



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)

ปริญญา

ภาษาศาสตร์ประยุกต์

ภาษาศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การใช้ภาษาของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์

Language Use of Chinese-Singaporean Speakers in Singapore

นามผู้วิจัย นางสาวช.ดลฤดี เพ็ชฌุไพศิษฏ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ปรักษาวิทยานิพนธ์หลักวิทยา

(รองศาสตราจารย์วิภากร วงษ์ไทย, M.A.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์กิติมา อินทร์มพรรย์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน

เดือน

พ.ศ.

สิงสีทงจิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การใช้ภาษาของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์

Language Use of Chinese-Singaporean Speakers in Singapore

โดย

นางสาวช.ดลฤดี เพ็ชฌุไพศิษฏ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์)

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ช.ดลฤดี เพ็ชฌุฬไพศิย 2553: การใช้ภาษาของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชา
ภาษาศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ภากร วงศ์ไทย, M.A. 161 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ หนึ่ง) เพื่อศึกษาถึงการเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางใน 7
แวดวงภาษา ได้แก่ แวดวงครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการและ
การทำงานหรือการจ้างงาน สอง) เพื่อศึกษาประเภทกลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ
และการเสนอ และ สาม) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟังที่ต่ำกว่า
เท่ากัน หรือสูงกว่าผู้พูด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ที่อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์ ที่ได้มา
จากการสุ่มแบบเจาะจง โดยการคัดเลือกประชากรเชื้อสายจีนที่พูดได้ 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษและภาษาจีน
กลาง จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการ
สอบถามข้อมูลส่วนตัว และสอบถามถึงการเลือกใช้ภาษาในแวดวงต่าง ๆ ส่วนที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถาม
ที่เป็นการเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ หรือที่เรียกว่า Discourse Completion Test หรือ
DCT

ผลการวิจัยพบว่า หนึ่ง) การเลือกใช้ภาษาแต่ละแวดวงนั้น พบว่ามีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษในแวด
วงการติดต่อธุรกิจการค้า แวดวงการติดต่อราชการและแวดวงการทำงานหรือการจ้างงาน มีการเลือกใช้ภาษาจีน
กลางในแวดวงบ้าน แวดวงเพื่อน แวดวงเพื่อนบ้าน และแวดวงการศึกษา สอง) กลวิธีการปฏิเสธของคนเชื้อสาย
จีน-สิงคโปร์ที่อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์มี 11 กลวิธี กลวิธีเหล่านี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ
กลวิธีในการปฏิเสธทางตรง และกลวิธีในการปฏิเสธทางอ้อม กลวิธีในการปฏิเสธทางตรงมี 2 กลวิธี คือ การ
ปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาและการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ กลวิธีในการปฏิเสธทางอ้อมมี 10 กลวิธี ได้แก่ การให้
เหตุผล การพิจารณาถึงความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา การรับข้อเสนอนั้นไว้พิจารณา การปลอมไม่ให้อึดใจ
การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ การกล่าวถ้อยคำแสดงความลี้เลียด การกล่าวแบบหลีกเลี่ยง การกำหนดผู้ถาม
การใช้ถ้อยคำซ้ำ และการแนะนำ สาม) การเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพของผู้
สนทนาด้วยเช่นกัน กล่าวคือ กลวิธีการปฏิเสธทางตรงถูกใช้มากกว่าผู้ฟังที่สถานภาพต่ำกว่า และกลวิธีการ
ปฏิเสธทางอ้อมถูกใช้มากกว่าผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยพบว่ากลวิธีการปฏิเสธของคนเชื้อสายจีน-สิงคโปร์
นิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมและใช้วิธีการให้เหตุผลในการปฏิเสธมากที่สุด

Chor.Dolruedee Petchayapaist 2010: Language Use of Chinese-Singaporean Speakers in Singapore. Master of Arts (Applied Linguistics), Major Field: Applied Linguistics, Department of Linguistics. Thesis Advisor: Associate Professor Wipakorn Wongthai, M.A. 161 pages.

The objectives of this research were one) To study language choice in English language and Mandarin language in seven domains are family, friend, neighbor, business transaction, education, government and employment Two) To study refusal strategies of Chinese-Singaporean speakers in Singapore which include request, suggestion, invitation and offer Three) To study the strategies is also related to the social status of interlocutors.

Sample for the study consists of Chinese-Singaporean speaks both English language and Mandarin language which they are live in Singapore. Data collected consists of two parts: part one, personnel data and language choice in seven domains. Part two, using Discourse Completion Test answered by 50 Chinese-Singaporean speakers in Singapore.

The data result as one) Language use of Chinese-Singaporean use English language in domain business transaction, government and employment and use Mandarin language in domain family, friendship, neighbor and education. Two) Twelve refusal strategies use by Chinese-Singaporean speaker in Singapore. They can be divided into the direct, and the indirect type. Direct strategies found two direct refusals. As for the indirect type and , there are ten strategies: reason, consideration of interlocutor's feelings, suggestion of willingness, let interlocutor off the hook, statement of regret, hedging, statement of principle, criticize the request / requester and suggestion. Three) The choice of these strategies is related to Request, Invitation, Suggestion and Offer. The choice of the strategies is also related to the social status of interlocutors. Direct strategies use with interlocutor's lower status and indirect strategies use with interlocutor's higher status. The data show that most of them use the indirect refusal strategies in reasoning.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็ด้วยความช่วยเหลือ และความกรุณาอย่างสูงในการสละเวลา เพื่อให้คำแนะนำ ปรีกษา แก้ไข ตรวจสอบ พร้อมทั้งให้กำลังใจและข้อคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ นานาอันมีค่าและมีประโยชน์ยิ่งต่อการวิจัยที่ผู้วิจัยได้รับจากรองศาสตราจารย์ วิทยากร วงศ์ไทย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณต่ออาจารย์ภาควิชาภาษาศาสตร์ทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณผู้ให้การตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จได้เลย ถ้าไม่ได้รับความกรุณาจากพี่สาว-ช.ชุดิภัลย์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์ และพี่เขย MR.CHNG ENG HUA ผู้ที่ให้ทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือต่าง ๆ นานาประการ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด โดยเป็นผู้ตรวจสอบเอกสารและช่วยทำการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนตามที่ได้ตั้งใจไว้ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณในความช่วยเหลือ ความห่วงใย และกำลังใจที่มีให้ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงคุณพ่อ-คุณแม่ ผู้ซึ่งให้การสนับสนุนทั้งด้านการศึกษา ให้ความรัก ความห่วงใย ความเข้าใจและกำลังใจให้แก่ลูกมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ช.ชลฤดี เพ็ชฌุไพศิษฐ์

มกราคม 2553

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(8)
ประมวลศัพท์	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
สมมติฐานการวิจัย	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ทฤษฎีการเลือกใช้ภาษา	8
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ภาษา	9
ทฤษฎีวัจนกรรม	14
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมอ้อม	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
วิธีการเก็บข้อมูล	23
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย	34
ผลการวิจัยส่วนที่ 1 การเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษา	
จีนกลางในแวดวงการใช้ภาษา	34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 การศึกษากลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ	44
ผลการวิจัยส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการตอบปฏิเสธต่อสถานการณ์การ ขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ ระหว่าง สถานภาพที่ผู้พูดต่ำกว่าผู้ฟัง สถานภาพที่ผู้พูดเท่ากับ ผู้ฟังและสถานภาพที่ผู้พูดสูงกว่าผู้ฟัง	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	98
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	106
ภาคผนวก ข ข้อมูลแสดงการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 การเลือกใช้ ระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงการใช้ ภาษา (Domain) จำนวน 50 คน	113
ภาคผนวก ค ข้อมูลแสดงการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 กลวิธีการ ปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และ การเสนอ (Offer) และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการ พูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 12 สถานการณ์ จำนวน 50 คน	132
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	161

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การใช้ภาษาอังกฤษการเรียนและภาษาเยอรมันของชาว Oberwart	11
2	จำนวนของประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์ที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความถนัดในการใช้ภาษาที่บ้าน	12
3	ประเภทการพูดปฏิเสธในแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์สมมติ 12 สถานการณ์	27
4	ตัวอย่างตารางการแสดงผลการใช้ภาษาในแวดวงบ้าน	29
5	การเลือกใช้ภาษาในทุกแวดวงการใช้ภาษาของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน	35
6	ตัวอย่างตารางการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธ	45
7	คำร้อยละของผลสรุปการใช้กลวิธีการปฏิเสธของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน	58
8	คำร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง	60
9	คำร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ	63
10	คำร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำ	67
11	คำร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	สรุปคำร้อยละของผลการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน	76
13	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง	80
14	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง	84
15	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง	88
16	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง	92
17	สรุปคำร้อยละการเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง	96
ตารางผนวกที่		
1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามระดับการศึกษา	128
2	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามอายุ	129
3	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามเพศ	130

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงครอบครัว	36
2	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อน	37
3	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อนบ้าน	38
4	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อธุรกิจการค้า	39
5	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการศึกษา	40
6	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อราชการ	41
7	ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการทำงานหรือการจ้างงาน	42
8	สรุปผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงภาษาทั้ง 7 แวดวงภาษา	43
9	คำร้อยละของผลสรุปการใช้กลวิธีการปฏิเสธของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน	59
10	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง	80
11	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง	81

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
12	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง	82
13	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ	83
14	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง	84
15	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง	85
16	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง	86
17	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การ เชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ	87
18	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อ การขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่า ของผู้ฟัง	88
19	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อ การขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพเท่ากัน ของผู้ฟัง	89

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
20	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง	9๖
21	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำและการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ	91
ภาพผนวกที่		
1	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามระดับการศึกษา	128
2	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามอายุ	129
3	คำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามเพศ	130

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

MC ย่อมาจาก Medical Certificate

ซึ่งคนสิงคโปร์นิยมใช้คำนี้ เมื่อมีการลาป่วย เพราะในการลาป่วยทุกครั้งจะต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าป่วยจริงไปแสดงหรือยื่นพร้อมกับจดหมายลาป่วยให้กับทางฝ่ายบุคคลของบริษัท และถ้ามีคนถามว่า “ทำไมเมื่อวานไม่มาทำงาน” ก็จะตอบคำว่า MC เช่นเดียวกัน จะไม่นิยมพูดว่า “I’m sick”.

ประมวลศัพท์

กลวิธี	คือ	รูปแบบภาษาที่ใช้สื่อในแต่ละวัจนกรรม
การปฏิเสธ (Refusal)	คือ	การใช้ภาษาเพื่อแสดงถึงการตอบสนองว่าไม่ปฏิบัติตามตามที่คู่สนทนาต้องการในงานวิจัยนี้ศึกษาการปฏิเสธตามที่คู่สนทนาต้องการใน 4 ประเด็น คือ การปฏิเสธต่อคำขอร้อง การปฏิเสธต่อการเสนอ การปฏิเสธต่อการแนะนำ และการปฏิเสธต่อการเชิญ
การเลือกภาษา	คือ	การที่บุคคลที่มีความสามารถในการพูดได้มากกว่าหนึ่งภาษา และตัดสินใจที่จะใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งที่ตนพูดได้ในการสื่อสาร
วัจนกรรม (Speech Act)	คือ	การกระทำโดยใช้คำพูดจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่ออยู่ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมของการกระทำนั้น
แนวทางการใช้ภาษา	คือ	การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกันในสังคม โดยในงานวิจัย หมายถึง ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการและการทำงาน หรือการจ้างงาน
สถานการณ์	คือ	เหตุการณ์สมมติที่ผู้วิจัยใช้ในแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามเพื่อการปฏิเสธนั้น ๆ
สถานภาพ	คือ	สถานะทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังในงานวิจัยครั้งนี้ คือ สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่าผู้พูด สถานภาพของผู้ฟังเท่ากับผู้พูด และสถานภาพของผู้ฟังสูงกว่าผู้พูด
หน่วยทางความคิด	คือ	ข้อความที่สื่อแต่ละความหมาย

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่าประเทศต่าง ๆ ในโลกนี้มีภาษาใช้ในแต่ละประเทศของตนมากกว่าหนึ่งภาษา หรือที่รู้จักกันในนามว่าประเทศหลายภาษา แม้แต่ประเทศไทยของเรา ซึ่งคนทั่วไปมักจะคิดว่ามีภาษาที่ใช้ภาษาเดียว คือ ภาษาไทย แต่จากข้อมูลใน อมรา(2542: หน้า 16-17) ซึ่งได้พูดถึงความหลากหลายของภาษาในสังคมไทยไว้ว่า “สังคมไทยดูเหมือนจะเป็นสังคมหนึ่งภาษา เพราะดูเหมือนภาษาที่เป็นที่รู้จักว่าคนไทยใช้มีภาษาเดียว คือ ภาษาไทย ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติ ประเทศไทยต่างจากประเทศอื่น ๆ ที่เป็นประเทศเพื่อนบ้านที่ไม่เคยตกเป็นเมืองขึ้นของมหาอำนาจตะวันตก ประเทศไทยจึงไม่ได้รับอิทธิพลจากภาษาอังกฤษ เช่นในพม่า อินเดีย มาเลเซีย หรืออิทธิพลจากภาษาฝรั่งเศส เช่นในเวียดนาม กัมพูชา และลาว นอกจากนั้น ประเทศไทยยังมีเอกภาพทางภาษา กล่าวคือ ไม่มีความขัดแย้งกันหรือต่อสู้กัน เพื่อแย่งชิงตำแหน่งภาษาประจำชาติ ด้วยเหตุที่ภาษาไทยมาตรฐานมีความเด่น และอยู่สูงสุดของลำดับชั้นและภาษาอื่น ๆ ดูเหมือนจะหมดความสำคัญไปนี้เอง จึงดูเหมือนว่าประเทศไทยเป็นสังคมหนึ่งภาษา อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจและวิจัยมีผู้พบว่าภาษาที่ใช้กันจริง ๆ ในประเทศไทยมีไม่น้อยกว่า 80 ภาษา ถ้านับรวมภาษาย่อย ภาษาถิ่นเข้าไปด้วย ก็จะเพิ่มจำนวนขึ้นอีกเกินกว่าร้อยภาษา” ความหลากหลายทางภาษาและในสภาวะหลายภาษาเช่นนี้ เริ่มเป็นที่สนใจของนักภาษาศาสตร์หลายท่านที่ทำการวิจัยด้านความหลากหลายของภาษาในสังคมไทย หัวข้อหลักหัวข้อหนึ่งของความหลากหลายที่นักวิชาการสนใจศึกษา คือ การเลือกใช้ภาษา ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลที่มีความสามารถในการพูดได้มากกว่าหนึ่งภาษา และตัดสินใจที่จะใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งที่ตนพูดได้ในการสื่อสาร การเลือกภาษาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ประการแรก คือ อาจเลือกใช้ตามความพอใจของตน หรือพูดภาษาต่าง ๆ สลับไปมา แล้วแต่อารมณ์ อาจจะกระทำด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ กรณีเช่นนี้มักเกิดในสังคมหรือชุมชนที่ภาษาต่าง ๆ มีความสำคัญเท่า ๆ กัน และสมาชิกในชุมชนสามารถเข้าใจภาษาต่าง ๆ ได้อย่างดีเท่า ๆ กัน ปัจจัยประการที่สองที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาษา คือ หน้าที่ที่แบ่งไว้อย่างชัดเจนของภาษาในสังคม ผู้ใช้ภาษาจะต้องเลือกภาษาให้ถูกกับแวดวงที่สังคมกำหนดไว้ว่าจะต้องใช้ภาษาอะไร เช่น ถ้าอยู่ในบ้านต้องใช้ภาษา ก. ถ้าอยู่ในมหาวิทยาลัยต้องใช้ภาษา ข. ดังนี้ เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาภาวะหลายภาษา และการเลือกใช้ภาษาของคนในประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากผู้วิจัยมีถิ่นที่อยู่อาศัยที่ประเทศสิงคโปร์มีความคุ้นเคยกับประเทศนี้และได้พบเห็นว่าเป็นอีกประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียที่เป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางภาษา ซึ่งประกอบด้วยประชากรหลายชาติพันธุ์ ดังเช่น Lee-Wong Song Mei 2001:41 ได้พูดถึงไว้ในเรื่อง “The Polemics of Singlish” ว่าประเทศสิงคโปร์ประกอบด้วย 3 ชาติพันธุ์หลัก ได้แก่ จีน มาเลย์ อินเดีย และมีภาษาหลักอย่างน้อย 5 ภาษา ได้แก่ ภาษามาเลย์ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง ภาษาทมิฬและภาษาจีนฮกเกี้ยน และมี 3 ภาษารอง ได้แก่ ภาษาจีนแต้จิ๋ว ภาษาจีนกวางตุ้ง และภาษาจีนไหหลำ และจากการสำรวจในกลางปี 2008 ของกรมสถิติของประเทศสิงคโปร์จาก “Monthly Digest of Statistics Singapore: June 2009) ได้ระบุไว้ว่าประเทศสิงคโปร์มีประชากรทั้งสิ้นประมาณ 4,839,4000 คน และที่เป็นเฉพาะพลเมืองสิงคโปร์มีทั้งสิ้น 3,642,700 คน เป็นเชื้อชาติจีน 74.72%, มาเลย์ 13.59%, อินเดีย 8.88% และอื่น ๆ 2.81% จะเห็นได้ว่าประชากรส่วนใหญ่ของประเทศสิงคโปร์ยังคงเป็นคนเชื้อสายจีน และจากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ประเทศสิงคโปร์มีความหลากหลายทางภาษาและเชื้อชาติ เพราะว่าจากประวัติศาสตร์ที่กล่าวในหนังสือ “ลี กวน ยู” แปลโดย ราชันย์ สุเชษฐ์ (2520:15) ได้กล่าวไว้ว่า “ประเทศสิงคโปร์ในอดีตได้เคยเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษแบบที่เรียกว่า Crown Colony มาตั้งแต่ปี 1819 จนกระทั่งได้รับเอกราช ระหว่างนั้นมีบางช่วงที่หลุดมือจากอังกฤษไปบ้าง โดยถูกญี่ปุ่นเข้ายึดครองระหว่างปี 1942 – 1945 สิงคโปร์ตกอยู่ในสภาพดังกล่าวขณะที่รวมอยู่กับมลายู ซาบาห์และซาราวัก สิงคโปร์ มลายู ซาบาห์ และซาราวักได้กลายเป็นสหพันธรัฐมาเลเซียเมื่อวันที่ 16 กันยายน 1963 เป็นที่ยอมรับกันในประเทศต่าง ๆ ว่าประเทศใหม่นี้เป็นที่ทดลองสภาพรัฐที่ประกอบด้วย คนหลายเชื้อชาติอย่างแท้จริง สิงคโปร์ได้แยกตัวออกจากมาเลเซียเป็นประเทศเอกราชและมีอธิปไตยเป็นของตนเองเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 1965 หลังจากนั้นเดือนหนึ่งก็เข้าเป็นสมาชิกประเทศที่ 116 ขององค์การสหประชาชาติ และในเดือนตุลาคม 1965 ก็เข้าเป็นสมาชิกอันดับที่ 22 ของกลุ่มประเทศเครือจักรภพอังกฤษ” จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้ จึงเห็นได้ชัดเจนว่าประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศหลายภาษา เมื่อประเทศใดประเทศหนึ่งมีภาษาที่ใช้หลายภาษา จึงมีความจำเป็นสำหรับประชากรของประเทศนั้น ๆ ที่จะต้องเลือกภาษาใดภาษาหนึ่งเป็นภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกัน ดังนั้นการเลือกภาษาจึงกลายมาเป็นประเด็นสำคัญสำหรับประชากรที่อยู่ในประเทศที่มีหลายภาษา สำหรับผู้วิจัยเองได้มีประสบการณ์ตรงในเรื่องนี้โดยผู้วิจัยพบว่า เมื่อครั้งที่ผู้วิจัยได้ไปศึกษาต่อในสาขาวิชาการโรงแรม ณ ประเทศสิงคโปร์ และหลังจากที่สำเร็จการศึกษา ก็ได้ทำงานในบริษัทเอกชนที่ประเทศสิงคโปร์ ได้พบว่าถึงแม้ภาษาราชการที่ใช้ติดต่อสื่อสารจะเป็นภาษาอังกฤษ แต่ในการใช้ชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการไปซื้อของ ไปจ่ายตลาด หรือการเดินทาง ถ้าคนที่เรติดต่อสื่อสารด้วยนั้นเป็นคนเชื้อสายจีน

โดยส่วนใหญ่ก็จะพูดภาษาจีนกลางในการติดต่อสื่อสาร แต่ถ้าเป็นคนเชื้อสายอื่น ก็จะพูดภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับว่าคนที่เราติดต่อสื่อสารด้วยนั้นเป็นคนเชื้อสายใด ถ้าเป็นคนเชื้อสายเดียวกันก็จะพูดภาษาถิ่นของตน แต่ถ้าคนละเชื้อสายก็จะใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนา ดังนั้นเพื่อให้ได้คำตอบในเรื่องของการเลือกภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาว่ากลุ่มชาติพันธุ์หลัก คือ ประชากรจีนในสิงคโปร์มีการเลือกใช้อย่างไร ซึ่งก่อนหน้านี้ วิโรจน์ ธิรคุณ (2540) ได้ศึกษาถึงภาษาที่ประชากรในประเทศสิงคโปร์เลือกใช้ โดยพบว่าเมื่อคิดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์แล้วมีภาษาต่าง ๆ ดังนี้ คือ ภาษาจีน 56%, ภาษามาลเลย์ 15%, ภาษาอังกฤษ 9%, ภาษาทมิฬ 4%, และภาษาอื่น ๆ 16% นอกจากนี้ยังได้ศึกษาสัดส่วนของประชากรชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในประเทศสิงคโปร์พบว่าประกอบไปด้วย จีน 76%, มลายู 15%, อินเดีย 7% และอื่น ๆ 2% ตามลำดับ และจากกรมสถิติสิงคโปร์ที่มีการสำรวจสำมะโนประชากรในปี 2000 หรือที่เรียกว่า “Singapore Census of Population, 2000 Advance Data Release No.3” ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรสิงคโปร์เชื้อสายจีน มีการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนดังนี้ การใช้เฉพาะภาษาอังกฤษ 16.4%, การใช้เฉพาะภาษาจีน 32%, การใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน 48.3% และการใช้ภาษาอื่น ๆ 3.3% จากข้อมูลข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าเป็นผลจากการศึกษาแบบกว้าง ๆ แต่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเจาะลึกลงไปว่า ภาษาที่มีการเลือกใช้นั้นถูกใช้ในแวดวงการใช้ภาษาแวดวงใดในแต่ละแวดวง อันได้แก่ ครอบครัว (Family), เพื่อน (Friendship), เพื่อนบ้าน (Neighbour), การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction), การศึกษา (Education), การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment)

นอกจากเรื่องของการเลือกใช้ภาษาแล้วอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาด้วยคือการวิเคราะห์ถึงเรื่องของการใช้ภาษาในแง่ของวัจนปฏิบัติศาสตร์ ซึ่งก็คือ การศึกษาภาษาที่ใช้ในบริบทการสื่อสาร เพราะว่ามันขึ้นอยู่กับพื้นฐานแล้วได้ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกัน และการตีความหมายนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ถ้อยคำที่ผู้พูดว่ามีเจตนาอย่างไร การใช้ น้ำเสียง และวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ ดังนั้นเพื่อศึกษาถึงเรื่องนี้ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรสิงคโปร์ ที่พูดภาษาอังกฤษได้ดี โดยผู้วิจัยเน้นศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธ เพราะวัจนกรรมนี้เป็นวัจนกรรมที่จำเป็นในการพูดคุยสื่อสารของคนเราในชีวิตประจำวัน และเนื่องจากการพูดปฏิเสธนั้น คือการที่ผู้ฟังไม่ยอมทำตามที่ผู้พูดต้องการ ทำให้เกิดการเสียน้ำต่อผู้ฟัง ดังนั้นผู้พูดจะต้องใช้กลวิธีที่จะทำไม่ให้ผู้ฟังเสียน้ำ โดยต้องพูดปฏิเสธให้สุภาพมากที่สุด เพื่อให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม โดยในเรื่องของวัฒนธรรมนั้น โดยเฉพาะวัฒนธรรมของจีนนั้นให้ความสำคัญกับความอาวุโส หรือสถานภาพของบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า กลวิธีการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธสัมพันธ์กับ

ตัวแปรด้านสถานภาพของกลุ่มชนหนาหรือไม่ ดังตัวอย่างงานวิจัยของ Lii-Shih (1994, อ้างในวิมล พักตร์ 2000) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับสังคมจีนอย่างน่าสนใจว่า “ถ้าการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่มีประโยชน์ต่อผู้ฟัง ผู้พูดมักจะรู้สึกเป็นอิสระในการแสดง วัจนกรรมนั้นโดยตรงไปตรงมา อย่างน้อยก็สำหรับชาวจีน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าการกระทำนั้นถือว่าการกระทำที่คุกคามหน้า และไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง ผู้พูดจะพยายามหลีกเลี่ยงการแสดงวัจนกรรมนั้น หรือถ้าต้องแสดงวัจนกรรมนั้นก็จะแสดงอย่างอ้อมค้อมและพยายามใช้กลวิธีต่าง ๆ อย่างฉลาด เพื่อบรรเทาการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟังให้น้อยลง”

ประเด็นปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นประเด็นที่คาบเกี่ยวกับศาสตร์ในหลายสาขาด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาษาศาสตร์ สังคม ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ และด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการเลือกใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนกลาง ในแวดวงการใช้ภาษา (Domain) ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง 7 แวดวง คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbour) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment)
2. เพื่อศึกษาประเภทกลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) ใน 12 สถานการณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟังในประเด็นต่อไปนี้
 - สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่า (Lower) ผู้พูด
 - สถานภาพของผู้ฟังเท่ากัน (Equal) กับผู้พูด
 - สถานภาพของผู้ฟังสูงกว่า (Higher) ผู้พูด

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาการเลือกภาษาตามแวดวงการใช้ภาษา (Domain) ใน 7 แวดวงภาษา คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbor) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment)
2. ศึกษาเฉพาะวัจนกรรมการปฏิเสธ 4 ประเภท ได้แก่ การขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) และศึกษาถึงกลวิธีการปฏิเสธ 2 รูปแบบ คือ การปฏิเสธทางตรงและการปฏิเสธทางอ้อม รวมถึงศึกษาถึงกลวิธีการปฏิเสธ โดยจะไม่ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการตอบการปฏิเสธ เช่น อายุ เพศ การศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เรียกว่า Discourse Completion Test หรือ DCT
3. ศึกษาเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีถึง 55 ปี และเป็นผู้ที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์เท่านั้นจำนวน 50 คน
4. ในการทำการวิจัยในครั้งนี้ไม่ศึกษาความแตกต่างของการใช้ภาษาระหว่างเพศและอายุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงทางภาษาในสังคมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม
2. เป็นประโยชน์ให้เกิดความเข้าใจในวัจนกรรมการพูดปฏิเสธของคนสิงคโปร์จากกลุ่มตัวอย่าง
3. สามารถสะท้อนให้เห็นลักษณะวัฒนธรรมการใช้ภาษาของคนในสังคม
4. เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาจีนกลางในแวดวงภาษา (Domain) ครอบครัวและเพื่อน และมีการใช้ภาษาอังกฤษในแวดวงภาษาเพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการและการทำงานหรือการจ้างงาน

กลวิธีที่ใช้ในการแสดงการปฏิเสธมีหลายกลวิธี



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ความหลากหลายทางภาษาเป็นประเด็นหนึ่งที่เริ่มเป็นที่สนใจของนักภาษาศาสตร์หลายท่านที่ทำการวิจัยด้านความหลากหลายของภาษาในสังคมไทย หัวข้อหลักหัวข้อหนึ่งของความหลากหลายที่นักวิชาการสนใจศึกษา คือ การเลือกใช้ภาษา ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลที่มีความสามารถในการพูดได้มากกว่าหนึ่งภาษา และตัดสินใจที่จะใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งที่ตนพูดได้ในการสื่อสาร

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกภาษานั้น อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2532) ได้ให้คำจำกัดความการเลือกภาษา (Language Choice) ไว้ว่า “การเลือกใช้ภาษาใดภาษาหนึ่งในการสื่อสาร เช่น คนที่พูดได้สองภาษาจะต้องเลือกว่าเมื่อใดจะพูดภาษาหนึ่ง และเมื่อใดจะพูดอีกภาษาหนึ่ง ส่วนใหญ่แล้วการเลือกขึ้นอยู่กับหน้าที่ของแต่ละภาษา หรือสถานการณ์ว่าเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ตัวอย่างคนสิงคโปร์ซึ่งส่วนมากพูดได้ทั้งภาษาอังกฤษและจีน และบางคนยังพูดภาษามาเลย์ได้อีก มักใช้ภาษาอังกฤษในโรงเรียน มหาวิทยาลัย และในการติดต่อทางราชการ แต่ที่บ้านมักพูดภาษาจีน เป็นต้น ในบางกรณีผู้พูดอาจไม่เลือกใช้ภาษาแยกกันไปโดยเด็ดขาดตามโอกาสหรือสถานการณ์แต่กลับใช้สองภาษาสลับกันไปมา ซึ่งเรียกว่า การสลับภาษา (Code Switching) หรืออาจใช้ปนกันไปในประโยคเดียวกัน ซึ่งเรียกกันว่า การปนภาษา (Code Mixing)” และยังได้กล่าวถึงแนวคิดการใช้ภาษา (Domain of Language Use) ไว้ในคำจำกัดความในภาษาศาสตร์สังคมไว้ว่า “สถานการณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งรวมกันเป็น 1 ชุดโดยมีการใช้ภาษา 1 ภาษาหรือ 1 วิธภาษา ซึ่งแตกต่างจากชุดสถานการณ์อื่น ๆ และสมาชิกในชุมชนภาษาสามารถตัดสินใจได้ว่า การใช้ภาษานั้นหรือวิธภาษานั้นเท่านั้นเป็นการเหมาะสมกับแวดวงนั้น ไม่ใช่ภาษาหรือวิธภาษาอื่น แวดวงการใช้ภาษามักประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ รวมกัน เช่น สถานที่ เรื่องที่พูด และผู้ร่วมสนทนา ตัวอย่างของแวดวงการใช้ภาษา ได้แก่ โรงเรียน ครอบครัว สนามเด็กเล่น วัดหรือโบสถ์ วรรณคดี สื่อมวลชน ค่ายทหาร ศาล และรัฐบาล เป็นต้น การวิเคราะห์แวดวงการใช้ภาษาจะเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับทวิภาษา ในชุมชนทวิภาษา ภาษาต่ำจะเป็นภาษาที่ใช้ในแวดวงครอบครัว ในขณะที่ภาษาสูงมักใช้ในแวดวงที่เป็นทางการมากกว่า เช่น โรงเรียน จะสังเกตได้ว่า แวดวงการใช้ภาษาถูกจำกัดความตามบริบททางสังคม แวดวงหนึ่ง ๆ ถือได้ว่าเป็นสถาบันทางสังคม การศึกษาแวดวงการใช้ภาษาทำให้เราเข้าใจเรื่องการเลือกภาษาในสังคมได้เป็นอย่างดี”

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีการเลือกใช้ภาษา

Fasold (1984) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเลือกใช้ภาษาสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีทางสังคมวิทยา (Sociology) จะเป็นการวิเคราะห์เรื่องของการเลือกใช้ภาษา (Language Choice) โดยจะเน้นดูที่โครงสร้างทางสังคม (Social Structure) แนวทางการใช้ภาษา วิธีการศึกษาจะใช้วิธีถามจากแบบสอบถาม หรือจากการสังเกตจากการทดลองแบบควบคุม เมื่อได้ข้อมูลก็จะวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติแล้วนำมาอภิปรายผล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีนี้ คือ งานของ Fishman (1964, 1965, 1968), Greenfield (1972) and Parasher (1980)

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) จะเป็นการวิเคราะห์ในทางจิตวิทยา โดยที่คนกลุ่มนี้จะมีความสนใจในขบวนการทางจิตวิทยา (Psychological Processes) การวิจัยของคนกลุ่มนี้ใช้วิธีการเดียวกับทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่ดูโครงสร้างทางสังคม แต่จะให้ความสนใจที่ตัวบุคคลมากกว่าทางสังคม กล่าวคือ การวิเคราะห์การเลือกใช้ภาษาในแง่ของตัวบุคคลที่มีความรู้สึกต่อตัวเองต่อคนในสังคม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีนี้ คือ งานของ Herman (1968)

3. ทฤษฎีทางมานุษยวิทยา (Anthropology) จะเป็นการวิเคราะห์ที่มีความคล้ายกับทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) คือ เน้นที่ความรู้สึกของผู้พูด ต่างกันที่ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมนั้นดูความรู้สึกของผู้พูดเป็นสำคัญ ส่วนทฤษฎีทางมานุษยวิทยานั้นจะดูว่าผู้พูดนั้นเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงออกถึงค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นจึงสนใจวิเคราะห์การเลือกใช้ภาษาในแต่ละปฏิสัมพันธ์ โดยดูว่าในการพูดสนทนาแต่ละครั้งมีการปนภาษา (Code Mixing) หรือไม่ และดูว่ามีการสลับภาษา (Code Switching) หรือไม่ สำหรับการเลือกใช้ภาษาของคนกลุ่มนี้ และวิธีการศึกษาจะใช้วิธีที่เรียกว่าการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากการเข้าไปศึกษาภาษาของคนกลุ่มนี้ ทำให้ทราบถึงโครงสร้างทางสังคม หรือ Community Structure

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ภาษา

งานวิจัยต่างประเทศ

Fishman (1964, 1965, 1968) เป็นผู้เสนอแนวคิดในเรื่องทฤษฎีแวดวงการใช้ภาษา (Domain) ที่มีผลต่อการเลือกใช้ภาษา (Language Choice) โดยมี 7 แวดวงการใช้ภาษา คือ แวดวงการใช้ภาษาในครอบครัว (Family), เพื่อน (Friendship), เพื่อนบ้าน (Neighbour), การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction), การศึกษา (Education), การติดต่อราชการ (Government) และการทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) ในแต่ละการใช้แวดวงภาษาจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ เช่น สถานที่ หัวข้อที่ใช้ในสนทนา และบุคคลที่มีการปฏิสัมพันธ์กัน และ Fishman ยังได้กล่าวอีกว่าแวดวงพื้นฐานที่สำคัญที่สุดคือ แวดวงครอบครัว ถ้าคนนั้นอยู่ที่บ้านพูดกับสมาชิกในครอบครัวเกี่ยวกับทุก ๆ เรื่อง จะสัมพันธ์กับทวิภาษา (Diglossia) คือสภาพหรือสถานการณ์ที่มีการใช้สองภาษาที่มีการแบ่งหน้าที่ของภาษาที่แตกต่างกันเห็นได้ชัด กล่าวคือภาษาที่มีบทบาทในสังคมน้อย หรือที่เรียกว่าภาษาต่ำ (Low Language) จะถูกนำมาใช้ในแวดวงครอบครัว ส่วนภาษาที่มีบทบาทในสังคมมาก หรือที่เรียกว่าภาษาสูง (High Language) จะถูกนำมาใช้ในลักษณะที่เป็นทางการมากกว่า เช่น การศึกษา

Greenfield (1972) ได้กล่าวถึงการศึกษาการเลือกใช้ภาษา (Language Choice) ระหว่างภาษาสเปนกับภาษาอังกฤษของคนเปโอโตริกันในกรุงนิวยอร์ก ซึ่งมีสถานะภาษาเป็น Diglossic โดยมีภาษาสเปนเป็น Low Language และภาษาอังกฤษเป็น High Language เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบให้คะแนน 1-5: 1 หมายถึง การใช้เฉพาะภาษาสเปน, 2 หมายถึง การใช้ภาษาสเปนมากกว่าภาษาอังกฤษ, 3 หมายถึง การใช้ภาษาสเปนเท่ากันกับภาษาอังกฤษ, 4 หมายถึง การใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าภาษาสเปน, 5 หมายถึง การใช้เฉพาะภาษาอังกฤษ และผลการวิจัยพบว่าการใช้ภาษาสเปนมากในแวดวงภาษาในครอบครัวและเพื่อน และพบว่าการใช้ภาษาอังกฤษพบมากในแวดวงภาษาในศาสนา การศึกษาและการจ้างงาน

Parasher (1980) ได้ทำการศึกษาการเลือกภาษา กลุ่มตัวอย่าง คือ คนที่มีการศึกษา 350 คน ในเมือง 2 เมือง ของประเทศอินเดีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่เป็น Self-reported โดยใช้ทฤษฎีแวดวงการใช้ภาษาของ Fishman โดยมีทั้งหมด 7 แวดวงภาษา คือ 1) ครอบครัว 2) เพื่อน 3) เพื่อนบ้าน 4) การติดต่อธุรกิจ 5) การศึกษา 6) การติดต่อราชการ และ 7) การจ้างงาน ใน

งานวิจัยของ Parasher จะประกอบขึ้นจากเหตุการณ์ที่มีความคล้าย ๆ กัน ตัวอย่างเช่น แวดวงเพื่อน จะประกอบขึ้นจากเหตุการณ์ที่คล้าย ๆ กัน ได้แก่ คุยกับเพื่อนหรือคนคุ้นเคย หรือ คุยกับคนที่ไปเที่ยวคลับหรือทำงานเลี้ยง หรือ แนะนำเพื่อนกับคนอื่น หรือ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวกับเพื่อน ผู้ร่วมงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเหตุการณ์ของ Parasher นั้นจะประกอบด้วยคน สถานที่และหัวข้อในการสนทนา

Herman (1968) ได้ทำการศึกษาการเลือกใช้ภาษาโดยเฉพาะของคนที่เป็น Bilingual จะตกอยู่สภาวะทางจิตใจมากกว่าหนึ่งสภาวะพร้อมกัน สภาวะที่ Herman พูดยังมี 3 สภาวะด้วยกัน คือ 1) ความต้องการของตัวผู้พูดเองหรือที่เรียกว่า Speaker's Personal Needs) ส่วนสภาวะ 2 และ 3 นั้นเป็นความต้องการของคนที่ถูกด้วย (Social Groupings) ยกตัวอย่าง เช่น ในสถานการณ์ของคนที่เป็นผู้รู้สองภาษา (Bilingual) คนนั้นจะรู้สึกเหมือนกับว่าตัวเองกำลังถูกขยี้ยุบไปคนละทิศคนละทาง อีกใจหนึ่งนั้นอยากพูดภาษาที่ตนเองถนัดที่สุด แต่คนที่พูดด้วยอาจจะอยากให้ใช้อีกภาษาหนึ่งสำหรับคนที่พูดด้วยก็สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งเรียกว่า Immediate คือ คนที่ปรากฏตัว ณ เวลานั้น ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่าเป็น Backgroup Group คือ คนที่ไม่ได้อยู่ตรงนั้น แต่มีผลต่อการเลือกใช้ภาษาของผู้พูด เป็นกลุ่มที่เซอร์แมนเรียกว่าเป็น Hidden Committees กล่าวคือ ผู้พูดอยากให้ถูกมองว่าเขาไม่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มนั้น ตัวอย่างเช่น คนผิวดำในหมู่คนผิวขาว ซึ่งทางชาติพันธุ์มองดูก็รู้ว่าเป็นคนผิวดำ แต่จากการพูดของเขาจะทำให้ผู้ฟังรู้ว่า เขามีความเอนเอียงไปทางคนผิวดำหรือผิวขาว

Gal (1986, 1979) ได้ทำการศึกษาที่เมือง Oberwart ประเทศออสเตรีย จะเห็นความแตกต่างในการใช้ภาษาระหว่างภาษาเยอรมันกับภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน เพราะเมืองนี้ตั้งอยู่ใกล้กับชายแดนประเทศออสเตรีย เพราะฉะนั้นคนบริเวณนี้จะพูดได้ 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษกับภาษาเยอรมัน ภาษาอังกฤษเป็น L (Low Language) ส่วนภาษาเยอรมัน ซึ่งเป็นภาษาประจำชาติของประเทศออสเตรีย และเป็นภาษาของการศึกษาเป็น H (High Language) ภาษาอังกฤษสัมพันธ์กับค่านิยมเก่า ๆ การทำงานหนัก การเป็นเจ้าของฟาร์ม การมีที่ดิน ส่วนภาษาเยอรมันเป็นสัญลักษณ์ของชาวกอง ความเจริญก้าวหน้า ลักษณะทางสังคมของเมืองนี้กำลังจะเป็น Monolingual คือ พูดภาษาเยอรมันภาษาเดียว แต่ในกลุ่มของคนสูงอายุมักเป็นผู้รู้สองภาษาอยู่ ดังโครงสร้างข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 การใช้ภาษาอังกฤษการเรียนและภาษาเยอรมันของชาว Oberwart

ผู้พูด	อายุ	สถานะการณ้พูดกับ.....						
		ของผู้พูด	พระเจ้า	ปู่ ย่า ตา ยาย	พ่อ แม่	เพื่อน	เด็ก	หมอ
A	63		Hu	Hu	Hu	Hu	Ghu	G
B	61		Hu	Hu	Hu	Hu	Ghu	G
C	58		Hu	Hu	Hu	Ghu	Ghu	G
D	52		Hu	Hu	Hu	Ghu	Ghu	G
E	27		Hu	Hu	Ghu	G	G	G
F	25		Hu	Hu	Ghu	G	G	G
G	22		Hu	Hu	G	G	G	G

G หมายถึง ภาษาเยอรมัน Hu หมายถึง ภาษาอังกฤษ

กรมสถิติสิงคโปร์ (2000: 97) ได้ตีพิมพ์ผลของการวิจัยการสำรวจสำมะโนครัวประชากรใน Census of Population 2000 Statistical Release 2: Education Language and Religion ในตารางที่ 29 ตารางการแสดงจำนวนของประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์ที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความถนัดในการใช้ภาษาที่บ้าน ได้แสดงขอตผลลัพท์ที่ได้โดยแยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนของประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศสิงคโปร์ที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความถนัดในการใช้ภาษาที่บ้าน

อายุ	รวม ทั้งสิ้น	ภาษา	ภาษา	ภาษาจีนท้องถิ่น				ภาษา	ภาษาอินเดีย		ภาษา
		อังกฤษ	จีนกลาง	ฮกเกี้ยน	แต้จิ๋ว	กวางตุ้ง	อื่น ๆ	มาเลย์	ทมิฬ	อื่น ๆ	อื่น ๆ
5-80 ปี											
ขึ้นไป	2,887,552	665,087	1,010,539	329,583	141,569	163,703	52,418	406,549	91,015	19,862	7,228

ที่มา: กรมสถิติสิงคโปร์ (2000)

จะเห็นว่าจากข้อมูลทางสถิติข้างต้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของฟิชแมนที่ได้กล่าวไว้ คือ การใช้แวดวงภาษารอบครัวจะมีการใช้ภาษา Low Language คือ ภาษาท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ภาษาจีนกลางและภาษาจีนชนิดอื่น ๆ มากกว่าการใช้ภาษา High Language คือ ภาษาอังกฤษอย่างเห็นได้ชัด

งานวิจัยในประเทศ

ประพนธ์ จันทวิเทศ (2532) ศึกษาการสำรวจภาษาที่ใช้ในชุมชนบ้านหนองอารีและบ้านลาวเดิมตำบลดินแดง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ และประพนธ์ยังได้ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาและการเลือกภาษาของประชากรที่มีกลุ่มชาติพันธุ์ เพศ และอายุ ต่างกันตลอดจนหน้าที่ของภาษาต่าง ๆ ในชุมชน ผลการศึกษาของประพนธ์พบว่าภาษาที่ใช้พูดในชุมชนบ้านหนองอารีและบ้านลาวเดิมมีด้วยกันทั้งสิ้น 9 ภาษา แต่ภาษาสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ใช้มีเพียง 4 ภาษา ได้แก่ เขมร ภาษาส่วย (ญะ) ภาษาลาว (ไทยอีสาน) และภาษาไทย (มาตรฐาน) ในบรรดาภาษาสำคัญเหล่านี้ ภาษาลาวเป็นภาษาที่มีจำนวนประชากรพูดได้มากที่สุด ถึงแม้ว่ากลุ่มชาติพันธุ์ลาวจะไม่ใช่อันดับที่ 1 ในชุมชน ประชากรส่วนใหญ่พูดได้ 3 ภาษาเป็นอย่างน้อยและฟังเข้าใจได้ทั้ง 4 ภาษา ส่วนความสามารถในการใช้ภาษาแต่ละภาษาของประชากรซึ่งแตกต่างกันไปตามชาติพันธุ์ เพศ และอายุนั้น แสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาของประชากรในชุมชนนี้กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลง ดังหลักฐานที่แสดงความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดในรูปแบบการใช้ภาษาของประชากรที่มีอายุต่างกันเกี่ยวกับการเลือกภาษา โดยทั่วไปคนในชุมชนนี้จะใช้ภาษาของตนเมื่อพูดกับผู้ที่ฟังที่มีกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกัน แต่หากต่างกลุ่มกัน การใช้ภาษาส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับกลุ่มชาติพันธุ์ เพศ อายุ ความสามารถในการใช้ภาษา ฐานะทางสังคมของทั้งผู้พูดและผู้ฟังรวมทั้งแวดวงการใช้ภาษานั้น ๆ

และเมื่อพิจารณาจากมุมมองของหน้าที่ของภาษาพบว่าภาษาไทยมีบทบาทมากที่สุด ภาษาลาวมีบทบาทมาก

ลิเนหา วังคะฮาด (2542) ศึกษาภาวะหลายภาษาที่ชุมชนภาษาที่บ้านท่าคอยนาง ตำบลสวาย อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อสำรวจภาษาที่มีใช้ในชุมชนหลายภาษา และลิเนหา ยังได้ศึกษา การเลือกภาษาของกลุ่มตัวอย่างที่มีชาติพันธุ์ เพศ และอายุ ที่ต่างกัน รวมทั้งศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาทั้ง การพูด และการฟัง ของกลุ่มตัวอย่างในชุมชนแห่งนี้ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจาก 3 ชาติพันธุ์ คือ ลาว เขมร กูย ชาติพันธุ์ ละ 20 คน รวมทั้งหมด 60 คน ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ ผลการสำรวจพบว่าชุมชนแห่งนี้มีภาษาแม่ทั้งสิ้น 6 ภาษา ได้แก่ ภาษาลาว (ภาษาไทยถิ่นอีสาน) ภาษาเขมร ภาษากูย ภาษาไทย ภาษาผู้ไทและภาษาไทยถิ่นเหนือ ภาษาหลักของชุมชนคือภาษาไทย และภาษาลาว ภาษารองคือภาษากูยและภาษาเขมร สำหรับการเลือกภาษาของกลุ่มตัวอย่าง จากงานวิจัยชิ้นนี้ลิเนหาได้ผลการศึกษาพบว่า ชาติพันธุ์ เพศ และอายุ ไม่มีผลต่อการเลือกภาษาของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม แวดวงภาษาทั้ง 3 แวดวง คือ แวดวงภาษาที่บ้าน แวดวงภาษาที่โรงเรียน และแวดวงภาษาที่อื่น ๆ มีผลต่อการเลือกภาษา ในการสนทนา โดยแวดวงภาษาที่บ้าน กลุ่มตัวอย่าง จะใช้ภาษาชาติพันธุ์ในการสนทนากับคู่สนทนา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนที่มีชาติพันธุ์เดียวกัน แวดวง ภาษาที่โรงเรียนกลุ่มตัวอย่างจะใช้ ภาษาไทยทุกครั้งในการสนทนากับครูไม่ว่าครูจะมีชาติพันธุ์ใดก็ตาม และส่วนใหญ่จะใช้ ภาษาลาวสนทนากับบุคคลทั่วไป สำหรับแวดวงภาษาในที่อื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างจะใช้ภาษาลาวในการ สนทนาเป็นส่วนมากโดยทั่วไป กลุ่มตัวอย่างจะใช้ภาษาประจำชาติพันธุ์ของตนเมื่อสนทนากับ บุคคลที่มีชาติพันธุ์เดียวกัน ผลการศึกษายังพบว่าภาษาลาวเป็น ภาษากลางในกลุ่ม ตัวอย่างเลือกใช้ในการสนทนาข้ามชาติพันธุ์ ในด้านความสามารถการใช้ภาษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการฟังเข้าใจ ภาษาต่างชาติพันธุ์มากกว่าการพูด กลุ่ม ตัวอย่างชาติพันธุ์ลาวมีความสามารถใช้ 2 ภาษา มากที่สุด ชาติพันธุ์เขมรมีความสามารถในการ ใช้ได้ 3 ภาษามากที่สุด และชาติพันธุ์กูย มีความสามารถในการใช้ 4 ภาษามากที่สุด ผลการศึกษา ภาวะหลายภาษาพบว่าทั้ง 3 ชาติพันธุ์ มีความเป็นภาวะหลายภาษาที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ลาวมี ความเป็น 2 ภาษา เขมรมีความเป็น 3 ภาษา และกูยมีความเป็น 4 ภาษา ทั้งนี้ภาวะหลายภาษาอย่าง น้อยจะประกอบด้วยภาษาไทย และภาษาลาวเป็นหลัก ผลการศึกษพบว่าเพศชายในแต่ละชาติพันธุ์ ในแต่ละกลุ่มอายุมีความ สามารถใช้ได้หลายภาษามากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอายุผลการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้ใหญ่ในแต่ละ กลุ่มชาติพันธุ์ ในแต่ละเพศมีความสามารถในการใช้ได้หลายภาษา มากกว่ากลุ่มของเด็ก

โกวิท วัชรินทรานุกร (2542) ศึกษาภาวะหลายภาษาในชุมชนบ้านชะวีก ตำบลชะวีก อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้แบ่งการการศึกษาออกเป็น 3 ประการ คือ ความสามารถในการใช้ภาษา การเลือกใช้ภาษา ลักษณะและปัจจัยที่ทำให้เกิดการสลับภาษา โกวิทได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 120 คน จาก 3 กลุ่มชาติพันธุ์คือ กลุ่มชาติพันธุ์ไทยโคราช กลุ่มชาติพันธุ์เขมร และกลุ่มชาติพันธุ์ลาว กลุ่มชาติพันธุ์ละ 40 คน ผลการวิจัยของโกวิทพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษา ประชากรส่วนใหญ่สามารถพูดได้ตั้งแต่ 3 ภาษา ขึ้นไปคือ ภาษาไทยโคราช ภาษาลาว และภาษาไทย และส่วนใหญ่สามารถฟังเข้าใจได้ 4 ภาษา คือ ภาษาไทยโคราช ภาษาลาว ภาษาไทย และภาษาเขมร โดยขึ้นอยู่กับตัวแปรคือ กลุ่มชาติพันธุ์ เพศ และอายุ การเลือกใช้ภาษา โดยทั่วไปคนในชุมชนนี้จะเลือกใช้ภาษาแม่ของตนเมื่อพูดกับผู้ฟัง ที่มีกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกัน แต่หากต่างกลุ่มกัน การเลือกใช้ภาษาจะพิจารณาจากความสามารถ ในการใช้ภาษาของผู้ฟัง และแวดวงการใช้ภาษานั้นๆ ลักษณะที่ทำให้เกิดการสลับภาษา มี 3 ลักษณะ ได้แก่ การสลับภาษา 2 ภาษา ซึ่ง เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมากที่สุด การสลับภาษา 3 ภาษา และการสลับภาษา 4 ภาษาซึ่งเกิดขึ้น น้อย เนื่องจากต้องมีผู้ร่วมสนทนาหลายคนและหลายกลุ่มชาติพันธุ์ ส่วนปัจจัยสำคัญที่ทำให้ เกิดการสลับภาษา คือ กลุ่มชาติพันธุ์และความสามารถในการใช้ภาษาของกลุ่มสนทนา

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ในเรื่องของการวิเคราะห์การเลือกใช้ภาษาของประชากรเชื้อสายจีนในประเทศสิงคโปร์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Fishman ในการทำวิจัย โดยแบ่งแวดวงการใช้ภาษาทั้งหมด 7 แวดวง ดังนี้คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbor) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และการทำงานหรือการจ้างงาน (Employment)

ทฤษฎีวัจนกรรม

Austin (1975: 14-15) คือผู้ริเริ่มแนวคิดเรื่องวัจนกรรม เป็นนักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม (Intentionalist) สนใจภาษาที่เป็นอยู่ตามธรรมชาติ กล่าวว่า เราไม่เพียงใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย แต่เรายังใช้ภาษาเพื่อทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ อีกด้วย เช่น การขอร้อง การสั่ง โดย Austin ได้แบ่งลักษณะของถ้อยคำออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ถ้อยคำบรรยายสภาพ (Constative Utterance) หมายถึง ถ้อยคำที่ทำหน้าที่สื่อความหรือบอกเล่าข้อเท็จจริง มีลักษณะคงที่ทางความหมาย และสามารถตัดสินค่าความจริง-เท็จได้

2. ถ้อยคำแสดงการกระทำ (Performative Utterance) หมายถึง ถ้อยคำที่มีได้ทำหน้าที่สื่อความเพียงอย่างเดียว แต่ยังสื่อการกระทำด้วย ซึ่งถ้อยคำเหล่านี้ไม่สามารถที่จะหาค่าความจริงเท็จได้ ดังนั้น Austin (1975: 14-15) จึงได้กำหนดเงื่อนไขที่เหมาะสม (Happy หรือ Felicity Conditions) ไว้ดังนี้

2.1 เป็นธรรมเนียมการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับและก่อให้เกิดผล คือการที่บุคคลมีความต้องการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เป็นผล หรือเป็นที่ยอมรับของสังคมได้นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับว่าสังคมนั้น ๆ มีข้อกำหนดอย่างไร ดังนั้นถ้าสังคมมีข้อกำหนดเช่นไรในสังคมก็จะยึดถือและปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านั้น ซึ่งถ้าคนในสังคมนั้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดก็ถือว่าการกระทำนั้นไม่เป็นผล ธรรมเนียมนี้รวมการกล่าวคำบางคำโดยคนบางคนในสถานการณ์บางสถานการณ์ เช่นในพิธีแต่งงาน เมื่อเจ้าสาวและปฏิบัติตามธรรมเนียม คือ กล่าวว่า “I do” ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องและก่อให้เกิดผล คือ การแต่งงาน

2.2 สถานการณ์และบุคคลจะต้องเหมาะสม คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ทำพิธีแต่งงานก็ต้องเป็นบาทหลวงเท่านั้น และผู้ที่สมรสก็ต้องเป็นคู่บ่าวสาวที่ถูกต้อง ไม่ใช่แขกที่มาร่วมงาน

2.3 ขั้นตอนการกระทำจะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง เช่น ในพิธีแต่งงาน เจ้าสาวและเจ้าบ่าวต้องไม่ตอบว่า “I will” หรือ “Yes” แต่ต้องตอบว่า “I do”

2.4 ขั้นตอนการกระทำจะต้องปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์ เช่น ในพิธีแต่งงาน จะต้องมีการแลกแหวนแต่งงานระหว่างเจ้าสาวและเจ้าบ่าว ดังนั้นถ้าหากเจ้าสาวไม่มีแหวนให้แก่เจ้าบ่าว ประเพณีการแต่งงานนี้ก็ไม่ถือว่าสมบูรณ์

2.5 ผู้กล่าวถ้อยคำจะต้องมีความจริงใจและตั้งใจตามที่ได้กล่าวถ้อยคำนั้นไปด้วย

2.6 เมื่อมีความตั้งใจแล้วก็ต้องปฏิบัติตามความตั้งใจนั้นด้วย

Austin (1975: 53-93) แบ่งถ้อยคำที่มีเงื่อนไขไม่เหมาะสม (Infelicity หรือ Unhappy Conditions) ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. Null and Void หมายถึง ถ้อยคำแสดงเจตนาที่ไม่เป็นตามเจตนาที่เหมาะสม ข้อ 2.1-2.4

2. Abuse Insincerity หมายถึง ถ้อยคำแสดงเจตนาที่ไม่เป็นตามเจตนาที่เหมาะสม ข้อ 5-6 เช่น การที่ผู้พูดให้สัญญา โดยไม่ตั้งใจที่จะทำตามสัญญา หรือที่ผู้พูดไม่เชื่อว่าตนเองจะสามารถทำตามสัญญาได้

3. Breach of Commitment หมายถึง ถ้อยคำแสดงเจตนาที่ไม่เป็นตามเจตนาที่เหมาะสมทุกประการ แต่ไม่เกิดผลของวาทกรรมนั้น เช่น การที่ผู้พูดให้สัญญาด้วยความจริงใจ “I promise” แต่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้

Austin (1975: 109) กล่าวว่า ถ้อยคำสามารถตีความได้ 3 ระดับ ได้แก่

1. การกล่าวถ้อยคำ (Locutionary Act) หมายถึง การเปล่งถ้อยคำที่มีความหมาย ซึ่งเป็นระดับตรงตัว ข้อความนั้นมีสาระอะไร

2. การแสดงเจตนา (Illocutionary Act) หมายถึง ระดับที่เกี่ยวข้องกับวาทกรรม เป็นการแสดงเจตนาที่แฝงอยู่ในขณะที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำ โดยมีเจตนาทางสังคมกำหนด เช่น การบอก การสั่ง การเตือน การสัญญา เป็นต้น

3. วาจผล (Perlocutionary Act) หมายถึง เป็นระดับที่เน้นผลของวาทกรรมนั้น ๆ

Searle (1979: 31) ได้นำแนวความคิดของ Austin มาพัฒนาต่อ ซึ่งเป็นแนวคิดที่รู้จักในนาม ทฤษฎี วาจกรรมอ้อม Searle ศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันไม่ได้นำมาจากพิธีการต่าง ๆ กล่าวคือ Searle เชื่อว่าวาจกรรม หมายถึง การกระทำโดยใช้คำพูด หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เจตนาในการกล่าวถ้อยคำโดยการศึกษาความหมายของคำพูดในการบริบทของการสื่อสาร และอธิบายการกระทำที่เกิดจากคำพูดให้มีความชัดเจนมากขึ้น เรียกว่า ทฤษฎีวาจกรรม Searle สังเกตเห็นว่าถ้อยคำบางถ้อยคำ เมื่อพูดออกไปแล้วสื่อวาจกรรมใดวาจกรรมหนึ่งโดยทันที ทั้ง ๆ ที่รูปภาษาไม่ได้แสดงเช่นนั้น ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้ภาษาเกิดความเคยชินกับการใช้ถ้อยคำประเภทนั้น สำหรับการสื่อ วาจกรรมบางอย่าง เช่น รูปประโยคคำถามอาจจะแสดงการดำหนิหรือขอร้อง รูปประโยคบอกเล่าอาจแสดงการเชิญชวนหรือสั่ง เซอร์ลเรียกถ้อยคำเหล่านี้เป็นวาจกรรมอ้อม

(Indirect Speech Acts) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่จะมีการแสดงเจตนาแฝงอยู่ในถ้อยคำนั้น ๆ (Illocutionary act)

Searle ได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. Representatives หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองกับความจริงของถ้อยคำที่พูดสื่อไปยังผู้ฟัง เช่น พระอาทิตย์ขึ้นทางทิศตะวันออก
2. Directives หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ฟังกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อผู้พูด เช่น วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการถาม
3. Commissives หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้ฟังในอนาคต เช่น วัจนกรรมการสัญญา
4. Expressives หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงสภาวะทางอารมณ์ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกของตนเอง เช่น วัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการขอบคุณ
5. Declarations หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประกาศหรือเปลี่ยนแปลงสถานภาพของบุคคล เช่น วัจนกรรมการประกาศศึกสงครามของประเทศสหรัฐอเมริกา กับอิรัก การไล่พนักงานออก

Searle กล่าวว่าในถ้อยคำหนึ่ง ๆ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การกล่าวถ้อย (Utterance Act) หมายถึง การเปล่งเสียงที่ใช้สื่อสาร
2. การนำเสนอเนื้อหาความ (Propositional Act) หมายถึง การแสดงความหมายของคำหรือถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร
3. การสื่อเจตนา (Illocutionary Act) หมายถึง การกระทำของผู้ที่มีเจตนาเป็นตัวสื่อ

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ข้อนี้ Searle ต้องการให้เห็นว่าในแต่ละถ้อยคำที่เปล่งวาจาออกมาว่า น้ำเสียงที่ใช้ในการพูดสนทนานั้นเป็นอย่างไร เช่น พูดน้ำเสียงไพเราะ พูดน้ำเสียงกระโชกโฮกฮาก เป็นต้น ซึ่งในน้ำเสียงที่ผู้พูดได้ยินนั้นได้สื่อความหมายของถ้อยคำนั้น ๆ ออกมา และดูที่เจตนาของผู้พูดด้วยเป็นสำคัญ

Searle ได้เสนอเงื่อนไขที่จะทำให้วัจนกรรมสัมฤทธิ์ผลแตกต่างกันไป ตามชนิดของวัจนกรรม เช่น การขอร้อง การบอก การถาม การขอบคุณ การแนะนำ การเตือน การทักทาย และการแสดงความยินดี Searle เห็นว่าเงื่อนไขในการเกิดวัจนกรรมของ Austin นั้นไม่ครอบคลุมพอ Searle แบ่งเงื่อนไขในการเกิดวัจนกรรมที่เหมาะสม (Felicity Conditions) ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. กฎบอกความนำเสนอ (Propositional Content Condition) เป็นกฎบอกเนื้อความของคำแนะนำ ประกอบด้วยนามและภาคแสดง และคำกริยาจะต้องแสดงเวลาในขณะที่พูดด้วย เช่น ในวัจนกรรมการสัญญา ความนำเสนอมที่ผู้พูดพูดต่อผู้ฟัง ต้องเป็นสัญญาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะไม่มีใครสัญญาสิ่งที่เป็นอดีต เช่น “ฉันสัญญาจะไม่มาสายอีก” คำว่า “จะ” แสดงเวลาในอนาคต ซึ่งหมายความว่าสัญญาจะเกิดขึ้นในอนาคต

2. กฎความพร้อม (Preparatory Condition) เป็นกฎพื้นฐานซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าวัจนกรรมที่เกิดขึ้นเป็นวัจนกรรมชนิดใด และจะต้องมีบริบทที่เหมาะสมเท่านั้น จึงจะสัมฤทธิ์ผล เช่น “ถ้าคุณไม่เข้าประชุม ผมจะตัดเงินเดือนคุณ” จากตัวอย่างสามารถตีความได้ว่าถ้อยคำนี้เป็นวัจนกรรมการข่มขู่ เนื่องจากการข่มขู่ผู้พูดจะต้องมีสถานะเหนือกว่าผู้ฟัง และมีอำนาจที่จะข่มขู่ได้ ในที่นี้ คือ มีอำนาจในการตัดเงินเดือนได้จริง

3. กฎความจริงใจ (Sincerity Condition) กฎนี้กล่าวผู้พูดต้องมีความจริงใจหรือมีเจตนาอันเด่นชัดในการกล่าวถ้อย หากผู้พูดขาดความจริงใจแล้ว วัจนกรรมนั้น ๆ ก็จะไม่สัมฤทธิ์ผล เช่น ในวัจนกรรมการบอก ผู้พูดบอกเพราะเชื่อว่าความนำเสนอนั้นเป็นจริง หากผู้พูดไม่เชื่อว่าความนำเสนอนั้นเป็นจริง แต่ไปบอกกับผู้ฟังก็ถือว่าวัจนกรรมนั้นไม่สัมฤทธิ์ผล เช่น ผู้พูดบอกผู้ฟังว่า “วันนี้พวกเพื่อน ๆ นัดเจอกันที่สามย่าน” หากในความเป็นจริงไม่ได้มีการนัดใด ๆ แล้ว วัจนกรรมการบอกนี้ก็ไม่สัมฤทธิ์ผล

4. กฎบอกเป้าหมาย (Essential Condition) กฎนี้จะเป็นตัวบอกสาระหรือเป้าหมายสำคัญของวัจนกรรมนั้น เป็นความตั้งใจของผู้พูดที่จะกระทำวัจนกรรมนั้น ๆ เช่น วัจนกรรมการขอร้องเป้าหมาย คือ ความพยายามของผู้พูดที่จะให้ผู้ฟังทำในสิ่งที่ตนขอ ดังนั้น กฎนี้จึงเป็นตัวกำหนดเป้าหมายของการกล่าววัจนกรรมแต่ละชนิดของผู้พูด

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Searle มาประยุกต์ใช้ในเรื่องของวัจนกรรม ซึ่งหมายถึง การกระทำทางวาจา กลวิธีหรือการพูดในรูปแบบต่าง ๆ ในงานวิจัยนี้การปฏิเสธถือว่าเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่มีผลต่อการกระทำ

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมอ้อม

งานวิจัยต่างประเทศ

Gayle *et al.* (2002) ได้ทำการวิจัยถึงความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีการปฏิเสธระหว่างภาษาอิตาลีอาราบิกและภาษาอังกฤษแบบอเมริกันโดยใช้แบบสอบถามแบบ DCT หรือที่เรียกว่า Discourse Completion Test เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบของบีบีและคณะ (Beebe *et al.*, 1990) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามจากคำถามสถานการณ์สมมติ โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นคนอเมริกัน 30 คน ได้กลวิธีการปฏิเสธทั้งสิ้น 298 กลวิธี และเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นคนอิตาลี 25 คน ได้กลวิธีการปฏิเสธทั้งสิ้น 250 กลวิธี และในกลวิธีจะถูกแยกออกเป็นหน่วยทางความคิดทีละหน่วย ต่อจากนั้นแต่ละหน่วยทางความคิดจะถูกระบุกลวิธี โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลของ Gayle *et al.* ใช้วิธีตัดแบ่งถ้อยความออกเป็นหน่วยทางความคิด (Idea Unit) ทีละหน่วย ๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็น Independent Clause

ถ้อยความการพูดปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ถูกแบ่งเป็น 4 หน่วยทางความคิด ตัวอย่างของการวิเคราะห์ข้อมูลของ Gayle *et al.* ดังนี้

- (1) (i) I'm sorry
- (ii) I've got a previous engagement.
- (iii) My family's already doing something.
- (iv) So I can't come tonight.

ต่อจากนั้นแต่ละหน่วยทางความคิดจะถูกระบุกลวิธีการปฏิเสธ ดังนี้

- (2) (i) I'm sorry (regret)
- (ii) I've got a previous engagement. (reason)
- (iii) My family's already doing something. (reason)
- (iv) So I can't come tonight. (direct refusal)

ผลการวิจัยได้พบว่าทั้งสองกลุ่มมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธและความถี่ในการใช้กลวิธีการปฏิเสธเหมือนกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีคำแนะนำถึงวิธีการใช้แบบสอบถามแบบ DCT มีความเหมาะสมต่อการรวบรวมข้อมูลภาษาในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmalinguistic) แต่ในทางสังคมของการปฏิเสธยังมีความสลับซับซ้อนอยู่ในเรื่องของการปฏิเสธแบบคุกคามหน้า

Gayle, et al. ได้แบ่งกลวิธีการปฏิเสธออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง ซึ่งพบได้วิธีเดียว โดยใช้คำว่า เช่น I refuse, No and I can't
2. กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม โดยพบทั้งสิ้น 9 กลวิธี

2.1 กลวิธีการใช้เหตุผล เช่น I have other plans, I'm going to be study until late tonight. เป็นต้น

2.2 กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา เช่น While I appreciate the offer, Thank you เป็นต้น

2.3 กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา เช่น I'll do it next time, Make it another day เป็นต้น

2.4 กลวิธีการปลอมไม่ให้วิตกกังวล เช่น Don't worry about it เป็นต้น

2.5 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ เช่น I'm so sorry เป็นต้น

2.6 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล เช่น Oh, I'm not sure เป็นต้น

2.7 กลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลียง เช่น I don't believe in fad dieting เป็นต้น

2.8 กลวิธีการตำหนิผู้ถาม เช่น Who do think you are? เป็นต้น

2.9 กลวิธีการใช้ถามคำซ้ำ เช่น A dinner? เป็นต้น

Beebe, Takahashi, and UlissWeltz, (1990 อ้างใน วิมลพัคตร์ พรหมศรีริมาศ, 2000) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธข้ามวัฒนธรรมระหว่างคนจีนในบริบทภาษาอังกฤษกับคนอเมริกัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นสถานการณ์สมมติ 12 สถานการณ์ ที่มีสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังสูงกว่า เท่ากัน และต่ำกว่า และผลการวิจัยพบว่า คนจีนเมื่อแสดงการปฏิเสธในภาษาอังกฤษจะมีการแสดงการปฏิเสธ โดยเริ่มต้นจากการใช้คำแสดงความเห็นเชิงบวก เหมือนคนอเมริกันอยู่บ้าง เมื่อผู้พูดปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า แต่ก็พบว่าคนจีนมักจะกล่าวด้วยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ เหมือนกับคนจีนที่ให้ในภาษาแม่ แต่ในขณะที่ไม่พบลักษณะนี้ในคนอเมริกันเลย และยังพบว่าการกล่าวขอบคุณในการปฏิเสธของคนจีนในบริบทภาษาอังกฤษจะเกิดขึ้นเป็นลำดับต้น ๆ คือ ลำดับที่ 1 หรือ 2 มิได้กล่าวในตอนท้ายสุดเหมือนคนอเมริกัน

งานวิจัยในประเทศ

ธนพัฒน์ สายหรั่ง (1999) ศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมของกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม ที่เป็นการเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ (DCT) ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษอเมริกันและนักศึกษาไทย จำนวนกลุ่มละ 50 คน ผลการวิจัยของธนพัฒน์พบว่า กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทย มีความแตกต่างจากกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษอเมริกัน กล่าวคือ นักศึกษาไทยนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม และใช้คำกล่าวแสดง

ความลังเลในการปฏิเสธการขอร้องและการปฏิเสธข้อเสนอ ในขณะที่นักศึกษาอเมริกันมักใช้การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ส่วนการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์นั้น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ แสดงการปฏิเสธในภาษาอังกฤษคล้ายคลึงกับที่ใช้ในภาษาแม่ของตน ซึ่งแตกต่างจากที่นักศึกษาอเมริกันใช้ลักษณะดังกล่าว คือ เพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอโทษ นิยมใช้คำกล่าวแสดงความลังเล การใช้รูปแบบ "ได้ แต่..." ในคำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก การใช้คำกล่าวให้เหตุผล โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว การนิยมเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอบคุณ และการใช้คำกล่าวตักเตือนลูกจ้าง

วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาศ (2000) ศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธในการตอบวัฒนธรรม ที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก คือ การหาพฤติกรรมการปฏิเสธที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดี และหาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การเชิญ และการให้ข้อเสนอกับสถานภาพของกลุ่มสนทนา ประการที่ 2 คือ การวิเคราะห์บทบาทของ “หน้า” ว่าเมื่อผู้ปฏิเสธใช้กลวิธีใด ๆ ในการปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของตนเองหรือหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ และผลการวิจัยของวิมลพัคตร์ พบว่ากลวิธีทางภาษาที่แสดงการปฏิเสธในการตอบวัฒนธรรมมี 18 กลวิธี คือ กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรง มี 2 กลวิธี และกลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อม มี 16 กลวิธี การเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยประเภทของวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดีทั้งสามประเภท และมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพของกลุ่มสนทนาด้วยเช่นกัน โดยผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีที่สอดคล้องกับบทบาทและอำนาจของผู้ปฏิเสธในสถานภาพต่าง ๆ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทบทวนข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวทางทั้งหมดมาประมวลเข้าด้วยกันและสร้างเกณฑ์ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยให้ความสำคัญกับแนวความคิดของ Gayle *et al.* โดยผู้วิจัยได้นำแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล การแบ่งกลวิธีการปฏิเสธนำมาใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการใช้ภาษาของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงการเลือกใช้ภาษาระหว่างอังกฤษและภาษาจีนในแวดวงการใช้ภาษา (Domain) 7 แดวง คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbour) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) 2) เพื่อศึกษากลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) การเชิญเชิญ (Invitation) การให้คำแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) ใน 12 สถานการณ์ ซึ่งภาษาอังกฤษที่พบเป็นภาษาอังกฤษแบบคนสิงคโปร์ หรือที่เรียกว่า Singlish และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการพูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟังในประเด็นที่ 3.1) กลวิธีการพูดปฏิเสธทางตรงที่สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่า (Lower) ผู้พูด สถานภาพของผู้ฟังเท่ากัน (Equal) กับผู้พูด และสถานภาพของผู้ฟังสูงกว่า (Higher) ผู้พูด 3.2) กลวิธีการพูดปฏิเสธทางอ้อมที่สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่า (Lower) ผู้พูด สถานภาพของผู้ฟังเท่ากัน (Equal) กับผู้พูด และสถานภาพของผู้ฟังสูงกว่า (Higher) ผู้พูด 3.3) กลวิธีการพูดปฏิเสธทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่า (Lower) ผู้พูด สถานภาพของผู้ฟังเท่ากัน (Equal) กับผู้พูด และสถานภาพของผู้ฟังสูงกว่า (Higher) ผู้พูด โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยเริ่มจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษา

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ประชากรสิงคโปร์ที่มีเชื้อสายจีน ซึ่งมีอายุระหว่าง 21 – 55 ปี จำนวนทั้งสิ้น 50 คน ซึ่งเป็นผู้อยู่ในวัยทำงาน โดยไม่ได้จำกัดเพศ แต่จะจำกัดเชื้อสายที่เป็นเชื้อสาย

จีนและพูดได้ 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ และ ภาษาจีนกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือ มี 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้ภาษา โดยเป็นแบบสอบถามแบบ 4 ตัวเลือก มีทั้งหมด 11 ข้อ โดยเป็นการถามทั้งข้อมูลส่วนตัวและการถามเกี่ยวกับการเลือกใช้ภาษาใน 7 แวดวงภาษา คือ ครอบครัว (Family), เพื่อน (Friendship), เพื่อนบ้าน (Neighbour), ธุรกิจการค้า (Business Transaction), การศึกษา (Education), การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงาน/การจ้างงาน (Employment) ตัวอย่างรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ก หน้าที่ 106

ชุดที่ 2 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เกี่ยวกับการใช้กลวิธีในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request), การเชื้อเชิญ (Invitation), การให้คำแนะนำ (Suggestion), และการเสนอ (Offer) โดยสร้างแบบสอบถามเป็นเหตุการณ์สมมติ เพื่อให้ผู้ตอบคำถามตอบปฏิเสธในแต่ละเหตุการณ์สมมติ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบ Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการจำแนกประเภทกลวิธีในการพูดปฏิเสธได้ใช้เกณฑ์ของเนสสันและคณะมาเป็นแนวทางในการวิจัย ตัวอย่างรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข หน้าที่ 113

เมื่อได้เครื่องมือแล้วผู้วิจัยได้ให้กลุ่มประชากรตัวอย่างเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ จำนวน 50 คน ตอบแบบสอบถามจากคำถามเหตุการณ์สมมติ ซึ่งมีสถานการณ์สมมติทั้งสิ้น 12 สถานการณ์ คือ

สถานการณ์ที่ 1 การทำการบ้าน

(ผู้ตอบปฏิเสธเมื่อถูกขอร้องให้ช่วยสอนทำการบ้าน แต่ผู้ตอบต้องการให้ลูกได้ฝึกหัดทำการบ้านด้วยตัวเองก่อน)

สถานการณ์ที่ 2 การฟังบรรยายขายตรง

(ผู้ตอบปฏิเสธน้องสาวหรือน้องชายที่ต้องการชวนผู้ตอบไปฟังบรรยายการขายตรง แต่ผู้ตอบไม่สนใจ)

สถานการณ์ที่ 3 การเรียนภาษาญี่ปุ่น

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธลูกพี่ลูกน้องที่จะแนะนำเพื่อนมาสอนภาษาญี่ปุ่น แต่ผู้ตอบต้องการเรียนภาษาญี่ปุ่นที่โรงเรียนสอนภาษา)

สถานการณ์ที่ 4 การช่วยทำงานบ้าน

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อลูกอาสาช่วยทำงานบ้าน และต้องมีเงินค่าตอบแทน แต่ผู้ตอบไม่ต้องการสร้างนิสัยไม่ดีให้กับลูกของผู้ตอบ)

สถานการณ์ที่ 5 การทำความสะอาดห้องครัว

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเพื่อนร่วมห้องที่ต้องการให้ผู้ตอบช่วยทำความสะอาดห้องครัวที่จัดงานเลี้ยงที่ห้องเมื่อคืนนี้)

สถานการณ์ที่ 6 งานสังสรรค์ของเพื่อน

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อเพื่อนชวนไปงานสังสรรค์ที่บ้านวันเสาร์ตอนกลางคืน)

สถานการณ์ที่ 7 ไปดูหนังโรแมนติก

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อแฟนชวนไปดูหนังโรแมนติก แต่ผู้ตอบไม่ชอบหนังประเภทนี้)

สถานการณ์ที่ 8 การขายของราคาพิเศษ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเพื่อนร่วมงานที่เสนอขายสินค้าราคาพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่ชอบสินค้าชนิดนั้น ๆ)

สถานการณ์ที่ 9 การทำงานล่วงเวลา

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อหัวหน้างานต้องการให้ผู้ตอบทำงานล่วงเวลาโดยที่ไม่ได้เป็นงานของผู้ตอบ และผู้ตอบมีธุระส่วนตัวที่ต้องทำหลังเลิกงาน)

สถานการณ์ที่ 10 งานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธประธานบริษัท เนื่องจากปีนี้ผู้ตอบได้เป็นพนักงานดีเด่นประจำปี และทางบริษัทได้จัดงานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ แต่ผู้ตอบป่วยไม่สามารถมาร่วมงานได้)

สถานการณ์ที่ 11 ร้านอาหาริตาเลียนเปิดใหม่

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธหัวหน้างานที่ได้แนะนำร้านอาหาริตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแผนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า)

สถานการณ์ที่ 12 การอบรมคอร์สพิเศษ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธหัวหน้าที่ต้องการให้ผู้ตอบไปอบรมคอร์สพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่สนใจในหัวข้อที่หัวหน้างานเสนอมา)

จากสถานการณ์ทั้ง 12 สถานการณ์ที่กล่าวมานี้ สามารถแบ่งเป็นการปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) ปฏิเสธต่อการเชิญ (Invitation) การปฏิเสธต่อการให้คำแนะนำ (Suggestion) การปฏิเสธต่อการเสนอ (Offer) และในแต่ละแบบจะแยกสถานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังออกเป็น 3 สถานะ คือ

สถานะที่ 1

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมต่ำกว่าผู้ฟัง

สถานะที่ 2

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมเท่ากับผู้ฟัง

สถานะที่ 3

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมสูงกว่าผู้ฟัง

จากสถานการณ์ทั้งหมดนี้ สมมติให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ต้องตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชิญ การแนะนำ และการเสนอ เมื่อผู้ตอบอ่านเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ตอบปฏิเสธทั้ง 12 สถานการณ์

สำหรับรายละเอียดการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชิญ การแนะนำ และการเสนอของผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า เท่ากัน สูงกว่าผู้พูดในสถานการณ์ต่าง ๆ มีดังในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ประเภทการพูดปฏิเสธในแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์สมมติ 12 สถานการณ์

การพูดปฏิเสธในแบบ ต่าง ๆ	สถานภาพ (ผู้ฟัง)	ข้อ	สถานการณ์สมมติ
การปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request)	ต่ำกว่า	1	การทำการบ้าน
	เท่ากัน	5	ทำความสะอาดห้องครัว
	สูงกว่า	9	ทำงานล่วงเวลา
การปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ (Invitation)	ต่ำกว่า	2	การฟังบรรยายขายตรง
	เท่ากัน	6	งานสังสรรค์ของเพื่อน
	สูงกว่า	10	งานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ
การปฏิเสธต่อการแนะนำ (Suggestion)	ต่ำกว่า	3	เรียนภาษาญี่ปุ่น
	เท่ากัน	7	ดูหนังโรแมนติก
	สูงกว่า	11	ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่
การปฏิเสธต่อการเสนอ (Offer)	ต่ำกว่า	4	การช่วยทำงานบ้าน
	เท่ากัน	8	ขายของราคาพิเศษ
	สูงกว่า	12	อบรมคอร์สพิเศษ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้นำคำตอบของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ในเรื่องของระดับการศึกษา อายุ และเพศ โดยนำมาจัดทำเป็นตารางแสดงผลและนำเสนอในรูปกราฟแผนภูมิในแต่ละส่วน ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนของทางเลือกใช้ภาษาตามแวดวงภาษา 7 แวดวง ได้แก่ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbor) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) ซึ่งได้มาจากการตอบแบบสอบถามแบบ 4 คำตอบ โดยผู้วิจัยได้เตรียมกรอกข้อมูลที่เป็นคำตอบไว้ 1 ชุด โดยตัวอย่างอยู่ในภาคผนวก ข หน้า 113 และในแบบฟอร์มนี้ได้จัดเรียงลำดับคำตอบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างคนที่ 1 ถึงคนที่ 50 โดยทางขวามือของแต่ละคนเป็นช่องของภาษาที่กลุ่มตัวอย่างได้เลือกไว้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ช่อง ได้แก่ ช่องภาษาอังกฤษ ช่องภาษาจีนกลาง ช่องภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง และช่องอื่น ๆ คำตอบของแต่ละคนผู้วิจัยได้ใส่หมายเลข 1 ไว้เพื่อความสะดวกในการคำนวณต่อไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

กรณีที่ผู้ตอบเลือกภาษาใดภาษาหนึ่ง ผู้วิจัยจะใส่หมายเลข “1” แสดงผลในช่องของภาษาอังกฤษ / ภาษาจีนกลาง / ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง / ภาษาอื่น ๆ

What language do you usually use at home?

☒

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

กรณีที่ผู้ตอบเลือกทั้งช่องภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ผู้วิจัยจะใส่หมายเลข “1” ไว้ในช่องของภาษาอังกฤษและภาษาแมนดาริน

What language do you usually use at home?

☒

English

☒

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

หลังจากที่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 50 คนแล้ว ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาใส่ในตารางข้างล่างนี้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตารางที่ 4 ตัวอย่างตารางการแสดงผลการใช้ภาษาในเวดวงบ้าน

No	Domain Home				
	English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other	
1	1				
2			1		
3		1			
4		1			
5				1	Cantonese

จากตัวอย่างตารางที่ 4 นี้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ว่าในเวดวงภาษาทั้ง 7 เวดวงภาษาจะมีการใช้ภาษาใดมากน้อยต่างกันอย่างไร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 2 เพื่อศึกษาประเภทกลวิธีการพูดปฏิเสธ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 นำคำตอบของกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบดูความครบถ้วนว่า กลุ่มตัวอย่างได้ตอบครบทุกข้อหรือไม่ ซึ่งก็พบว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์ร้อยละ 100

2.2 คำตอบที่ได้มาของแต่ละคนมา ผู้วิจัยใช้วิธีตัดแบ่งถ้อยความออกเป็นหน่วยทางความคิด (Idea Unit) ทีละหน่วย ๆ เช่นในสถานการณ์ที่ 1 เมื่อลูกขอร้องให้ช่วยสอนทำการบ้าน แต่คุณต้องการให้ลูกได้ฝึกหัดทำการบ้านด้วยตัวเองก่อน

Situation 1 : Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

Your child : Can you help me to do homework?

You : No, you should try doing it yourself

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

(i) No

(ii) You should try doing it yourself

2.3 ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) No (ปฏิเสธตรง ๆ)

(ii) You should try doing it yourself (การแนะนำ)

2.4 เมื่อผู้วิจัยแยกหน่วยทางความคิด และระบุกลวิธีการจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 50 คน แล้วก็ทำการนับจำนวนกลวิธีที่ได้ทั้งหมด หลังจากนั้นนำกลวิธีทั้งหมดมาแยกประเภท โดยใช้เกณฑ์ประเภทของเนลสันและคณะ อันได้แก่

ประเภทที่ 1 กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง ซึ่งพบได้วิธีเดียว โดยใช้คำว่า เช่น I refuse, No and I can't

ประเภทที่ 2 กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม มี 9 กลวิธี

1. กลวิธีการให้เหตุผล เช่น I have other plans, I'm going to be study until late tonight. เป็นต้น

2. กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา เช่น while I appreciate the offer, Thank you เป็นต้น

3. กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา เช่น I'll do it next time, make it another day เป็นต้น

4. กลวิธีการปลอบไม่ให้วิตกกังวล เช่น Don't worry about it เป็นต้น

5. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ เช่น I'm so sorry เป็นต้น

6. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล เช่น Oh, I'm not sure เป็นต้น

7. กลวิธีการกล่าวแบบหักเห เช่น I don't believe in fad dieting เป็นต้น

8. กลวิธีการตำหนิผู้ถาม เช่น Who do think you are? เป็นต้น

9. กลวิธีการใช้ถามซ้ำ เช่น A dinner? เป็นต้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยนำข้อมูลส่วนที่เป็นคำตอบของแบบสอบถาม ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง 3 สถานภาพ คือ สถานภาพของผู้ฟังต่ำกว่าผู้พูด, สถานภาพของผู้ฟังเท่ากับผู้พูด และสถานภาพของผู้ฟังสูงกว่าผู้พูดมาวิเคราะห์

นำคำตอบจากสถานการณ์ที่ 2 ซึ่งเป็นการตอบปฏิเสธของผู้พูดและผู้ฟังที่อยู่ในสถานภาพที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมาวิเคราะห์ เช่นตัวอย่างต่อไปนี้

3.1 ความสัมพันธ์ที่สถานภาพของผู้พูดต่ำกว่าผู้ฟัง

จากสถานการณ์ที่ 2 การตอบปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การฟังการบรรยายการขายตรง ผู้ตอบต้องตอบปฏิเสธน้องสาวหรือน้องชายที่ต้องการชวนผู้ตอบไปฟังบรรยายการขายตรง โดยตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 47

Situation 2 : Your younger sister/brother want to invite you for Direct Sale Introduction, but you're not interested.

Your sister/brother : Are you free on this Thursday? I would like to invite you for Direct Sale Introduction.

You : No, I am not interested in the Direct Sale Introduction. Thank you for the offer.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความ การพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อ้างเป็น 3 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) No
- (ii) I am not interested in the Direct Sale Introduction
- (iii) Thank you for the offer

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) No (การปฏิเสธตรง ๆ)
- (ii) I am not interested in the Direct Sale Introduction (การให้เหตุผล)
- (iii) Thank you for the offer (การพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)

3.2 ความสัมพันธ์ที่สถานภาพของผู้พูดเทียบกับผู้ฟัง

จากสถานการณ์ที่ 5 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่เท่ากับผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ทำความสะอาดห้องครัว เมื่อเพื่อนร่วมห้องของผู้ต้องการให้ผู้ตอบช่วยทำความสะอาดห้องครัวที่จัดงานเลี้ยงที่ห้องเมื่อคืนนี้ โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 24

Situation 5 : Your room-mate has a party last night and he/she asked for your help to clean up the kitchen, but you refuse to do it.

Your room-mate : Can you help me to clean up the kitchen?

You : Sorry, I'm afraid I've other important things to attend to.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความ การพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อ้างเป็น 3 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Sorry
- (ii) I'm afraid I've other important things to attend to

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Sorry (การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)

(ii) I'm afraid I've other important things to attend to (การปฏิเสธตรงแบบสุภาพ)

3.3 ความสัมพันธ์ที่สถานภาพของผู้พูดสูงกว่าผู้ฟัง

จากสถานการณ์ที่ 11 การตอบปฏิเสธต่อการแนะนำ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่ เมื่อหัวหน้างานของผู้ตอบได้แนะนำร้านอาหารอิตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแฟนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า โดยตัวอย่างมาจากการตอบแบบสอบถามคนที่ 1

Situation 11 : You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggests you a new Italian Restaurant, but you prefer Thai food.

Your supervisor : I'd like to suggest you a new Italian Restaurant at City Hall, it's very nice. You will like it.

You : Thanks for your suggestion but we prefer Thai food.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

(i) Thanks for your suggestion

(ii) We prefer Thai food

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Thanks for your suggestion (การพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)

(ii) We prefer Thai food (การให้เหตุผล)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิจัยการเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ในแวดวงการใช้ภาษา (Domain) 7 แดวง คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbor) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment)
2. ผลการวิจัยกลวิธีการพูดปฏิบัติต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอใน 12 สถานการณ์ คือ การทำการบ้าน การฟังบรรยายโดยตรง การเรียนภาษาญี่ปุ่น การช่วยทำงานบ้าน การทำความสะอาดห้องครัว งานสังสรรค์ของเพื่อน ไปดูหนังโรแมนติก การขายของราคาพิเศษ การทำงานล่วงเวลา งานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ ร้านอาหารเปิดใหม่ และการอบรมคอร์สพิเศษ
3. ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิบัติกับสถานภาพของผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า สถานภาพเท่ากันและสถานภาพสูงกว่าผู้พูด

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 การเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงการใช้ภาษา

เป็นการสอบถามการเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ในแวดวงการใช้ภาษา (Domain) 7 แดวง คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friendship) เพื่อนบ้าน (Neighbor) การติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction) การศึกษา (Education) การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) พบผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 การเลือกใช้ภาษาในทุกแวดวงการใช้ภาษาของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน

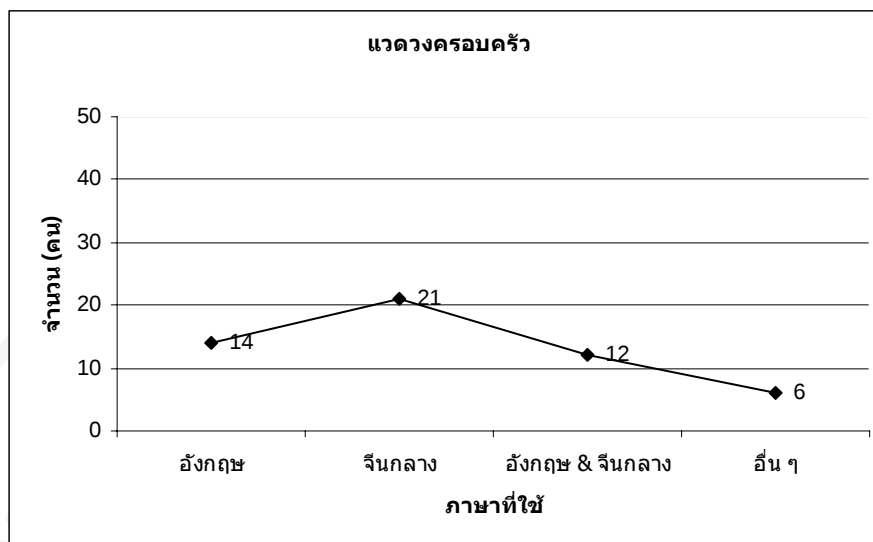
แวดวงการใช้ภาษา	ภาษาที่ใช้			
	อังกฤษ	จีนกลาง	อังกฤษ & จีนกลาง	อื่น ๆ
ครอบครัว	14	21	12	6
เพื่อน	13	22	15	0
เพื่อนบ้าน	12	24	14	1
การติดต่อธุรกิจการค้า	39	1	10	1
การศึกษา	18	22	10	0
การติดต่อราชการ	45	0	5	0
การทำงาน/การจ้างงาน	24	7	19	1
รวม	165	97	85	9

จากตารางข้างต้นผู้วิจัยพบว่า

1. ภาษาอังกฤษถูกใช้มากที่สุดในแวดวงภาษา 3 แวดวงภาษา คือ การติดต่อธุรกิจการค้า การติดต่อราชการ และการทำงาน/การจ้างงาน
2. ภาษาจีนกลางถูกใช้มากที่สุดในแวดวงภาษา 4 แวดวงภาษา คือ บ้าน เพื่อน เพื่อนบ้าน และการศึกษา
3. จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าถ้ารวมค่าในแต่ละแวดวงภาษาในบางแวดวงภาษา จะมีค่ามากกว่า 50 ซึ่งเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านได้เลือกมากกว่า 1 คำตอบ เช่น มีการเลือกการใช้ภาษาแวดวงบ้าน โดยเลือกทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เป็นต้น ในที่นี้ภาษาอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น ภาษาจีนแต้จิ๋ว ภาษาจีนฮกเกี้ยน เป็นต้น

จากรายละเอียดตารางที่ 5 เมื่อนำความถี่ในการใช้ในแต่ละภาษา และแวดวงภาษามาแสดงเป็นเส้นกราฟตรง ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของการใช้ภาษาได้ชัดเจน โดยผู้วิจัยนำเสนอการเลือกใช้ภาษาในแต่ละแวดวง ดังนี้

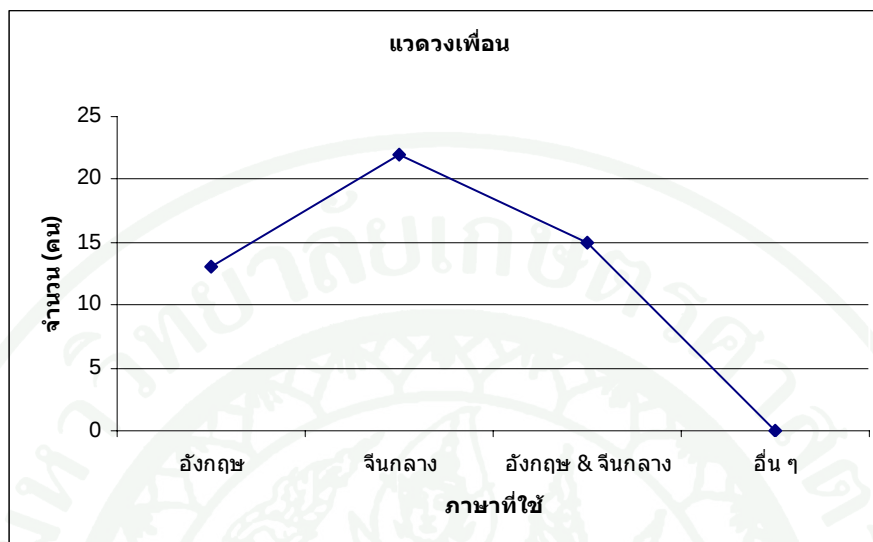
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงครอบครัว



ภาพที่ 1 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงครอบครัว

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของครอบครัวเป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารจากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 50 คน มีผู้ใช้ภาษาจีนกลางมีจำนวนสูงสุดคือ 21 คน และภาษาอังกฤษมีจำนวนเท่ากับ 14 คน และมีจำนวน 12 คน ในการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ซึ่งมีความแตกต่างไม่มากนัก ส่วนในภาษาอื่น ๆ ในที่นี้คือภาษารอง ได้แก่ แต้จิ๋ว ภาษาจีนกวางตุ้ง และภาษาจีนไห่หนาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 6 มีการใช้ภาษาของท้องถิ่นบ้างพอสมควร เพื่อพวกเขาจะได้รู้สึกว่าเป็นพวกพ้องเดียวกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และยังคงรักษาวัฒนธรรมทางภาษาอีกด้วย

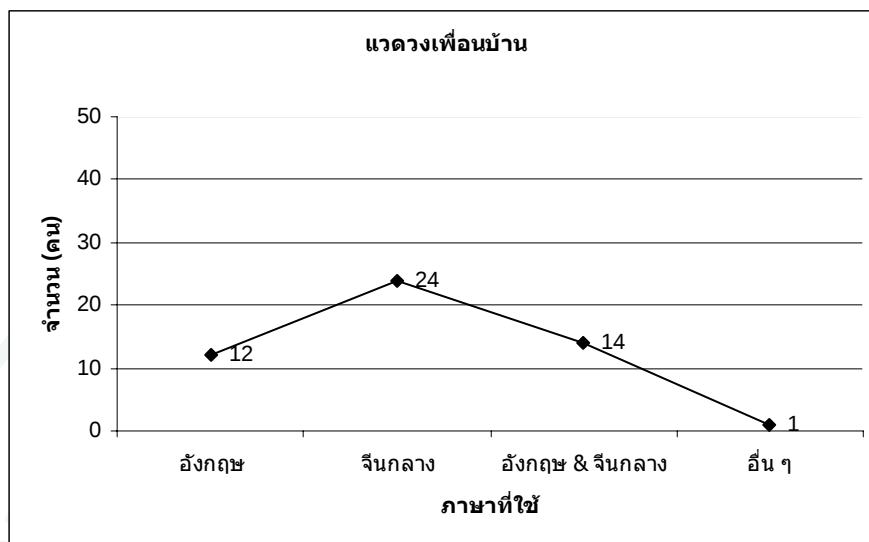
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อน



ภาพที่ 2 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อน

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของเพื่อนป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสาร จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาจีนกลางมีจำนวนสูงสุดคือ 22 คน และภาษาอังกฤษมีจำนวนเท่ากับ 13 คน แต่มีจำนวน 15 คน ที่เลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง จะเห็นได้ว่าในลักษณะการเลือกใช้ภาษาในแวดวงนี้จะมีการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในการติดต่อสนทนากัน

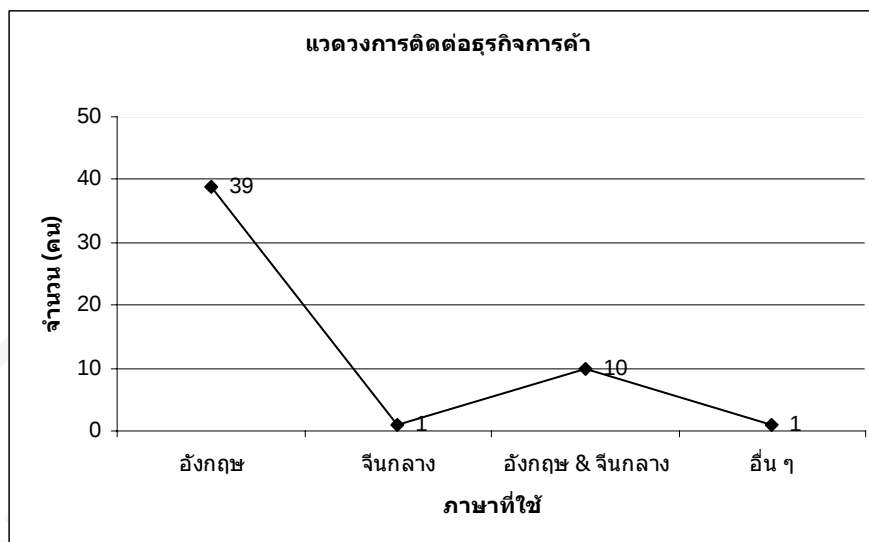
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อนบ้าน



ภาพที่ 3 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงเพื่อนบ้าน

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของเพื่อนบ้าน ไม่ได้เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสาร จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาจีนกลางมีจำนวนสูงสุดคือ 24 คน และภาษาอังกฤษมีจำนวนเท่ากับ 12 คน แต่มี 14 คนในการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง จะเห็นได้ว่าในลักษณะการเลือกใช้ภาษาในแวดวงนี้จะเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษกับภาษาจีนกลางในการติดต่อสนทนากันมากกว่าการเลือกใช้อังกฤษเพียงอย่างเดียว

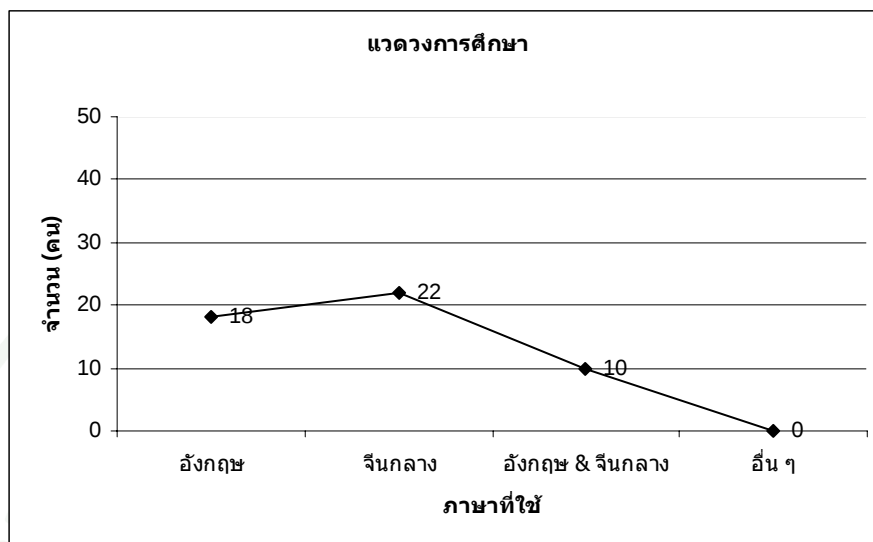
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อธุรกิจการค้า



ภาพที่ 4 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อธุรกิจการค้า

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของการติดต่อธุรกิจการค้าได้เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาจีนกลาง จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษอย่างเห็นได้ชัด คือ จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นจำนวนถึง 39 คน แต่มีการใช้ภาษาจีนกลางเพียง 1 คนเท่านั้น จะเห็นได้ว่าในลักษณะการเลือกใช้ภาษาในแวดวงนี้จะมีการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในการติดต่อสนทนากันไม่มากนัก คือมีจำนวนเท่ากับ 10 คน

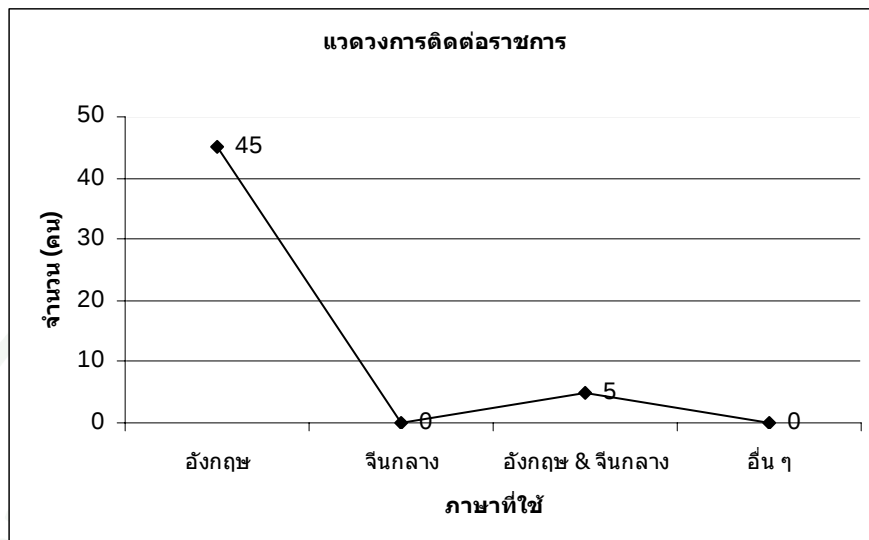
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงการศึกษา



ภาพที่ 5 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการศึกษา

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของการศึกษาไม่ได้เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาจีนกลาง จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาจีนกลางในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาอังกฤษ แต่มีความแตกต่างไม่มากนัก อาจเป็นเพราะว่าในสถานศึกษาของประเทศสิงคโปร์มีการเรียนการสอนภาษาจีนกลางในหลักสูตร ทำให้นักเรียนมีการใช้ภาษาจีนกลางด้วยเช่นกัน เพราะอย่างน้อยก็ได้เป็นการฝึกฝนและพัฒนาทักษะในด้านการพูด การอ่าน และการเขียน แต่ในการติดต่อสื่อสารนั้นก็เป็นไปได้ว่าต้องมีการพูดคุยเป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อมีข้อสงสัยที่ต้องถามกันเมื่อไม่รู้ว่าจะใช้ภาษาจีนกลางว่าอะไร ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นตัวกลางในการสื่อความหมายให้เข้าใจถูกต้อง จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาจีนกลางและภาษาอังกฤษมีจำนวนเท่ากับ 22 คน และ 18 คน ตามลำดับ

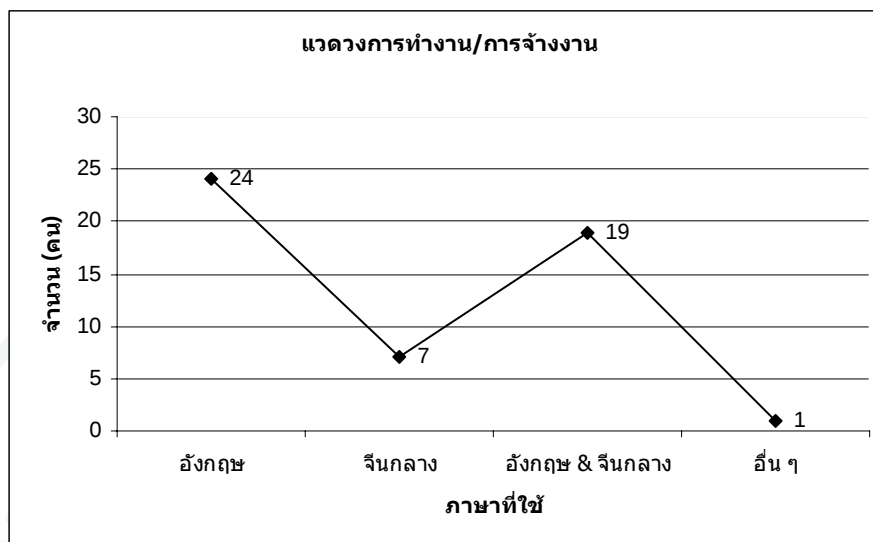
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อราชการ



ภาพที่ 6 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการติดต่อราชการ

จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของการติดต่อราชการได้เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาจีนกลาง จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาจีนกลางอย่างเห็นได้ชัด จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาอังกฤษมากถึง 45 คน และไม่มีการใช้ภาษาจีนกลางอย่างเดียวในการติดต่อสื่อสารในด้านนี้ แต่มีการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในการติดต่อสนทนากันค่อนข้างน้อย คือมีจำนวนเท่ากับ 5 คน จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเมื่อไปติดต่อกับทางราชการของประเทศสิงคโปร์ ถึงแม้ว่าจะเป็นประชากรสิงคโปร์เชื้อสายจีน เมื่อทำการติดต่อกับทางราชการก็จะสื่อสารโดยเลือกใช้ภาษาอังกฤษ เพราะประชากรส่วนใหญ่จะเชื่อว่าเมื่อไปสถานที่ราชการ ก็จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสอบถามรายละเอียด เพื่อที่จะได้ทำตามขั้นตอนอย่างถูกต้องและไม่เสียเวลาในการดำเนินงานของตน และในสถานที่ราชการบางแห่ง เช่น Singapore Immigration จะมีทั้งประชากรสิงคโปร์และชาวต่างชาติมาใช้บริการ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันจึงเลือกใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารดีที่สุด

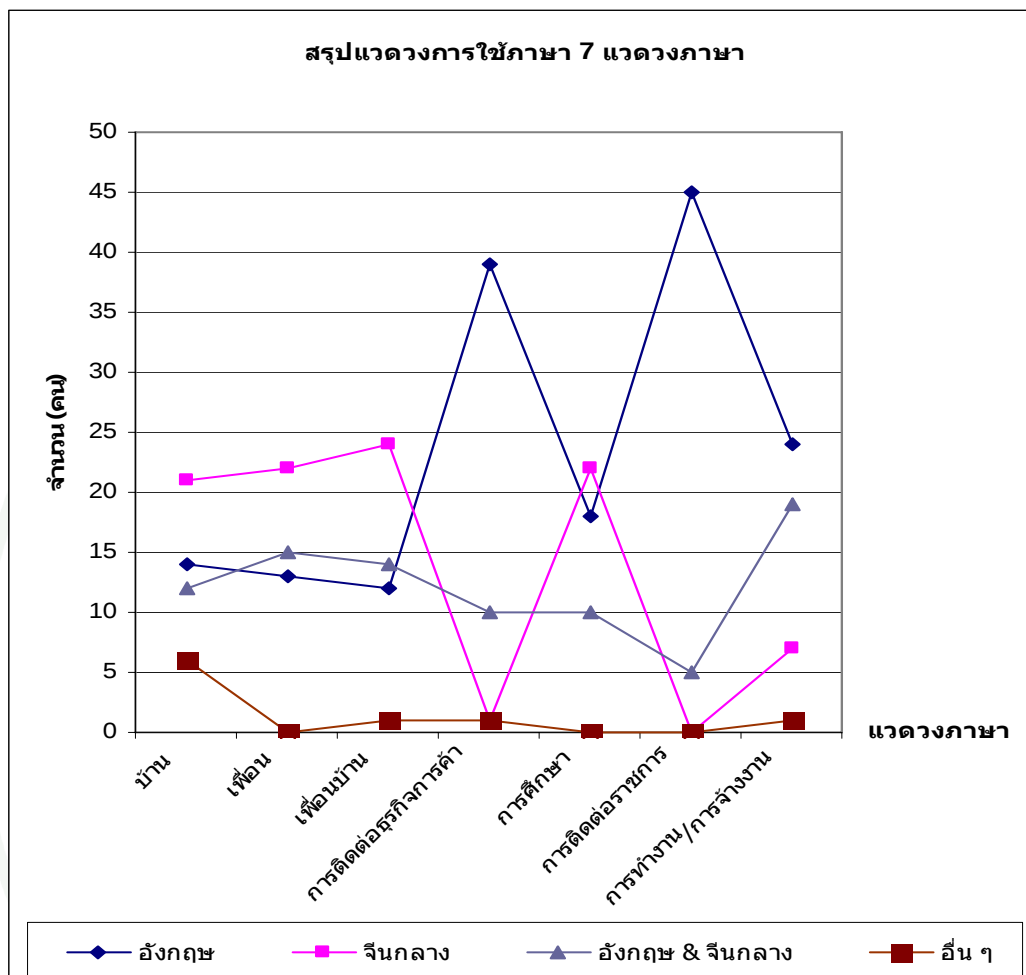
การเลือกใช้ภาษาในแวดวงการทำงานหรือการจ้างงาน



ภาพที่ 7 ผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงการทำงานหรือการจ้างงาน

จากภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่าในเลือกใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในแวดวงภาษาของการทำงานหรือการจ้างงานได้เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารมากกว่าการใช้ภาษาจีนกลาง จากผลการวิจัยในครั้งนี้ปรากฏว่ามีการใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสาร มากกว่าการใช้ภาษาจีนกลาง แต่จะไม่แตกต่างกันกับการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง จากจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 50 คน มีผู้ใช้ภาษาอังกฤษมีจำนวนสูงเป็นจำนวนถึง 45 คน และมีการใช้ภาษาจีนกลางอย่างเดียวในการติดต่อสื่อสารมีจำนวนเท่ากับ 7 คน แต่มีการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางในการติดต่อสนทนากันค่อนข้างมาก คือมีจำนวนถึง 19 คน เนื่องจากว่าในประเทศสิงคโปร์มีการรณรงค์ให้บริษัทเอกชนจ้างแรงงานของประชากรในวัยเกษียณ เช่น ร้านแมคโดนัลด์ ร้านเคเอฟซี ฟู้ดเซ็นเตอร์ ในห้างสรรพสินค้าหรือที่เรียกว่า Hawker Center เป็นต้น โดยประชากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเลือกใช้ภาษาจีนกลางและหรือภาษาจีนอื่น ๆ ในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง เพื่อความเข้าใจตรงกันในการสื่อสาร จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย

การเลือกใช้ภาษาในแวดวงภาษาทั้ง 7 แวดวงภาษา



ภาพที่ 8 สรุปผลการสำรวจการเลือกใช้ภาษาในแวดวงภาษาทั้ง 7 แวดวงภาษา

จากภาพที่ 8 แสดงให้เห็นว่าจากผลการวิจัยการเลือกใช้ภาษาในแวดวงภาษาต่าง ๆ ทั้ง 7 นั้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน คือ การใช้ภาษาจีนกลางในแวดวงภาษา (Domain) ครอบครัวและเพื่อน และมีการใช้ภาษาอังกฤษในแวดวงภาษาเพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการและการทำงานหรือการจ้างงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเฉพาะเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ จำนวน 50 คน ได้ผลการวิจัยเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ถูกต้อง คือ เป็นจำนวน 5 แวดวงภาษา ได้แก่ ครอบครัว (Family) และเพื่อน (Friendship) มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางมากกว่าการเลือกใช้ภาษาอังกฤษ และแวดวงของการติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction), การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) มี

การเลือกใช้ภาษาภาษาอังกฤษมากกว่าการเลือกใช้ภาษาจีนกลาง แต่จะมี 2 แนววงภาษาที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ เพื่อนบ้าน (Neighbour) และการศึกษา (Education) โดยที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าการเลือกใช้ภาษาจีนกลาง

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ได้มีการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนักในแนววงภาษาทั้ง 7 แนววงภาษา ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเพราะภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกันนั้น ถ้าผู้พูดใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแล้วก็ทำให้มีความรู้สึกว่ามีศักดิ์ศรีกว่าการใช้ภาษาเดิมของตน และถ้าผู้พูดใช้ภาษาจีนกลางในการสื่อสารแล้วทำให้รู้สึกถึงความเป็นพวกพ้องเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันไม่เพียงแต่ภาษาจีนกลางเท่านั้นแต่ยังรวมถึงภาษามลายูและทมิฬด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างเพียง 50 คน โดยส่วนใหญ่ประชากรกลุ่มตัวอย่างจะมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 29 คน ซึ่งในวัยนี้จะอยู่ระหว่างการเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะในยุคของกลุ่มตัวอย่างนี้จะอยู่ระหว่างรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงในการเรื่องการเลือกใช้ภาษา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ อาจจะให้ข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น เพราะข้อมูลที่ได้มาจะเป็นกลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์เท่านั้น แต่ประชากรเชื้อสายอื่น ๆ ไม่ได้รวมอยู่ในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งอาจมีผลทำให้การเลือกใช้ภาษาไม่มีความหลากหลายมากนัก โดยจะมุ่งเน้นที่การเลือกใช้ภาษาอังกฤษอย่างเดียว ภาษาจีนกลางอย่างเดียว และเลือกใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ

เมื่อผู้วิจัยนำข้อความที่เป็นการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างมานับรวมทั้งหมด พบว่ามีทั้งหมด 1086 ข้อความปฏิเสธ และเมื่อนำมาจำแนกตามเกณฑ์ของเนลสันและคณะ พบว่าได้กลวิธีทั้งหมด 12 กลวิธี โดยเป็นการปฏิเสธแบบตรง 2 กลวิธี และแบบอ้อม 10 กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง หมายถึง การพูดปฏิเสธตรง ๆ เช่น 'ไม่' 'ไม่ได้' เป็นต้น ส่วนการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมนั้นหมายถึง การตอบปฏิเสธแบบเลี้ยว เช่น การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ การกล่าวถ้อยคำแสดงความลี้แล การให้เหตุผล เป็นต้น ดังตัวอย่างการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธตามตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 6 ตัวอย่างตารางการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธ

กลวิธีย่อยของวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการขอร้อง																
สถานภาพ	ลำดับ (คน)	ทางตรง		ทางอ้อม												
		ตรง	ตรง สุภาพ	เหตุผล	ความรู้สึก	เต็มใจ	ไม่ วิตก	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ตำหนิ	ถามซ้ำ	แนะนำ	
										ทางเลือก	ขอ ผลัด	ถามกลับ				
ต่ำกว่า	1	1														1
	2	1		1	1											
	3				1	1										
	4	1		3	1											
	5	1		2												
รวม		4		7	3	1			1							
เท่ากัน	1	1				1										
	2	1				2										
	3						2									
	4						1									
	5					1	1									
รวม		2				4	4									
สูงกว่า	1			2	1											
	2			1												
	3	1				1										
	4	1									1					
	5	1							1							
รวม		3		3	1	1			1		1					
รวมทั้งสิ้น		9	0	10	4	6	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0

สำหรับผลในการวิจัยในครั้งนี้ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ได้มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ โดยเป็นการปฏิเสธทางตรงแบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) การปฏิเสธแบบตรง ๆ และ 2) การปฏิเสธตรงแบบสุภาพ และการปฏิเสธทางอ้อมแบบหลีกเลี่ยง ได้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ 1) หลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก 2) หลีกเลี่ยงแบบขอผลัด และ 3) หลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง (Direct Strategies) โดยแบ่งได้ดังนี้

2.1.1 กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง ๆ เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามอย่างชัดเจน เช่น “I refuse”, “No”, “I can’t”, “I am not in agreement”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 4 การตอบปฏิเสธต่อการเสนอ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การช่วยทำงานบ้าน เมื่อลูกอาสาช่วยทำงานบ้าน และต้องมีเงินค่าตอบแทน แต่ผู้ตอบไม่ต้องการสร้างนิสัยไม่ดีให้กับลูกของผู้ตอบ โดยตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 3

Situation 4 : Your child volunteered to help you in your housework for extra money, but you do not want to create a consistent habit.

Your child : Mum, I want to help you to do housework and could you give me extra money?

You : No.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 1 หน่วยทางความคิด คือ

(i) No

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) No (การปฏิเสธตรง ๆ)

2.1.2 กลวิธีการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยมักจะใช้ประโยคขึ้นต้นว่า “I’m afraid”, “I think” เช่น I’m afraid I will not be attending it”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 2 การตอบปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การฟังการบรรยายการขายตรง ผู้ตอบตอบปฏิเสธน้องสาวหรือน้องชายที่ต้องการชวนผู้ตอบไปฟังบรรยายการขายตรง แต่ผู้ตอบไม่สนใจ โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 24

Situation 4 : Your child volunteered to help you in your housework for extra money, but you do not want to create a consistent habit.

Your child : Mum, I want to help you to do housework and could you give me extra money?

You : Sorry, I’m afraid that I’ve already got an appointment.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อ้างเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

(i) Sorry

(ii) I’m afraid that I’ve already got an appointment

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Sorry (การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)

(ii) I’m afraid that I’ve already got an appointment (การปฏิเสธตรงแบบสุภาพ)

2.2 กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อม (Indirect Strategies) โดยแบ่งได้ดังนี้

2.2.1 กลวิธีการให้เหตุผล (Reason) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยการให้เหตุผลในการปฏิเสธนั้น ๆ เช่น “I have other plans”, “I’m going to be studying until late tonight”, “I am very busy next Saturday”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 1 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การทำการบ้าน เมื่อลูกขอร้องให้ช่วยสอนทำการบ้าน แต่ผู้ตอบต้องการให้ลูกได้ฝึกหัดทำการบ้านด้วยตัวเองก่อน โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 9

Situation 1 : Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

Your child : Can you help me to do homework?

You : You can ask me, if you not understand but you have to do it by yourself

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อ้างเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) You can ask me, if you not understand
- (ii) You have to do it by yourself

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) You can ask me, if you not understand (การให้เหตุผล)
- (ii) You have to do it by yourself (การให้เหตุผล)

2.2.2 กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา (Consideration of interlocutor's feelings) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยนึกถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย เช่น “While I appreciate the offer,....”, “Thank you”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 11 การตอบปฏิเสธต่อการแนะนำ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่ เมื่อหัวหน้างานของผู้ตอบได้แนะนำร้านอาหารอิตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแฟนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 45

Situation 11 : You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggest you a new Italian Restaurant, but you prefer Thai food.

Your supervisor : I'd like to suggest you a new Italian Restaurant at City Hall, It's very nice. You will like it.

You : Thanks but I prefer Thai food

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Thanks
- (ii) I prefer Thai food

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) Thanks (การพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)
- (ii) I prefer Thai food (การให้เหตุผล)

2.2.3 กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา (Suggestion of willingness) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยการเต็มใจรับข้อเสนอแนะของอีกฝ่าย เช่น "I'll do it next time", "Make it another day"

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 8 การปฏิเสธต่อการเสนอ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่เท่ากับผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ขายของราคาพิเศษ เมื่อเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบได้เสนอขายสินค้าราคาพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่ชอบสินค้านั้น ๆ โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 38

Situation 8 : If your colleague offer to sell stuffs in special price, but you're not interested.

Your colleague : Now, I want to sell stuffs to you in special price. Do you interest it?

You : Not now, maybe other time

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Not now
- (ii) Maybe other time

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) Not now (การปฏิเสธตรง ๆ)
- (ii) Maybe other time (การรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา)

2.2.4 กลวิธีการปล่อยไม่ให้ติดกังวล (Let interlocutor off the hook) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยใช้คำพูดที่ไม่ทำให้อีกฝ่ายต้องรู้สึกติดกังวล เช่น “Don’t worry about it”, “Try it out first, you can do it”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 1 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การทำการบ้าน เมื่อลูกขอร้องให้ช่วยสอนทำการบ้าน แต่ผู้ตอบต้องการให้ลูกได้ฝึกหัดทำการบ้านด้วยตัวเองก่อน โดยตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 13

Situation 1 : Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

Your child : Can you help me to do homework?

You : Try it out first, you can do it.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Try it out first
- (ii) You can do it

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Try it out first (การแนะนำ)

(ii) You can do it (การปลอบใจไม่ให้วิตกกังวล)

2.2.5 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ (Statement of regret) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถามโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณตอบมีความเสียใจที่ต้องปฏิเสธต่อผู้ถาม เช่น “I’m so sorry”, “I’m really sorry”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 2 การตอบปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การฟังการบรรยายการขายตรง ผู้ตอบตอบปฏิเสธน้องสาวหรือน้องชายที่ต้องการชวนผู้ตอบไปฟังบรรยายการขายตรง แต่ผู้ตอบไม่สนใจ โดยตัวอย่างมาจากการตอบแบบสอบถามคนที่ 16

Situation 2 : Your younger sister/brother want to invite you for Direct Sale Introduction, but you’re not interested.

Your sister/brother : Are you free on this Thursday? I would like to invite you for Direct Sale Introduction.

You : Sorry, I don’t want to go.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

(i) Sorry

(ii) I don’t want to go

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Sorry (การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)

(ii) I don’t want to go (การให้เหตุผล)

2.2.6 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล (Hedging) เช่น “Oh, I’m not sure”, “I’m afraid I’m not able to do”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 9 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การทำงานล่วงเวลา เมื่อหัวหน้างานต้องการให้ผู้ตอบทำงานล่วงเวลาโดยที่ไม่ได้เป็นงานของผู้ตอบ และผู้ตอบมีธุระส่วนตัวที่ต้องทำหลังเลิกงาน จากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 11

Situation 9 : Your boss asked you to stay overtime to assist finishing the extra work (not in your job scope) and you have to attend to your personal things.

Your boss : Could you assist me to do management report today?

You : Sorry boss, I am not good in this area, I think I can’t be of any help to you

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการปฏิเสธของคำกล่าวนี้อาจแบ่งเป็น 3 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Sorry boss
- (ii) I am not good in this area
- (iii) I think I can’t be of any help to you

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) Sorry boss (การกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)
- (ii) I am not good in this area (การให้เหตุผล)
- (iii) I think I can’t be of any help to you (การกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล)

2.2.7 กลวิธีการกล่าวแบบหลักเลียง (Statement of principle) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถาม โดยการกล่าวแบบหลักเลียง ผู้วิจัยพบการตอบแบบสอบถามวิธีนี้ได้ออกเป็น 3 แบบ คือ

2.2.7.1 การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก เช่น “Can we go for other food, thai food perhaps?”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 12 การตอบปฏิเสธต่อการเสนอ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การอบรมคอร์สพิเศษ เมื่อหัวหน้าของผู้ตอบที่ต้องการให้ผู้ตอบไปอบรมคอร์สพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่สนใจในหัวข้อที่หัวหน้างานเสนอมา โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 46

Situation 12 : Your boss offered to send you for an extra course for your career development purposes, but you're not interested.

Your boss : I would like you to attend course “How to investment in stock exchange?” in next week.

You : I am not interested in this course. you pick someone else instead

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อ้างเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) I am not interested in this course
- (ii) You pick someone else instead

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) I am not interested in this course (การให้เหตุผล)
- (ii) You pick someone else instead (การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก)

2.2.7.2 การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด เช่น “I've try to see if there are other available dates for the course”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 8 การปฏิเสธต่อการ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่เท่ากับผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ขายของราคาพิเศษ เมื่อเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบได้เสนอขายสินค้าราคาพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่ชอบสินค้าชนิดนั้น โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 50

Situation 8 : If your colleague offer to sell stuffs in special price, but you're not interested.

Your colleague : Now, I want to sell stuffs to you in special price. Do you interest it?

You : I check for you and see whether my friends are interested

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้แบ่งเป็น 1 หน่วยทางความคิด คือ

(i) I check for you and see whether my friends are interested

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) I check for you and see whether my friends are interested (การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอพลัด)

2.2.7.3 การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบถามคำถามกลับ เช่น “Is this benefit my job? Can I go other course?”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 11 การตอบปฏิเสธต่อการแนะนำ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่ เมื่อหัวหน้างานของผู้ตอบได้แนะนำร้านอาหารอิตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแฟนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 50

Situation 11 : You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggest you a new Italian Resturant, but you prefer Thai food.

Your supervisor : I'd like to suggest you a new Italian Resturant at City Hall, It's very nice. You will likt it.

You : I don't really like Italian food, how about Thai food? I got good place in mind

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อย
 ความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อาจแบ่งเป็น 3 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) I don't really like Italian food
- (ii) How about Thai food?
- (iii) I got good place in mind

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วย
 ทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) I don't really like Italian food (การให้เหตุผล)
- (ii) How about Thai food? (การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบถามคำถามกลับ)
- (iii) I got good place in mind (การให้เหตุผล)

2.2.8 กลวิธีการตำหนิผู้ถาม (Criticize the request/requester) เป็นการตอบปฏิเสธ
 ต่อผู้ถาม โดยการทำให้ผู้ถามรู้สึกที่กำลังถูกตำหนิ เช่น “Is that my business?”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 5 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ใน
 สถานภาพที่เท่ากับผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การทำความสะอาดห้องครัว เมื่อเพื่อนร่วมห้องของผู้ตอบ
 ต้องการให้ผู้ตอบช่วยทำความสะอาดห้องครัวที่จัดงานเลี้ยงที่ห้องเมื่อคืนนี้ โดยตัวอย่างมาจาก
 ผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 42

Situation 5 : Your room-mate has a party last night and he/she asked for your
 help to clean up the kitchen, but you refuse to do it.

Your room-mate : Can you help me to clean up the kitchen?

You : Don't pass to someone your responsibility

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อย
 ความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อาจแบ่งเป็น 1 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) Don't pass to someone your responsibility

ต่อจากนั้นแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Don't pass to someone your responsibility (การตำหนิผู้ถาม)

2.2.9 กลวิธีการใช้ถามซ้ำ (Repetition of part of the request) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถาม โดยการย้อนคำในประโยคคำถามที่ผู้ถามได้ถามมา เช่น “Direct Sale?”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 11 การตอบปฏิเสธต่อการแนะนำ โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่ เมื่อหัวหน้างานของผู้ตอบได้แนะนำร้านอาหารอิตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแฟนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า โดยตัวอย่างมาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 39

Situation 11 : You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggest you a new Italian Resturant, but you prefer Thai food.

Your supervisor : I'd like to suggest you a new Italian Resturant at City Hall, It's very nice. You will likt it.

You : Italian? How about Thai food? Do you have any suggestion on Thai food?

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนั้นแบ่งเป็น 3 หน่วยทางความคิด คือ

(i) Italian?

(ii) How about Thai food?

(iii) Do you have any suggestion on Thai food?

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

(i) Italian?(การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการใช้ถามซ้ำ)

(ii) How about Thai food? (การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบถามคำถามกลับ)

(iii) Do you have any suggestion on Thai food? (การกล่าวห้กเลียงแบบถามคำถามกลับ)

2.2.10 กลวิธีการให้คำแนะนำ (Suggestion) เป็นการตอบปฏิเสธต่อผู้ถาม โดยการให้คำแนะนำต่อผู้ถาม เช่น “You have to learn to do it on your own”

ตัวอย่างจากสถานการณ์ที่ 1 การตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยที่ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าผู้ฟัง นั่นก็คือสถานการณ์การทำกรบ้าน เมื่อถูกขอร้องให้ช่วยสอนทำกรบ้าน แต่ผู้ตอบต้องการให้ผู้ถามได้ฝึกหัดทำกรบ้านด้วยตัวเองก่อน โดยตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 10

Situation 1 : Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

Your child : Can you help me to do homework?

You : No, Try it out first.

ผู้วิจัยแยกคำตอบออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ทางความคิดเป็นหลัก ถ้อยความการพูดปฏิเสธของคำกล่าวนี้อแบ่งเป็น 2 หน่วยทางความคิด คือ

- (i) No
- (ii) Try it out first

ต่อจากนั้นในแต่ละหน่วยทางความคิดผู้วิจัยจะระบุกลวิธีการปฏิเสธแต่ละหน่วยทางความคิดนั้น ๆ ดังนี้

- (i) No (การปฏิเสธตรงๆ)
- (ii) Try it out first (การแนะนำ)

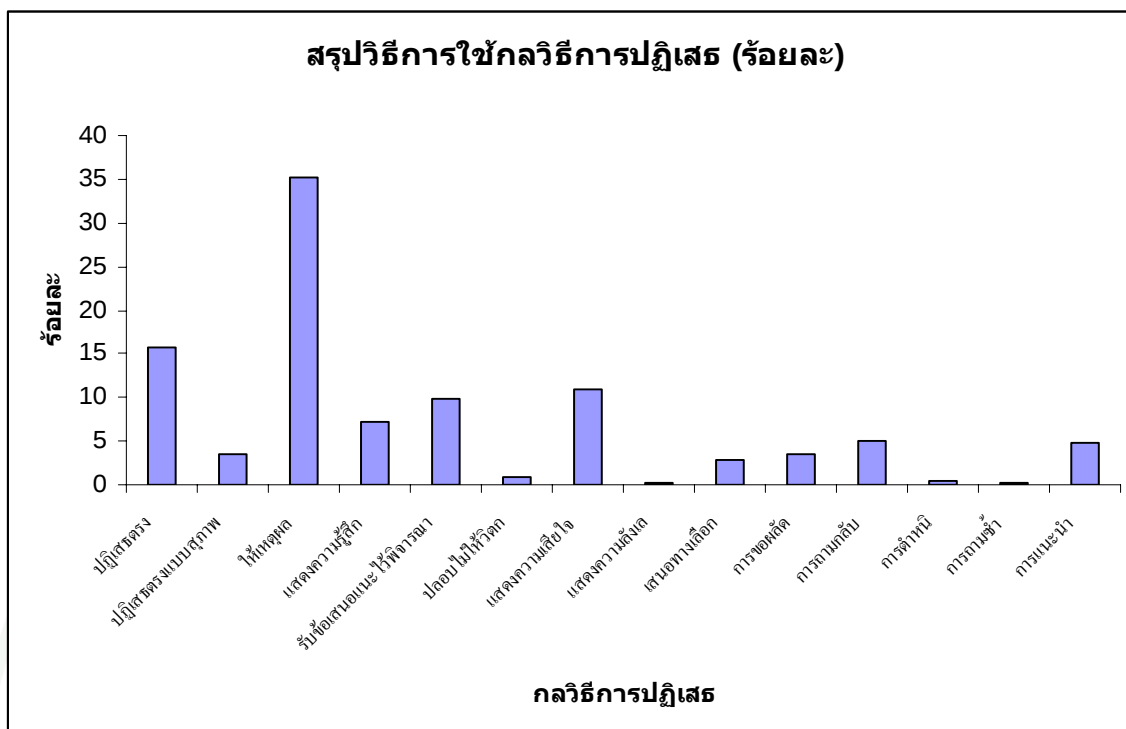
สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 2 ในเรื่องการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) การเชิญ (Invitation) การให้คำแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์พบว่าการใช้กลวิธีการปฏิเสธจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

50 คน เป็นจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทั้งสิ้น 1086 ข้อความปฏิเสธ ดังรายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของผลสรุปการใช้กลวิธีการปฏิเสธของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน

กลวิธีการปฏิเสธ	ข้อความปฏิเสธ	ร้อยละ
ปฏิเสธตรง	171	15.72
ปฏิเสธตรงแบบสุภาพ	42	3.49
ให้เหตุผล	404	35.29
แสดงความรู้สึก	78	7.17
รับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา	70	9.74
ปลอมไม่ให้วิตก	10	0.92
แสดงความเสียใจ	119	10.94
แสดงความลังเล	2	0.18
เสนอทางเลือก	30	2.76
การขอผลัด	46	3.4
การถามกลับ	55	5.06
การตำหนิ	4	0.37
การถามซ้ำ	2	0.18
การแนะนำ	52	4.78
รวม	1085	100

และจากตารางที่ 7 นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิแท่งเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างกลวิธีการปฏิเสธทั้ง 12 กลวิธี



ภาพที่ 9 ค่าร้อยละของผลสรุปการใช้กลวิธีการปฏิเสธของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน

จากตารางที่ 7 และภาพที่ 9 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์จำนวน 50 คน ได้มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request), การเชิญ (Invitation), การให้คำแนะนำ (Suggestion), และการเสนอ (Offer) จะมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทั้ง 2 แบบ คือ กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง ซึ่งมี 2 กลวิธี และกลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อม 10 กลวิธี แต่ผู้วิจัยพบผลการวิจัยในการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมในกลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยงได้เป็น 3 กลวิธี คือ 1) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือก 2) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด และ 3) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามกลับ และโดยภาพรวมกลุ่มประชากรตัวอย่างเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ ทั้ง 50 คน จะมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมในกลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 404 ข้อความปฏิเสธ จากจำนวนทั้งหมด 1,085 ข้อความปฏิเสธ คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง คือเท่ากับ 171 ข้อความปฏิเสธ คิดเป็นร้อยละ 15.72 และอันดับที่ 3 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ คือ เท่ากับ 119 ข้อความปฏิเสธ หรือคิดเป็นร้อยละ 10.94 ซึ่งเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า “การแสดงการ

ปฏิเสธจะมีการใช้หลายกลวิธี เช่น การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา การให้เหตุผล การขอบคุณ เป็นต้น”

การแจกแจงการใช้กลวิธีในการพูดปฏิเสธในแบบต่าง ๆ

1. การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ทั้งวิธีทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง

จำนวนครั้งของการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง (ร้อยละ)													
ทางตรง				ทางอ้อม									
ตรง	ตรง	เหตุผล	ความ	รับ	ไม่	วิตก	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ถาม	แนะนำ
			รู้สึก	เสนอ	วิตก				ขอ	ถาม		ซ้ำ	
	สุภาพ								ทางเลือก	ผลัด	กลับ		
20.22	3.61	25.99	0.00	8.66	3.61	12.27	0.00	0.36	7.22	2.53	0.36	0.00	15.16

จากตารางที่ 8 อธิบายได้ดังนี้ คือ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน ใช้กลวิธีการปฏิเสธ ดังนี้

กลวิธีการปฏิเสธทางตรง

1. กลวิธีการปฏิเสธตรง ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงเป็นอันดับที่สองคิดเป็นร้อยละ 20.22 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบมากที่สุด คือ การตอบ “No” และการใช้วิธีการตอบแบบอื่น ๆ เช่น “I can’t”

2. กลวิธีการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพคิดเป็นร้อยละ 3.61 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบเช่น “I’m afraid I have other things to do” เป็นต้น

กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม

1. กลวิธีการให้เหตุผล ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการให้เหตุผลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25.99 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบ เช่น “I am going out, I am late and not free”, “I have something going on” และ “I have already made other appointment” เป็นต้น

2. กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

3. กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณามากเป็นอันดับสามคิดเป็นร้อยละ 8.66 ตัวอย่างกลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาที่พบ เช่น “Yes”, “OK” และ “I can” เป็นต้น

4. กลวิธีการปลอบใจให้วิตกกังวล ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการทำให้ผู้ร่วมสนทนาคลายความกังวลคิดเป็นร้อยละ 3.61 ตัวอย่างกลวิธีการปลอบใจให้วิตกกังวลที่พบ เช่น “you can do it”, “If you have problem then we can go through it together” และ “I will check for you after its done” เป็นต้น

5. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ ได้แสดงให้เห็นว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ คิดเป็นร้อยละ 12.27 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจที่พบ เช่น “Sorry”, “Sorry Boss” และ “Sorry Sir” เป็นต้น

6. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลึงเล ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

7. กลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือ ในกลวิธีนี้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

7.1) กลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบการเสนอทางเลือก ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบการเสนอทางเลือกร้อยละ 0.36 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบการเสนอทางเลือกที่พบมี 1 ประโยค คือ “Can you get these to help instead”

7.2) กลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบขอผลัด ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบขอผลัดร้อยละ 7.22 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบขอผลัด เช่น “it is possible to do it tomorrow”, “I can finish it tomorrow if it’s not that urgent” และ “Can I let you know my reply later” เป็นต้น

7.3) กลวิธีการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบการถามคำถามกลับ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวขอความช่วยเหลือแบบขอผลัดคิดเป็นร้อยละ 2.53 ตัวอย่างกลวิธีการถามคำถามกลับ เช่น “Did you try solving/doing it?”, “When is the management report due?” และ “Is this urgent?” เป็นต้น

8. กลวิธีการตำหนิผู้ถาม ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการตำหนิผู้ถามคิดเป็นร้อยละ 0.36 ตัวอย่างกลวิธีการตำหนิผู้ถามที่พบ เช่น “Don't pass to someone your responsibility” เป็นต้น

9. กลวิธีการใช้ถามซ้ำ ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

10. กลวิธีการให้คำแนะนำ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการตำหนิผู้ถามคิดเป็นร้อยละ 15.16 ตัวอย่างกลวิธีการให้คำแนะนำที่พบ เช่น “Try it out first”, “Please try on your own first” เป็นต้น

การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์มีจำนวนการใช้กลวิธีในการปฏิเสธทางตรงแบบตรง ๆ ร้อยละ 20.22 และการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพร้อยละ 3.61 มีจำนวนการใช้กลวิธีในการปฏิเสธทางอ้อมใน 3

อันดับแรก คือ อันดับแรกการใช้กลวิธีการปฏิเสธการให้เหตุผล คิดเป็นร้อยละ 25.99 อันดับที่สอง การใช้กลวิธีการปฏิเสธการให้คำแนะนำคิดเป็นร้อยละ 15.16 และอันดับที่สาม การใช้กลวิธีการปฏิเสธการกล่าวด้วยคำแสดงความเสียใจร้อยละ 12.27 ซึ่งจะเห็นได้ว่าในวัจนกรรมการขอร้องจะใช้หลักของเซอร์ลท์ที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องของการกบฏนอกเป้าหมาย (Essential Condition) กฎนี้จะเป็นตัวบอกสาระหรือเป้าหมายสำคัญของวัจนกรรมนั้น เป็นความตั้งใจของผู้พูดที่จะกระทำวัจนกรรมนั้น ๆ เป้าหมาย คือ ความพยายามของผู้พูดที่จะให้ผู้ฟังทำในสิ่งที่ตนขอ และในเหตุการณ์สมมติที่ผู้วิจัยได้ทำวิจัยนั้น ในสถานการณ์ที่ 1 ที่ลูกต้องการให้พ่อแม่ช่วยสอนทำการบ้าน ลูกมีเป้าหมาย คือ ต้องการให้พ่อแม่ช่วยสอนการบ้านให้ตามที่ได้ร้องขอ แต่ในเมื่อมีการปฏิเสธเกิดขึ้น คำตอบส่วนใหญ่ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ พ่อแม่ต้องการให้ลูก ๆ ของเขาได้ลองหัดทำเสียก่อนให้ฝึกการคิดใช้เหตุผลและผลในการตอบคำถามการบ้าน โดยได้ให้เหตุผลต่าง ๆ นานา เป็นการอธิบายว่าทำไมพ่อแม่ยังไม่ช่วยลูก ๆ ในทันที แต่เพื่อมิให้เด็ก ๆ เกิดความเบื่อหน่ายหรือไม่อยากทำการบ้าน ดังนั้นพ่อแม่จึงใช้กลวิธีในการให้คำแนะนำ โดยคำตอบจะมาในแบบที่ว่าให้ลองทำดูก่อน ถ้าทำไม่ได้แล้วจะช่วยเหลือแนะแนวทางให้ หรือจะไปนั่งใกล้ ๆ เมื่อสงสัยแล้วจะได้ถามในทันที และในการวิจัยครั้งนี้ถึงแม้ว่าจะมีการใช้กลวิธีการดำเนินบ้างแต่ก็พบไม่มากนัก

2. การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ทั้งวิธีทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ

จำนวนครั้งของการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ (ร้อยละ)														
ทางตรง				ทางอ้อม										
ตรง	ตรง	เหตุผล	ความ	รับ	ไม่	วิตก	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ตำหนิ	ซ้ำ	แนะนำ
				ข้อเสนอ	รู้สึก				ทางเลือก	ผลัด	ถามกลับ			
10.62	10.27	45.21	7.19	6.16	0.00	17.47	0.00	0.68	1.71	0.34	0.00	0.34	0.00	

จากตารางที่ 9 อธิบายได้ดังนี้ คือ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน ใช้กลวิธีการปฏิเสธ ดังนี้

กลวิธีการปฏิเสธทางตรง

1. กลวิธีการปฏิเสธตรง ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงร้อยละ 10.62 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบมากที่สุด คือ การตอบ “No” และ การใช้วิธีการตอบแบบอื่น ๆ เช่น “I can’t”

2. กลวิธีการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพคิดเป็นร้อยละ 10.27 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบเช่น “I’m afraid that I’ve already got an appointment”, “I’m afraid I have something to attend on that day” และ “I’m afraid that I won’t be able to attend your party” เป็นต้น

กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม

1. กลวิธีการให้เหตุผล ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม ในการให้เหตุผลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.21 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบมากที่สุด คือ “I’m not interested”, “I’ve already have an appointment” เหตุผลอื่นๆ เช่น “I’m not feeling well”, “I have to work overtime” เป็นต้น

2. กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาคิดเป็นร้อยละ 7.19 ตัวอย่างกลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาที่พบ เช่น “Thanks for the invitation”, “I’m appreciate very much this invitation but today on MC¹” และ “Your invite is must delightful” เป็นต้น

¹ MC ย่อมาจาก Medical Certificate ซึ่งคนสิงคโปร์นิยมใช้คำนี้ เมื่อมีการลาป่วย เพราะในการลาป่วยทุกครั้งจะต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าป่วยจริงไปแสดงหรือยื่นพร้อมกับจดหมายลาป่วยให้กับทางฝ่ายบุคคลของบริษัท และถ้ามีคนถามว่า “ทำไมเมื่อวานไม่มาทำงาน” ก็จะตอบคำว่า MC เช่นเดียวกัน จะไม่นิยมพูดว่า “I’m sick”.

3. กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา คิดเป็นร้อยละ 6.16 ตัวอย่าง กลวิธีการเต็มใจรับข้อเสนอแนะที่พบ เช่น “Yes, I’m free”, “That’s nice”, และ “I’m willing to go if you don’t mind that I’m sick now” เป็นต้น

4. กลวิธีการปลอมไม่ให้อึดกังวล ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการ ปฏิเสธนี้เลย

5. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมี จำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจในมากเป็นอันดับที่ สอง คือร้อยละ 17.47 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจที่พบ เช่น “Sorry”, “I’m sorry ” และ “I’m so sorry ” เป็นต้น

6. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความล้งเล ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธี การปฏิเสธนี้เลย

7. กลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยง ในกลวิธีนี้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

7.1) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่ม ตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก คิด เป็นร้อยละ 0.68 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือกที่พบมี 2 ประโยค คือ “what about next Saturday at my place” และ “Can we postpone it?”

7.2) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมี จำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัดเพียงครั้งเดียวเท่านั้น ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด คือ “Can I make up to you some other day?”

7.3) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่ม ตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ

เพียงครั้งเดียวเช่นกัน ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ คือ “You have to tell me the brand whether I am interested or not”

8. กลวิธีการตำหนิผู้ถาม ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

9. กลวิธีการใช้ถามซ้ำ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการใช้ถามซ้ำพบเพียงหนึ่งประโยคเท่านั้น คือ “Direct Sale?”

10. กลวิธีการให้คำแนะนำ ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

การใช้วัจนกรรมการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงแบบตรง ๆ ร้อยละ 10.62 และการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพ ร้อยละ 10.27 และมีการใช้กลวิธีในการปฏิเสธทางอ้อมแบบการให้เหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ 45.21 รองลงมาคือ การใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ ร้อยละ 17.47 และอันดับที่สาม คือ กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา ร้อยละ 6.16 ซึ่งจะสังเกตเห็นได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบคำถามแต่ละคำถามได้สื่อถึงวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่งโดยทันที ทั้ง ๆ ที่รูปภาษาไม่ได้แสดงเช่นนั้น ตัวอย่างเช่น “Can I make up to you some other day?” จะเป็นในรูปประโยคคำถามอาจจะแสดงการหลีกเลี่ยงการรับคำเชิญนั้น ๆ เป็นอย่างที่เขาเรียกว่า “เซอรล์สังเกตเห็นว่าถ้อยคำบางถ้อยคำ เมื่อพูดออกไปแล้วสื่อถึงวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่งโดยทันที ทั้ง ๆ ที่รูปภาษาไม่ได้แสดงเช่นนั้น ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้ภาษาเกิดความเคยชินกับการใช้ถ้อยคำประเภทนั้น สำหรับการสื่อ วัจนกรรมบางอย่าง เช่น รูปประโยคคำถามอาจจะแสดงการตำหนิหรือขอร้อง รูปประโยคบอกเล่าอาจแสดงการเชิญชวนหรือสั่ง เซอรล์เรียกถ้อยคำเหล่านี้เป็นวัจนกรรมอ้อม (Indirect Speech Acts) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่จะมีการแสดงเจตนาแฝงอยู่ในถ้อยคำนั้น ๆ (Illocutionary act) (Searle, 1979:31)” ในการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธในเชิงเชื้อเชิญนั้นที่มีการให้เหตุผลมากที่สุดนั้น ก็เนื่องมาจากไม่ต้องการให้อีกฝ่ายรู้สึกเสียใจในการปฏิเสธคำเชิญชวนต่าง ๆ จึงได้หาเหตุผล เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกดี จึงมีการใช้กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาและกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจเข้ามามีบทบาทในการช่วยให้ผู้ฟังจะได้ไม่รู้สึกเสียหน้ามากนัก

3. การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ทั้งวิธีทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำ

จำนวนครั้งของการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำ (ร้อยละ)													
ทางตรง				ทางอ้อม									
ตรง	ตรง	เหตุผล	ความ	รับ	ไม่							ถาม	
				ข้อเสนอ	วิตก	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ตำหนิ	ซ้ำ	แนะนำ
	สุภาพ		รู้สึก					ขอ	ถาม				
								ทางเลือก	ผลัด	กลับ			
14.94	0.00	43.30	14.56	3.83	0.00	2.68	0.77	3.45	4.21	11.49	0.38	0.38	0.00

จากตารางที่ 10 อธิบายได้ดังนี้ คือ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน ใช้กลวิธีการปฏิเสธดังนี้

กลวิธีการปฏิเสธทางตรง

1. กลวิธีการปฏิเสธตรง ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงคิดเป็นร้อยละ 14.94 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบมากที่สุด คือ การตอบ “No” และการใช้วิธีการตอบแบบอื่น ๆ เช่น “Oh...no way”, “No really” เป็นต้น

2. กลวิธีการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม

1. กลวิธีการให้เหตุผล ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการให้เหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ 43.30 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบ เช่น “I prefer to watch action movies”, “Thai food are better and delicious” และ “I’ve already signed up with the Language Center” เป็นต้น

2. **กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา ร้อยละ 14.56 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบ เช่น “Thanks”, “Thanks for your advice”, “Appreciate your recommendation” และ “Thanks for your suggestion” เป็นต้น

3. **กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาร้อยละ 3.83 ตัวอย่างกลวิธีการเต็มใจรับข้อเสนอแนะที่พบ เช่น “I’ll sure love it”, “I’ll consider about it”, “It’s nice to watch romantic movie” และ “I would like to” เป็นต้น

4. **กลวิธีการปลอมไม่ให้อึดกังวล** ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

5. **กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจพบว่ามีร้อยละ 2.68 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจที่พบ เช่น “Sorry”, “I’m Sorry” เป็นต้น

6. **กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเลคิดเป็นร้อยละ 0.77 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเลที่พบ เช่น “May be I can consider” และ “I may consider it for tonight” เป็นต้น

7. **กลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยง** ในกลวิธีนี้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

7.1) **กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอคิดเป็นร้อยละ 3.45 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือกที่พบ เช่น “What is the other option?”, “Any other choice?” และ “Change the movie or I will not go” เป็นต้น

7.2) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัดคิดเป็นร้อยละ 4.21 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการขอผลัดที่พบ เช่น “Will discuss with my partner”, “Probably I’ll try it out some other time” เป็นต้น

7.3) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับร้อยละ 11.49 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ เช่น “You mean your friend is a Japanese teacher in a language center?”, “Do you have any advise for Thai food?” และ “How about Thai food?” เป็นต้น

8. กลวิธีการตำหนิผู้ถาม ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการตำหนิผู้ถามเพียงคนเดียวที่ตอบด้วยกลวิธีนี้ “You know I don’t like still ask”

9. กลวิธีการใช้ถามคำซ้ำ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการใช้ถามคำซ้ำเพียงคนเดียวที่ตอบด้วยกลวิธีนี้ และตามด้วยการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำซ้ำ 1 ประโยค ตัวอย่างกลวิธีการใช้ถามคำซ้ำ คือ “Italian?”

10. กลวิธีการให้คำแนะนำ ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

การใช้วัจนกรรมการปฏิเสธต่อการแนะนำ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงร้อยละ 14.94 และมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมแบบการให้เหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ 43.30 โดยใน รองลงมา ก็คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา ร้อยละ 14.56 กลวิธีการให้เหตุผล และ กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาไปควบคู่กันในการตอบคำถาม ตัวอย่าง เช่น ในกรณีเหตุการณ์สมมติของการเรียนภาษาญี่ปุ่น โดยที่คุณต้องการเรียนที่สถาบันสอนภาษามากกว่าที่ลูกพี่ลูกน้องของคุณได้แนะนำเพื่อนของเขามาสอน โดยรูปประโยคจะเป็นการใช้ดังนี้ คือ 1) (กลวิธีทางตรง) + (กลวิธีการให้เหตุผล) + (กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา) หรือ 2) (กลวิธีทางตรง) + (กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา) + (กลวิธีการให้เหตุผล)

ในกรณีที่ 1) ตัวอย่างที่พบ คือ

“No offence, but I will prefer a Language Center. Thank you for the kind offer”

(i) No offence (กลวิธีทางตรง)

(ii) I will prefer a Language Center (กลวิธีการให้เหตุผล)

(iii) Thank you for the kind offer (กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)

ในกรณีที่ 2) ตัวอย่างที่พบ คือ

“No Thanks, I like to go to the Language Center”

(i) No (กลวิธีทางตรง)

(ii) Thanks (กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)

(iii) I like to go to the Language Center (กลวิธีการให้เหตุผล)

ไม่ว่าจะเป็นในกรณีที่ 1 หรือ กรณีที่ 2 นั้น จากทฤษฎีวัจนกรรมอ้อมของเซอร์ลได้กล่าวไว้ว่าการกล่าวในถ้อยคำหนึ่ง ๆ จะต้องมียุคประกอบ ดังนี้ 1) การกล่าวถ้อย (Utterance Act) หมายถึง การเปล่งเสียงที่ใช้สื่อสารที่ผู้พูดใช้คำ หน่วยคำ หรือเป็นประโยคในการสื่อสาร 2) การนำเสนอเนื้อหาความ (Propositional Act) หมายถึง การแสดงความหมายของคำหรือถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร และ 3) การสื่อเจตนา (Illocutionary Act) หมายถึง การกระทำของผู้ที่มีเจตนาเป็นตัวสื่อ จะเห็นได้ว่าการตอบปฏิเสธในเหตุการณ์ข้างต้นนี้ได้เป็นไปตามที่เซอร์ลได้กล่าวไว้ คือ การกล่าวถ้อยในที่นี้ คือ การเขียนตอบคำถามโดยประชากรกลุ่มตัวอย่างได้ใช้ คำ หน่วยคำ และเป็นรูปประโยคในการตอบคำถาม การนำเสนอเนื้อหาความ คือ ได้แสดงความหมายของคำไว้ชัดเจน คือ “No” เป็นการแสดงถึงการปฏิเสธแบบตรง ๆ หรือ “Thanks or Thank you” เป็นการแสดงถึงความหวังถึงความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาด้วยที่ไม่ต้องการให้ผู้ร่วมสนทนารู้สึกงอถ้าอีกฝ่ายตอบคำถามโดยการปฏิเสธตรง ๆ จะทำให้ดูห้วน และทำให้รู้สึกสะท้อนใจได้ เพราะเขาก็หวังดีที่จะแนะนำเพื่อนให้มาสอนภาษาญี่ปุ่น และในการสื่อเจตนาก็ได้แสดงเจตนาไว้ชัดเจน คือ “I like to go to the Language Center” และ “I will **prefer** a Language Center” เป็นการแสดงเจตนาให้เห็นเลยว่าชอบที่จะไปเรียนที่สถาบันสอนภาษามากกว่า ดังนั้นตามตัวอย่างข้างต้นจึงเป็นไปตามทฤษฎีที่เซอร์ลได้เสนอแนวคิดในเรื่องของทฤษฎีวัจนกรรมทางอ้อม

4. การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ทั้งวิธีทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าร้อยละของผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ

จำนวนครั้งของการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ (ร้อยละ)													
ทางตรง				ทางอ้อม									
ตรง	ตรง	เหตุผล	ความ	รับ	ไม่	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ถามซ้ำ	แนะนำ	
				ข้อเสนอ	วิตก			ทางเลือก	ขอ	ถามกลับ			
									ผลัด				
	สุภาพ		รู้สึก										
17.65	0.78	34.12	7.45	7.06	0.00	10.59	0.00	7.06	3.92	6.67	0.78	0.00	3.92

จากตารางที่ 11 อธิบายได้ดังนี้ คือ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน ใช้กลวิธีการปฏิเสธ ดังนี้

กลวิธีการปฏิเสธทางตรง

1. กลวิธีการปฏิเสธตรง ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงคิดเป็นร้อยละ 17.65 ซึ่งมากเป็นอันดับที่สอง ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงที่พบมากที่สุด คือ การตอบ “No” และการใช้วิธีการตอบแบบอื่น ๆ เช่น “Not this year”, “Not this time” เป็นต้น

2. กลวิธีการปฏิเสธตรงแบบสุภาพ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพคิดเป็นร้อยละ 0.78 ตัวอย่างการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพที่พบ เช่น “I’m afraid I’m not interest in it” และ “I would love to go for extra courses but can I choose some other course instead?”

กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม

1. **กลวิธีการให้เหตุผล** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการให้เหตุผลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.12 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบ เช่น “I’m not interested”, “I prefer that you help me to do house work without any money attached” และ “This course is not my priority at the moment” เป็นต้น

2. **กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนาคิดเป็นร้อยละ 7.45 ตัวอย่างกลวิธีการให้เหตุผลที่พบ เช่น “Boss, thanks for your offer”, “I really appreciated your recognition forwards me”, และ “It’s nice for you to help out” เป็นต้น

3. **กลวิธีการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณา** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการรับข้อเสนอแนะไว้พิจารณาคิดเป็นร้อยละ 7.06 ตัวอย่างกลวิธีการเต็มใจรับข้อเสนอแนะที่พบ เช่น “Yes”, “Ok” และ “I will try and attend it” เป็นต้น

4. **กลวิธีการปลอมไม่ให้อึดกังวล** ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

5. **กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ** ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจคิดเป็นร้อยละ 10.59 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจที่พบ เช่น “Sorry”, “I’m sorry” และ “Sorry Boss” เป็นต้น

6. **กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความล้งเล** ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

7. กลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยง ในกลวิธีนี้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

7.1) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก คิดเป็นร้อยละ 7.06 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือกที่พบ เช่น “How about a treat to the McDonale instead”, “If you want to help me I will treat you favorite snacks” และ “I'm interested to attend other course” เป็นต้น

7.2) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัดคิดเป็นร้อยละ 3.92 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด เช่น “I check for you and see whether my friends are interested”, “I've try to see if there are other available dates for the course” และ “Next week should be ok, but is there any other courses available?” เป็นต้น

7.3) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับคิดเป็นร้อยละ 6.67 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ เช่น “What do you know about family value?”, “Why do you need extra money?” และ “Is this benefit my job? Can I go other course?” เป็นต้น

8. กลวิธีการตำหนิผู้ถาม ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในการตำหนิผู้ถามคิดเป็นร้อยละ 0.78 ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการตำหนิผู้ถาม เช่น “Please think before ask”, “Don't do like that again” เป็นต้น

9. กลวิธีการใช้ถามคำซ้ำ ในกลวิธีนี้ไม่มีประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธนี้เลย

10. กลวิธีการให้คำแนะนำ ได้แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตัวอย่างกลวิธีการให้คำแนะนำ เช่น “You shouldn't be doing it for money”, “You should concentrate on your studies instead”

การใช้วัจนกรรมการปฏิเสธต่อการเสนอ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมแบบการให้เหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ 34.12 รองอันดับสองคือ การปฏิเสธทางตรงแบบตรง ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.65 และอันดับที่สาม คือ ใช้กลวิธีในการการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจร้อยละ 10.54 จากผลสรุปข้างต้นได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างจะใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมแบบให้เหตุผลมากที่สุดโดยมีเจตนาที่จะบอกถึงสาเหตุในการปฏิเสธนั้น ๆ

ในกรณีการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอจะพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้วัจนกรรมประเภท Assertives หรือ Representatives และ Directives เมื่อผู้พูดได้ถามคำถามโดยการกล่าววัจนกรรมที่ต้องการจะสื่อให้ผู้ฟังรับทราบถึงข้อเสนอที่ได้เสนอไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการนำเสนอหรือบอกเล่าข้อเท็จจริงในทั้ง 3 สถานการณ์ คือ 1) การเสนอช่วยทำงานบ้านและต้องได้รับค่าตอบแทน 2) เพื่อนร่วมงานเสนอขายสินค้าในราคาพิเศษ และ 3) หัวหน้างานเสนอให้ไปอบรมเพื่อพัฒนาหน้าที่การงาน โดยที่ผู้พูดได้สื่อไปยังผู้ฟัง โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อผู้พูด หรือเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ฟัง โดยคาดหวังว่าผู้ฟังต้องตอบรับข้อเสนอที่ได้เสนอไปนั้น และเมื่อผู้ฟังได้ตอบคำถามนั้น ๆ โดยเลือกที่จะใช้วัจนกรรมประเภท Expressives คือ ผู้ฟังต้องการสื่อให้อีกฝ่ายรับทราบถึงจุดมุ่งหมายของตน เพื่อแสดงสภาวะทางอารมณ์ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกของตน ตัวอย่างเช่น

ในสถานการณ์การเสนอช่วยทำงานบ้านและต้องได้รับค่าตอบแทนค่าตอบแทนที่พบ เช่น

“Thank for your help, but it is nice to help mum without asking for addition”

(i) Thank for your help (กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา)

(ii) It is nice to help mum without asking for addition (กลวิธีการให้เหตุผล)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ตอบได้แสดงให้อีกฝ่ายรับทราบถึงความรู้สึกของตนเอง โดยที่กล่าวออกมาแสดงให้เห็นรู้สึกขอบคุณหรือซาบซึ้งใจที่จะช่วยทำงานบ้าน และต้องการบอกให้อีกฝ่ายรับทราบด้วยการให้เหตุผลว่าจะเป็นการดีมาก ๆ ถ้าช่วยทำงานบ้านโดยไม่มีผลตอบแทนในรูปแบบของเงินทอง

ในสถานการณ์เพื่อนร่วมงานเสนอขายสินค้าในราคาพิเศษ คำตอบที่พบ เช่น

“Sorry, I am not interested to buy you stuffs”

(i) Sorry (กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)

(ii) I am not interested to buy you stuffs (กลวิธีการให้เหตุผล)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ตอบได้แสดงให้เห็นอีกฝ่ายรับทราบถึงความรู้สึกของตนเอง โดยที่กล่าวแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถซื้อของที่เพื่อนนำมาเสนอ เพราะสินค้ายังไม่เป็นที่น่าสนใจ

ในสถานการณ์หัวหน้างานเสนอให้ไปอบรมเพื่อพัฒนาหน้าที่การทำงาน คำตอบที่พบ เช่น

“Sorry boss, I’m not interested in this course but I’m interested to attend other course”

(i) Sorry boss (กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ)

(ii) I’m not interested in this course (กลวิธีการให้เหตุผล)

(iii) I’m interested to attend other course (กลวิธีการหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือก)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ตอบได้แสดงให้เห็นอีกฝ่ายรับทราบถึงความรู้สึกของตนเอง โดยที่กล่าวแสดงความเสียใจออกมา และเพื่อให้คำตอบมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยการให้เหตุผลของการปฏิเสธ และด้วยผู้ถามมีสถานภาพที่สูงกว่าจึงมีการเสนอทางเลือก เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองก็สนใจที่จะไปอบรมเพียงแต่ว่าไม่ใช่อบรมในครั้งนี้

สรุปผลการแจกแจงการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ

ตารางที่ 12 สรุปค่าร้อยละของผลการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอของกลุ่มประชากรตัวอย่าง 50 คน

สรุปจำนวนครั้งการใช้กลวิธีการปฏิเสธในแบบต่าง ๆ (ร้อยละ)														
การพูดปฏิเสธใน	ทางตรง			ทางอ้อม										
	ตรง	สุภาพ	เหตุผล	ความรู้สึก	ข้อเสนอ	วิตก	เสียใจ	ลังเล	หลีกเลี่ยง			ตำหนิ	ซ้ำ	แนะนำ
									ทางเลือก	ขอผลัด	ถามกลับ			
แบบต่าง ๆ														
การขอร้อง	20.22	3.61	25.99	0.00	8.66	3.61	12.27	0.00	0.36	7.22	2.53	0.36	0.00	15.16
การเชื้อเชิญ	10.62	10.27	45.21	7.19	6.16	0.00	17.47	0.00	0.68	1.71	0.34	0.00	0.34	0.00
การแนะนำ	14.94	0.00	43.30	14.56	3.83	0.00	2.68	0.77	3.45	4.21	11.49	0.38	0.38	0.00
การเสนอ	17.65	0.78	34.12	7.45	7.06	0.00	10.59	0.00	7.06	3.92	6.67	0.78	0.00	3.92
รวม	63.42	14.67	148.61	29.20	25.72	3.61	43.01	0.77	11.55	17.07	21.03	1.53	0.73	19.08

จากตารางที่ 12 นี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์จำนวน 50 คน ได้มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธในเชิงขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) และมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทั้ง 2 ประเภท คือ กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง ซึ่งมี 2 กลวิธี และกลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อม 10 กลวิธี แต่ผู้วิจัยพบผลการวิจัยในการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมในกลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยงได้เป็น 3 กลวิธี คือ 1) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือก 2) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด และ 3) การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามกลับ โดยผลการวิจัยในการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัดกับสถานภาพที่สูงกว่า การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในทุกสถานภาพ การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการให้คำแนะนำจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในสถานภาพเท่ากันมากที่สุด และการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ จะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในสถานภาพที่ต่ำกว่าและในสถานภาพที่สูงกว่าใกล้เคียงกัน และโดยภาพรวมกลุ่มประชากรตัวอย่างเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ ทั้ง 50 คน จะมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมในกลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุดรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 404 ข้อความปฏิเสธ จากทั้งหมด 1,085 ข้อความปฏิเสธ โดยคิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาอันดับ

ที่ 2 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรงแบบตรง ๆ คือเท่ากับ 171 ข้อความปฏิเสธ คิดเป็นร้อยละ 15.72 และอันดับที่ 3 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจเท่ากับ 119 ข้อความปฏิเสธ หรือคิดเป็นร้อยละ 10.94 ซึ่งเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า “การแสดงการปฏิเสธจะมีการใช้หลายกลวิธี” ซึ่งก็เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ผลการวิจัยส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบปฏิเสธต่อสถานการณ์การขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ ระหว่างสถานภาพที่ผู้พูดต่ำกว่าผู้ฟัง สถานภาพที่ผู้พูดเท่ากับผู้ฟัง และ สถานภาพที่ผู้พูดสูงกว่าผู้ฟัง

ผลการวิจัยส่วนที่ 3 ในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ พบว่ามีสถานการณ์สมมติทั้งสิ้น 12 สถานการณ์ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ได้แสดงให้เห็นถึงสถานภาพ 3 สถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 1 การทำการบ้าน

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อถูกขอร้องให้ช่วยสอนทำการบ้าน แต่ผู้ตอบต้องการให้ลูกได้ฝึกหัดทำการบ้านด้วยตัวเองก่อน)

สถานการณ์ที่ 2 การฟังบรรยายขายตรง

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธน้องสาวหรือน้องชายที่ต้องการชวนผู้ตอบไปฟังบรรยายการขายตรง แต่ผู้ตอบไม่สนใจ)

สถานการณ์ที่ 3 การเรียนภาษาญี่ปุ่น

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธลูกพี่ลูกน้องที่จะแนะนำเพื่อนมาสอนภาษาญี่ปุ่น แต่ผู้ตอบต้องการเรียนภาษาญี่ปุ่นที่โรงเรียนสอนภาษา)

สถานการณ์ที่ 4 การช่วยทำงานบ้าน

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อลูกอาสาช่วยทำงานบ้าน และต้องมีเงินค่าตอบแทน แต่ผู้ตอบไม่ต้องการสร้างนิสัยไม่ดีให้กับลูกของผู้ตอบ)

สถานการณ์ที่ 5 การทำความสะอาดห้องครัว

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเพื่อนร่วมห้องที่ต้องการให้ผู้ตอบช่วยทำความสะอาดห้องครัวที่จัดงานเลี้ยงที่ห้องเมื่อคืนนี้)

สถานการณ์ที่ 6 งานสังสรรค์ของเพื่อน

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อเพื่อนชวนไปงานสังสรรค์ที่บ้านวันเสาร์ตอนกลางคืน)

สถานการณ์ที่ 7 ไปดูหนังโรแมนติก

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อแฟนชวนไปดูหนังโรแมนติก แต่ผู้ตอบไม่ชอบหนังประเภทนี้)

สถานการณ์ที่ 8 การขายของราคาพิเศษ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเพื่อนร่วมงานที่เสนอขายสินค้าราคาพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่ชอบสินค้าชนิดนั้น ๆ)

สถานการณ์ที่ 9 การทำงานล่วงเวลา

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธเมื่อหัวหน้างานต้องการให้ผู้ตอบทำงานล่วงเวลาโดยที่ไม่ได้เป็นงานของผู้ตอบ และผู้ตอบมีธุระส่วนตัวที่ต้องทำหลังเลิกงาน)

สถานการณ์ที่ 10 งานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธประธานบริษัท เนื่องจากปีนี้ผู้ตอบได้เป็นพนักงานดีเด่นประจำปี และทางบริษัทได้จัดงานเลี้ยงฉลองความสำเร็จ แต่ผู้ตอบป่วยไม่สามารถมาร่วมงานได้)

สถานการณ์ที่ 11 ร้านอาหารอิตาเลียนเปิดใหม่

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธหัวหน้างานที่ได้แนะนำร้านอาหารอิตาเลียนที่เปิดใหม่ แต่ผู้ตอบกับแฟนต้องการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทยมากกว่า)

สถานการณ์ที่ 12 การอบรมคอร์สพิเศษ

(ผู้ตอบตอบปฏิเสธหัวหน้าที่ต้องการให้ผู้ตอบไปอบรมคอร์สพิเศษ แต่ผู้ตอบไม่สนใจในหัวข้อที่หัวหน้างานเสนอมา)

โดยแบ่งเป็นวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) วัจนกรรมการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ (Invitation) วัจนกรรมการปฏิเสธต่อการแนะนำ (Suggestion) และวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการเสนอ (Offer) และในแต่ละวัจนกรรมก็จะแยกสถานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังออกเป็น 3 สถานะคือ

สถานะที่ 1

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมต่ำกว่าผู้ฟัง

สถานะที่ 2

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมเท่ากับผู้ฟัง

สถานะที่ 3

ผู้พูดมีสถานะทางสังคมสูงกว่าผู้ฟัง

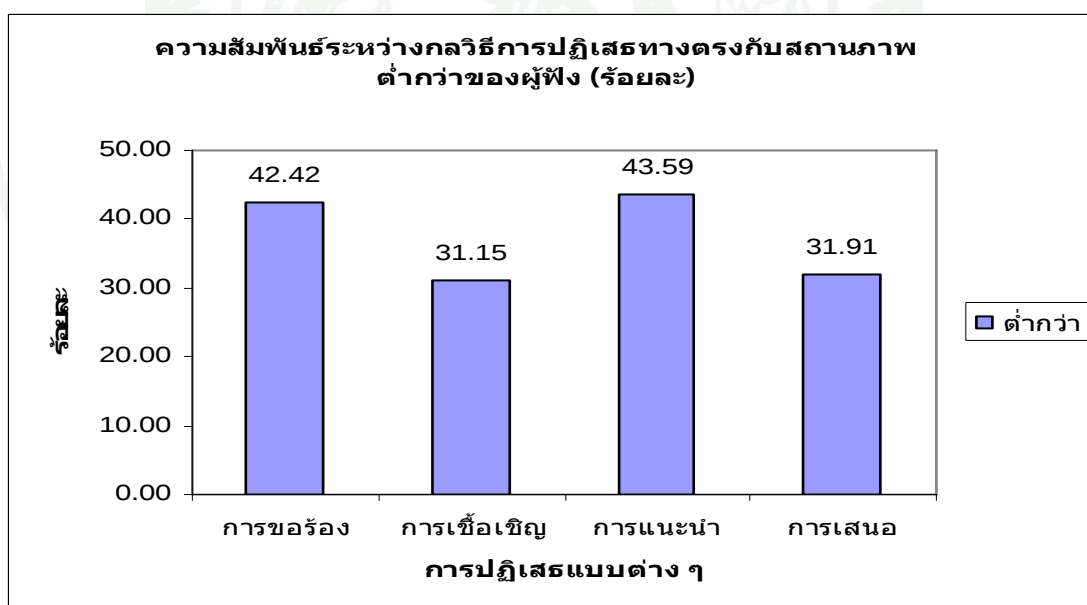
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟัง โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับผู้ฟัง ที่มีสถานะทางสังคมต่ำกว่า เท่ากันและสูงกว่า

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง

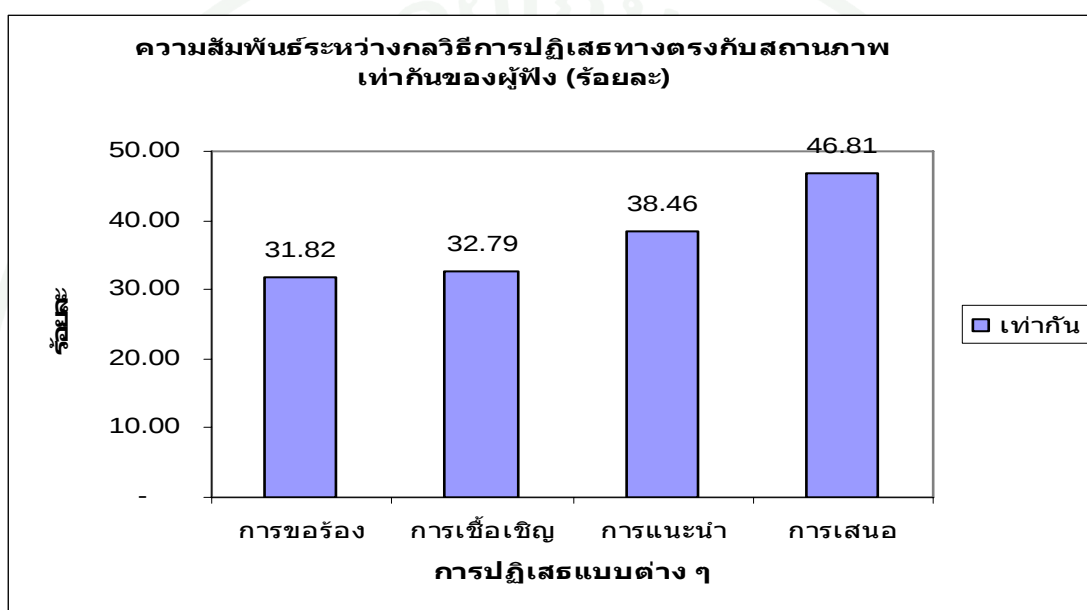
การปฏิเสธ แบบต่าง ๆ	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการปฏิเสธทางตรงกับสถานภาพของผู้ฟัง (ร้อยละ)		
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
การขอร้อง	42.42	31.82	25.76
การเชื่อเชิญ	31.15	32.79	36.07
การแนะนำ	43.59	38.46	17.95
การเสนอ	31.91	46.81	21.28

จากข้อมูลตารางที่ 13 ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิแท่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น



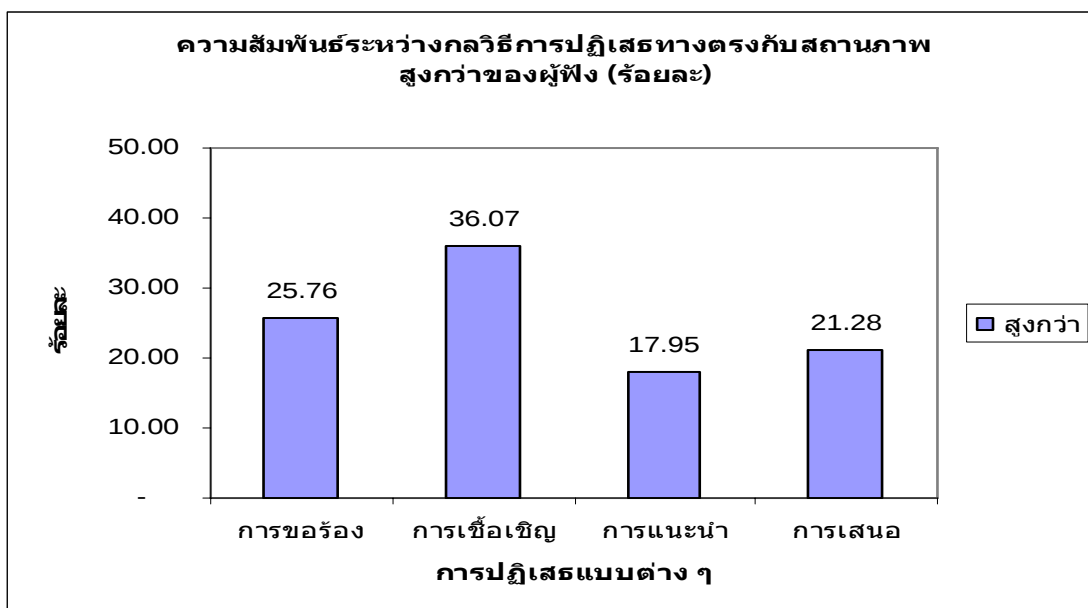
ภาพที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการแนะนำกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่ามากที่สุด ร้อยละ 43.59 รองลงมาคือกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการขอร้อง ร้อยละ 42.42 และกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการเชื้อเชิญและการเสนอ ร้อยละ 31.15 และ 31.91 ตามลำดับ



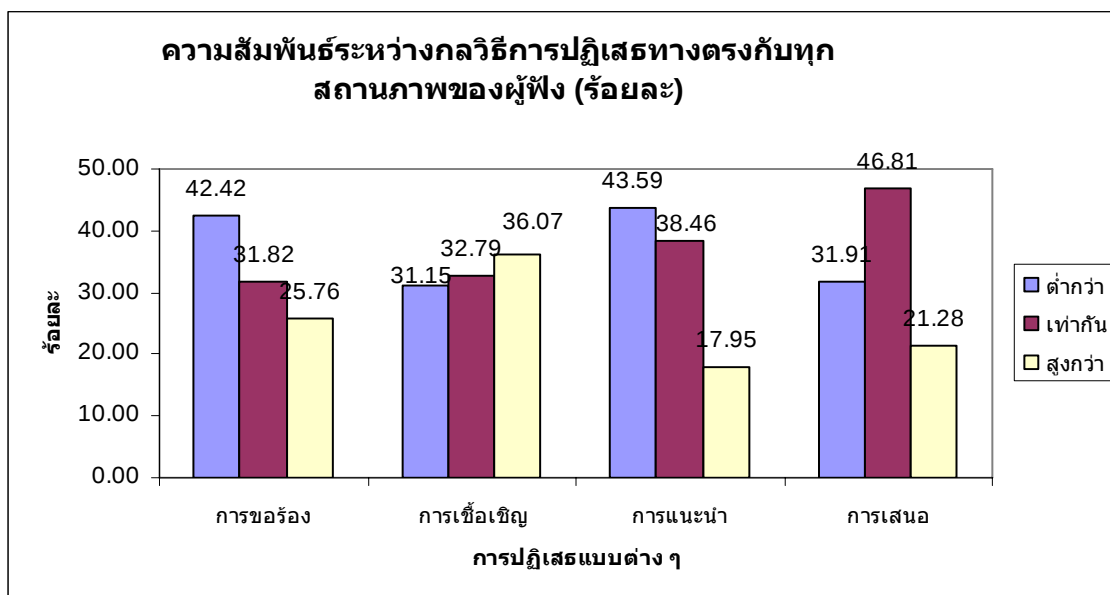
ภาพที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง

ภาพที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการเสนอกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่ามากที่สุด ร้อยละ 46.81 รองลงมาคือกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการแนะนำร้อยละ 38.46 และกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 32.70 และกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อการขอร้องร้อยละ 31.82



ภาพที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงของผู้ฟังจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการเชื้อเชิญมากที่สุดร้อยละ 36.07 รองลงมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการขอร้องร้อยละ 25.76 อันดับสามคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการแนะนำกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า มีค่าเท่ากับ 9 รองลงมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการเสนอร้อยละ 21.28 และที่มีค่าน้อยที่สุดคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการแนะนำ คือ ร้อยละ 17.95



ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ

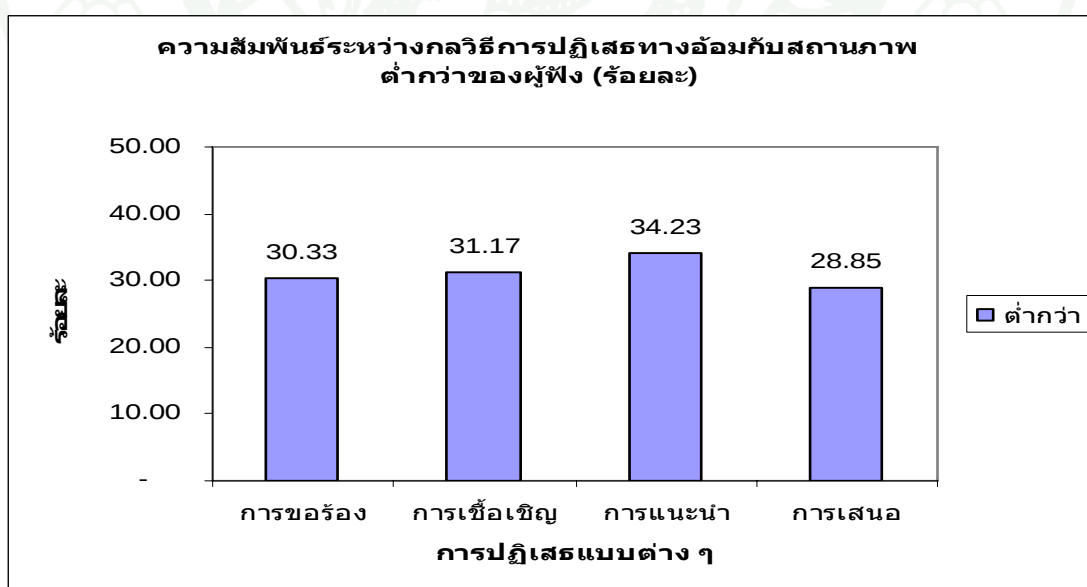
ภาพที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ จะเห็นได้ว่ากลวิธีการปฏิเสธทางตรงถูกใช้มากกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง และการแนะนำ และใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากัน แต่จะถูกใช้น้อยกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าในกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการขอร้อง การแนะนำ และการเสนอ แต่ในกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการเชื้อเชิญจะเห็นว่ามีการใช้มากแต่จากการสำรวจพบว่าเป็นการปฏิเสธทางตรงแบบสุภาพกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า แต่การปฏิเสธแบบตรง ๆ จะใช้กับผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากัน เพราะเห็นว่าการปฏิเสธแบบตรง ๆ จะเป็นการบอกปฏิเสธได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจได้ในทันที โดยไม่ต้องมีการตีความอีกครั้ง หรือมาคิดทบทวนดูว่าที่ผู้ตอบได้พูดไปนั้นหมายความว่าอย่างไร และการตอบปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าหรือเท่ากันนั้นไม่จำเป็นต้องมีการรักษาน้ำ แต่กับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจะไม่นิยมตอบปฏิเสธแบบตรง ๆ เพราะไม่ต้องการให้อีกฝ่ายรู้สึกเสียหน้า และเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมจีนนั้นให้ความสำคัญกับความอาวุโส หรือสถานภาพของบุคคล

2. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับผู้ฟังที่มีสถานะทางสังคมต่ำกว่า เท่ากันและสูงกว่า

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง

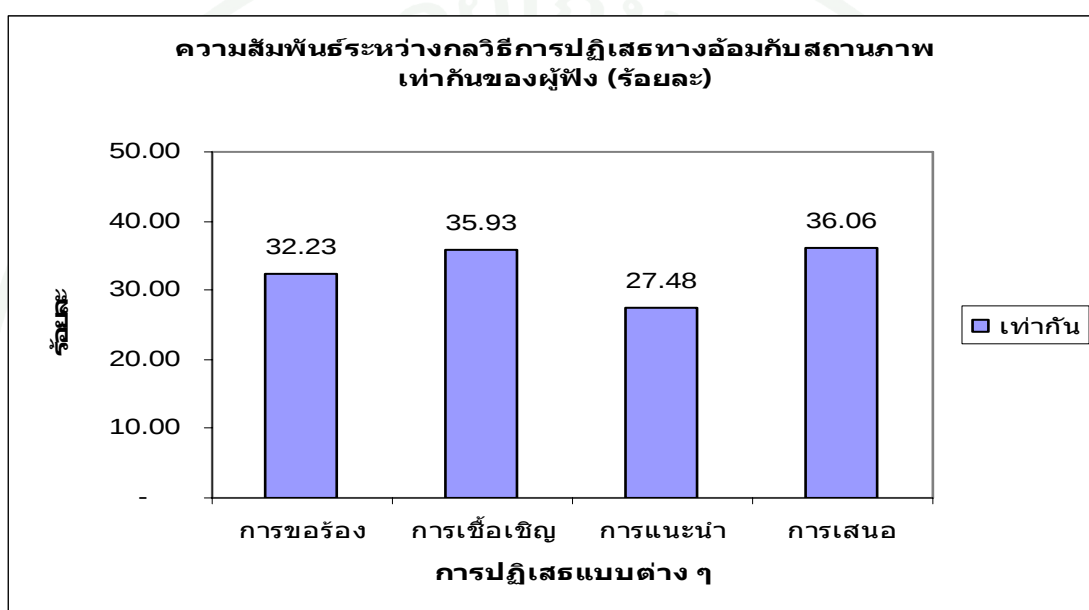
การปฏิเสธ แบบต่าง ๆ	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมกับสถานภาพของผู้ฟัง (ร้อยละ)		
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
การขอร้อง	30.33	32.23	37.44
การเชื่อเชิญ	31.17	35.93	32.90
การแนะนำ	34.23	27.48	38.29
การเสนอ	28.85	36.06	35.10

จากข้อมูลตารางที่ 14 ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิแท่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น



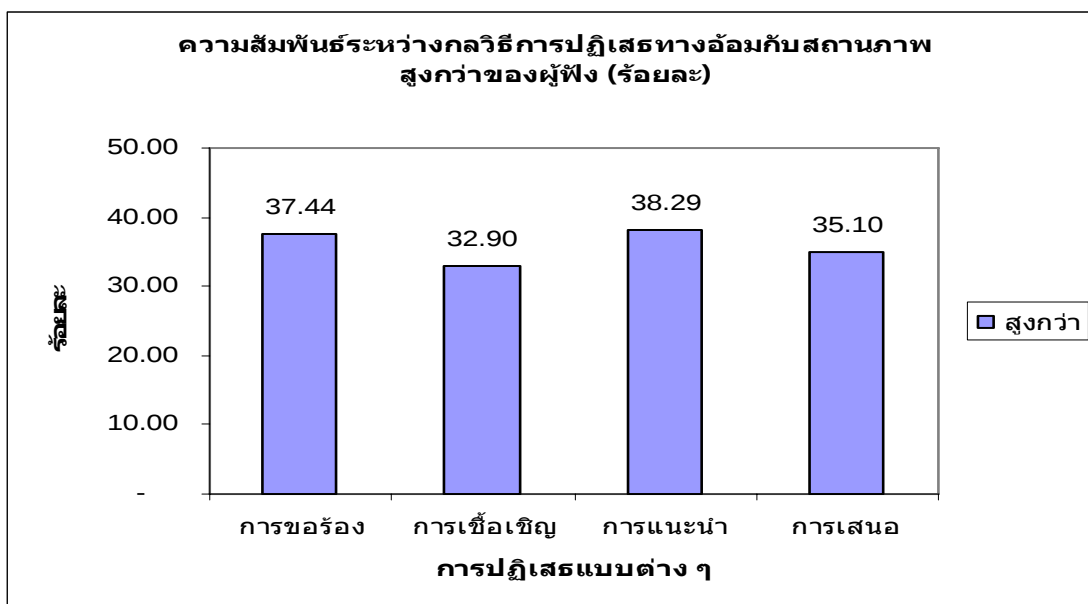
ภาพที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ กับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธี การปฏิเสธทางอ้อมต่อการแนะนำมากที่สุดร้อยละ 34.23 รองลงมาคือกลวิธีปฏิเสธทางอ้อมต่อ การเชื่อเชิญ ร้อยละ 31.17 และกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อขอร้องร้อยละ 30.33 และกลวิธี การปฏิเสธทางตรงต่อการเสนอร้อยละ 28.85



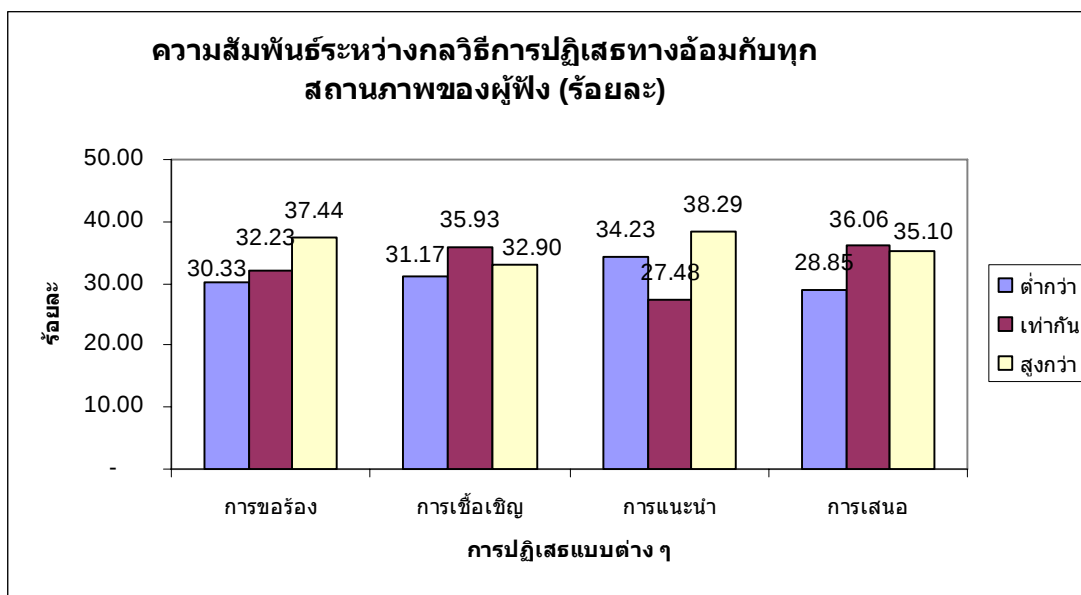
ภาพที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ กับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง

ภาพที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอ กับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธี การปฏิเสธทางอ้อมต่อการเสนอมากที่สุดร้อยละ 36.06 รองลงมาคือกลวิธีปฏิเสธทางอ้อมต่อ การเชื่อเชิญร้อยละ 35.93 และกลวิธีปฏิเสธทางตรงต่อขอร้องร้อยละ 32.23 และกลวิธี การปฏิเสธทางตรงต่อการแนะนำร้อยละ 27.48



ภาพที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมต่อการแนะนำมากที่สุดร้อยละ 38.29 รองลงมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมต่อการขอร้องร้อยละ 37.44 และกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการเสนอร้อยละ 35.10 และกลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 32.90



ภาพที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ

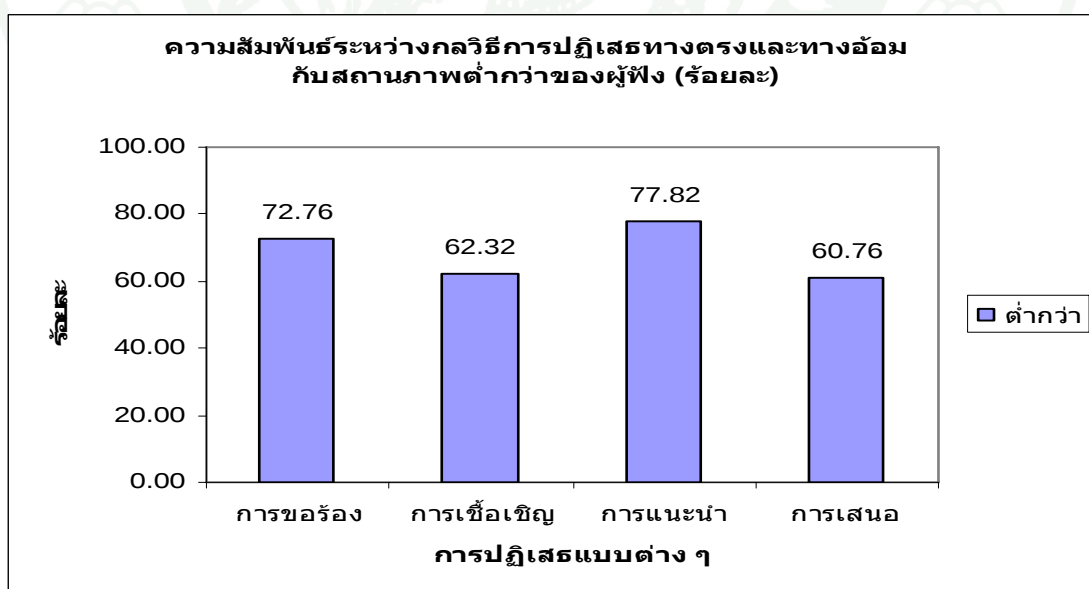
ภาพที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ การใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมกับผู้ที่มิมีสถานภาพทางสังคมสูงในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง และการแนะนำ ส่วนการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญและการเสนอกับผู้ที่มิมีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและสูงกว่าจะมีค่าใกล้เคียงกัน เหตุผลเพราะว่าการที่ผู้ตอบจะปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพที่สูงกว่า ในบางครั้งบางสถานการณ์ก็ไม่สามารถที่จะตอบการปฏิเสธตรง ๆ ได้ จะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกเสียหน้า และในทางวัฒนธรรมของคนจีนส่วนใหญ่เน้นให้ความสำคัญกับความอาวุโส หรือสถานภาพของบุคคลที่ร่วมสนทนาด้วย จึงทำให้ผู้ตอบจึงเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการปฏิเสธทางอ้อมเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีความสุภาพมากกว่าและเป็นการดีกว่าที่จะตอบคำปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า เท่ากันและสูงกว่า

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง

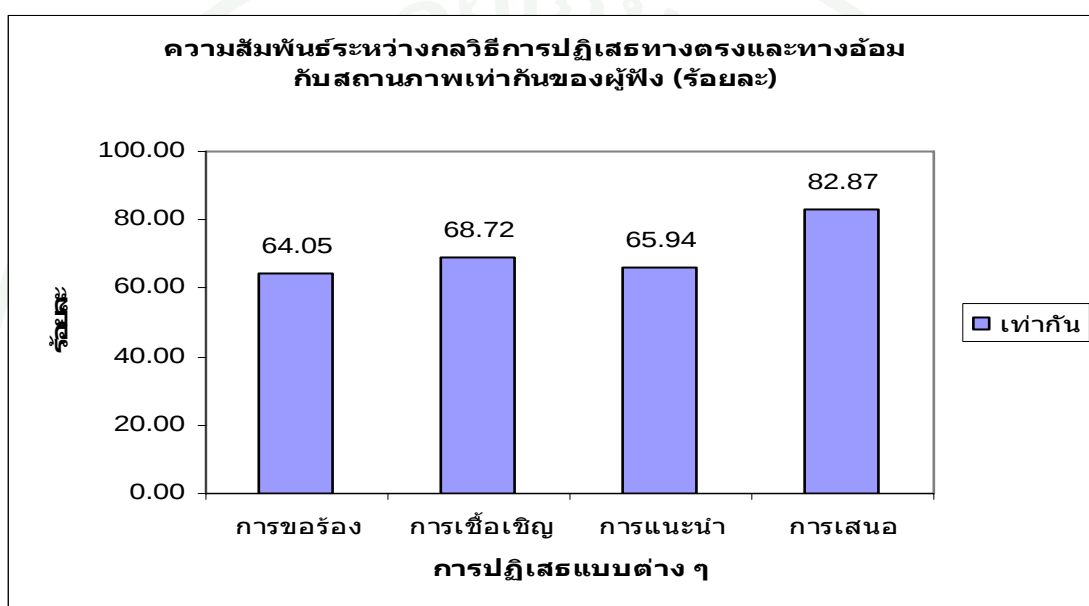
การปฏิเสธ แบบต่าง ๆ	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมกับสถานภาพของผู้ฟัง (ร้อยละ)		
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
การขอร้อง	72.76	64.05	63.20
การเชื่อเชิญ	62.32	68.72	68.97
การแนะนำ	77.82	65.94	56.24
การเสนอ	60.76	82.87	56.37

จากข้อมูลตารางที่ 15 ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิแท่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น



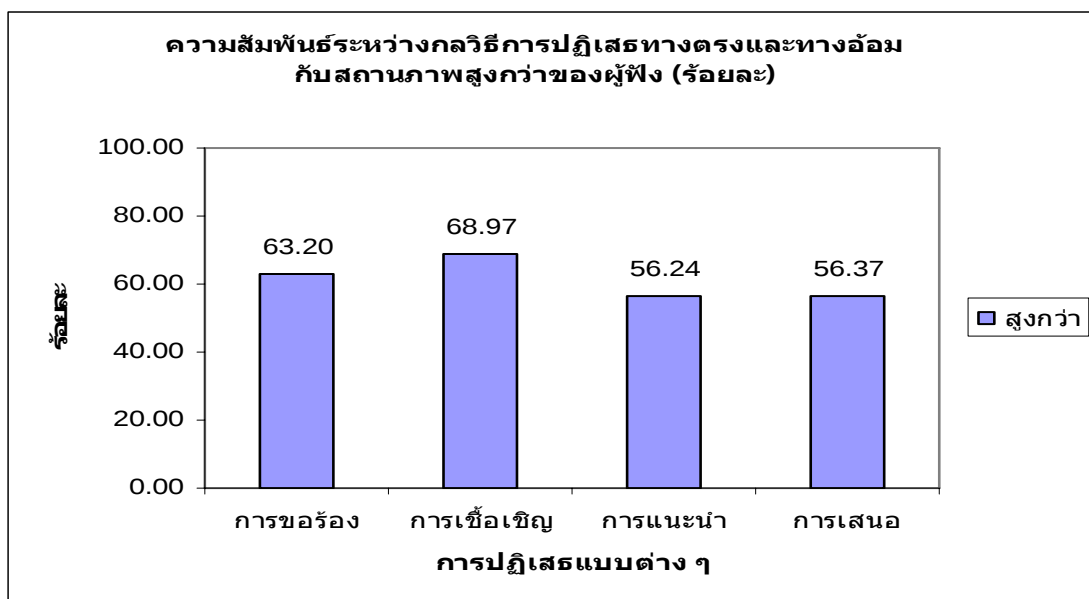
ภาพที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพุดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรง และทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพต่ำกว่าของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการแนะนำมากที่สุดร้อยละ 77.82 รองลงมาคือ 72.76 กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการขอร้องและต่อการขอร้อง และกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการเชื่อเชิญและการเสนอ มีค่าเท่ากับร้อยละ 62.32 และ 60.76 ตามลำดับ



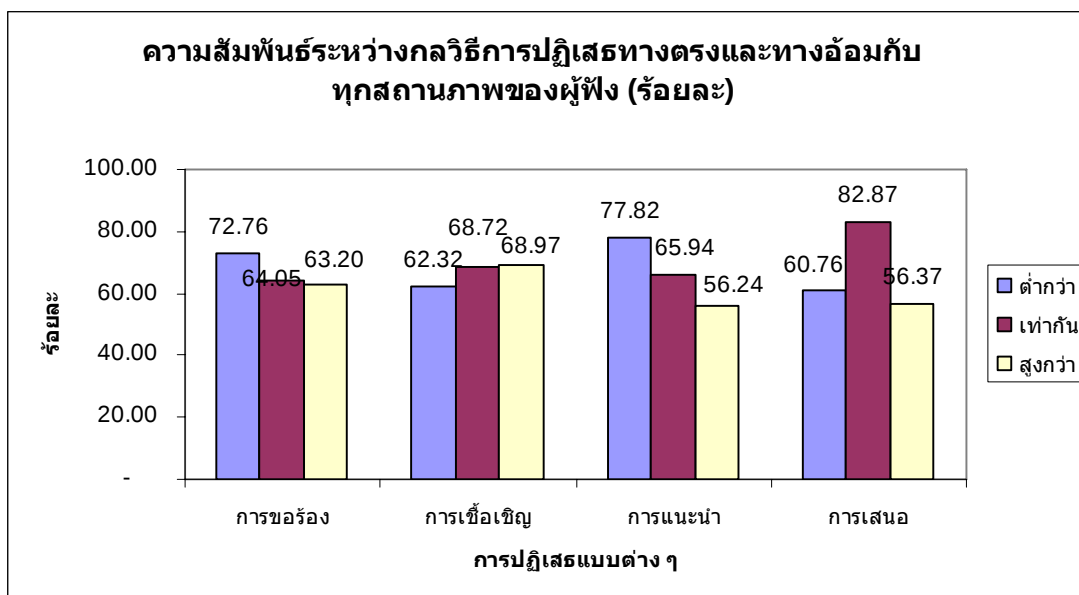
ภาพที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง

ภาพที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพเท่ากันของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการเสนอมากที่สุด มีค่าเท่ากับร้อยละ 82.87 รองลงมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการเชื่อเชิญร้อยละ 68.72 ต่อมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการแนะนำและต่อการขอร้อง มีค่าใกล้เคียงกัน คือ 65.94 และ 64.05 ตามลำดับ



ภาพที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง

ภาพที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื้อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพสูงกว่าของผู้ฟัง จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการขอร้องและต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 68.97 รองลงมาคือกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการแนะนำร้อยละ 63.20 และกลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมต่อการเสนอและการแนะนำร้อยละ 56.24 และ 56.37 ตามลำดับ



ภาพที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ

ภาพที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 3 สถานภาพ สรุปได้ว่า กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้อง ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธกับผู้ที่มิมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื่อเชิญ ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและสถานภาพทางสังคมสูงกว่าในระดับใกล้เคียงกัน กลวิธีการปฏิเสธต่อการให้คำแนะนำ ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่า และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากัน

สรุปการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง

ตารางที่ 16 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง (ร้อยละ)

การปฏิเสธ แบบต่าง ๆ	ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีปฏิเสธ (ร้อยละ)								
	ทางตรงกับสถานภาพของผู้ฟัง			ทางอ้อมกับสถานภาพของผู้ฟัง			ทางตรงและทางอ้อมกับสถานภาพของผู้ฟัง		
	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า	ต่ำกว่า	เท่ากัน	สูงกว่า
ขอร้อง	42.42	31.82	25.76	30.33	32.23	37.44	72.76	64.05	63.20
เชื่อเชิญ	31.15	32.79	36.07	31.17	35.93	32.90	62.32	68.72	68.97
คำแนะนำ	43.59	38.46	17.95	34.23	27.48	38.29	77.82	65.94	56.24
การเสนอ	31.91	46.81	21.28	28.85	36.06	35.10	60.76	82.87	56.37

จากข้อมูลตารางที่ 16 ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของค่าร้อยละแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางตรงในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ กลวิธีทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ และกลวิธีทางตรงและทางอ้อมในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพแต่ละสถานภาพ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น

จากตารางที่ 19 ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชื่อเชิญ การแนะนำ และการเสนอกับสถานภาพของผู้ฟัง ได้ดังนี้ คือ

1. การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรง

1) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงกับสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่าในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 42.42 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 31.15 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 43.59 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 31.91

2) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงในสถานภาพทางสังคมที่เท่ากันในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 31.82 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 32.79 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 38.46 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 46.81

3) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงในสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 25.76 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 36.07 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 17.95 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 21.28

2. การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม

1) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมกับสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่าในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 30.33 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 31.17 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 34.23 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 28.85

2) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในสถานภาพทางสังคมที่เท่ากันในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 32.23 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 35.93 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 27.48 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 36.06

3) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมในสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าในกลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 37.44 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 32.90 กลวิธีการปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 38.29 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 35.10

3. การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อม

1) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมกับสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่าใน
กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 72.76 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 62.32 กลวิธี
การปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 77.82 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 60.76

2) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมในสถานภาพทางสังคมที่เท่ากัน ใน
กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 64.05 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 68.72 กลวิธี
การปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 65.94 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 82.87

3) การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อมในสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่าใน
กลวิธีการปฏิเสธต่อการขอร้องร้อยละ 63.20 กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญร้อยละ 68.97 กลวิธี
การปฏิเสธต่อการแนะนำร้อยละ 56.24 และกลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอร้อยละ 56.37

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาหาคำตอบว่ามีการเลือกใช้ภาษาใดระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ในแวดวงการใช้ภาษาทั้ง 7 แวดวง คือ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการ และการทำงานหรือการจ้างงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการพูดพิเศษของประชากรเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาหาคำตอบว่ามีการใช้กลวิธีการพิเศษใดบ้างต่อการขอร้อง การเชิญ เชิญ การแนะนำ และการเสนอ และรวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการพูดพิเศษกับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า เท่ากันและสูงกว่าผู้พูด

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่กำหนดไว้จำนวน 50 คน เป็นประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน โดยไม่ได้จำกัดเพศ หรืออายุ แต่จะจำกัดเชื้อสายที่เป็นเชื้อสายจีนและพูดได้ 2 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ และ ภาษาจีนกลาง มีอายุระหว่าง 20-55 ปี และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัว และสอบถามถึงการเลือกใช้ภาษาในแวดวงต่าง ๆ ส่วนที่ 2 เป็นการตอบแบบสอบถามที่เป็นการเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ หรือที่เรียกว่า Discourse Completion Test หรือ DCT

สรุปผลการวิจัย

การเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง ในแต่ละแวดวงการใช้ภาษา

ตารางที่ 17 สรุปค่าร้อยละการเลือกใช้ภาษาระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง

แวดวงการใช้ภาษา	ภาษาที่ใช้			
	อังกฤษ	จีนกลาง	อังกฤษ & จีนกลาง	อื่น ๆ
ครอบครัว	26.42	39.62	22.64	11.32
เพื่อน	26.00	44.00	30.00	0.00
เพื่อนบ้าน	23.53	47.06	27.45	1.96
การติดต่อธุรกิจการค้า	76.47	1.96	19.61	1.96
การศึกษา	36.00	44.00	20.00	0.00
การติดต่อราชการ	90.00	0.00	10.00	0.00
การทำงาน/การจ้างงาน	47.06	13.73	37.25	1.96

ผู้วิจัยพบการเลือกใช้ภาษาในแต่ละแวดวงการใช้ภาษา ดังนี้ แวดวงครอบครัว มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางร้อยละ 39.62 แวดวงเพื่อน มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางร้อยละ 44 แวดวงเพื่อนบ้าน มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางร้อยละ 47.06 แวดวงการติดต่อธุรกิจการค้า มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษร้อยละ 76.47 แวดวงการศึกษา มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางร้อยละ 44 แวดวงการติดต่อราชการ มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษร้อยละ 90 และแวดวงการทำงานหรือการจ้างงาน มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษร้อยละ 47.06

กลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง การเชิญ การแนะนำ และการเสนอ

ผู้วิจัยพบกลวิธีการปฏิเสธทั้งสิ้น 10 กลวิธี

1. กลวิธีการปฏิเสธทางตรง พบ 1 กลวิธี คือ การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา

2. กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม พบ 9 กลวิธี ดังนี้

2.1 กลวิธีการให้เหตุผล

2.2 กลวิธีการพิจารณาความรู้สึกของผู้ร่วมสนทนา

2.3 กลวิธีการรับข้อเสนอนั้นไว้พิจารณา

2.4 กลวิธีการปลอมไม่ให้อึดกังวล

2.5 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ

2.6 กลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความลังเล

2.7 กลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยง ในกลวิธีนี้แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

2.7.1) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการเสนอทางเลือก

2.7.2) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด

2.7.3) กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามคำถามกลับ

2.8 กลวิธีการตำหนิผู้ถาม

2.9 กลวิธีการใช้ถามคำซ้ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการพูดปฏิเสธกับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่าง ๆ

ผู้วิจัยพบ ดังนี้

1. กลวิธีการปฏิเสธทางตรงถูกใช้มากกับผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างกลวิธีกับสถานภาพของผู้ฟัง
2. กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมถูกใช้มากกับผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างกลวิธีกับสถานภาพของผู้ฟัง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการเลือกใช้ภาษาในแวดวงภาษาต่าง ๆ ทั้ง 7 นั้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน คือ การใช้ภาษาจีนกลางในแวดวงภาษา (Domain) ครอบครัวและเพื่อน และมีการใช้ภาษาอังกฤษในแวดวงภาษาเพื่อนบ้าน การติดต่อธุรกิจการค้า การศึกษา การติดต่อราชการและการทำงานหรือการจ้างงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ จำนวน 50 คน ได้ผลการวิจัยเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ถูกต้อง คือ เป็นจำนวน 5 แวดวงภาษา ได้แก่ ครอบครัว (Family) และเพื่อน (Friendship) มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางมากกว่าการเลือกใช้ภาษาอังกฤษ และแวดวงของการติดต่อธุรกิจการค้า (Business Transaction), การติดต่อราชการ (Government) และ การทำงานหรือการจ้างงาน (Employment) มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าการเลือกใช้ภาษาจีนกลาง แต่จะมี 2 แวดวงภาษาที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ เพื่อนบ้าน (Neighbor) และการศึกษา (Education) โดยที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติไว้ คือ มีการเลือกใช้ภาษาอังกฤษมากกว่าการเลือกใช้ภาษาจีนกลาง แต่ผลการวิจัยได้ปรากฏว่าทั้ง 2 แวดวงภาษานี้มีการเลือกใช้ภาษาจีนกลางมากกว่าการเลือกใช้ภาษาอังกฤษ

จากผลการวิจัยการใช้กลวิธีการพูดปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศไทยจำนวน 50 คน ได้มีการใช้กลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้อง (Request) การเชื้อ

เชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer) มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทั้ง 2 ประเภท คือ กลวิธีการปฏิเสธทางตรง ซึ่งมี 2 กลวิธี และกลวิธีการปฏิเสธทางอ้อม มีทั้งหมด 10 กลวิธี แต่ในกลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยงผู้วิจัยพบกลวิธี 3 กลวิธี คือ

1. การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือก
2. การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัด
3. การกล่าวหลีกเลี่ยงแบบการถามกลับ

โดยผลการวิจัยกลวิธีการกล่าวแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์กันระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพทางสังคมของผู้ฟัง ซึ่งในการใช้กลวิธีการพูดปฏิเสธต่อการขอร้องจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบขอผลัดกับสถานภาพที่สูงกว่า การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในทุกสถานภาพ การใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการให้คำแนะนำจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในสถานภาพเท่ากันมากที่สุด และการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่อการเสนอ จะมีการใช้กลวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยงแบบเสนอทางเลือกในสถานภาพที่ต่ำกว่าและในสถานภาพที่สูงกว่าใกล้เคียงกัน

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเชื้อสายจีน-สิงคโปร์ในประเทศสิงคโปร์ ทั้ง 50 คน จะมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางอ้อมในกลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุดรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 404 ข้อความปฏิเสธ จากทั้งหมด 1,085 ข้อความปฏิเสธ โดยคิดเป็นร้อยละ 37.24 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบทางตรง คือเท่ากับ 171 ข้อความปฏิเสธ คิดเป็นร้อยละ 15.76 และอันดับที่ 3 คือ การใช้กลวิธีการปฏิเสธการกล่าวถ้อยคำแสดงความเสียใจ คือ เท่ากับ 119 ข้อความปฏิเสธ หรือคิดเป็นร้อยละ 10.97 ซึ่งเป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า “การแสดงการปฏิเสธจะมีการใช้หลายกลวิธี” ซึ่งก็เป็นไปตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการทำการวิจัยต่อยอดจากการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ การสร้างสถานการณ์สมมติที่อาจมีความสัมพันธ์ถึงเหตุการณ์ในปัจจุบันของสังคมในขณะนั้น เพราะอาจจะได้คำตอบหลากหลายและเป็นการเปิดมุมมองของผู้ทำวิจัยให้มีวิสัยทัศน์มากขึ้น เพราะในแต่ละ

สถานการณ์นั้น ๆ จะมีเรื่องของสังคมและวัฒนธรรมเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง และอาจเป็นปัจจัยหนึ่งของที่มาของคำตอบที่มีความหลากหลายเกี่ยวกับชีวิตผู้คนในสังคมนั้น ๆ

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพูดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟัง ผู้วิจัยพบว่าการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงกับสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่ามีค่าเท่ากับ 79 คิดเป็นร้อยละ 44.89 ในสถานภาพทางสังคมที่เท่ากันมีค่าเท่ากับ 68 คิดเป็นร้อยละ 38.63 ในสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่ามีค่าเท่ากับ 29 คิดเป็นร้อยละ 16.48 กลวิธีการปฏิเสธทางตรงถูกใช้มากกับผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างกลวิธีกับสถานภาพของผู้ฟัง การใช้กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมกับสถานภาพทางสังคมที่ต่ำกว่ามีค่าเท่ากับ 297 คิดเป็นร้อยละ 31.04 ในสถานภาพทางสังคมที่เท่ากันมีค่าเท่ากับ 299 คิดเป็นร้อยละ 31.24 ในสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่ามีค่าเท่ากับ 361 คิดเป็นร้อยละ 37.72 กลวิธีการปฏิเสธทางอ้อมถูกใช้มากกับผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างกลวิธีกับสถานภาพของผู้ฟัง

ข้อเสนอแนะผู้ที่ต้องการทำการวิจัยต่อยอดจากการทำวิจัยในครั้งนี้

1) ในเรื่องของการทำแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากตัวอย่างแบบสอบถามข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความผิดพลาดในการออกแบบของแบบสอบถามว่าไม่สมบูรณ์ และอาจทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังมีข้อบกพร่องอยู่

2) การใช้วัจนกรรมในรูปแบบอื่น ๆ เช่น วัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการทักทาย วัจนกรรมการแสดงความยินดี เป็นต้น เพื่อให้เกิดความหลากหลายต่อมุมมองของผู้ทำวิจัยและต่อการเข้าใจในวัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชนกลุ่มนั้น ๆ และกลวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ทั้งในการปฏิเสธ การขอโทษ การทักทาย หรือการแสดงความยินดี เป็นต้น ควรหากลวิธีที่พบในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลาหรือในแต่ละยุคละสมัย เพื่อที่จะได้รู้เท่าทันในการใช้ภาษาในปัจจุบัน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- โกวิท วัชรินทรางกูร. 2542. ภาวะหลายภาษาในชุมชนบ้านยะวิก อำเภอชุมพลบุรี จังหวัด
สุรินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ทองสุข เกตุโรจน์. 2540. ประวัติศาสตร์มาเลเซีย สิงคโปร์และบรูไน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์
พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ชนพรรษ สายหิรัญ. 2542. กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ
เป็นภาษาต่างประเทศ : การศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญา ผลอนันต์. 2537. ถนนไปสู่สิงคโปร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ขวัญข้าว.
- ประกายทอง สิริสุข, ม.ร.ว. 2526. การสร้างชาติมาเลเซียและสิงคโปร์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ประพนธ์ จันทวิเทศ. 2532. ภาวะหลายภาษาในบ้านหนองอารีและบ้านลาวเดิม ตำบลดินแดง
อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชันย์ สุเชิน. 2520. ลี กวน ยู. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์การเวก.
- เลื่อน ศรภักยานิช. 2512. 10,000 ไมล์ของข้าพเจ้า. กรุงเทพมหานคร: มิตรนราการพิมพ์.
- วิภากร วงศ์ไทย. 2549. ภาษาศาสตร์สังคม: ทฤษฎี Language Choice. (เอกสารประกอบการ
สอน)

วิมลพัคตร์ พรหมศรีมาศ. 2543. กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวาทกรรมที่แสดงความปรารถนาดี
ในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ธีรคุณ. 2540. รู้ไว้ก่อนไปสิงคโปร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. 2549. วาทปฏิบัติศาสตร์: วาทกรรม (Speech Acts). (เอกสารประกอบการ
สอน).

สินหา วังกะฮาด. 2542. ภาษาหลายภาษาในชุมชนบ้านท่าคอยนาง ตำบลสวาย อำเภอปรังค์กู
จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2532. คำจำกัดความศัพท์เฉพาะในภาษาศาสตร์สังคม.

_____. 2542. ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉรีย์ จันทลักขณา. 2549. สถิติเพื่อการวิจัย : เชิงคุณภาพ-เชิงปริมาณด้านภาษา ภาษาศาสตร์
และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

Beebe, L. M., & Takahashi, T. 1989. **Sociolinguistic variation in face-threatening speech acts**
in M. R. Eisenstein (ed.): The Dynamic Interlanguage: Empirical studies in second
language acquisition. New York: Plenum Press, pp.199-218.

Fasold, R. 1984. **The Sociolinguistics of Society.** New York: Basil Blackwell Inc.

Beebe, L. M., Takahashi, T., and Uliss-Weltz, R. 1990. **Pragmatic transfer in ESL refusals.**
Developing Communicative Competence in a second language, ed. By R.C.

Scarrella, E. S. Anderson, and S. D. Krashen, New York: Newbury House, pp. 55-73

- Gayle, L. N., et al. 2002. **Applied Linguistics: Cross-Cultural Pragmatics: Strategy Use in Egyptian Arabic and American English Refusals.** Oxford: Oxford University Press, pp. 163-189
- Holmes, J. 1997. **An introduction to sociolinguistics.** Harlow: Longman.
- Lee, Wong Song Mei. 2001. **English Today 65, Vol. 17 No. 1 (January 2001): The Polemics of Singlish.** Cambridge: Cambridge University Press, pp. 39-45
- Platt, J. W., & Heidi. 1980. **English in Singapore and Malaysia Status: Functions.** Oxford: Oxford University Press, pp. 107-133.
- Searle, J. R. 1969. **Speech Acts.** Cambridge: Cambridge University Press.
- _____. 1979. **Expression and Meaning : Studies in the Theory of Speech acts.** Cambridge: Cambridge University Press.
- Singapore Department of Statistics, Ministry of Trade & Industry, Republic of Singapore.
2000. **Singapore Census of Population, 2000 Advance Data Release No.3: Literacy and Language.** December 2000.
- _____. 2000. **Singapore Census of Population 2000: Statistical Release 2 - Education, Language and Religion.** October 2001.
- _____. 2008. **Monthly Digest of Statistics Singapore.** July 2008.
- _____. 2008. **Yearbook of Statistics Singapore.** July 2008.
- _____. 2009. **Monthly Digest of Statistics Singapore.** June 2009.

Singapore Department of Statistics, Ministry of Trade & Industry, Republic of Singapore. 2009.

Yearbook of Statistics Singapore. June 2009.







**SPEECH ACT OF REFUSAL STRATEGIES OF
CHINESE-SINGAPOREAN SPEAKERS IN SINGAPORE**

**M.A. APPLIED LINGUISTICS FACULTY OF HUMANITIES
KASETSART UNIVERSITY THAILAND**

PART 1 : Language Choice in 7 Domains

Please ☒ for answering as below:

1. Education

- | | | |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ “N” Level | ☐ “O” Level | ☐ “A” Level |
| ☐ Diploma | ☐ Degree | ☐ Master |
| ☐ Other (please specify)..... | | |

2. Age

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ 21 - 30 | ☐ 31 – 40 |
| ☐ 41 – 50 | ☐ Other (please specify)..... |

3. Race

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ Chinese | ☐ Indian |
| ☐ Malay | ☐ Other (please specify)..... |

4. Sex

☐

Female

☐

Male

5. What language do you usually use at home?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

6. What language do you usually speak with your friend?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

7. What language do you usually speak with your neighbourhood?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

8. What language do you usually speak with your customer/vendor?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

9. What language do you usually speak with your classmate?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

10. What language do you usually use at the government office?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

11. What language do you usually use at the office/working place?

☐

English

☐

Mandarin

☐

Malay

☐

Other (please specify).....

Part 2 : Please write your response in the blank area and try to write your response as you feel. You would say it in the situations.

Example : A student asks a teacher for postpone date to send a seminar paper.

Student : Could you postpone date to send a seminar paper in next week?

You : "No, I don't want to postpone. I want all of you to send tomorrow."

1. Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

Your child : Can you help me to do homework?

You : " _____ "

2. Your younger sister/brother want to invite you for Direct Sale Introduction, but you're not interested.

Your sister/brother : Are you free on this Thursday? I would like to invite you for Direct Sale Introduction

You : " _____ "

3. You want to learn Japanese Language and your younger cousin introduce you to his/her friend's teacher, but you prefer Language Center.

Your younger cousin : My friend is a Japanese teacher. Would you like to learn with her?

You : " _____ "

4. Your child volunteered to help you in your housework for extra money, but you do not want to create a consistent habit.

Your child : Mum, I want to help you to do housework and could you give me extra money?

You : " _____ "

5. Your room-mate has a party last night and he/she asked for your help to clean up the kitchen, but you refuse to do it.

Your room-mate : Can you help me to clean up the kitchen?

You : " _____ "

6. A friend invites you for small dinner party on Saturday night, but you can not be presence.

Your friend : Are you free on Saturday night? I would like to invite you for small dinner party at my place?

You : " _____ "

7. You and your friend are going to watch a movie this afternoon. He/She suggested watching a Romantic Movie, but you do not like this kind of movie.

Your friend : I'd like to watch a Romantic Movie. Do you agree that?

You : " _____ "

8. If your colleague offer to sell stuffs in special price, but you're not interested.

Your colleague : Now, I want to sell stuffs to you in special price. Do you interest it?

You : " _____ "

9. Your boss asked you to stay overtime to assist finishing the extra work (not in your job scope) and you have to attend to your personal things.

Your boss : Could you assist me to do management report today?

You : " _____ "

10. This year you are one of the best staff and the President of your company invited you to celebrate tonight, but you are sick. How do you reply?

Your president : I hope you to come to celebrate tonight with us.

You : " _____ "

11. You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggest you a new Italian Restaurant, but you prefer Thai food.

Your supervisor : I'd like to suggest you a new Italian Restaurant at City Hall, it's very nice. You will like it?

You : " _____ "

12. Your boss offered to send you for an extra course for your career development purposes, but you're not interested.

Your boss : I would like you to attend course "How to investment in stock exchange?" in next week?

You : " _____ "



ภาคผนวก ข

ข้อมูลแสดงการตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 การเลือกใช้ระหว่างภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลางใน
แวดวงการใช้ภาษา (Domain) จำนวน 50 คน

No	Education	Age	Race	Sex	Home			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
4	Degree	21 - 30	Chinese	M			1	
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F		1		
7	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
8	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F		1		
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F				1
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M			1	
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		1
19	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			1
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M				1
22	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		

No	Education	Age	Race	Sex	Home			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
29	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
34	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
35	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
36	Degree	31 - 40	Chinese	F				1
37	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
39	Degree	21 - 30	Chinese	F			1	1
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F		1		
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M			1	
49	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		
Total					14	21	12	6

No	Education	Age	Race	Sex	Friend			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F		1		
7	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
8	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F		1		
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M		1		
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
19	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
22	Degree	21 - 30	Chinese	F			1	
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		

No	Education	Age	Race	Sex	Friend			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
29	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
34	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
35	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
36	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
37	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
39	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F		1		
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M			1	
49	Degree	21 - 30	Chinese	M		1		
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		
Total					13	22	15	0

No	Education	Age	Race	Sex	Neighbourhood			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F		1		
7	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
8	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F		1		
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M		1		
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	1
19	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F			1	
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
22	Degree	21 - 30	Chinese	F			1	
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		

No	Education	Age	Race	Sex	Neighbourhood			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
29	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
34	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
35	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
36	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
37	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
39	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F		1		
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M			1	
49	Degree	21 - 30	Chinese	M		1		
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		
Total					12	24	14	1

No	Education	Age	Race	Sex	Customer/Vendor			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F			1	
7	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
8	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F	1			
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M		1		
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
19	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
22	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M	1			

No	Education	Age	Race	Sex	Customer/Vendor			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
29	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			1
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
34	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
35	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
36	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
37	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
39	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F	1			
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M	1			
49	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M	1			
Total					39	1	10	1

No	Education	Age	Race	Sex	Classmate			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F		1		
7	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
8	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F		1		
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M		1		
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
19	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
22	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		

No	Education	Age	Race	Sex	Classmate			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
29	Degree	31 - 40	Chinese	F		1		
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
34	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
35	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
36	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
37	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
39	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F		1		
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F	1			
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M		1		
49	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		
Total					18	22	10	0

No	Education	Age	Race	Sex	Government Office			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F			1	
7	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
8	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F	1			
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M	1			
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
19	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
22	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M	1			

No	Education	Age	Race	Sex	Government Office			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	
29	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
34	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
35	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
36	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
37	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
39	Degree	21 - 30	Chinese	F	1			
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F	1			
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M	1			
49	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M	1			
Total					45	0	5	0

No	Education	Age	Race	Sex	Office/Working Place			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
1	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
2	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
3	Diploma	31 - 40	Chinese	M			1	
4	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
5	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
6	Degree	41 - 50	Chinese	F			1	
7	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
8	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
9	Diploma	41 - 50	Chinese	F			1	
10	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
11	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
12	Diploma	41 - 50	Chinese	M			1	
13	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
14	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
15	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
16	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
17	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
18	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
19	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
20	'A' Level	31 - 40	Chinese	F	1			
21	Diploma	31 - 40	Chinese	M		1		
22	Degree	21 - 30	Chinese	F			1	
23	Diploma	21 - 30	Chinese	M			1	
24	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
25	Diploma	21 - 30	Chinese	F			1	
26	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
27	Diploma	21 - 30	Chinese	M		1		

No	Education	Age	Race	Sex	Office/Working Place			
					English	Mandarin	Eng & Mandarin	Other
28	Degree	31 - 40	Chinese	M			1	1
29	Degree	31 - 40	Chinese	F			1	
30	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
31	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
32	Diploma	21 - 30	Chinese	F	1			
33	Diploma	21 - 30	Chinese	F		1		
34	Degree	31 - 40	Chinese	M		1		
35	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
36	Degree	31 - 40	Chinese	F	1			
37	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
38	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
39	Degree	21 - 30	Chinese	F		1		
40	Diploma	31 - 40	Chinese	F	1			
41	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
42	Master	21 - 30	Chinese	F	1			
43	'O' Level	21 - 30	Chinese	F		1		
44	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
45	Diploma	31 - 40	Chinese	F			1	
46	Degree	31 - 40	Chinese	M	1			
47	Diploma	31 - 40	Chinese	M	1			
48	Diploma	55	Chinese	M			1	
49	Degree	21 - 30	Chinese	M	1			
50	Diploma	21 - 30	Chinese	M	1			
Total					24	7	19	1

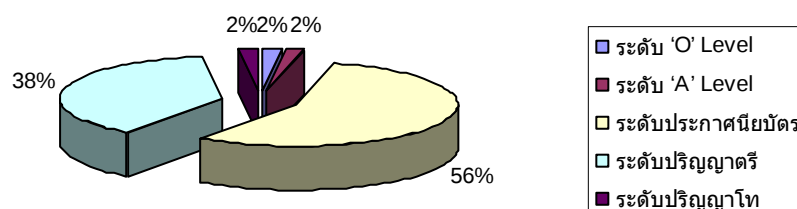
ในตอนท่ 1 ของแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เป็นผู้ชายจำนวน 20 คน และผู้หญิงจำนวน 30 คน และเป็นผู้ที่มีเชื้อสายจีน-สิงคโปร์เท่านั้น โดยเป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีถึง 55 ปี และระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับปริญญาโท ดังมีรายละเอียดตามตารางข้างล่างนี้

ตารางผนวกที่ 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 'O' Level	1	2
ระดับ 'A' Level	1	2
ระดับประกาศนียบัตร	28	56
ระดับปริญญาตรี	19	38
ระดับปริญญาโท	1	2
รวมทั้งสิ้น	50	100

และจากตารางผนวกที่ 1 นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิวงกลม เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 กลุ่ม

ระดับการศึกษา



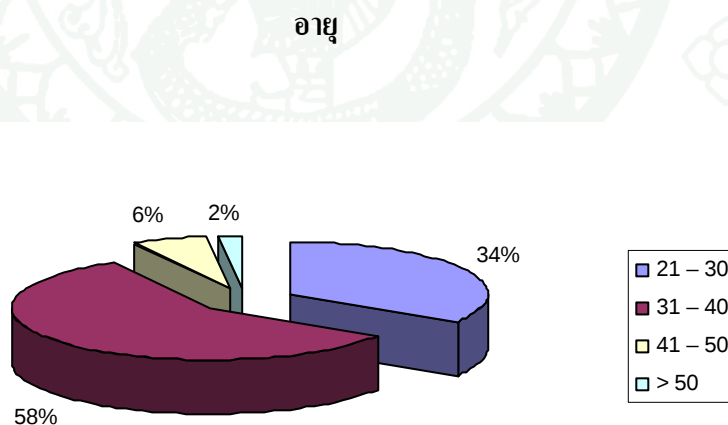
ภาพผนวกที่ 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางผนวกที่ 1 และภาพผนวกที่ 1 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19 และระดับ 'O' Level ระดับ 'A' Level และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2 เท่ากัน

ตารางผนวกที่ 2 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
21 – 30	17	34
31 – 40	29	58
41 – 50	3	6
> 50	1	2
Total	50	100

และจากตารางผนวกที่ 2 นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิวงกลม เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม



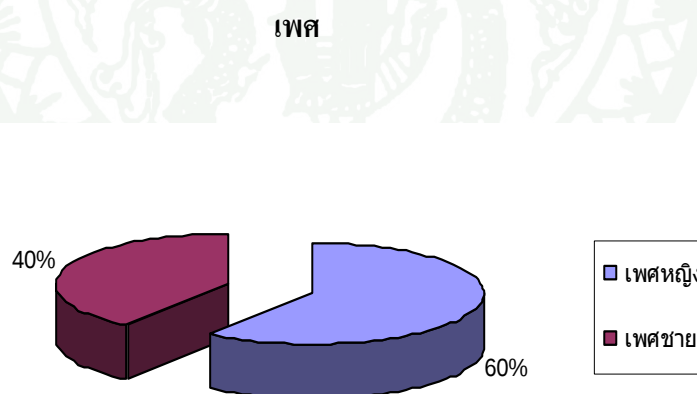
ภาพผนวกที่ 2 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามอายุ

จากตารางผนวกที่ 2 และภาพผนวกที่ 2 พบว่าช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 คิดเป็นร้อยละ 29 อันดับสอง คือ ช่วงอายุ 21 – 30 คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับสาม คือ ช่วงอายุ 41 – 50 และอันดับสุดท้ายช่วงอายุ > 50 คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางผนวกที่ 3 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
เพศหญิง	30	60
เพศชาย	20	40
Total	50	100

และจากตารางผนวกที่ 3 นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิวงกลม เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชาย



ภาพผนวกที่ 3 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประชากร 50 คน จำแนกตามเพศเป็นเปอร์เซ็นต์

จากตารางผนวกที่ 3 และภาพผนวกที่ 3 พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

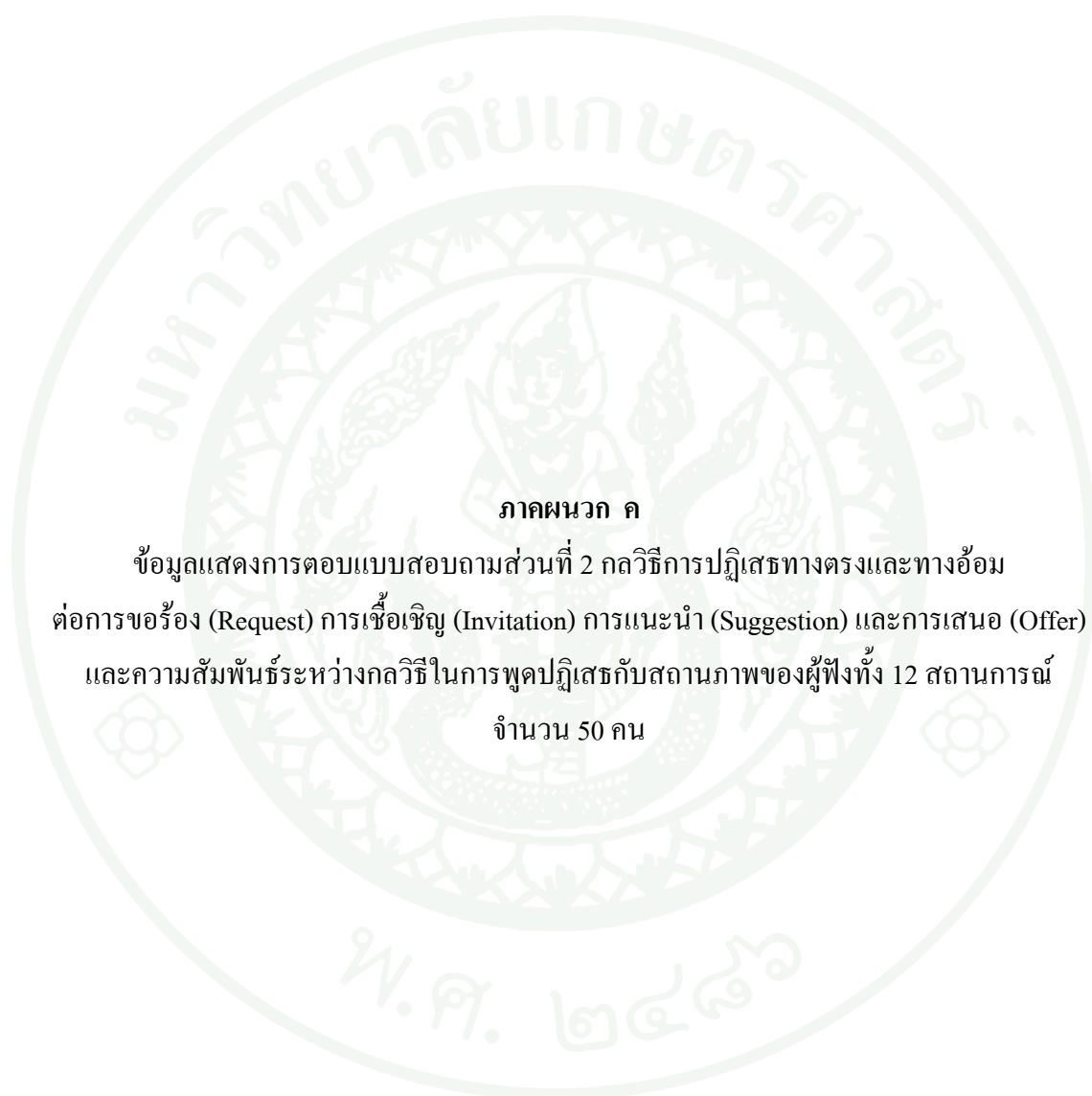
สรุปตารางผนวกที่ 1-3

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชากรของประเทศสิงคโปร์จำนวน 50 คน สรุปได้ดังนี้ คือ

1. การศึกษา มีผู้จบการศึกษาในระดับ ‘O’ Level 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับ ‘A’ Level 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับประกาศนียบัตร 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ระดับปริญญาตรี 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และระดับปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

2. อายุ มีช่วงอายุ 21-30 ปี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ช่วงอายุ 31-40 ปี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ช่วงอายุ 41-50 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

3. เพศ มีกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นเพศหญิงจำนวน 30 คน เพศชาย 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และ 40 ตามลำดับ



ภาคผนวก ก

ข้อมูลแสดงการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 กลวิธีการปฏิเสธทางตรงและทางอ้อม
ต่อการขอร้อง (Request) การเชื้อเชิญ (Invitation) การแนะนำ (Suggestion) และการเสนอ (Offer)
และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการพุดปฏิเสธกับสถานภาพของผู้ฟังทั้ง 12 สถานการณ์
จำนวน 50 คน

สถานการณ์ที่ 1 วัฒนธรรมเชิงขอร้องในสถานภาพต่ำกว่า สถานการณ์การทำการบ้าน

คำถาม Your children ask you to help on their homework, but you want them to try on themselves first.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. No, try to do first
2. No, you should do it by yourself
3. No
4. No
5. No
6. No
7. No, try first, if can't then I'll help you
8. No, do yourself
9. You can ask me, if you not understand but you have to do it by yourself
10. No, Try it out first
11. No, you have to learn to do it on your own
12. Did you try solving/doing it?
13. Try it out first, you can do it
14. Try to do the homework yourself and I will go through with you again
15. Yes but try first
16. Yes I will but after you do it yourself
17. Yes, I can help you anytime as long as you try to do it first
18. No, you have to try to do it yourself first
19. No, try yourself first
20. No, I want you to give it a try before I help you
21. Child, may be you can give it a try first?
22. No, pls try on your own first
23. No, you will have to do it by yourself first

24. I can't, but you may approach me if you face any difficulty
25. No, you should try doing it yourself
26. No, I want you to try doing it yourself, if you have problem then we can go through it together
27. You go try first la, then I teach you. Go go go
28. You may want to try on your own first
29. You have to do it by yourself
30. You attempt it on your own first. I will help you out when you have problems with the question
31. No, I don't want to help. I want all of you to try on yourself first
32. No, I want all of you to try on yourselves
33. Yes, but I will help you after you tried to attempt the questions first
34. Yes but you must try to do by yourself first and ask me if there are questions
35. You try doing them first, if you come across any problem, you can come look for me
36. No, you should try on your own first before you ask for help
37. Try doing them yourself and I will go through with you after that
38. No, do it yourself first
39. No, you are supposed to do your homework yourself
40. Can you try it first by yourself?
41. No, you should try it on your own first
42. Sorry but you have to do it yourself
43. No, you have to try doing it first
44. Try to do it by yourself
45. No, try it by yourself
46. No, you should do your homework yourself

47. Yes, I will help you after you have attempted them. I will help you with the problems you cannot understand
48. No, you need to do by yourself, I will help you only when you have difficulty
49. Sure, let me try them first
50. Try and do it yourself first, I will check for you after its done

สถานการณ์ที่ 2 วัฒนธรรมเชิงเชื่อเชิญในสถานภาพต่ำกว่า สถานการณ์การฟังการ
บรรยายการขายตรง

คำถาม Your younger sister/brother wants to invite you for a Direct Sale Introduction, but you're not interested.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. Sorry, I am not interested
2. I'm not interest in the product that you are presenting
3. Yah! Free but don't want to go
4. Direst Sale, please don't start
5. No
6. No, I am not free
7. No, I'm not interested at all
8. No
9. Yes, I am free but you have to tell me the brand whether I am interested or not
10. I'm very busy at work
11. Sorry, I am not interested
12. Sorry, not free
13. I am not interested
14. Thanks for invite, but you know I don't like this stuff
15. Yes, I am not interested

16. Sorry I don't want to go
17. Sorry I have something to attend to
18. I'm very sorry, I don't think I can make it this Thursday as I already have an appointment
19. Free but I'm not interested
20. I not interest in direct sale introduction, please exclude me
21. Not something I will be keen on
22. No thanks, I'm not interested
23. Sorry, I'm afraid I will not be attending it
24. Sorry, I'm afraid that I've already got an appointment
25. Sorry, but I'm not interested in direct sale
26. No, actually I'm no interested
27. No, not free
28. Sorry, I not interested
29. No, I have an appointment may be next time
30. Sorry, I am not interested
31. No, I'm not interested
32. No, I am not free on Thursday
33. No, sorry I have something on
34. No, I'm not interested
35. I'm not interested in direct sale
36. No, I'm not free and I'm not interested in the talk
37. Sorry, I am not interested
38. No, I'm not interested
39. I'm free on that day but to be honest with you, I'm not keen at all for this
40. I'm sorry, I'm not interested
41. I am not interested in Direct Sale alternately

42. Sorry I am not free and not interested
43. No, I'm not interested
44. Sorry, I don't have interested
45. Sorry, I am not available on this day, next time
46. Thank you for the invitation. However, I'm not interested in attending such talks
47. No, I am not interested in the Direct Sale Introduction. Thank you for the offer
48. Sorry, I have an appointment on that day
49. I am afraid I have something to attend on that day
50. Sorry, I not free on that day

สถานการณ์ที่ 3 วัฒนธรรมเชิงให้คำแนะนำในสถานภาพต่ำกว่า สถานการณ์เรียนภาษาญี่ปุ่น

คำถาม . You want to learn Japanese Language and your younger cousin introduce you to his/her friend's teacher, but you prefer Language Center.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. Personally I think Language Center is better. Thank
2. I have already enroll and paid for the course
3. No
4. Thanks for your advice anyway, I preferred to go to center
5. No
6. No, I want to go to language center
7. I'm actually preferred language center
8. No I prefer language center
9. Thanks for advise, but I like to try language center first
10. I'm not really interested but prefer the Language Center
11. No, thanks, I would prefer to go to Language Center

12. I already enroll the class
13. Sorry, I already registered at Language Center
14. Thanks, but I have plans to sign up with a Language Center
15. No I would prefer to learn from language center
16. It's quite ok, but I prefer to go this Language Center
17. Sorry, I have enrolled already together with my friends in the Language Center
18. Thanks for your generous offer but I would prefer to go to a Language School instead
19. I'm prefer to go to Language Center
20. I prefer to attend the lesson from the Language Center instead of a private teacher
21. I would prefer Language Center
22. No thanks, I prefer the Language Center
23. Thank you for recommendation I would prefer to go to Language Center
24. Thanks, but I would prefer to enroll myself in a Language Center
25. Thanks for your recommendation, I will visit the Language Center instead
26. No, thanks actually I prefer Language Center
27. No, I go school better
28. I would like to but I prefer Language Center
29. No, thanks. I'll go to Language Center
30. No, thank you. I prefer to learn Japanese from a Language Center
31. No, I don't want to learn with her. I prefer Language Center
32. I am sorry, I would prefer to learn in Language Center
33. Oh, that's nice, but I would like to learn in Language Center along with others students, in that way, I can absorb more.
34. Oh, sorry I've already signed up with the Language Center
35. Thanks for the offer, but I prefer going to a Language Center

36. No, I would prefer to learn from a proper Language Center
37. No, thanks, I have already have my own resources
38. No, I still prefer Language Center
39. You mean your friend is a Japanese teacher in a Language Center?
40. I prefer to go to a Language Center
41. I would prefer going to a Language Center because
42. I prefer to go to a Language Center. Is she beautiful? May be I can consider
43. Is ok, thanks. I prefer to go school
44. No thanks, I like go to the Language Center
45. It nice to learn from her but I prefer to attend at Language Center
46. Thank you but I would rather go to a Language Center instead
47. No offence but I will prefer a Language Center. Thank you for the kind offer
48. Appreciate your kind concept, but I would prefer to learn at Language Centre
49. Thank you for your help, If I need assistant, I will seek help from her
50. K sure I give it a try

สถานการณ์ที่ 4 วัฒนธรรมเชิงเสนอในสถานภาพต่ำกว่า สถานการณ์การช่วยทำงานบ้าน

คำถาม . Your child volunteered to help you in your housework for extra money, but you do not want to create a consistent habit.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. Can I give you treat at the end of every month?
2. You know! helping to do housework is also part of his duties as one of the occupants in the house
3. No
4. Please try other way to earn money
5. No and get lost
6. No

7. Yes, and I'll charge you for meals I'd cooked for you
8. No, and please think before ask
9. What do you know about family value?
10. No, don't do like that again
11. Well, it is a nice thought of you to help me in my housework, but it is not right to ask for extra money in return. You must learn to help others willing
12. No, forgot it
13. No, I'm very poor, no money to offer for housework
14. It's nice for you to help out but you should not do it for the sake of money
15. No, is part your daily work
16. Yes you can help me but only for this time ok!
17. You can help, but do not ask for return
18. You can always help me to do the housework but don't expect me to give you extra pocket money
19. Can it you could give me extra money too for what, I am do for your requested
20. No, I prefer that you help me to do house work without any money attached
21. Isn't helping mum with housework part of a sons duty
22. You may help me with the housework, but can you tell me why you need the extra money for?
23. No, it is not a good habit to do that
24. I would prefer if you could help out voluntary and not for the seek of earning the extra income
25. How about a treat to the McDonalds instead
26. No thanks, but it would be nice enough if you keep your room clean. If you are consistent with keeping it clean I might give you a star!
27. Can do but no money, still want
28. It is your responsibility to help to do housework

29. Ok, Please pay me salary for doing this housework
30. You should help with your free will. I will not give you extra money for doing chores
31. No, I don't want you to create a consistent habit
32. Yes, you may help me to do housework but no extra money will be given
33. If you want to help me, I will treat you favourite snacks
34. Oh, perhaps I need to change you for the housework I've done for you
35. You are welcome to help me, but why do you need extra money
36. No, you should concentrate on your studies instead
37. Why not mammy cook something nice to reward you instead?
38. Can you help mummy in goodwill, please!
39. I'll make it exceptionally only for this time round
40. It is your duty to help, not to get paid to help
41. Mummy has no money, can you help at FOC
42. Help but do not expect for a return
43. No, I will do it myself then
44. I am very happy that you can help to do housework, but I won't paid you any money
45. Thank for your help, but it is nice to help mum without asking for addition
46. It will be great if you would help out with the housework but you shouldn't be doing it for money
47. I will give you the extra money not as a reward but as my love for you. You must however help me with the housework if you can
48. Child, you must learn to help other but not asking for reward
49. Why don't I give you another alternative for your hardwork
50. Its nice that you offer to help, but its not good to ask for money

สถานการณ์ที่ 5 วัฒนธรรมเชิงขอร้องในสถานภาพเท่ากัน สถานการณ์ทำความสะอาดห้องครัว

คำถาม . Your room-mate had a party last night and he/she asked for your help to clean up the kitchen, but you refuse to do it.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. I'm not feeling well
2. No, it's not my duties
3. No
4. Is that my business?
5. No
6. No, I'm not the one who mess it
7. No, It's not my party
8. No
9. Sorry, but I did not mess it up
10. I am going out, I am late and not free
11. Sorry, I am not free to help you now as I am going out for an appointment and will be back late tonight
12. Sorry, I am not free
13. I have an appointment and need to go out now
14. I would like to help you but you should do it yourself to clean up
15. No, I have some work out side to do
16. Sorry, I got a lot of things to do
17. I want to but I have something going on
18. Can I do it later as I'm very tired after my football game
19. No
20. No, I need to prepare for my thesis
21. Why should I?

22. Sorry, but I'm currently busy night now
23. Sorry, I don't think I will be free to help you today
24. Sorry, I'm afraid I've other important things to attend to
25. Sorry, I have something on
26. It's not very nice to ask for help If your mess up the place
27. Hoh, sorry not free
28. Sorry, I not free
29. No, I'll go out with friend later
30. No, clean up your own mess
31. No, I don't want to help to clean up the kitchen
32. No, it would better if you clean the kitchen yourself
33. No, sorry
34. I'm sorry I'm very busy with something now
35. Sorry, I have something on to attend to
36. No, I'm busy at the moment
37. I need to work later. Can you get these to help instead?
38. So sorry, I don't think I can help you now
39. I'm sorry I can't, in the middle of doing something important right now
40. I'm afraid I have other things to do
41. Sorry, I need to go out now
42. Don't pass to someone your responsibility
43. Sorry I'm not free
44. No, you have to clean it yourself
45. I will do but I am tired, Can I help your tomorrow
46. Sorry, you should clean up yourself, since you have messed up the place
47. I am really sorry that I cannot help you because I need to fulfill an important appointment

48. I am going out to meet a friend, may be help you next time

49. I will try to help you but no guarantees

50. Na, I'm busy

สถานการณ์ที่ 6 วัฒนธรรมเชิงเชื้อเชิญในสถานภาพเท่ากัน สถานการณ์งานสังสรรค์ของเพื่อน

คำถาม . A friend invites you for small dinner party on Saturday night, but you cannot be presence.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. I'm sorry, I've got other event to attend
2. I already have a wedding dinner to attend to
3. Yes
4. Sure
5. No
6. No, not free
7. That's nice but I've to work overtime
8. Yes, thanks
9. Yes, I love it. Thanks for you invitations
10. I am not free
11. Sorry, I am unable to attend your party as I have another appointment on the same day
12. I am out feeling well
13. Sorry, very nice of you to invite me but I already have an appointment at this hours
14. Thanks for the invite but I've already had an appointment
15. No I am not free
16. I won't be able to make it, I got another appointment

17. I love to but I have a commitment on Saturday
18. I'm having a gathering at my work place this Saturday night so I'm afraid that I won't be able to attend your party
19. So sorry, but I'm busy that night. May be next time
20. Thank for the invitation but I have already got an appointment that night
21. I'm sorry. I'm taken for that night
22. Thanks for the invitation but I'm afraid I already has plans on that evening
23. No, I have something on that night
24. Sorry, I've already got an appointment on Saturday night
25. I would love to, but I'm not able to make it
26. No, unfortunately I've something on that night
27. Cannot, not free
28. I would like to but I have appointment already
29. Sorry, I'm planning to have dinner with friends
30. Sorry, I am not available to attend your dinner party
31. No, I'm not free on Saturday night
32. I am sorry, I afraid not. I have something to be attended
33. Oh I'm so sorry, I have appointment on that day already
34. I'd love to come but I've got another appointment
35. I would love to, but I've an appointment already
36. No, sorry, I have a prior engagement
37. Sorry, I already have another date. Perhaps next time
38. Sorry, I got an important matter to attend on this Saturday night
39. I'm so sorry I can't, I have an appointment already. Can I make up to you some other day
40. I would like to, but I already have another appointment
41. Oh I am very sorry, I already have an appointment this Saturday

42. I'm not free this coming weekend
43. Sorry I can't make it
44. Sorry, I have something to do at that night
45. Sorry, I am not available
46. Sorry, I have prior engagement this Saturday. Thank your for the invitation anyway
47. I am sorry that I cannot make it to your function, some other day perhaps, thank you
48. Sorry I already have an appointment with my classmate, what about next Saturday at my place
49. Sorry, I can't make it perhaps another time
50. Oppz sorry I got a appointment on that day

สถานการณ์ที่ 7 วัฒนธรรมเชิงให้คำแนะนำในสถานภาพเท่ากัน สถานการณ์ดูหนังโรแมนติก

คำถาม . You and your friend are going to watch a movie this afternoon. He/She suggested watching a Romantic Movie, but you don not like this kind of movie.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. No, I don't like it. Can we watch action movie?
2. No, I don't like it
3. No
4. What is the other option?
5. No
6. No, I like action movie
7. Actually it's not my type, but I don't mind
8. No, you know I don't like still ask

9. I preferred action movie, what do you think?
10. Change the movie or I will not go
11. Oh...no way, I don't like Romantic Movie, why not go for Comedy Movie
12. Can I watch comedy instead?
13. I don't like it. Any choice?
14. Thanks not a bad choice, but what do you think of another movie
15. No, I prefer Action movie
16. Sorry I don't wanna watch those kind of movies
17. I feel sleepy watching romantic movie
18. Can we watch a comedy instead?
19. No, I'd like bloody action movie
20. Sorry I don't like sweet movie
21. Is there any other choice?
22. I'm not keen in Romantic movie. Can we watch something else?
23. I would prefer other type of movie beside romantic movie
24. I will prefer to watch a comedy movie instead. What do you think?
25. How about watch this Humor movie
26. Can we watch something else instead?
27. Oho wan la, not nice la
28. I would prefer other movie
29. I don't like to watch this kind of movie
30. No, I'd rather watch a comedy
31. No, I don't want to watch Romantic movie
32. No, can we watch other kind of movie instead of Romantic movie?
33. Oh of course, but the action movie seem more interesting
34. Sorry I don't this type of movie
35. Can we watch other movie instead?

36. No, I prefer to watch action movies
37. I prefer horror more than romantic movie
38. Is it ok for you, if we watch other movie instead
39. You should watch romantic movie with your loved one. Why don't we settle for some action pack?
40. I prefer an action thriller to a romantic one
41. Any other choice?
42. Why don't we watch action movie instead
43. Can we go for other movie instead?
44. I don't like to watch this type of movie
45. It nice to watch romantic movie but that any other movie which is better than this
46. I don't fancy watching Romantic Movie. How about catching a Comedy instead
47. I am actually not in favour of romantic movies, but if all of you insist on it, majority wins
48. Romantic movie not suitable in the afternoon, what about a documentary movie
49. No really, I prefer humor movies
50. I think I will fall asleep watching Romantic Movie

สถานการณ์ที่ 8 วัฒนธรรมเชิงเสนอในสถานภาพเท่ากัน สถานการณ์ขายของราคาพิเศษ

คำถาม . If your colleague offer to sell stuffs in special price, but you're not interested.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. I'm not interested, sorry.
2. Sorry, I'm not use the staffs that he is selling at special price
3. No

4. Any free gift?
5. No
6. No, Not interested
7. No, thanks
8. No
9. How special and what is the stuff?
10. I'm broke, Sorry
11. Sorry, I am not interested, count me out
12. I don't need it. Thanks
13. No, I am not interested
14. I am not keen in the stuffs
15. I think in future
16. Sorry, I don't need those stuff
17. Sorry I am in a tight budget
18. Sorry, I'm not interested in buying your stuffs
19. Sorry, I'm not interested
20. Sorry but I am not interested in such stuffs
21. No!
22. No thanks but I don't think I need this product
23. Sorry, I am not interested in the stuffs
24. Sorry, I'm not interested to buy your stuffs
25. Perhaps other days
26. No, I'm not interested
27. Nope. Thanks anyway
28. Thank you for your offer but not this time
29. No, thanks. I think I don't have interested about this
30. Sorry, I am not interested

31. No, I'm not interested
32. No, so sorry I am not interested
33. Thanks for selling to me but I not interested in the stuffs
34. No, thanks
35. Thanks but I'm not interested in these stuffs
36. No, sorry. I'm not interested in the things you're selling
37. Oh, I have plenty of that at home
38. Not now, maybe other time
39. Well, I have no use for that. Sorry
40. I'm sorry, but I don't need these items
41. No, sorry I am not interested in this
42. Sorry I'm on tight budget
43. No, thanks
44. No, I don't need it
45. Sorry, I prefer cheese cake, thanks
46. Sorry, I'm not interested in the stuff you are selling
47. The stuff you are selling do not interest me, neither are they useful to me, thank you for offering but no thank you
48. Oop, the stuffs your want to sell I am not using, do you have other
49. I will let you know if I need them
50. I check for you and see whether my friends are interested

สถานการณ์ที่ 9 วัฒนธรรมเชิงขอร้องในสถานภาพสูงกว่า สถานการณ์การทำงาน ล่วงหน้า

คำถาม . Your boss asked you to stay overtime to assist finishing the extra work (not in your job scope) and you have to attend to your personal things

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. I've personal things to attend how about I'll do it tomorrow morning
2. Sorry, I can't. I have to attend to some personal things
3. Yes
4. No
5. No
6. No
7. I have appointment at 8 pm, I can help you till then
8. Yes (what can I say?)
9. OK. Let's me postpone my appointment
10. Sorry boss, my family come first, see you later
11. Sorry boss, I am not good in this area, I think I can't be of any help to you
12. Is this urgent? Can I complete it tomorrow?
13. I already have an appointment and need to leave early. Will help tomorrow morning
14. I would offer to help but need to go off after a certain time
15. Can I will do, after I do my personal work
16. Sorry I won't be able to stay longer I promise to do some of the office work at home
17. It is possible to do it tomorrow because I have some important things to do
18. Can I do it tomorrow instead as I have to attend a concert tonight
19. I can but may not be able to stay too long
20. Can I finish at home as I need to rush for my appointment?
21. I don't mind but can I do it tomorrow instead?
22. I'm afraid I can't help tonight. I can help tomorrow morning though
23. I'm afraid I can not assist you, as I have something personal to attend to
24. Sure, I'll try to submit the report to you by the end of the day
25. I'm afraid I'm not able to do so

26. I already have some other plan tonight. Can I give it to you tomorrow morning?
27. Ok, I see what I can do, but I got to go off later
28. I would assist you though I got to attend my personal things
29. Sorry, I have urgent matter today. Do you mind if I do it tomorrow?
30. Sorry, I have already made other appointments
31. No, I have to attend to my personal things
32. I am sorry boss, I have some personal thing to be attend
33. Yes, no problem
34. Sure but I'm afraid that I can't stay until so late as I got some personal things to do after work
35. Can I help tomorrow as I need to attend to my personal things today
36. No, I'm sorry, I have some personal matters to attend to
37. Can I let you know my reply later as I have an appointment after that. Let me see if I can postpone the date
38. So sorry, I have an important thing need to attend. Hope you can get another helper to assist you
39. When is the management report due? I can't stay late today but I can finish it tomorrow if it's not that urgent
40. I have some personal matters to attend to, could anyone else help on this?
41. Ok
42. Sorry but I have an urgent matters to attend to
43. I don't mind staying for a little longer
44. Sorry sir, I am not the expert in this matter
45. I wish to help but I have important meeting to attend now
46. Sorry, I can't. I have planned to leave work punctually today, to attend to some personal matters. How about I come in early tomorrow to help you with the report instead?

47. I would really love to help you out but I have another appointment to meet

really beyond my means to help you, sorry

48. Boss, I had fixed a dinner with a customer this evening, I could not help this

time

49. I am very sorry, I have some family matters to attend to

50. Okie sure, but I have something to settle, so I can't stand over too late

สถานการณ์ที่ 10 วัฒนธรรมเชิงเชื้อเชิญในสถานภาพสูงกว่า สถานการณ์งานเลี้ยงฉลอง
ความสำเร็จ

คำถาม . This year you are one of the best staff and the President of your company invited you to celebrate tonight, but you are sick. How do you reply?

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. I'm sorry, I'm sick.
2. Thanks, but I don't want to pass the sickness to the rest of the people
3. Yes
4. Yes, thanks
5. Yes
6. No, unfortunate I am fall sick
7. I hope I can go, but I fall sick and don't want to spread to other
8. Yes
9. My apologized but I don't think I can attend this events
10. I will come with my medicine and a mouth cover
11. I would very much like to celebrate with you all but I am not feeling well today, so I think I may not be able to attend
12. I would like to attend but unfortunately I'm sick
13. I'm appreciate very much this invitation but today on MC
14. I'll try to make it

15. I will go
16. Sorry I won't be able to make it I'm not feeling good tonight
17. I'm not feeling well and the doctor advice me to rest
18. I would very much love to attend the function but unfortunately I'm pretty sick
at the moment so I'm afraid that I gonna give it a miss
19. I'm willing to go if you don't mind that I'm sick now
20. Kindly excuse me from the dinner as I am sick
21. I wish I could but I'm ill
22. I would love to. But I'm not feeling well tonight
23. I would like to, but I am not feeling well today
24. I'll love to, but I'm down with a fever. Hope you enjoy yourself tonight
25. It's my hounor to be instead, but I'm not feeling will today
26. I would love to attend but I'm not feeling well today
27. Sorry, I am sick
28. I would like to attend but I not feeling well
29. Sorry, I don't feel good today. I hope you enjoy tonight
30. I am truly honoured, but I am not feeling well enough to attend the celebration.
Can we postpone it?
31. No, I'm sick
32. I would like to but I am not feeling well
33. I wish I could but unfortunately I'm down with flu
34. I wish I could come but I'm not feeling well. Sorry
35. Your invite is must delightful but I'm not feeling well so not able to attend
36. Sorry, thank you for your kind offer but I'm not feeling well today
37. I really hope I can make it but sorry to disappoint you that I am currently not
feeling quite well to attend

38. Thanks for inviting me but I'm afraid I'm not available to attend as I was not feeling well today
39. I would love to, but I'm not feeling well and I don't want to spoil everyone's mood
40. I would love to, if my condition permits
41. Ok, will be punctual
42. I am sick and it's contagious
43. I would love to but I'm feeling very sick. Sorry and thanks for the invitation
44. I am sick now, I don't think I can attend tonight
45. Sorry, I not feeling well
46. Thank you for the invitation, Sir. However, I am feeling a bit under the weather today. I'm afraid I have to decline the offer
47. I would love to but I am down with about of flu, I cannot even make it past my door much less to attend the celebration
48. Sir, I would very much appreciated your invitation, but I am down with serve flu
49. I don't think I am too well to go
50. I will be there

สถานการณ์ที่ 11 วัฒนธรรมเชิงแนะนำในสถานภาพสูงกว่า สถานการณ์ร้านอาหารอิตาลีเยียนเปิดใหม่

คำถาม .You want to go for dinner with your boyfriend/girlfriend and your supervisor suggested you a new Italian Restaurant, but you prefer Thai food.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. Thanks for your suggestion but we prefer Thai food
2. Thanks but my boyfriend have tried before and does not liked it
3. No, I don't like Italian food

4. No, I like Thai food
5. No, I like Thai food
6. No
7. Thanks! I'll keep it as one of my choice
8. No, I think I like Thai food more
9. I'll sure love it, Do you have any advise for Thai food?
10. Thai food are better and delicious and I will convey my suggestions to my boss
11. Oh really, It's quite a good suggestion. May be I will try next time because my boyfriend would like to have Thai food tonight
12. Ok, I will try it someday
13. Thanks, but I prefer Thai food
14. I've got another plan, I will discuss with my partner
15. Prefer Thai food
16. Italian is OK! But have you tried Thai I think Thai food is much better
17. I love Thai food
18. I think we should go for Thai food instead as the new restaurant doesn't look impress to me
19. Where is the place? I may consider it for tonight
20. No I don't like Italian food as I prefer Thai food
21. Not something I would go for
22. I thought of going for Thai Cuisine. You've any suggestions?
23. I have crossing for Thai food instead of Italian food today
24. Thanks, I'll definitely try out the Italian restaurant the next round
25. Maybe I'll give it a try other days
26. Probably I'll try it out some other time. My friend actually love Thai food instead
27. Donno, see how ba

28. How about we try it other time
29. Maybe next time
30. Thank you for the recommendation. I'll probably try it the next time round
31. No, I prefer Thai food
32. Can we go for other food, Thai food perhaps?
33. Oh, actually I do prefer having Thai food but Italian food I might try it out one day
34. Thanks maybe I can try next time
35. Thanks, I will take a look and see if my girlfriend likes it
36. I prefer Thai food. Can we go to a Thai Restaurant instead?
37. I think my boy friend prefer Japanese food. Thank for your suggestion
38. I have try it already, I will go for Thai food, thanks for your suggestion
39. Italian? How about Thai food? Do you have any suggestion on Thai food?
40. I'm game for some Thai food tonight, Maybe we try the Italian restaurant some other time?
41. Although I prefer Thai food but maybe I can try that
42. I hate Italian food
43. Thanks, I will consider about it
44. I don't like Italian food, but I am more prefer Thai food
45. Thanks but I prefer Thai food
46. Thank you for the suggestion, but I would much prefer having Thai food. I would try out the Italian Restaurant you have suggested the next time
47. Italian seems good but how about trying out Thai food instead, I know of a place at Bugis that serves excellent Tom Yam soup
48. Appreciate your recommendation, but my girlfriend preferred Thai food, I will try it next time
49. Hmm, I might try it but depending on my partner

50. I don't really like Italian food, how about Thai food? I got good place in mind

สถานการณ์ที่ 12 วัฒนธรรมเชิงเสนอในสถานภาพสูงกว่า สถานการณ์อบรมคอร์สพิเศษ

คำถาม . Your boss offered to send you for and extra course for your career development purpose, but you're not interested.

คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน

1. No, I'm not interested
2. Sorry, I'm not interested
3. Yes
4. No, not my interest, can you send other?
5. No
6. No
7. Is this benefit my job? Can I go other course?
8. Yes
9. Ok, please let me know course's details
10. I'm not interested in this course
11. Boss, thanks for your offer but currently I am quite tight up with my work and may not have time to take up any extra course
12. I'm not interested
13. I am very interested but do not have the time for it
14. Sorry, I'm not interested
15. Yes, I get knowledge in other work
16. It would be a good idea but my schedule at home & work won't be able to accompany this course
17. Sorry I am not interested
18. I really appreciated your recognition forwards me but I think I will not able to attend the course due to heavy work

19. Is there any course that more benefit to my current job
20. No, I do not wish to attend the course because I am not interested
21. I would prefer other courses
22. Next week should be okay, but is there any other courses available?
23. Sorry boss, I'm not interested in stock exchange
24. There are some important reports due on next week. I've try to see if there are other available dates for the course
25. I'm afraid I'm not interest in it
26. I would love to go for extra courses but can I choose some other course instead?
27. I am kind of busy next week see how ba
28. I have attended this course before
29. Ok, I will try
30. No, thank you I have other courses that I am more interested in mind
31. No, I'm not interested
32. I am sorry, I am not interested, can I attend other course?
33. Oh, ok, but I have better suggestion, how about let me to attend the course and how t make investment profitable
34. Ok
35. Thanks, but can I go for another type of course as this not really interest to me
36. Sorry boss, I'm not interested in this course but I'm interested to attend other course
37. Is there any other course which I can choose other than this?
38. Can I have your appxxxxx if I can switch to another course which I was move interested.
39. To be honest, I'm not really keen in that course. Is there any other course available?

40. This course is not my priority at the moment. Maybe I will attend this in the near future
41. Ok.
42. I love to, but not this year
43. I don't mind
44. I am no interested for the course, may be you can send other people to go
45. Sorry, I not interested. Can I attend other course?
46. I am not interested in this course. you pick someone else instead
47. I am sure the course is beneficial but I am currenting bowled over by the latest projects, I shall pass on the opportunity to another
48. Boss, this course does not related to my job and I have also no interest on it.
- Thanks
49. I will try and attend it
50. K sure, it's good exposure

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาว ช.ชลฤดี เพ็ชฌุฬพิศิษฐ์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันจันทร์ที่ 13 กันยายน พ.ศ.2519
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
ตำแหน่งปัจจุบัน	สมุหบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด