความไว้ใจตนจึงขอร้องให้ช่วยเหลือในสถานการณ์ดังกล่าว

การขอโทษ

กลวิธีการขอโทษจะสังเกตได้จากการปรากฏของรูปภาษาว่า “ขอโทษ” หรือ “ขออภัย” ในข้อความ โดยมีลักษณะที่สำคัญ คือผู้ปฏิเสธได้แสดงการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธ ยกโทษหรือให้อภัยในบางสิ่งที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามความต้องการหรือความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธได้ โดยที่ผู้ปฏิเสธรู้สึกผิดและไม่ได้มีเจตนาที่จะไม่ต้องการปฏิบัติตาม ดังนั้น ตนจึงได้แสดงการขอโทษออกมา เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเห็นความสำคัญของผู้ถูกปฏิเสธและไม่มีเจตนาที่จะคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธด้วย อีกทั้งในบางสถานการณ์ผู้ปฏิเสธไม่ได้กระทำผิดในบางสิ่งบางอย่างแต่ยังคงกล่าวขอโทษ ซึ่งในงานวิจัยนี้ถือว่าการแสดงถึงมารยาทของผู้ปฏิเสธที่ไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น แต่สำหรับการขอโทษในความหมายโดยทั่วไปแล้วจะหมายถึงผู้ที่ขอโทษได้กระทำบางสิ่งบางอย่างผิดพลาดไปจึงต้องการกล่าวขอโทษเพื่อให้ผู้ถูกขอโทษให้อภัยหรือยกโทษให้ ซึ่งเป็นการกล่าวแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น (ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549: 101 อ้างใน Holmes, 1996) ดังนั้นการขอโทษในงานวิจัยนี้จึงมีลักษณะที่แตกต่างกับการขอโทษของ Holmes ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 67

ขออภัยอย่างสูงนะครับท่าน เพราะตอนนี้ผมกำลังมีงานเร่งด่วนอยู่ครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 68

คงไม่เข้าแล้วละ เพราะพี่ศึกษาค้นคว้าล่วงหน้ามาแล้ว ขอโทษนะที่ไม่ได้ทำตามคำแนะนำ
(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 69

ผมต้องขอโทษที่ไม่สามารถทำตามได้ครับ เพราะระเบียบราชการห้ามไม่ให้แกะเอกสารนี้เป็นส่วนๆ ครับ

(หัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างที่ 67 68 และ 69 เป็นการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ตามลำดับ ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าผู้ปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธอย่างไรผู้ปฏิเสธก็ยังคงเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลประกอบด้วย เพื่อแจ้งสาเหตุให้ผู้ถูกปฏิเสธ

ทราบว่าคุณไม่สามารถทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ อย่างไรก็ตามในการปฏิเสธของทั้งสามสถานการณ์ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของการบอกเจตนาของผู้ปฏิเสธ คือ การปฏิเสธการขอร้อง เป็นการที่ผู้ถูกปฏิเสธได้ขอความช่วยเหลือจากผู้ปฏิเสธ แต่เมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถช่วยเหลือได้ คนจึงกล่าวขอภัยกับผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งเป็นการกล่าวขอโทษที่ไม่ใช่เพียงแค่การแสดงออกถึงความเสียใจเท่านั้น แต่ยังมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้ว่าคนรู้สึกผิดและเล็งเห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธเมื่อตนไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ แต่สำหรับการปฏิเสธการแนะนำและการเตือน ผู้ถูกปฏิเสธจะให้ความปรารถนาดีกับผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อผู้ปฏิเสธต้องการตอบปฏิเสธ คนจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษที่แสดงถึงความรู้สึกเสียใจที่ไม่สามารถกระทำตามความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธได้ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนมีความใส่ใจต่อความรู้สึกที่ดีหรือความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นการแสดงการขอโทษในหน่วยงานราชการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่ต้องตอบปฏิเสธ เนื่องจากเป็นการแสดงว่าบุคคลนั้นได้ให้ความใส่ใจต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ และยังทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองด้วย

การให้สัญญา

กลวิธีการให้สัญญาในงานวิจัยนี้เป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธให้คำสัญญากับผู้ถูกปฏิเสธว่าจะปฏิบัติตามความต้องการในอนาคต ในบางครั้งอาจมีการตั้งเงื่อนไขที่จะกระทำตาม ซึ่งมักจะมีคำขึ้นต้นประโยคว่า “ถ้า” หรือ “หาก” ก่อนที่จะให้คำมั่นสัญญา และตามด้วยเงื่อนไขที่ผู้ปฏิเสธตั้งขึ้นไว้ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 70

ถ้าผมเคลียร์งานในส่วนที่ผมรับผิดชอบเสร็จแล้ว ผมจะดำเนินการให้ครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 71

ไว้คราวหน้าผมจะเข้าอบรมตามที่คุณแนะนำละกัน
(ลูกน้องแนะนำให้หัวหน้างานเข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 72

ครั้งนี้เป็นการทดลองทำดู เพราะไม่เคยถ่ายแบบนี้ครับ แต่คุณแล้วคราวต่อไปผมจะถ่ายเอกสารตามคู่มือครับ

(หัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างข้างต้นพบว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญาในการตอบปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน เพราะเมื่อมีการปฏิเสธในสถานการณ์ใดก็ตามย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นการให้สัญญาว่าจะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธในเวลาอื่นแทน หรือการกระทำต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผู้ปฏิเสธนั้น เพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงให้ความสำคัญและให้ความเอาใจใส่กับผู้ถูกปฏิเสธแม้ว่าตนจะไม่สามารถกระทำตามในเวลาที่คุณปฏิเสธนั้นต้องการ ซึ่งสามารถช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือว่าคุณยังสามารถพึ่งพาได้ในอนาคตเมื่อผู้ถูกปฏิเสธต้องการ อีกทั้งช่วยให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นถึงการยอมรับ และให้ความร่วมมือในความปรารถนาดีของผู้ปฏิเสธด้วย เมื่อพิจารณาตามแนวความคิดของ Brown and Levinson (1987: 125) พบว่า กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธทั้งสามสถานการณ์ในหน่วยงานราชการมีส่วนคล้ายคลึงกับกลวิธีการสัญญาในด้านของการแสดงความตั้งใจที่ดีในการกระทำตามความต้องการ เพียงแต่ไม่มีการปรากฏการให้สัญญาที่ชัดเจน คือ การให้สัญญาที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาที่จะทำตามไว้อย่างแน่นอน

นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ปฏิเสธในหน่วยงานราชการยังใช้กลวิธีการให้สัญญา โดยแสดงความพยายามที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 73

ไม่เข้าดีกว่าค่ะ เพราะต้องรีบส่งรายงานการประชุมอีก ยังไงจะพยายามหาเวลาไปอบรม
ครั้งนี้แล้วกันค่ะ ขอบคุณมากนะคะ

(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 74

อยากช่วยเหมือนกันค่ะ แต่ตอนนี้เลขคงจะไม่ได้ค่ะ เพราะหนูต้องออกไปหาลูกค้าข้างนอกพอดี เอาเป็นว่าหนูจะพยายามรีบกลับมาให้ทันช่วยหัวหน้านะคะ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 75

ผมต้องขอโทษจริงๆ ครับ ตอนนี้ผมก็เร่งทำงานด่วนจริงๆ คราวหน้าผมจะช่วยอย่างเต็มที่
ครับ

(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

จากตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธได้ใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้สัญญากับผู้ปฏิเสธว่าจะพยายามถึงที่สุดในการที่จะกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งจะปรากฏถ้อยคำว่า “จะพยายาม” “จะช่วยอย่างเต็มที่” ถึงแม้ตนเองจะไม่สามารถทำตามความต้องการนั้นได้ก็ตาม ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการให้ความหวังกับผู้ถูกปฏิเสธ และแม้ว่าผู้ปฏิเสธจะไม่สามารถกระทำตามที่ได้กล่าวไว้ทั้งหมด ผู้ถูกปฏิเสธก็จะเห็นและเข้าใจว่าผู้ปฏิเสธได้พยายามทำดีที่สุดแล้ว รวมทั้งการให้สัญญากับผู้ถูกปฏิเสธว่าจะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในอนาคต ซึ่งกลวิธีดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการแสดงความหวังของ ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม (2549: 111) กล่าวไว้ว่ากลวิธีการแสดงความหวัง คือ การที่ผู้ปฏิเสธแสดงการคาดหวังต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยสิ่งที่คาดหวังไว้นั้นมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้ถูกปฏิเสธ

การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ

กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธนี้ ผู้ปฏิเสธจะแสดงความไม่ต้องการที่จะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้บางครั้งยังมีการใช้อารมณ์ความรู้สึกและความคิดเห็นเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยผู้ปฏิเสธมักจะใช้คำว่า “อยาก” “ไม่อยาก” ในการตอบปฏิเสธ เพื่อแสดงความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธเอง ซึ่งสังเกตได้ว่าจะมีการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 จะใช้แทนตัวผู้ปฏิเสธ และส่วนใหญ่เป็นประธานของประโยค ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 76

ไม่เป็นไรค่ะ ดิฉันคิดว่าการค้นคว้าดิฉันก็เร็วเหมือนกันค่ะ เพราะดิฉันค้นจากทางอินเทอร์เน็ตข้อมูลก็มากเหมือนกันค่ะ

(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 77

ไม่เสียเวลาหรือ เราต้องการที่จะค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานก่อน เพื่อที่จะได้ไม่มีปัญหาตามมา
ทีหลัง

(เพื่อนร่วมงานแนะนำให้อบรม)

ตัวอย่างที่ 78

เครื่องถ่ายรุ่นนี้ใช้วิธีเปิดฝาถ่ายได้ และพี่ก็ไม่อยากแกะหลอดเย็บออกด้วย
(ลูกน้องเดือนหัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างทั้งสาม ผู้ปฏิเสธตอบปฏิเสธในสถานการณ์การแนะนำและการเตือน โดยแสดงให้เห็นว่าไม่ต้องการปฏิบัติตามความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ เพราะในระบบราชการต้องมีการคำนึงถึงการให้เกียรติระหว่างกัน และระบบราชการเป็นการปกครองโดยสายการบังคับบัญชา โดยอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตนเมื่อมีความคิดที่ไม่ตรงกับผู้ถูกปฏิเสธซึ่งมีสถานภาพที่สูงกว่า นอกจากนี้การที่ผู้ปฏิเสธแสดงความต้องการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ อาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธมองว่าไม่สนใจในความปรารถนาดีของตนก็เป็นได้ ทั้งนี้กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในลักษณะนี้ไม่ปรากฏว่ามีผู้ปฏิเสธที่ตอบปฏิเสธในสถานการณ์การขอร้อง เนื่องจากเมื่อเกิดการปฏิเสธที่แสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยประกอบกับการใช้อารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ต้องการช่วยเหลือผู้ถูกปฏิเสธในหน่วยงานราชการนั้น จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ และทำให้ผู้ถูกปฏิเสธมองว่าผู้ปฏิเสธไม่มีน้ำใจก็เป็นได้ ดังที่ รัชนิกร เศรษฐ (2532: 75) และ Phawadee (1992: 95) แสดงความคิดเห็นไว้คล้ายคลึงกันว่าความมีน้ำใจกับบุคคลอื่นนั้นเป็นค่านิยมของสังคมไทย

การขออนุญาต

การขออนุญาตมีลักษณะที่สำคัญ คือ การที่ผู้ปฏิเสธใช้การขออนุญาตในการตอบปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธจะขออนุญาตในการกระทำในบางสิ่งบางอย่างแทนความต้องการหรือความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าตนไม่สามารถกระทำตามความต้องการหรือความหวังดีได้ จึงใช้กลวิธีนี้เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนยังคงให้ความเกรงใจ ซึ่งการขออนุญาตถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่แสดงถึงความเกรงใจ เนื่องจากในสังคมไทยได้ให้

ความสำคัญในเรื่องของความเกรงใจในการทำให้ผู้อื่นลำบากใจ โดยเฉพาะเมื่อต้องกระทำการใด ๆ ก็ตามที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น (Chakorn, 2006: 133) สามารถสังเกตจากรูปภาษาว่า “ขออนุญาต” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 79

ผมขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่คนอื่นทำแทนผมดีกว่าครับ พอตีผมได้รับคำสั่งจาก ผอ.กอง ให้ปรับงานด่วนครับ
(หัวหน้างานให้ช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการ)

ตัวอย่างที่ 80

ผมคงต้องขออนุญาตไปอบรมข้อมูลก่อนครับหัวหน้า เพราะผมได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร ให้ไปอบรมเกี่ยวกับแผนและนโยบายก่อนครับ
(หัวหน้างานแนะนำให้เข้าอบรม)

ตัวอย่างที่ 81

ไม่เป็นไรหรอกค่ะ ขออนุญาตใช้แบบเปิดที่หน้านะค่ะ เนื่องจากจะช่วยในการรักษา เครื่องใช้งานได้นานค่ะ
(หัวหน้างานให้ใช้งานเครื่องถ่ายเอกสารตามที่คู่มือระบุไว้)

จากตัวอย่างที่ 79 80 และ 81 เป็นการปฏิเสธสถานการณ์การขอร้อง การแนะนำ และการเตือนตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขออนุญาตในการตอบปฏิเสธเพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนมีความเกรงอกเกรงใจ โดยการปฏิเสธในหน่วยงานราชการจะยึดหลักปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ในเรื่องของสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น เนื่องจากในหน่วยงานราชการผู้ที่เป็หัวหน้างานจะเป็นบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจ และการสั่งการกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยถือหลักว่าผู้ที่อยู่ในฐานะสูงกว่าจะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่า อีกทั้งระเบียบราชการได้มีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดในเรื่องระเบียบข้อบังคับของราชการ (สมยศ นาวิกาน, 2545: 27) นอกจากนี้การขออนุญาตของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะภาพต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ถือว่าเป็นการแสดงออกถึงความเกรงใจอย่างหนึ่ง ดังที่ สุระ ศิริมหาวรรณ (2546: 3) กล่าวไว้ว่าความเกรงใจ คือพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งส่งผลในทางที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น และช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

ดังนั้นการนำกลวิธีการขออนุญาตมาใช้ในการตอบปฏิเสธของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าในหน่วยงานราชการนั้น ก็เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างเจตคติที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และมุ่งหวังความก้าวหน้าของตนภายใต้ระบบราชการนั่นเอง

การเปรียบเทียบการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนที่ปรากฏในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าบางกลวิธีปรากฏในกลุ่มตัวอย่างทั้งบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ แต่มีบางกลวิธีที่ปรากฏในกลุ่มตัวอย่างเดียวเท่านั้น แม้ว่าบางกลวิธีปรากฏทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ แต่ยังคงมีความแตกต่างกัน บางประการ กล่าวคือ กลวิธีที่ปรากฏทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบุคคล การขอโทษ การสัญญา และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏในหน่วยงานราชการแต่ไม่ปรากฏในบริษัทเอกชน คือ กลวิธีการขออนุญาต ซึ่งการที่ปรากฏกลวิธีดังกล่าวในหน่วยงานราชการเพียงอย่างเดียว เนื่องจากหน่วยงานราชการจะยึดถือหลักปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ตามสายการบังคับบัญชา อีกทั้งในการดำเนินการใดๆ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ (สมยศ นาวิกาน, 2545: 27) ซึ่งจะกระทำนอกเหนือที่กำหนดไว้ไม่ได้ ดังนั้นเมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นการนำกลวิธีการขออนุญาตมาใช้ในการตอบปฏิเสธนั้นก็เพื่อลดความขัดแย้งและสามารถสร้างทัศนคติที่ดีกับผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีบางกลวิธีที่ปรากฏทั้งในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน ผู้วิจัยจะนำความถี่ในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมาเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ชัดเจนขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่ามีกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนในบริษัทเอกชนมีทั้งหมด 10 กลวิธี คือ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบุคคล การขอโทษ การสัญญา และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ ส่วนในหน่วยงานราชการพบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธทั้งสิ้น 11 กลวิธี คือการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดง

ความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การสัญญา การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการขออนุญาต โดยผู้วิจัยต้องการทราบว่าผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่เป็นคนไทยมีการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธแต่ละกลวิธีมากน้อยเพียงใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาความถี่ในการปรากฏของกลวิธีเหล่านี้ โดยแยกออกเป็น การขอร้อง การแนะนำ และการเตือนในการปฏิเสธ ดังที่จะนำเสนอในตารางที่ 7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำนวนข้อความในการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ การเตือนของบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

ลำดับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏ	บริษัทเอกชน			หน่วยงานราชการ		
	การขอร้อง	การแนะนำ	การเตือน	การขอร้อง	การแนะนำ	การเตือน
1. การแสดงความต้องการช่วยเหลือ	12	-	-	16	-	-
2. การให้เหตุผล	118	33	85	108	39	113
3. การแนะนำ	44	-	-	41	-	-
4. การยกย่อง	17	-	-	15	-	-
5. การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ	17	54	20	15	56	16
6. การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม	-	34	1	-	13	6
7. การขอบคุณ	-	26	19	4	38	15
8. การขอโทษ	31	1	1	36	2	7
9. การให้สัญญา	21	13	8	14	9	9
10. การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ	-	55	46	-	47	26
11. การขออนุญาต	-	-	-	9	7	3
รวม	260	216	180	258	211	195

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธทั้ง 11 กลวิธีจะมีจำนวนในการปรากฏที่แตกต่างกันไปทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ โดยพบว่าบริษัทเอกชนมีการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธการขอร้องโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่สอง คือ การแนะนำ กลวิธีที่สาม คือ การขอโทษ กลวิธีที่สี่ คือ การให้สัญญา กลวิธีที่ห้ามีกลวิธีที่เท่ากัน 2 กลวิธี คือ การยกย่องและการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และ

กลวิธีสุดท้าย คือ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ ส่วนการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบุญ และการขออนุญาตไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ ในการปฏิเสธการขอร้องของบริษัทเอกชน

ส่วนการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธการแนะนำโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สอง คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สาม คือ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม กลวิธีที่สี่ คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่ห้า คือ การขอบุญ กลวิธีที่หก คือ การให้สัญญา และกลวิธีสุดท้าย คือ การขอโทษ ส่วนการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การยกย่อง การแนะนำ และการขออนุญาตไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการแนะนำของบริษัทเอกชน

สำหรับการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธการเตือน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่สอง คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สาม คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สี่ คือ การขอบุญ กลวิธีที่ห้า คือ การให้สัญญา และกลวิธีสุดท้ายมีกลวิธีที่เท่ากัน 2 กลวิธี คือ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตามและการขอโทษ ส่วนการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การยกย่อง การแนะนำ และการขออนุญาตไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการแนะนำของบริษัทเอกชน

ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องที่ปรากฏในหน่วยงานราชการ พบว่า มีการเลือกใช้กลวิธีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่สอง คือ การแนะนำ กลวิธีที่สาม คือ การขอโทษ กลวิธีที่สี่ คือ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ กลวิธีที่ห้ามีกลวิธีที่เท่ากัน 2 กลวิธี คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธและการยกย่อง กลวิธีที่หก คือ การให้สัญญา และกลวิธีสุดท้ายที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขอบุญ ส่วนการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม ไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการขอร้องของหน่วยงานราชการ

ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำที่ปรากฏในหน่วยงานราชการ พบว่า มีการเลือกใช้กลวิธีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สอง คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สาม คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่สี่ คือ การขอบุญ กลวิธีที่ห้า คือ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม กลวิธีที่หก คือ

การให้สัญญา กลวิธีที่เจ็ด คือ การขออนุญาต และกลวิธีสุดท้ายที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขอโทษ ส่วนการแนะนำ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ และการยกย่อง ไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการขอร้องของหน่วยงานราชการ

ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนที่ปรากฏในหน่วยงานราชการ พบว่า มีการเลือกใช้กลวิธีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลวิธีที่หนึ่ง คือ การให้เหตุผล กลวิธีที่สอง คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สาม คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ กลวิธีที่สี่ คือ การขอบคุณ กลวิธีที่ห้า คือ การให้สัญญา กลวิธีที่หก คือ การขอโทษ กลวิธีที่เจ็ด คือ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม และกลวิธีสุดท้ายที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การขออนุญาต ส่วนการแนะนำ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ และการยกย่อง ไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการขอร้องของหน่วยงานราชการ

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการขอร้องและการเตือนของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นที่ยอมรับมากที่สุดอย่างเด่นชัด คือ การให้เหตุผลเพียงกลวิธีเดียว โดยในบริษัทเอกชนปรากฏจำนวนข้อความในการตอบปฏิเสธการขอร้องมากถึง 118 ข้อความ และปรากฏจำนวนข้อความในการตอบปฏิเสธการเตือนมากถึง 85 ข้อความ ส่วนหน่วยงานราชการปรากฏจำนวนข้อความในการตอบปฏิเสธการขอร้องมากถึง 108 ข้อความ และปรากฏจำนวนข้อความในการตอบปฏิเสธ การเตือนมากถึง 113 ข้อความ โดยเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างส่วนใหญ่เป็นเหตุผลที่อ้างถึงข้อมูลส่วนตัวหรือสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากเหตุผลประเภทนี้เป็นเหตุผลที่มีน้ำหนักและมีความสำคัญมากกับผู้ปฏิเสธ จึงเป็นเหตุผลที่ทั้งพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวมากที่สุดในการปฏิเสธ และสาเหตุที่จำนวนข้อความของกลวิธีการให้เหตุผลที่สูงนั้น เนื่องจากการปฏิเสธอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในผู้ปฏิเสธหรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นการให้เหตุผลจึงแสดงให้เห็นถึงสาเหตุที่ต้องตอบปฏิเสธเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น จากผลการวิจัยที่ได้นี้ทำให้เห็นว่ากลวิธีการให้เหตุผลของผู้ปฏิเสธเป็นลักษณะเด่นของการปฏิเสธ การขอร้อง และการเตือน

ส่วนกลวิธีความสุภาพในการตอบปฏิเสธการแนะนำของพนักงานบริษัทเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่ยอมรับมากที่สุดต่างกัน โดยบริษัทเอกชนปรากฏการใช้กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในการตอบปฏิเสธการแนะนำซึ่งมีจำนวนข้อความมากถึง 55 ข้อความ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธอาจก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างผู้ปฏิเสธและ

ผู้ถูกปฏิเสธได้ เพราะโดยพื้นฐานของสังคมไทยนั้นจะให้ความสนใจในความคิดเห็นและผลประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าความต้องการหรือความสนใจใน ความคิดเห็นของตนเอง (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ, 2543: 53) ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธแสดงความต้องการที่ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ อาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธมองว่าไม่สนใจในความปรารถนาดีของตนได้ ส่วนหน่วยงานราชการปรากฏการใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธในการตอบปฏิเสธการแนะนำซึ่งมีจำนวนข้อความในการตอบปฏิเสธการแนะนำมากถึง 56 ข้อความ ที่เป็นเช่นนี้เพราะกลวิธีดังกล่าวเป็นการแสดงความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธแม้ว่าผู้ถูกปฏิเสธจะไม่ได้รับผลประโยชน์ใดเลยจากการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธก็ตาม ซึ่งต่างกับการปฏิเสธการขอร้อง เนื่องจากผู้ปฏิเสธจะเสนอทางเลือกอื่นซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ โดยการขอร้องนั้นผู้ถูกปฏิเสธเป็นฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ เมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเพื่อคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณสมบัติคือมีอายุระหว่าง 20-60 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีระดับหน้าที่การทำงานต่างๆ จบการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาถึงปริญญาเอก ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้พูดภาษาไทยที่อยู่ในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ แสดงให้เห็นว่ายังมีการใช้กลวิธีความสุภาพอื่น ๆ ในจำนวนที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแนะนำ การให้สัญญา การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอโทษ การยกย่อง และการขออนุญาต เป็นเพราะว่าบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน โดยที่บริษัทเอกชนเน้นให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ภาวนิยา ไชยคำ, 2547: 5) รวมทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้ถูกปฏิเสธ แต่สำหรับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานราชการจะเน้นที่การแสดงความเกรงใจกันส่งผลให้ขาดการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากกลัวว่าความคิดเห็นนั้นๆ จะกระทบกระเทือนต่อหน้าที่การทำงานในปัจจุบันของตน

ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา

จากศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ มีทั้งหมด 11 กลวิธี ซึ่งแต่ละกลวิธีมีการใช้มากน้อยต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าประเภทของการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนนั้น มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเหล่านี้ ทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการหรือไม่ อย่างไร ในงานวิจัยนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแสดงความถี่ในการปรากฏกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธแต่ละกลวิธี ซึ่งจะจำแนกตามประเภทของการขอร้อง การแนะนำ และการเตือน จากนั้นผู้วิจัยจะอภิปรายความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ ที่ละประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องโดยจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มสนทนา

จากข้อมูลการตอบปฏิเสธที่เก็บรวบรวมและนำมาจัดระเบียบ พบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 1,320 ข้อความ และเมื่อจำแนกเป็นกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง พบว่ามีจำนวน 518 ข้อความ โดยแบ่งเป็นระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจำนวน 185 ข้อความ ระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจำนวน 161 ข้อความ และระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจำนวน 172 ข้อความ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแสดงผลกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธพบว่าใน 185 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 45 ข้อความ รองลงมา คือ การขอโทษ จำนวน 16 ข้อความ การแนะนำ จำนวน 15 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 7 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 5 ข้อความ และการแสดงความต้องการช่วยเหลือ จำนวน 3 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 8 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 45 ข้อความ รองลงมา คือ การขอโทษ จำนวน 17 ข้อความ การขออนุญาต จำนวน 9 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 6 ข้อความ การแนะนำและการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธซึ่งมีจำนวน

ข้อความเท่ากับการแสดงความต้องการช่วยเหลือ คือ จำนวน 5 ข้อความ และการขอบคุณ จำนวน 2 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม เท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ พบว่า ใน 161 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้ มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 44 ข้อความ รองลงมา คือ การขอโทษ จำนวน 14 ข้อความ การแนะนำ จำนวน 12 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 6 ข้อความ การแสดงความต้องการ ช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อความ และการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 3 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับ กลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผลจำนวน 35 ข้อความ รองลงมา คือ การแนะนำ จำนวน 13 ข้อความ การขอโทษ จำนวน 12 ข้อความ การแสดงความต้องการ ช่วยเหลือ จำนวน 7 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 5 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 4 ข้อความ และการขอบคุณ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ พบว่า ใน 172 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้ มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 29 ข้อความ รองลงมา คือ การแนะนำซึ่งมี จำนวนข้อความเท่ากับการยกย่อง คือ จำนวน 17 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 9 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 8 ข้อความ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ จำนวน 4 ข้อความ และการขอโทษ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 28 ข้อความ รองลงมา คือ การแนะนำ จำนวน 23 ข้อความ การยกย่อง จำนวน 15 ข้อความ การขอโทษ จำนวน 7 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 6 ข้อความ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ จำนวน 4 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 3 ข้อความ และการขอบคุณ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแสดงการเปรียบเทียบ การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องกับสถานภาพของกลุ่มสนทนาในบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องกับสถานภาพของ
คู่สนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

กลวิธีความสุภาพการปฏิเสธ การขอร้อง	บริษัทเอกชน			หน่วยงานราชการ		
	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
1. การแสดงความต้องการช่วยเหลือ	3	5	4	5	7	4
2. การให้เหตุผล	45	44	29	45	35	28
3. การแนะนำ	15	12	17	5	13	23
4. การยกย่อง	-	-	17	-	-	15
5. การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ	5	3	9	5	4	6
6. การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม	-	-	-	-	-	-
7. การขอบคุณ	-	-	-	2	1	1
8. การขอโทษ	16	14	1	17	12	7
9. การให้สัญญา	7	6	8	6	5	3
10. การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ	-	-	-	-	-	-
11. การขออนุญาต	-	-	-	9	-	-
รวม	91	84	85	94	77	87

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่าการแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมที่ต่างกัน 3 ระดับ คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า ผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากเป็นอันดับหนึ่ง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่ว่าผู้ปฏิเสธจะอยู่ในสถานภาพใดก็ตามแล้ว เมื่อต้องตอบปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธก็มักจะพยายามใช้เหตุผลต่าง ๆ เพื่อแสดงว่าที่ตนต้องตอบปฏิเสธ เพราะความจำเป็นอื่น หรือเป็นเพราะปัจจัยภายนอกอย่างอื่นที่ทำให้ต้องปฏิเสธ อีกทั้งเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้ปฏิเสธ เพราะไม่ต้องการช่วยเหลือหรือไม่สนใจความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ

แต่ในอันดับที่สอง พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการขอโทษ เป็นเพราะการที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าหรือเท่ากับอีกฝ่ายหนึ่งต้องตอบปฏิเสธ นอกจากจะทำด้วยความลำบากแล้ว

ยังอาจเกิดความรู้สึกไม่ดีที่ต้องปฏิเสธมากกว่าผู้ปฏิเสธในสถานภาพที่สูงกว่า เพราะเป็นเสมือน การปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของผู้ถูกปฏิเสธ หรือเป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้ถูกปฏิเสธต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าผู้ปฏิเสธรู้สึกผิดที่ต้องปฏิเสธ เพื่อที่จะให้อภัยหรือ ยกโทษให้ แต่ในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธี การแนะนำ และการยกย่อง เป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธต้องการถูกมองว่า มีภาวะผู้นำเป็นการรักษาภาพลักษณ์ทางสังคมตามบทบาทหน้าที่ในองค์กร จึงส่งผลให้ผู้ปฏิเสธที่มี สถานภาพสูงกว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแนะนำและการยกย่องมากกว่ากลวิธีการขอโทษ

ในส่วนของหน่วยงานราชการพบว่า ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการแนะนำ ซึ่งเป็นการรักษา ภาพลักษณ์ทางสังคมตามบทบาทหน้าที่ในองค์กร สำหรับผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า ผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ที่เป็นเช่นนี้เพราะหน่วยงานราชการยังให้ความสำคัญใน เรื่องประสิทธิภาพการทำงานและความกระตือรือร้นของผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นเวลานาน คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติที่มีอายุงานเท่าเทียมกัน

อันดับที่สาม พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าและเท่ากับ ผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการแนะนำ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธในการปฏิเสธ เป็นเพราะเมื่อผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพ สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธต้องตอบปฏิเสธการขอร้อง ซึ่งการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ ปฏิเสธ เป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงเสนอทางเลือกอื่นที่ผู้ปฏิเสธ คิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ อีกทั้งผู้ปฏิเสธในสถานภาพนี้อาจไม่ต้อง คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ถูกปฏิเสธมากนัก เพราะเป็นระดับผู้บังคับบัญชาจึงไม่จำเป็นต้องขอ ความช่วยเหลือจากผู้ปฏิเสธ นอกจากนี้ยังมีการปรากฏกลวิธีการแนะนำในผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพ ทางสังคมที่ต่ำกว่าและเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ เป็นเพราะว่าการนำกลวิธีการแนะนำมาใช้กับผู้ถูกปฏิเสธ ที่มีสถานภาพที่สูงกว่านั้นจะส่งผลให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าผู้ปฏิเสธถูกความคิดหรือความปรารถนา ของตนโดยการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธทำสิ่งอื่นแทนนั้นซึ่งก่อให้เกิดการผัดผ่อนได้

ในส่วนของหน่วยงานราชการผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้ กลวิธีการขออนุญาต เนื่องจากลักษณะของกลวิธีนี้เป็น การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเมื่อผู้บังคับ บัญชาต้องตอบปฏิเสธผู้บังคับบัญชา เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างเจตคติที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และ มุ่งหวังความก้าวหน้าของตนภายใต้ระบบราชการ ดังที่ สุระ ศิริมหาวรรณ (2546: 3) กล่าวไว้ว่า

ความเกรงใจ คือพฤติกรรมที่แสดงออกในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งส่งผลในทางที่ดี ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น และช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานดีขึ้น สำหรับผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ มีการใช้กลวิธีการขอโทษ เนื่องจากเมื่อผู้ปฏิเสธไม่สามารถช่วยเหลือได้ตนจึงกล่าวขอภัยกับผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อแสดงออกถึงความเสียใจและเล็งเห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธเมื่อตนไม่สามารถกระทำตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ อีกทั้งยังเป็นการให้เกียรติระหว่างกันด้วย สำหรับผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการยกย่อง ที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าต้องการลดทอนความรู้สึกที่ไม่ดีหรือความรู้สึกที่ไม่พอใจแต่อย่างใดของลูกน้องเมื่อถูกปฏิเสธ

ส่วนอันดับที่สี่ พบว่า ผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพในบริษัทเอกชนมีการเลือกใช้กลวิธีเหมือนกัน คือการให้สัญญา ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ปฏิเสธต้องการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนยังคงให้ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ถูกปฏิเสธแม้ว่าตนจะไม่สามารถกระทำตามในเวลาที่ถูกปฏิเสธนั้นต้องการ ดังนั้นการให้คำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธในเวลาอื่นแทนสามารถช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือว่าตนสามารถพึ่งพาได้

สำหรับในหน่วยงานราชการ พบว่า ผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญา ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ซึ่งความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีของแต่ละสถานภาพ เป็นเพราะบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธมีความแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคม ซึ่งการให้สัญญาในการปฏิเสธของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่ามีเหตุผล เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าผู้ปฏิเสธและสามารถให้คุณให้โทษในการทำงานได้ จึงต้องการแสดงให้เห็นว่าตนยังคงให้ความสำคัญและความเอาใจใส่ในเรื่องที่ผู้ถูกปฏิเสธขอร้อง แม้ว่าตนจะไม่สามารถทำตามในเวลาที่ถูกปฏิเสธนั้น ต้องการได้ ส่วนการปฏิเสธของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่ากันนิยมเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ เนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการแสดงให้เห็นว่าตนมีความสนใจหรือใส่ใจต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธมองว่าเมื่อใดที่ผู้ปฏิเสธต้องขอร้องผู้ถูกปฏิเสธให้ช่วยกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วจะได้รับความร่วมมือช่วยเหลือและการยอมรับก็เป็นได้ เนื่องจากสังคมไทยเป็นแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งหากบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดปัญหาอะไรก็มักจะเข้าไปช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

สำหรับการปฏิเสธของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมเลือกใช้ คือ กลวิธีการขอโทษ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะหน่วยงานราชการยังให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานและความแรงใจของผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นเวลานานคือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติที่มีอายุงานเท่าเทียมกันนั่นเอง

อันดับที่ห้า พบว่าในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมีจุดมุ่งหมายที่สื่อความต้องการและความคาดหวังให้ผู้ปฏิเสธกระทำบางสิ่งบางอย่างไว้ในอนาคต (Blum-Kulka *et al.*, 1989) แต่ผู้ปฏิเสธไม่ต้องการกระทำตาม ดังนั้นการที่ผู้ปฏิเสธต้องปฏิเสธในสถานการณ์ดังกล่าวด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพนี้เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าตนมิใช่ไม่ต้องการช่วยเหลือ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ เนื่องจากการปฏิเสธการขอร้องนั้นผู้ถูกปฏิเสธเป็นฝ่ายที่ได้รับประโยชน์ เมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเพื่อช่วยลดความขัดแย้งลงและคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้

สำหรับในหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีจำนวน 3 กลวิธีในอัตราที่เท่ากัน คือ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ และการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีให้สัญญา

อันดับที่หก พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกันคือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ในส่วนของหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอขอบคุณ ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ

อันดับที่เจ็ด พบว่า ในหน่วยงานราชการผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ จะเลือกใช้กลวิธีการขอขอบคุณ ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญา นอกจากนี้พบว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกที่จะใช้กลวิธีการขอขอบคุณเป็นอันดับสุดท้ายด้วย

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของกลุ่มสนทนาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล เนื่องจากทั้งพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน แต่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีอื่นๆ ในการปฏิเสธการขอร้อง ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่น การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการขออนุญาต เนื่องจากเมื่อสถานภาพของกลุ่มสนทนาเปลี่ยนแปลงไปการเลือกใช้กลวิธีก็จะมีเปลี่ยนแปลงไปด้วย

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำโดยจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มสนทนา

จากข้อมูลการตอบปฏิเสธที่เก็บรวบรวมและนำมาจัดระเบียบ พบว่า มีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 1,320 ข้อความ และเมื่อจำแนกเป็นกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำ พบว่า มีจำนวน 427 ข้อความ โดยแบ่งเป็นระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 138 ข้อความ ระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 144 ข้อความ และระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 145 ข้อความ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ พบว่า ใน 138 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การเสนอทางเลือกอื่นจำนวน 21 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 17 ข้อความ การให้เหตุผล จำนวน 12 ข้อความ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 7 ข้อความ การขอขอบคุณ จำนวน 6 ข้อความ และการให้สัญญา จำนวน 5 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 8 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การเสนอทางเลือกอื่น จำนวน 17 ข้อความ รองลงมา คือ การให้เหตุผล จำนวน 15 ข้อความ

การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 13 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 10 ข้อความ การขออนุญาต จำนวน 7 ข้อความ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 5 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 2 ข้อความ และการขอโทษ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม เท่ากับผู้ถูกปฏิเสธพบว่า ใน 144 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 23 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 16 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 14 ข้อความ การให้เหตุผล จำนวน 9 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 7 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 4 ข้อความ และการขอโทษ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 20 ข้อความ รองลงมา คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 17 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 14 ข้อความ การให้เหตุผล จำนวน 13 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 4 ข้อความ และการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 2 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ พบว่า ใน 145 ข้อความที่ปรากฏนั้น สามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 19 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 15 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 13 ข้อความ การให้เหตุผล จำนวน 12 ข้อความ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 11 ข้อความ และการให้สัญญา จำนวน 4 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 22 ข้อความ รองลงมา คือการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการขอบคุณ คือ จำนวน 14 ข้อความ การให้เหตุผล จำนวน 11 ข้อความ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 6 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 3 ข้อความ และการขอโทษ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำกับสถานภาพของกลุ่มสนทนา ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำกับสถานภาพของ
คู่สนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

กลวิธีความสุภาพการปฏิเสธ การแนะนำ	บริษัทเอกชน			หน่วยงานราชการ		
	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
1. การแสดงความต้องการช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-
2. การให้เหตุผล	12	9	12	15	13	11
3. การแนะนำ	-	-	-	-	-	-
4. การยกย่อง	-	-	-	-	-	-
5. การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ	21	14	19	17	17	22
6. การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม	7	16	11	5	2	6
7. การขอบคุณ	6	7	13	10	14	14
8. การขอโทษ	-	1	-	1	-	1
9. การให้สัญญา	5	4	4	2	4	3
10. การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ	17	23	15	13	20	14
11. การขออนุญาต	-	-	-	7	-	-
รวม	68	74	74	70	70	71

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่าการแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมที่ต่างกัน 3 ระดับ คือ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ในอันดับที่หนึ่ง พบว่า ทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าและสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธทั้งสองสถานภาพมีความเกรงใจและต้องการรักษาภาพพจน์ของตนเอง เพื่อไม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกเสียความรู้สึกในการถูกปฏิเสธความหวังดี ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าในการสนทนาของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่าเทียมกันแล้ว ความเกรงใจซึ่งกันและกันหรือความรู้สึกที่จะรักษาภาพพจน์ของตนเองอาจลดน้อยลง

อันดับที่สอง พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าและสูงกว่า ผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้เป็นเพราะต้องการสื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธมีความต้องการอย่างไร ในขณะที่สถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม เป็นเพราะผู้ปฏิเสธต้องการรักษาน้ำใจซึ่งกันและกันกับผู้ถูกปฏิเสธ

สำหรับในหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าผู้ปฏิเสธต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้ปฏิเสธ เพราะไม่ต้องการช่วยเหลือหรือไม่สนใจในความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธนั่นเอง ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ เพราะผู้ปฏิเสธมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงเสนอทางเลือกอื่นที่ผู้ปฏิเสธคิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุคคลและการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในอัตราที่เท่ากัน ซึ่งการใช้กลวิธีการขอบุคคลของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธจำเป็นต้องรักษาภาพลักษณ์ของตน อีกทั้งตนอยู่ในสถานภาพที่ต้องการให้บุคคลอื่นมีความเคารพยกย่อง

อันดับที่สาม พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลเนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้ปฏิเสธเพราะไม่ต้องการช่วยเหลือหรือไม่สนใจในความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ แต่มีเหตุผลบางอย่างซึ่งทำให้ไม่สามารถกระทำตามได้ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ เป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงเสนอทางเลือกอื่นที่ผู้ปฏิเสธคิดว่าเหมาะสมที่จะทำแทนในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุคคล เป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจำเป็นต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเนื่องจากเป็นสถานภาพที่ต้องการให้บุคคลอื่นมีความเคารพยกย่อง

อันดับที่สี่ พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการให้เหตุผล ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม เพราะผู้ปฏิเสธต้องการรักษาน้ำใจของผู้ถูกปฏิเสธ

สำหรับในหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการขอบุคคล ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะต้องแสดงความอ่อนน้อมในความหวังดีของผู้ถูกปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่า เนื่องจากมีความคาดหวังในการสนับสนุนต่อหน้าที่การงานที่ผู้ถูกปฏิเสธมีอำนาจมากกว่าตน ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม

อันดับที่ห้า พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการขอบุคคล แต่ในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม สำหรับในหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธและผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญา ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิเสธต้องการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกสบายใจ แม้ว่าผู้ปฏิเสธอาจจะไม่สามารถกระทำตามที่ได้สัญญาไว้ทั้งหมดก็ตาม ในขณะที่ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุคคล เนื่องจากการใช้ภาษาในการสนทนานั้นคนไทยนิยมเลือกใช้คำที่แสดงความอ่อนน้อมต่อมตนของผู้พูดและยกย่องผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะลักษณะของสังคมไทยเป็นสังคมที่มีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ ดังนั้นภาษาที่ใช้จะมีลักษณะแสดงความสุภาพโดยการเลือกใช้คำสรรพนามสำหรับตนเอง และใช้ถ้อยคำสุภาพสำหรับบุคคลอื่น (เยาวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์, 2529: 78)

ส่วนอันดับที่หก พบว่า ผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพในบริษัทเอกชนมีการเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญาในอัตราที่เท่ากัน เนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนยังคงให้ความสำคัญกับผู้ถูกปฏิเสธ แม้ว่าตนจะไม่สามารถกระทำตามในเวลาที่คุณถูกปฏิเสธนั้นต้องการ ดังนั้นการให้คำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติตามความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธในเวลาอื่นแทนสามารถช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือว่าตนสามารถพึ่งพาได้

สำหรับในหน่วยงานราชการ พบว่า ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ปฏิเสธไว้

อันดับที่เจ็ด พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ จะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ในขณะที่หน่วยงานราชการผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญา และพบว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกที่จะใช้กลวิธีการขอโทษเป็นอันดับสุดท้ายด้วย

นอกจากนี้ ในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการพบว่าผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพยังไม่มี การปรากฏกลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ กลวิธีการแนะนำ และกลวิธีการยกย่องใน การปฏิเสธการแนะนำอีกด้วย เนื่องจากสถานการณ์การแนะนำในงานวิจัยนี้ ผู้ถูกปฏิเสธมีเจตนา ที่สื่อถึงความปรารถนาดีให้กับผู้ปฏิเสธได้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิเสธเอง แต่ผู้ปฏิเสธไม่ต้องการกระทำตาม ดังนั้นในการปฏิเสธการแนะนำด้วยกลวิธีความสุภาพเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นที่ผู้ปฏิเสธจะต้องช่วยเหลือ อีกทั้งผู้ถูกปฏิเสธไม่ได้เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์แม้ว่า ผู้ปฏิเสธจะตอบปฏิเสธดังกล่าวนั้นก็ตาม ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการกล่าวยกย่องเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธ รู้สึกดีเมื่อได้รับการปฏิเสธ อีกทั้งในบริษัทเอกชนยังไม่มีปรากฏกลวิธีการขออนุญาตด้วย

จากรายละเอียดที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการขออนุญาตในการปฏิเสธการแนะนำ กล่าวคือ เมื่อสถานภาพของกลุ่มสนทนาเปลี่ยนแปลงไป การเลือกใช้กลวิธีก็จะมีเปลี่ยนแปลงไป แต่สำหรับกลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ และการยกย่อง สถานภาพของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้ กลวิธีความสุภาพต่างๆ ในการปฏิเสธการแนะนำ

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนจำแนกตามสถานภาพของคู่สนทนา

จากข้อมูลการตอบปฏิเสธที่เก็บรวบรวมและนำมาจัดระเบียบ พบว่า มีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 1,320 ข้อความ และเมื่อจำแนกเป็นกลวิธี ความสุภาพในการปฏิเสธการเตือน พบว่า มีจำนวน 375 ข้อความ โดยแบ่งเป็นระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 130 ข้อความ ระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 125 ข้อความ และระดับสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ จำนวน 120 ข้อความ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ พบว่า ใน 130 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 28 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 15 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 9 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 5 ข้อความ การให้สัญญา จำนวน 3 ข้อความ และการขอโทษ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 8 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 42 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 8 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 6 ข้อความ การให้สัญญาซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการขอโทษ คือ จำนวน 4 ข้อความ การขออนุญาต จำนวน 3 ข้อความ และการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม คือ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธพบว่า ใน 125 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 6 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 32 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 16 ข้อความ การขอบคุณ จำนวน 6 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการให้สัญญา คือ จำนวน 3 ข้อความ และการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 39 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของ

ผู้ปฏิเสธ จำนวน 8 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 6 ข้อความ การขอบุคคล จำนวน 5 ข้อความ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 4 ข้อความ และการให้สัญญา ซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการขอโทษ คือ จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ

การแสดงผลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธพบว่า ใน 120 ข้อความที่ปรากฏนั้นสามารถจำแนกเป็นผู้ปฏิเสธที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 5 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 25 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 18 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการขอบุคคล คือ จำนวน 8 ข้อความ และการให้สัญญา จำนวน 2 ข้อความ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิเสธที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมีการใช้กลวิธีความสุภาพทั้งหมด 7 กลวิธี เรียงลำดับกลวิธีความสุภาพที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การให้เหตุผล จำนวน 32 ข้อความ รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ จำนวน 10 ข้อความ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ จำนวน 9 ข้อความ การขอบุคคลซึ่งมีจำนวนข้อความเท่ากับการให้สัญญา คือ จำนวน 4 ข้อความ การขอโทษ จำนวน 2 ข้อความ และการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม จำนวน 1 ข้อความ ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแสดงการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนกับสถานภาพของคู่สนทนา ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนกับสถานภาพของ
คู่สนทนาในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

กลวิธีความสุภาพการปฏิเสธ การเตือน	บริษัทเอกชน			หน่วยงานราชการ		
	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
1. การแสดงความต้องการช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-
2. การให้เหตุผล	28	32	25	42	39	32
3. การแนะนำ	-	-	-	-	-	-
4. การขกย่อง	-	-	-	-	-	-
5. การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ	9	3	8	1	6	9
6. การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม	-	1	-	1	4	1
7. การขอบคุณ	5	6	8	6	5	4
8. การขอโทษ	1	-	-	4	1	2
9. การให้สัญญา	3	3	2	4	1	4
10. การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ	15	16	15	8	8	10
11. การขออนุญาต	-	-	-	3	-	-
รวม	61	61	58	69	64	62

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่าการแสดงกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมที่ต่างกัน 3 ระดับ คือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคม สูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ ผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพมีการใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธมากเป็นอันดับสอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธทั้ง 3 สถานภาพเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเช่นเดียวกัน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากผู้ปฏิเสธทราบว่า การเตือนมิใช่เป็นการกระทำที่หวังดีเช่นเดียวกับการแนะนำแต่เป็นการเสนอความคิดเห็นที่มีความขัดแย้งกับผู้ปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลเพื่อให้การปฏิเสธมีน้ำหนัก และเลือกใช้กลวิธีการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบได้ในทันทีว่าผู้ปฏิเสธต้องการกระทำเช่นไร

อันดับที่สาม พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการขอบุณ แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิเสธทั้ง 2 สถานภาพมีความต้องการที่จะสร้างความรู้สึที่ดีและไม่ต้องการให้เสียภาพพจน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธ เมื่อมีการเตือนด้วยความหวังดี อีกทั้งในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธยังเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และยังปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธในอันดับเดียวกันด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ มากกว่า (ฉัฐวุฒิ พงศ์ศิริ, 2551) จึงมีการเสนอทางเลือกที่ตนเห็นว่ามีเหมาะสมแล้วแทน

สำหรับในหน่วยงานราชการ พบว่า ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุณ เป็นเพราะผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่าต้องแสดงความนอบน้อมในความหวังดีของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่า เนื่องจากมีความคาดหวังในการสนับสนุนต่อหน้าที่การงานที่ผู้ถูกปฏิเสธมีอำนาจมากกว่าตน

อันดับที่สี่ พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับและสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการให้สัญญา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมทั้งสองสถานภาพไม่นิยมนำกลวิธีการให้สัญญามาใช้ในการปฏิเสธ เป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธได้คำนึงแล้วว่าหากไม่สามารถกระทำตามสัญญาได้จะทำให้เสียภาพลักษณ์และขาดความน่าเชื่อถือได้ นอกจากนี้ยังปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธในอันดับเดียวกันด้วย ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอบุณในการปฏิเสธการเตือน สำหรับในหน่วยงานราชการ พบว่า ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับและสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการขอบุณ อีกทั้งยังมีการเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญาของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ผู้ถูกปฏิเสธด้วย ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธมีการใช้กลวิธีการขอโทษและการให้สัญญาซึ่งอยู่ในอันดับเดียวกัน

สำหรับอันดับที่ห้า พบว่า ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ เลือกใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญา และเลือกใช้กลวิธีการขอโทษเป็นอันดับสุดท้ายด้วย ส่วนในหน่วยงานราชการ พบว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขออนุญาต ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม และผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในการปฏิเสธการเตือน

ในอันดับสุดท้าย คือ อันดับที่หก พบว่า ในหน่วยงานราชการผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และกลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม แต่ในสถานภาพของผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ จะเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ และกลวิธีการให้สัญญาในการปฏิเสธการเตือน นอกจากนี้ทั้ง 3 สถานภาพ ยังไม่มีการปรากฏกลวิธีการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ และการยกย่อง ในการปฏิเสธการเตือนด้วย

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในการปฏิเสธการเตือน แต่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอขม การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การให้สัญญา การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอโทษ และการขออนุญาต กล่าวคือ เมื่อสถานภาพระหว่างคู่สนทนาเปลี่ยนแปลงไป การเลือกใช้กลวิธีการก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่พูดภาษาไทย จำนวน 103 คน โดยมุ่งศึกษาใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการเพื่อค้นหาความเหมือนหรือความต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติราชการในกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมาเปรียบเทียบเพื่อค้นหาอันดับความถี่ และความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของคู่สนทนากับการเลือกใช้พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ การแนะนำ และการเตือน เพื่อค้นหาว่ามีการแปรตามปัจจัยที่เป็นลักษณะของถ้อยคำหรือรูปภาพ และสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา ดังกล่าว

พฤติกรรมการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติราชการในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมีหลายพฤติกรรม พฤติกรรมที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้พบว่าพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่ปรากฏในบริษัทเอกชนสามารถจำแนกออกเป็น 10 พฤติกรรม ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิบัติราชการ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิบัติราชการ ส่วนพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่ปรากฏในหน่วยงานราชการสามารถจำแนกออกเป็น 11 พฤติกรรม ได้แก่ การแสดงความต้องการช่วยเหลือ การให้เหตุผล การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิบัติราชการ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา การแสดงความต้องการของผู้ปฏิบัติราชการ และการขออนุญาต ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิบัติราชการในสถานที่ที่เป็นทางการและมีการใช้สิทธิอำนาจหน้าที่ของตนในการสื่อสารและการปฏิบัติราชการเป็น

หลักสำคัญ ส่งผลให้ทั้งพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมักใช้กลวิธีความสุภาพ
ดังกล่าวในการปฏิเสธ

ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการปรากฏกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง
การแนะนำ และการเตือนในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมีหลายกลวิธีด้วยกัน โดยกลวิธี
ที่ปรากฏมีความต่างกัน คือ กลวิธีการขออนุญาต ซึ่งปรากฏในหน่วยงานราชการเพียงอย่างเดียว
ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากหน่วยงานราชการจะยึดถือหลักปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้
ตามสายการบังคับบัญชา อีกทั้งในการดำเนินการใดๆ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนตามอำนาจ
หน้าที่ ระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ (สมยศ นาวิการ, 2545) ซึ่งจะกระทำนอกเหนือที่กำหนดไว้ไม่ได้
ดังนั้นเมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นการนำกลวิธีการขออนุญาตมาใช้ในการตอบปฏิเสธนั้นก็เพื่อลด
ความขัดแย้งและสามารถสร้างทัศนคติที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ ยังเป็นที่น่าสังเกตว่าตำแหน่งในการแสดงคำขอขอบคุณในกลวิธีความสุภาพ โดย
การขอบคุณในงานวิจัยนี้ พบว่ามีลักษณะที่ใกล้เคียงกับตำแหน่งการแสดงคำขอบคุณของชาวญี่ปุ่น
ในงานวิจัยของ Beebe *et al.*, (1990: 62) กล่าวไว้ว่าชาวญี่ปุ่นซึ่งเป็นสังคมเอเชียตะวันออก
โดยส่วนใหญ่ตำแหน่งของคำขอบคุณจะไว้ที่ตำแหน่งแรกหรือตำแหน่งที่สองของข้อความ และ
ตำแหน่งของการแสดงการขอบคุณของพนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมักจะปรากฏ
ที่ต้นประโยคด้วย ซึ่งตรงกันข้ามกับชาวอเมริกัน (สังคมตะวันตก) ที่มักจะแสดงกลวิธีนี้ในตำแหน่ง
สุดท้ายของข้อความ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ยังมีการปรากฏผู้ปฏิเสธที่เลือกใช้กลวิธีความสุภาพ
โดยแสดงการขอบคุณในตำแหน่งสุดท้ายของข้อความเช่นเดียวกับชาวตะวันตกด้วยเหมือนกัน
แต่กลวิธีการขอบคุณของชาวอเมริกันมักจะไม่มีเพิ่มเติมส่วนขยาย เช่น “จริงๆ” หรือ “มากๆ”
เพื่อเพิ่มความหนักแน่นในการขอบคุณ ซึ่งจะต่างกับผู้ปฏิเสธที่พูดภาษาไทยที่นิยมเพิ่มเติมส่วนขยาย
เหล่านี้ในการขอบคุณ เพื่อเพิ่มน้ำหนักใน การขอบคุณให้มากขึ้น (ธนพรชัย สายหรั่ง, 2542)

ในเรื่องความแตกต่างของตำแหน่งการปรากฏคำขอบคุณในการตอบปฏิเสธการขอร้อง
การแนะนำ และการเตือน ที่มักแสดงการขอบคุณก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงปฏิเสธด้วยกลวิธี
ความสุภาพต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกถึงความซาบซึ้งใจของผู้ปฏิเสธและเข้าใจว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้
มีเจตนาที่จะคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธแต่อย่างใด ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและ
ความกลมเกลียวกันในสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของ Chakorn (2006: 144) ซึ่งกล่าวไว้ว่า
สังคมไทยนั้นจะคำนึงถึงความสุภาพและการคุกคามหน้าผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าผู้ปฏิเสธ อีกทั้งประเพณี
วัฒนธรรมของไทยมีการปลูกฝังให้อ่อนน้อมถ่อมตนถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน และให้ความสำคัญในเรื่อง

ของความเกรงใจ เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Sifianou (1999: 82) ที่กล่าวไว้ว่าสังคมไทยเน้นการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะเช่นเดียวกับสังคมเอเชีย แต่สำหรับสังคมตะวันตกนั้นจะให้ความสำคัญกับความตรงไปตรงมา ความชัดเจน และความถูกต้องมากกว่าการคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อต้องการตอบปฏิเสธ ชาวอเมริกันจึงนิยมตอบปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาก่อน เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจตั้งแต่แรกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ แต่ก็ไม่ลืมที่จะใช้กลวิธีความสุภาพ โดยแสดงการขอบคุณผู้ถูกปฏิเสธที่มีความปรารถนาดีกับตน ซึ่งเป็นการแสดงความซาบซึ้งใจที่ได้รับน้ำใจจากผู้ถูกปฏิเสธ

การเปรียบเทียบการใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ

เมื่อนำกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่ปรากฏในบริษัทเอกชนมาเปรียบเทียบกับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่ปรากฏในหน่วยงานราชการ พบว่า การใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พนักงานเอกชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการนั้น มีลำดับและความถี่ที่ต่างกัน ซึ่งกลวิธีที่พนักงานเอกชนเลือกใช้มากที่สุด คือ การให้เหตุผล รองลงมา คือ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การขอบคุณ การแนะนำ การให้สัญญา การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอโทษ การยกย่อง และการแสดงความต้องการช่วยเหลือเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนกลวิธีที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการเลือกใช้มากที่สุด คือ การให้เหตุผล รองลงมา คือ การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ การขอบคุณ การขอโทษ การแนะนำ การให้สัญญา การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขออนุญาต การแสดงความต้องการช่วยเหลือ และการยกย่อง เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 คือ กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่พบในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการมักใช้กลวิธีการให้เหตุผล การขอโทษ และการขอบคุณในการปฏิเสธ แต่ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชนมักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพการให้เหตุผล การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ ซึ่งอยู่ในอันดับที่หนึ่ง สอง และสามตามลำดับ สำหรับกลวิธีการขอโทษ และการขอบคุณมีการเลือกใช้ในอันดับที่สี่ และแปด ส่วนเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการมักเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผล การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ ซึ่งอยู่ในอันดับที่หนึ่ง สอง และสาม ตามลำดับ สำหรับกลวิธีการขอโทษ และการขอบคุณมีการเลือกใช้ในอันดับที่สี่ และห้าที่เป็นเช่นนี้เพราะกลวิธีหรือวิธีการในการเลือกใช้ภาษาของผู้ปฏิเสธต้องการลดปัญหาในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อคงความสัมพันธ์หรือสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ส่วนกลวิธีการให้

เหตุผลซึ่งมีการเลือกใช้เป็นไปตามสมมติฐานนั้น มีสาเหตุจากบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการ มีการเปิดโอกาสให้บุคคลากรแสดงความคิดเห็นของคนได้อย่างอิสระ และไม่มีการวางกรอบข้อบังคับ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสำเร็จสูง สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ญัฐวดี พงศ์ศิริ (2551) ซึ่งกล่าวไว้ว่า บริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการในปัจจุบัน มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานในองค์กร รวมทั้งมีการรับบุคคลากรที่มีความคิดและวิสัยทัศน์ ที่ทันสมัย โดยไม่ยึดติดกับระบบการบริหารแบบเดิมซึ่งเป็นระบบอุปถัมภ์ อีกทั้งยังมีการวางบทบาทตนเองในฐานะผู้ควบคุมมาเป็นการยึดหลักการบริหารงานที่เน้นการกำกับดูแลที่ดี (good governance) และกำหนดบทบาทใหม่ในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (partnerships) มากกว่าบทบาทการเป็นผู้ควบคุม

ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพของคู่สนทนา

การศึกษาเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ การขอร้อง การแนะนำ การเตือน กับสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาในระดับต่ำกว่า เท่ากัน และสูงกว่าทั้งในบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยการให้เหตุผล และกลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธในการปฏิเสธการขอร้องและการเตือน ซึ่งมีการเลือกใช้เป็นอันดับที่ 1 และ 2 นอกจากนี้ในบริษัทเอกชนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมในระดับต่ำกว่า เท่ากัน และสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการให้สัญญาในการปฏิเสธการขอร้องและการแนะนำ ซึ่งมีการเลือกใช้เป็นอันดับที่ 4 และ 6 แต่ในบริษัทเอกชนสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ และการขอโทษในการปฏิเสธการขอร้อง ส่วนในหน่วยงานราชการสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการแสดงความต้องการช่วยเหลือ การแนะนำ การยกย่อง การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การขอบุคคล การขอโทษ การให้สัญญา และการขออนุญาตในการปฏิเสธการขอร้อง สำหรับการปฏิเสธการแนะนำในบริษัทเอกชนสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผล การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบุคคล การขอโทษ และการแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ ส่วนในหน่วยงานราชการสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการให้เหตุผล การเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม

การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา การแสดงความต้องการของผู้ปฏิเสธ และการขออนุญาตในการปฏิเสธการแนะนำ ส่วนการปฏิเสธการเตือนในบริษัทเอกชนสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ และการให้สัญญา ในขณะที่ในหน่วยงานราชการ สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการเสนอทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การขอบคุณ การขอโทษ การให้สัญญา และการขออนุญาตในการปฏิเสธการเตือน เนื่องจากเมื่อสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนาเปลี่ยนแปลงไป การเลือกใช้กลวิธีก็จะมีเปลี่ยนแปลงไปด้วยดังตารางที่ 11 และ 12 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liao (1994) คือ มีการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด โดยมักจะอ้างเหตุผลต่างๆ ที่อยู่เหนือการควบคุมส่งผลให้ต้องตอบปฏิเสธอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเหตุผลที่ให้เหล่านั้นมักเป็นเรื่องบังเอิญ โดยการใช้คำว่า “บังเอิญ” หรือ “พอดี” ในเหตุผล

ตารางที่ 11 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องกับสถานภาพทางสังคมของผู้สนทนา

ลำดับที่	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า		เท่ากัน		สูงกว่า	
	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ
1	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล
2	การขอโทษ	การขอโทษ	การขอโทษ	การแนะนำ	การแนะนำ, การยกย่อง	การแนะนำ
3	การแนะนำ	การขออนุญาต	การแนะนำ	การขอโทษ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การยกย่อง
4	การให้สัญญา	การให้สัญญา	การให้สัญญา	การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ	การให้สัญญา	การขอโทษ
5	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การแนะนำ, การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ, การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ	การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ	การให้สัญญา	การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ
6	การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ	การขอบคุณ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การขอโทษ	การแสดง ความต้องการ ช่วยเหลือ
7	-	-	-	การขอบคุณ	-	การให้สัญญา
8	-	-	-	-	-	การขอบคุณ

ตารางที่ 12 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการเตือนกับ สถานภาพทางสังคมของผู้สนทนา

ลำดับที่	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า		เท่ากัน		สูงกว่า	
	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ
1	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล
2	การแสดง	การแสดง	การแสดง	การแสดง	การแสดง	การแสดง
	ความต้องการ	ความต้องการ	ความต้องการ	ความต้องการ	ความต้องการ	ความต้องการ
	ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ
3	การเสนอ	การขอบุณ	การขอบุณ	การเสนอ	การเสนอ	การเสนอ
	ทางเลือกอื่น			ทางเลือกอื่น	ทางเลือกอื่น	ทางเลือกอื่น
	ของผู้ปฏิเสธ			ของผู้ปฏิเสธ	ของผู้ปฏิเสธ,	ของผู้ปฏิเสธ
					การขอบุณ	
4	การขอบุณ	การให้สัญญา,	การให้สัญญา	การขอบุณ	การให้สัญญา	การขอบุณ,
		การขอโทษ				การให้สัญญา
5	การให้สัญญา	การขออนุญาต	การเสนอ	การแสดง	-	การขอโทษ
			ทางเลือกอื่น	ความปรารถนา		
			ของผู้ปฏิเสธ	ที่จะทำตาม		
6	การขอโทษ	การเสนอ	การแสดงความ	การให้สัญญา,	-	การแสดง
		ทางเลือกอื่น	ปรารถนาที่จะทำการขอโทษ			ความปรารถนา
		ของผู้ปฏิเสธ,	ตาม			ที่จะทำตาม
		การแสดง				
		ความปรารถนา				
		ที่จะทำตาม				

ตารางที่ 13 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการแนะนำกับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา

ลำดับที่	สถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธ					
	ต่ำกว่า		เท่ากัน		สูงกว่า	
	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ	เอกชน	ราชการ
1	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ
2	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ	การให้เหตุผล	การเสนอ ความปรารถนา ที่จะทำตาม ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ, การขอบคุณ
3	การให้เหตุผล	การแสดง ความต้องการ ของผู้ปฏิเสธ	การเสนอ ทางเลือกอื่น ของผู้ปฏิเสธ	การขอบคุณ	การขอบคุณ	การให้เหตุผล
4	การแสดง ความปรารถนา ที่จะทำตาม	การขอบคุณ	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การให้เหตุผล	การแสดง ความปรารถนา ที่จะทำตาม
5	การขอบคุณ	การขออนุญาต	การขอบคุณ	การให้สัญญา	การแสดง ความปรารถนา ที่จะทำตาม	การให้สัญญา
6	การให้สัญญา	การแสดง ความปรารถนา ที่จะทำตาม	การให้สัญญา	การแสดง ความปรารถนา ที่จะทำตาม	การให้สัญญา	การขอโทษ
7	-	การให้สัญญา	การขอโทษ	-	-	-
8	-	การขอโทษ	-	-	-	-

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธทั้งในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการยังมีความสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธเช่นเดียวกัน โดยที่ผู้ปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์มักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธที่สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนในการปฏิเสธด้วย อย่างไรก็ตามผลการศึกษารองของความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนกับสถานภาพของกลุ่มสนทนาเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ของบทที่ 1

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง การแนะนำ และการเตือนระหว่างบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่าควรจะมีการศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธประเภทอื่นๆ เช่น การวิจารณ์ การขอโทษ การสัญญา เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่า การปฏิเสธประเภทอื่นๆ มีอิทธิพลอย่างไรต่อกลวิธีความสุภาพ โดย การศึกษาดังกล่าวอาจเป็นการศึกษาจากการสนทนาในชีวิตประจำวัน หรือในองค์กรประเภทอื่น เพื่อให้ทราบลักษณะเฉพาะของกลวิธีความสุภาพในแต่ละสถานการณ์ และการเปรียบเทียบผล การศึกษาดังกล่าวจะทำให้เห็นความเหมือนและความแตกต่าง รวมถึงความสำคัญของบริบทที่มี ต่อการใช้ภาษาคำด้วย ทั้งนี้ผลจากการเปรียบเทียบการปฏิเสธหลายประเภทจะทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและการใช้ภาษาชัดเจนขึ้น

2. ในการศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธประเภทต่างๆ ระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ซึ่งก็น่าจะเป็นไปได้ว่าอาจมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่าง กันไป เพราะปัจจัยเรื่องเพศก็น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การเลือกใช้ภาษาของบุคคลในสังคม มีความแตกต่างกัน

3. การศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทอื่น เช่น บทสนทนาจริงในองค์กร ธุรกิจ การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ เป็นต้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามยังมี ข้อด้อยตรงที่การเก็บข้อมูลในลักษณะนี้อาจมีการชี้นำแนวทางให้กับผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลให้ บางครั้งภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้จริงกับภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมานั้นอาจแตกต่าง กันได้ ดังนั้นหากมีการรวบรวมข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม อาจต้องมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการ อื่นร่วมด้วย

4. ในการศึกษาบทบาทของ “หน้า” ในการปฏิเสธโดยมีการคำนึงถึงหน้าด้านบวกหรือ หน้าด้านลบของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธในบริษัทเอกชนและหน่วยงานราชการว่ามีลักษณะอย่างไร และมีความเหมือนหรือต่างจากมโนทัศน์เรื่อง “หน้า” ที่เสนอไว้ในทฤษฎีความสุภาพของ บราวน์ และเลวินสันอย่างไร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

จิตรภรณ์ เกียรติไพบูลย์. 2524. คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทรงธรรม อินทจักร. 2550. แนวคิดพื้นฐานด้านวจนปฏิบัติศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. 2541. วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. 2535. กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ชนพรพรย สายหรั่ง. 2542. กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ
เป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์. วิทยานิพนธ์
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. 2551. การร่วมงานระหว่างรัฐ-เอกชน ความท้าทายการบริหารงานบน
ความแตกต่าง (Online). <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/17368.pdf>, 21 กุมภาพันธ์
2551.

ปนัดดา เลอเลิศยุติธรรม. 2549. ความสุภาพในวจนกรรมการขอร้องในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์
อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เขวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์. 2529. กลวิธีการทำภาษาให้สุภาพในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์และภาษาอาเซียนศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัชนิกร เสริมโฐ. 2532. โครงสร้างสังคมและวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาศ. 2543. กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี
ในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์. 2529. ความสุภาพในภาษาไทยกรุงเทพฯ. วัฒนธรรมพื้นบ้าน:
ชุดภาษาไทยศึกษา 2. เล่มที่ 3. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ปัญญาเมธีกุล. 2549. “Politeness หรือความสุภาพ”. เอกสารประกอบการสอนวิชา
วัจจนปฏิบัติศาสตร์, 23 สิงหาคม 2549.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2523. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. 2545. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ชาญวิทย์เซ็นเตอร์.

สุระ ศิริมหาวรรณ. 2546. ค่านิยมสังคมการสื่อสารกับวัฒนธรรมความเกรงใจพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โอกัส แก้วจำปา. 2547. ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ 1. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรีเมียม
เฮาส์.

ภาวนิยา ไชยคำ. 2547. “Bureaucracy หรือระบบราชการ”. เอกสารประกอบการเรียนการสอน
(Online). www.mpa6.com/doc/Bureaucracy.doc, 21 กุมภาพันธ์ 2551.

เอมอร์ กฤษณะรังสรรค์. 2549. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น (Online).
www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/Skill.htm, 21 กุมภาพันธ์ 2551.

Al-Shalawi, H. G. 1997. **Refusal Strategies in Saudi and American Cultures.**
MA Dissertation of Michigan State University.

- Beebe, L. *et al.* 1990. Pragmatic transfer in ESL refusals. **Developing Communicative Competence in a Second Language**. New York: Newbury House, 55-73.
- Brown, P. and S. Levinson. 1987. **Politeness: Some Universal in Language Usage**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chakorn, O. 2006. "Persuasive and Politeness strategies in cross-cultural letters of request in Thai business context." **Journal of Asian Pacific purposes** 16 (1): 103-146.
- Clark. 1981. Politeness in requests: a rejoinder to Kemper and Thissen. **Cognition** 9: 311-315.
- De Kadt, E. 1998. "The concept of face and its applicability to the Zulu language". **Journal of Pragmatics** 29: 173-191.
- Deephungton, P. 1992. **Politeness in Thai: Strategies of refusing and disagreeing**. Doctor of Philosophy Thesis in Dissertation, Kansas University.
- Gibbs, R. W. 1983. "Do People Always Process the Literal Meanings of Indirect Request?" **Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition** 9 (3): 524-533.
- Goffman, E. 1967. **Interaction Ritual: Essays of Face to Face Behavior**. Garden City, New York: Anchor Books.
- Grice, P. 1975. **Logic and conversation**. In: Cole, P. and Morgan, J. (eds.) *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York, NY: Academic Press, 41-58.
- Gu, Y. 1990. "Politeness phenomena in Modern Chinese." **Journal of Pragmatics** 14: 237-257.

- Hiraga, M. K. and J. M. Turner. 1996. "Different perceptions of face in British and Japanese academic setting." **Language Sciences** 18: 605-627.
- Lakoff, R. T. 1973. "The logics of politeness: or minding your P's and Q's." **Paper from the 9th Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society**. Chicago, IL: University of Chicago Press, 292-305.
- Leech, G. N. 1983. **Principles of Pragmatics**. London: Longman.
- Liao, C. and M. I. Bresnahan. 1994. **A Study on the strategies, Maxims, and Development Refusal in Mandarin Chinese**. The Crane Publishing.
- Liao, C. and M. I. Bresnahan. 1996. "A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies." **Language Sciences** 18: 703-727.
- Lii-Shih, Yu-hwei E. 1994. "What do "Yes" and "No" really mean in Chinese?". *In* James E. Aiatis. 1994. **Georgetown University Round Table on Language and Linguistics**. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Liyuh, I. 1992. **The Art of Refusal: Comparison of Korean and American Cultures**. Doctor of Philosophy Thesis in Dissertation, Indiana University.
- Matsumoto, Y. 1988. "Reexamination of the university of face: politeness phenomena in Japanese." **Journal of Pragmatics** 12: 403-426.
- Mey, J. 2002. **Second Edition Pragmatics: An Introduction**. Oxford: Blackwell.
- Nash, T. 1983. "American and Chinese politeness strategies: It soft of disturbs my sleep, or health is important." **Hawaii Working Paper** 2: 23-38.

Panpothong, N. 1999. **Thai Ways of Saying “no” to a Request.** Report to the International Symposium on Linguistic Politeness. December 7-9, 1999. Bangkok: Chulalongkorn University.

Richards, J. C. and M. Sukwiwat. 1983. “Language transfer and Conversational Competence.” **Applied Linguistics** 4: 113-125.

Searle, J. R. 1969. **Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language.** London: Cambridge Alden & University Press.

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

_____. 1979. **Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts.** Cambridge: Cambridge University Press.

Sifianou, M. 1999. **Politeness Phenomena in England and Greece: Cross-cultural Perspective.** Oxford: Oxford University Press.

Widjaya, C. S. 1997. “A study of Date Refusal: Taiwanese Females VS American Females.” **University of Hawaii Working Papers in ELS** 15: 1-43.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในงานวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย รายละเอียดของบทสนทนาระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอให้ท่านพิจารณาและตอบคำถาม ตามสมควร กรุณาอ่านคำชี้แจงข้างล่างนี้ให้ถี่ถ้วน ก่อนที่ท่านจะลงมือเขียนคำตอบใดๆ ลงไป

คำชี้แจง: ให้สมมติว่าท่านเป็นผู้พูดทั้งสองคนในบทสนทนาแต่ละข้อ ตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ จากนั้นให้เขียนคำสนทนาอะไรก็ได้ที่ท่านเห็นว่าฟังแล้วเป็นธรรมชาติที่สุดและเหมาะสมที่สุด พร้อมทั้งเติมเหตุผลให้สมบูรณ์

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ : ชาย หญิง
- อายุ :
- ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
- อาชีพปัจจุบัน : ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน
 อื่นๆ (ระบุ)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ในการตอบปฏิเสธ

สถานการณ์ที่ 1

ท่านเป็นเจ้าของที่ระดับปฏิบัติงานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วงนี้มีงานเข้ามามาก เนื่องจากหน่วยงานของท่านต้องปิดงานโครงการ โดยหัวหน้างานขอให้ท่านช่วยทำรายงาน ความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาทเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร แต่ท่านติดงานอื่น จึงไม่สามารถทำรายงานดังกล่าวได้ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

หัวหน้างาน : ผู้บริหารขอให้แผนกเราทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท แต่ผมติดงานอื่นอยู่ คุณช่วยทำแทนให้ผมหน่อยได้ไหม

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 2

หน่วยงานของท่านได้จัดซื้อเครื่องถ่ายเอกสารมาใหม่ ซึ่งท่านและเพื่อนของท่านจำเป็นต้องถ่ายเอกสารสัญญาจ้างผู้รับจ้างในการก่อสร้างโครงการหนึ่งที่มีจำนวนหน้ามากกว่า 20 หน้า เมื่อท่านไปถ่ายเอกสารจึงทราบว่าเครื่องที่ซื้อใหม่นั้นเป็นเครื่องรุ่นเดียวกับที่บ้านของท่าน ท่านจึงถ่ายเอกสารโดยใช้วิธีการเปิดฝาถ่ายทีละแผ่น เนื่องจากไม่ต้องการแกะหลอดเขี่ยออก และท่านทราบว่าวิธีนี้ทำได้โดยไม่ทำให้เครื่องเสียหาย แต่เพื่อนของท่านเตือนให้ใช้วิธีการถ่ายแบบใช้ตัวช่วยเรียงกระดาษตามที่คู่มือระบุไว้ แต่ท่านไม่ต้องการ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

เพื่อนร่วมงาน : เราว่าเธอน่าจะถ่ายเอกสารตามคู่มือที่ระบุไว้นะ เครื่องจะได้ไม่พัง

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 3

ท่านต้องปฏิบัติงานในการกำกับดูแลบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าส่งออกต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีการขยายตัวของบริษัทเหล่านี้มากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศหลายๆ ข้อตกลง เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย และข้อตกลงต่างๆ ท่านจึงศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของข้อตกลงด้วยตนเอง ซึ่งเพื่อนร่วมงานของท่านทราบจึงแนะนำให้เข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการค้นคว้า แต่ท่านต้องการค้นคว้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานก่อนเข้าอบรมในเวลาต่อไป ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

เพื่อนร่วมงาน : นี่ เราว่าเธอน่าจะเข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศตามแผนพับนี้ จะช่วยให้เอาไปใช้งานได้เร็วกว่าและไม่เสียเวลาค้นคว้า

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 4

หน่วยงานของท่านได้จัดซื้อเครื่องถ่ายเอกสารมาใหม่ ซึ่งหัวหน้างานได้ขอให้ท่านนำเอกสารสัญญาจ้างผู้รับจ้างในการก่อสร้างโครงการหนึ่งที่มีจำนวนหน้ามากกว่า 20 หน้า ไปถ่ายเอกสารพร้อมกับหัวหน้าของท่าน เมื่อท่านไปถ่ายเอกสารจึงทราบว่าเครื่องที่ซื้อมานั้นเป็นเครื่องรุ่นเดียวกับที่บ้านของท่าน ท่านจึงถ่ายเอกสารโดยใช้วิธีการเปิดฝาถ่ายทีละแผ่น เนื่องจากไม่ต้องการแกะหลอดเขี่ยออก และท่านทราบว่าเป็นวิธีที่ทำได้โดยไม่ทำให้เครื่องเสียหาย แต่หัวหน้างานของท่านเดือนให้ใช้วิธีการถ่ายแบบใช้ตัวช่วยเรียงกระดาษตามที่คู่มือระบุไว้ แต่ท่านไม่ต้องการท่านจะปฏิเสธอย่างไร

หัวหน้างาน : ผมว่าคุณน่าจะถ่ายเอกสารตามคู่มือที่ระบุไว้นะ เครื่องจะได้ไม่พัง

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 5

ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วงนี้มีงานเข้ามามาก ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีงานล้นมือ เนื่องจากหน่วยงานของท่านต้องปิดงานโครงการให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเพื่อนร่วมงานได้ขอให้ท่านช่วยทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร แต่ท่านติดงานอื่นจึงไม่สามารถทำรายงานดังกล่าวได้ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

เพื่อนร่วมงาน : แผนกเราต้องทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เสนอต่อผู้บริหาร แต่ผมยังติดงานอื่นอยู่ คุณช่วยทำแทนให้ผมหน่อยได้ไหม

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 6

หัวหน้างานของท่านได้มอบหมายให้ท่านปฏิบัติงานในการกำกับดูแลบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าส่งออกต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีการขยายตัวของบริษัทเหล่านี้มากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศหลายๆ ข้อตกลง เพื่อให้การทำงานของท่านเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย และข้อตกลงต่างๆ ท่านจึงศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของข้อตกลงด้วยตนเอง ซึ่งหัวหน้างานของท่านทราบจึงแนะนำให้เข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการค้นคว้า แต่ท่านต้องการค้นคว้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานก่อนเข้าอบรมในเวลาต่อไป ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

หัวหน้างาน : นี้ ผมว่าคุณน่าจะเข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศตามแผนพัฒนานี้จะช่วยให้เอาไปใช้งานได้เร็วกว่าและไม่เสียเวลาค้นคว้า

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 7

หน่วยงานของท่านได้จัดซื้อเครื่องถ่ายเอกสารมาใหม่ ท่านซึ่งเป็นหัวหน้างานได้ขอให้ลูกน้องของท่านนำเอกสารสัญญาจ้างผู้รับจ้างในการก่อสร้างโครงการหนึ่งที่มีจำนวนหน้ามากกว่า 20 หน้า มาให้ท่านนำไปถ่ายเอกสาร พร้อมทั้งให้ลูกน้องพาไปยังเครื่องถ่ายเอกสารเครื่องใหม่ด้วย เพื่อให้แนะนำการใช้งาน แต่เมื่อท่านไปถ่ายเอกสารจึงทราบว่าเครื่องที่ซื้อมาใหม่นั้นเป็นเครื่องรุ่นเดียวกับที่บ้านของท่าน ท่านจึงถ่ายเอกสารโดยใช้วิธีการเปิดฝาถ่ายทีละแผ่น เนื่องจากไม่ต้องการแกะหลอดเย็บออก และท่านทราบว่าเป็นวิธีที่ทำได้โดยไม่ทำให้เครื่องเสียหาย ซึ่งลูกน้องของท่านเตือนให้ใช้วิธีการถ่ายแบบใช้ตัวช่วยเรียงกระดาษตามที่คู่มือระบุไว้ แต่ท่านไม่ต้องการ ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

ลูกน้อง : ดิฉันว่าหัวหน้าน่าจะถ่ายเอกสารตามคู่มือที่ระบุไว้จะกะ เครื่องจะได้ไม่พังเร็วค่ะ

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 8

ท่านเป็นหัวหน้างานของหน่วยงานแห่งหนึ่ง ซึ่งช่วงนี้มีงานเข้ามามาก ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีงานล้นมือ เนื่องจากหน่วยงานของท่านต้องปิดงาน โครงการให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งลูกน้องของท่านได้ขอความช่วยเหลือจากท่านในการทำรายงานและตรวจสอบความถูกต้อง ความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร แต่ท่านคิดงานอื่นและเห็นว่าลูกน้องของท่านมีศักยภาพเพียงพออยู่แล้ว ท่านจึงไม่สามารถทำรายงานดังกล่าวได้ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

ลูกน้อง : แผนกเราต้องทำรายงานความก้าวหน้าโครงการที่มีงบประมาณ 10 ล้านบาท เสนอต่อผู้บริหาร แต่ผมยังคิดงานอื่นอยู่ หัวหน้าพอจะมีเวลาช่วยทำรายงานและตรวจสอบความถูกต้องให้ผมหน่อยได้ไหมครับ

ท่าน :

สถานการณ์ที่ 9

ท่านเป็นหัวหน้างานของหน่วยงานที่เพิ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในการกำกับดูแลบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าส่งออกต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีการขยายตัวของบริษัทเหล่านี้มากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศหลายๆ ข้อตกลง เพื่อให้การทำงานของท่านและหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย และข้อตกลงต่างๆ ท่านจึงศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของข้อตกลงด้วยตนเอง ซึ่งลูกน้องของท่านทราบจึงแนะนำให้เข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการค้นคว้า แต่ท่านต้องการค้นคว้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานก่อนเข้าอบรมในเวลาต่อไป ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

ลูกน้อง : หัวหน้าครับ ผมว่าหัวหน้าน่าจะเข้าอบรมหลักสูตรข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศตามแผนปับนี้แหละครับ เพราะช่วยให้เอาไปใช้งานได้เร็วกว่าและไม่เสียเวลาค้นคว้า

ท่าน :

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธิดา ยุทธเสรี
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 30 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	เลขานุการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

