

วจนกรรการตอบการแสดงความไมพอใจในภาษาไทย : กรณีคูสนทนาที่มีสถานภาพเทากัน^๑

Submitted date: 5 January 2021

Revised date: 13 January 2021

Accepted date: 29 January 2021*

สิทธิธรรม อ่องวุฒิมิวัฒน^๒

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาวจนกรรการตอบการแสดงความไมพอใจในภาษาไทยกรณีคูสนทนาที่มีสถานภาพเทากันโดยมีคำถามการวิจัยว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใชกลวิธีทางภาษาอย่างไรในวจนกรรการตอบการแสดงความไมพอใจกรณีคูสนทนาที่มีสถานภาพเทากัน และผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเมื่อต้องเลือกใชกลวิธีทางภาษาในวจนกรรการดังกล่าว ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยแบงเป็น ๑. แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดใหเขียนตอบจำนวน ๒๐๐ คน และ ๒. การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน ๓๐ คน

ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใชในวจนกรรการตอบการแสดงความไมพอใจกรณีคูสนทนาที่มีสถานภาพเทากันมีจำนวนทั้งสิ้น ๔ กลวิธี เรียงลำดับความถี่การปรากฏจากมากไปหานอยได้ดังนี้ ๑. กลวิธีทางภาษา

^๑ บทความวิจัยนี้ ต่อยอดจากบทความวิจัยนำร่องของผู้วิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบการแสดงความไมพอใจในภาษาไทย” โดยขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างจากนิสิต นักศึกษาให้เป็นนิสิตนักศึกษาและบุคคลที่ทำงานแล้ว ซึ่งทำให้ผลการวิจัยแตกต่างจากงานก่อนหน้า

^๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทยและภาษาวัฒนธรมตะวันออก คณะศิลป-ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

* วันรับ-ส่งบทความนี้อ้างอิงตามทีปรากฏในระบบรับส่งบทความของเว็บไซต์ <https://Journal.phra.in/> ซึ่งเพิ่งเปิดใช้ระบบเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ อย่งไรก็ตามกระบวนการพิจารณาบทความได้ทำมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แล้ว

แบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ร้อยละ ๖๓.๕๐) ๒. กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้ำหนักให้เชื่อหรือคล้อยตาม (ร้อยละ ๒๒.๕๐) ๓. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา (ร้อยละ ๑๐.๐๐) และ ๔. กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชั้น (ร้อยละ ๔.๐๐)

ส่วนผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันพบจำนวนทั้งสิ้น ๓ ประการเรียงลำดับความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟัง (ร้อยละ ๖๓.๕๐) ๒. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้ฟัง (ร้อยละ ๓๐.๐๐) และ ๓. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูด (ร้อยละ ๖.๕๐) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนา

พฤติกรรมทางภาษาข้างต้นอาจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ๓ ประการ ได้แก่ ๑. การมีตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) ๒. ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) และความเป็นสังคมแบบโมตรีสัมพันธ์ (affiliative society) และ ๓. แนวคิดเรื่อง “สนุก”

คำสำคัญ: วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ, กลวิธีทางภาษา, วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย, ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม, ภาษากับวัฒนธรรม

Responding to a Complaint in Thai: A Case Study of Interlocutors with Equal Status

Sittitam Ongwuttiwat^{ab}

Abstract

The purpose of this research article is to examine the linguistic strategies in responding to a complaint by Thai native speakers with equal status. There were research questions on how Thai native speakers adopt linguistic strategies in responding to a complaint; a case study of interlocutors with equal status; and what factors are Thai native speakers concern with when adopting linguistic strategies in responding to a complaint. The data were collected in the form of Written Discourse Completion Task (WDCT) and in-depth interviews (200 for the WDCT and 30 for the in-depth interviews)

The linguistic strategies were categorized into four groups, presented with the accompanying percentages of frequency of linguistic strategies in descending order: 1. mitigative linguistic strategies (63.50 %); 2. persuasive linguistic strategies (22.50%); 3. conflict linguistic strategies (10.00%); and 4. sarcastic linguistic strategies (4.00%).

An analysis of the motivational concerns of native speaker reveals that there are three types of motivational concerns, presented with the accompanying percentages of frequency of motivation concerns: 1) motivational concerns relating to the speaker and hearer (63.50 %);

^{ab} An assistant professor in Department of Thai Language and Eastern Languages and Culture, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

2) motivational concerns relating to the hearer (30.00 %); and 3) motivational concerns relating to the speaker (6.50 %). It was found that Thai speakers place a priority on maintaining a relationship with the interlocutor.

Such linguistic behavior might be motivated by three sociocultural factors: 1) an interdependent view of self; 2) collectivism and affiliative society; and 3) the concept of “sanuk” or fun.

Keywords: Responding to a complaint, Linguistic strategies, Emancipatory pragmatics, Sociocultural factors, Language and culture

บทนำ

ในบรรดาวัจนกรรมหลากหลายประเภท วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจนับเป็นวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา กล่าวคือ หากผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อยอมรับผิดด้วยกลวิธีทางภาษาแบบประนีประนอมต่อถ้อยคำที่ผู้ฟังแสดงความไม่พอใจ ก็จะช่วยทำให้สถานการณ์ที่มีความขัดแย้งลดความรุนแรงลงได้ แต่ผู้พูดอาจเสียหน้าหรืออับอายกับการยอมรับผิดดังกล่าว ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงการแสดงความไม่พอใจกลับไปยังผู้ฟัง ก็ย่อมทำให้สถานการณ์ที่มีความขัดแย้งอยู่แล้วทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น

ในมุมมองของคนไทยถือว่าการแสดงความขัดแย้งต่อกันเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง (Phillips,1970; Mole, 1973; Komin and Smakarn, 1979; Klausner, 1981; Suvanajata, T. et al, 1984; Fieg, 1989; Supap, 1986; Weisz,1991; Kanittanan, 1993; Mulder, 1996; Rapeepat, 1996; Pongsapich, A. (Ed.), 1998; Panpothong, 1999; Sukwisith, 2004; Vatcharasuwan, 2004; Ongwuttiwat, 2006; Jaisue, 2006; Yaowaritttha, 2012; Saihoo, 2013; Krutnet, 2014; Ongwuttiwat, 2015; Tussanaboon, 2020) ดังจะสังเกตได้จากสำนวนไทยที่สอนให้หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและเก็บความรู้สึกด้านลบโดยใช้วิธีการประนีประนอมหรือผ่อนปรนเข้าหากันเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งดังกล่าวทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เช่น “น้ำขุ่นไว้ใน น้ำใสไว้นอก” “ลดราวาคอก” “ผ่อนสั้น ผ่อนยาว” ฯลฯ อีกทั้งสำนวนบางสำนวนยังแสดงว่าหากต้องแสดงความขัดแย้ง ก็ให้แสดงความเห็นแย้งอย่างนุ่มนวล เช่น “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” “ถ้อยทีถ้อยอาศัย” ฯลฯ หรือบางสำนวนยังชี้ให้เห็นว่าการประนีประนอมก่อให้เกิดผลดีว่าการใช้ความรุนแรง เช่น “น้ำร้อนปลาเป็น น้ำเย็นปลาตาย” ฯลฯ (Vajanasoontorn,1986; Bandhmedha, 1998) ด้วยเหตุนี้จึงชวนเป็นประเด็นให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน และผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมดังกล่าว

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมางานวิจัยทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการศึกษาจากมุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมตาม

ที่นักสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเสนอไว้ (Hanks, Ide, and Katagari, 2009; Hongladarom, 2009; Panpothong and Phakdeephassook, 2009; Yaowaritttha, 2012; Krutnet, 2014; Ongwuttiwat, 2015) ด้วยเหตุนี้ นักวิชาการที่ศึกษาภาษา ตะวันออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาญี่ปุ่นและจีนจึงได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความสุภาพ ในภาษาของตน เช่น งานวิจัยของ Ide (1982) ที่ศึกษาทฤษฎีความสุภาพ ในภาษาญี่ปุ่น และชี้ว่าความสุภาพในวัฒนธรรมญี่ปุ่นเป็นความสุภาพที่เรียกว่า Wakimae ซึ่งเป็นเรื่องของ “ที่/สถานะ” (sense of place) โดยผู้พูดภาษาญี่ปุ่นต้องใช้ ภาษาให้เหมาะสมตามที่ถูกกำหนดโดยชนบทสังคม ทั้งนี้ Ide ให้ความเห็นว่าความ สุภาพที่เรียกว่า Wakimae เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดให้ใช้ตามชนบทสังคม และเป็นสิ่งที่ ผู้พูดไม่สามารถเลือกใช้เองได้คล้ายกฎไวยากรณ์ในภาษาอังกฤษ ส่วน Gu (1990) ศึกษาความสุภาพในภาษาจีนและพบว่าความสุภาพในวัฒนธรรมจีนเกี่ยวข้องกับปัจจัย เรื่อง ‘limao’ และอธิบายว่าแนวคิดเรื่องหน้าในสังคมของคนจีนอาจมิใช่เรื่องความ ต้องการของแต่ละบุคคลแต่เกี่ยวข้องกับการประพฤติปฏิบัติให้สอดคล้องกับชนบทหรือ บรรทัดฐานของสังคม

งานวิจัยในภาษาไทยจำนวนหนึ่งชี้ให้เห็นว่าการนำปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม มาอธิบายวิธีการปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดภาษาไทยเป็นสิ่งที่เหมาะสม เช่น Hongladarom (2009) ศึกษาการใช้คำสรรพนามในภาษาไทยโดยการนำแนวคิดทางพุทธศาสนา มาอธิบายผลการวิจัย นอกจากนี้ Panpothong and Phakdeephassook (2009) และ Yaowaritttha (2012) ยังนำแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในวัฒนธรรม มาอธิบายการปฏิสัมพันธ์การตอบรับการขอบคุณของผู้พูดภาษาไทย เช่นเดียวกับ Intachakra (2009, 2011) ที่ศึกษาความเกรงใจในภาษาไทยและอธิบายปรากฏการณ์ ดังกล่าวจากปัจจัยในสังคมวัฒนธรรมที่ไม่ใช่แนวคิดเรื่อง “หน้า” และ “ความสุภาพ” ของ Brown and Levinson (1978, 1987) หรือในงานวิจัยของ Panpothong and Phakdeephassook (2012) ที่ศึกษาการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ในภาษาไทยกับแนวคิด ไตรลักษณ์ในพุทธศาสนา อีกทั้งในงานวิจัยของ Krutnet (2014) ที่ได้ศึกษาทฤษฎี การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกับปัจจัยเรื่อง “หน้า” ในสังคมไทย รวมถึง Ongwuttiwat (2015) ยังได้ศึกษาการแสดงความเห็นแย้งในภาษาไทย โดยศึกษาจาก ปัจจัยหรือข้อคำนึงที่ผู้พูดในวัฒนธรรมให้ความสำคัญเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจในภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “กลวิธีการตอบการแสดง ความไม่พอใจ ของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน” ของ Rakmak (2017) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสาร ภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดง ความไม่พอใจของผู้โดยสารจากมุมมอง วัจนปฏิบัติศาสตร์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบในแบบสอบถามแบบเติมเต็ม บทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion Task ; WDCT) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบแสดง ความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น ๙ กลวิธี และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง กลวิธีการตอบการแสดง ความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดพบว่า ปัจจัยสาเหตุ ของความผิดพลาดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดง ความไม่พอใจ อีกทั้ง Rakmak ยังสรุปว่าจากข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์ ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร เป็นหลัก ขณะที่ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึง ถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบ การแสดง ความไม่พอใจในภาษาไทยพบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการ ผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน และยังไม่มีพบว่ามีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดที่มี สถานภาพเท่ากัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐานเบื้องต้นว่าในกรณีที่คู่สนทนาที่มีสถานภาพ เท่ากัน ผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจแตกต่างกับผลการวิจัยในงานวิจัยของ Rakmak (2017) ที่ศึกษา กลุ่ม ตัวอย่างจากผู้พูดพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ดังนั้นในบทความวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจในภาษาไทยกรณีคู่ สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันโดยมีคำถามการวิจัยว่าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทาง ภาษาอย่างไรในวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพ เท่ากัน และผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใน วัจนกรรมดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันมักเป็นกลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษาที่สร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา
2. การรักษาคำความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

ทบทวนวรรณกรรม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยแบ่งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๒ หัวข้อ คือ ๑. แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ และ ๒. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์

แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics)^๑ เป็นแนวคิดที่เกิดมาจากความร่วมมือของนักวิชาการหลากหลายแขนงสาขาทั้งนักภาษาศาสตร์ นักมานุษยวิทยา นักสังคมวิทยา ตลอดจนนักวิทยาศาสตร์ปริชานที่มีความมุ่งมั่นและยึดอุดมการณ์เดียวกัน คือ การวิเคราะห์ภาษาโดยไม่ละเลยสามัญสำนึก (common sense) ของเจ้าของภาษาในสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ

^๑ ผู้วิจัยเรียกแนวคิด Emancipatory Pragmatics ว่า แนวคิด “วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” ตาม Panpothong (2012)

นอกจากนี้นักภาษาศาสตร์ในกลุ่มที่สนใจแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) ซึ่งได้แก่ Hanks, Ide, and Katagiri (2009) ยังได้รับแรงบันดาลใจมาจากแนวคิดของนักมานุษยวิทยา เช่น Boas (1966 as cited in Hanks, Ide, and Katagiri, 2009) ฯลฯ ที่แสดงให้เห็นว่าภาษากับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกและพยายามชักชวนให้นักภาษาศาสตร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์การสื่อสารตามวิถีปฏิบัติทางสังคม (sociocultural practice) ของแต่ละชุมชนภาษาจากมุมมองเจ้าของวัฒนธรรม โดยสังคมที่น่าจับตามองในการศึกษาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่ สังคมหรือชุมชนภาษาที่ไม่ได้อยู่ในซีกโลกตะวันตก รวมไปถึงสังคมชนเผ่าต่าง ๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แนวคิด “วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” (Emancipatory Pragmatics) เป็นแนวคิดที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการโจมตีหรือหักล้างแนวคิดทฤษฎีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักทฤษฎีตะวันตก (Established framework) ที่เคยใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์มหาหลายทศวรรษ หากแต่แนวคิดดังกล่าว เป็นแนวคิดที่พยายามเสนอและตั้งคำถามว่า ทฤษฎีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (Established framework) เช่น แนวคิดเรื่องวัจนกรรมและความสุภาพ ฯลฯ สามารถอธิบายการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมที่มีโครงสร้างและระบบวิธีคิดแตกต่างจากสังคมตะวันตก ซึ่งเป็นสังคมของเจ้าของทฤษฎีได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร พร้อมทั้งเสนอว่างานวิจัยทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ไม่ควรละเลยแนวคิดหรือปัจจัยทางวัฒนธรรมในสังคม (folk notion)

นอกจากนี้ “วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” ยังมีเป้าหมายในการนำแนวคิดทางวัฒนธรรมในสังคมต่าง ๆ มาเป็นส่วนหนึ่งของอภิภาษา (metalinguage) เพื่อการพรรณนาภาษาอื่น ๆ อีกทั้งสนับสนุนให้ผู้ศึกษาภาษาต่าง ๆ โดยเฉพาะภาษาตะวันออกในสังคมวัฒนธรรมของตนมาพรรณนาข้อมูลที่ศึกษา และอาจทำงานวิจัยข้ามภาษาโดยไม่จำเป็นต้องนำแนวคิดทฤษฎีตะวันตกมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์

ในบทความวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะได้ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นในภาษาไทยกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) โดยมุ่งศึกษาจากมุมมองเจ้าของภาษาและ

ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมตามแนวทางที่วิจัยปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) เสนอไว้^๔

๒. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้แบ่งหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๒ หัวข้อย่อย ได้แก่ ๑. งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย และ ๒. งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย

๒.๑ งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน” ของ Rakmak (2017) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยใช้ตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารจากมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบในแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion Task ; WDCT) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ความผิดพลาด ๘ สถานการณ์ แบ่งเป็นกรณีสถานการณ์ความผิดพลาดมีสาเหตุมาจากสายการบินและความผิดพลาดมาจากสาเหตุอื่น กรณีละ ๔ สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย แพนกออกบัตรโดยสาร (Check-in) และแพนกติดตามสัมภาระ (Lost and Found) แพนกละ ๕๐ คน รวม ๑๐๐ คน

^๔ แม้ว่าการศึกษากการปฏิสัมพันธ์ตามแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อยมีหลายระดับ แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยพยายามมุ่งนำเสนอทางเลือกว่ามุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมสามารถเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ใช้ศึกษากการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยได้นอกเหนือจากแนวคิดทฤษฎีหลัก (Established framework) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งในที่นี้คือทฤษฎีเรื่อง “หน้า” และ “ความสุภาพ” ของ Brown and Levinson (1978, 1987)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้โดยสารทั้งสิ้น ๙ กลวิธีตามลำดับความถี่ในการปรากฏ ได้แก่ ๑) การแสดงความรับผิดชอบ ๒) การให้เหตุผล ๓) การขอโทษ ๔) การขอร้อง ๕) การปฏิเสธ ๖) การแนะนำ ๗) การกล่าวให้ผู้ฟังคลายกังวล ๘) การสั่ง และ ๙) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า ๑) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักเลือกใช้การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษากลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบการแสดงความไม่พอใจในอัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ โดยให้เหตุผลว่าคำนึงถึงปัจจัยการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนาในอัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ มากกว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งที่ใช้ในอัตราส่วนเพียงร้อยละ ๑๐.๐๐ กว่าเลือกใช้กลวิธีใดกลวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว ๒) การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่จะปรากฏกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังร่วมด้วยเสมอ ๓) หากผู้พูดต้องการกล่าวปฏิเสธผู้โดยสารมักใช้การให้เหตุผลควบคู่ด้วย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบการแสดงความไม่พอใจกับสถานการณ์ความผิดพลาดพบว่า ปัจจัยสาเหตุของความผิดพลาดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจ เนื่องจากกลวิธีทางภาษาส่วนใหญ่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น .๐๕ ตามสถิติ t-test for correlate sample

ทั้งนี้ จากข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสายการบินผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสารเป็นหลัก ขณะที่ ในสถานการณ์ความผิดพลาดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ผู้พูดใช้กลวิธีที่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของบริษัทควบคู่กับกลวิธีที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ความน่าสนใจของการตอบการแสดงความไม่พอใจ คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะต้องทำให้เกิดสมดุลระหว่างการลดความไม่พอใจและการเลือกปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักเลือกใช้กลวิธีที่ช่วยลดความไม่พอใจของผู้โดยสารเป็นหลัก

๒.๒ งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย

นอกจากงานวิจัยของ Rakmak (2017) ที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจในภาษาไทยกรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย โดยตรงแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยในภาษาไทยส่วนหนึ่งยังได้ศึกษา วัจนกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งในที่นี้ได้แก่งาน วิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (The speech act of complaining) ทั้งนี้ วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจเป็นผลัดแรกของคู่ถ้อย (adjacency pairs) ที่ผู้พูดแสดงความไม่พอใจก่อนที่คู่สนทนาจะตอบการแสดงความไม่พอใจในผลัดต่อมา เช่น Jaisue (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจกับ บังจ้ายเรื่องความสนิทสนม ผลการวิจัยพบว่าบังจ้ายเรื่องความสนิทสนมมีผลต่อการ เลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ นอกจากนี้ Ploykhao (2008) ยังได้ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจที่ผู้พูดภาษาไทยใช้บนกระดาน สนิทสนานอินเทอร์เน็ตและพบว่าผู้พูดภาษาไทยดังกล่าวเลือกใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่า กลวิธีตรง อีกทั้ง Yaowarittha (2012) ได้ศึกษากลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการ แสดงความไม่พอใจกับบังจ้ายเรื่องบุญคุณ ผลการวิจัยพบว่าเมื่อต้องการเลือกใช้กลวิธี ทางภาษาในวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดภาษาไทยจะคำนึงถึงบังจ้ายเรื่อง บุญคุณเป็นสำคัญ หรือในงานวิจัยของ Somchanakit (2016) ที่ศึกษาวัจนกรรม การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่างประเทศ และพบว่าภาษาแม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรม รวมถึงงานวิจัย ของ Ongwuttivat (2017) ที่ศึกษากลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ กับบังจ้ายทางสังคมวัฒนธรรมและพบว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในวัจนกรรมการแสดง ความไม่พอใจในภาษาไทยมีความสัมพันธ์กับบังจ้ายเรื่องการรักษาความสัมพันธ์ของคู่ สนทนาและบริบทแวดล้อม เช่นเดียวกับ Tussanaboon (2019) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยกับบังจ้ายเรื่องความอาวุโสและ ผลการวิจัยพบว่าบังจ้ายเรื่องความอาวุโสเป็นบังจ้ายที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงอย่าง เห็นได้ชัดเจนเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมดังกล่าว หรือในงานของ Yang and Wannarak (2018) ที่ศึกษาเปรียบเทียบวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ

ของผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาจีนและพบว่าผู้พูดภาษาไทยมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจมากกว่าผู้พูดภาษาจีนที่มักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ฯลฯ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่านอกจากงานวิจัยในภาษาไทยที่ศึกษาวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจแล้ว งานวิจัยในภาษาต่างประเทศก็ยังคงให้ความสนใจศึกษาวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจเช่นกัน ดังตัวอย่างงานวิจัยของ Olshtain and Weinbach (1987) ที่ศึกษาวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาอิบรูชาฮิวอิสราเอลและพบว่าผู้พูดจะเลือกแสดงวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีทางภาษาแบบตรงและอ้อมเมื่อเห็นว่าการกระทำนั้นของผู้ฟังส่งผลในทางลบต่อผู้พูด หรือในงานวิจัยของ Boxer (1993) ศึกษาวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาอังกฤษชาวอเมริกันและพบว่าผู้พูดภาษาอังกฤษชาวอเมริกันเลือกใช้ทั้งกลวิธีตรงและอ้อมในการแสดงความไม่พอใจ โดย Boxer ชี้ให้เห็นว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงจะคุกคามหน้าของผู้ฟัง ขณะที่การเลือกใช้กลวิธีอ้อมจะช่วยรักษาสัมพันธไมตรีของคุณสนทนา ขณะที่ในงานวิจัยของ Clyne (1994) ศึกษาวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดชาวอเมริกันและพบว่าผู้พูดชาวอเมริกันส่วนหนึ่งเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาด้วยการทำให้ผู้ฟังแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการกระทำที่ไม่เหมาะสม ขณะที่ผู้พูดชาวอเมริกันอีกส่วนหนึ่งเลือกใช้กลวิธีการบ่น (whines) ด้วยการกล่าวถ้อยคำยาว ๆ และกล่าวซ้ำ ๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจโดยผู้ฟังอาจไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการกระทำดังกล่าวหรือในงานวิจัยของ Wang (2006) ที่ศึกษาเปรียบเทียบวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาจีนและผู้พูดชาวจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของภาษาแม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดชาวจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ

นอกจากนี้ Yuan (2011) ยังได้ศึกษาเปรียบเทียบวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดชาวจีนและอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่าผู้พูดชาวจีนมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบอ้อมในการแสดงความไม่พอใจมากกว่าผู้พูดชาวอเมริกันที่นิยมเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Ornomdee (2013) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบวีจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาอังกฤษของ

ชาวตะวันออกกลางและผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่และพบว่าชาวตะวันออกกลางมักเลือกใช้วิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมามากกว่าผู้ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ฯลฯ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะเห็นได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยพบเฉพาะการศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินของ Rakmak (2017) และยังไม่พบว่ามีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากัน ดังนั้นในบทความวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้วิจัยนิยาม “วัจนกรรม” (speech act) ตามแนวคิดของ Searle (1969) ว่าหมายถึง การกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของวัจนกรรมนั้นๆ

๒. ผู้วิจัยนิยามวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจตาม Rakmak (2017, p. 7) ว่าหมายถึงผลผลิตที่สองของคู่ถ้อย (adjacency pairs) วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ ทั้งนี้ Olshtain and Weinbach (1987 as cited in Rakmak, 2017, p. 7) เสนอนิยามของวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (The speech act of complaining) ตามแนวคิดเรื่องวัจนกรรมของ Searle (1969) ไว้ดังนี้

(๑) มีการกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นกับผู้พูด ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน

(๒) ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ และตัวผู้พูดเองหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

(๓) ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์นั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาคือเพื่อการแสดงความไม่พอใจ

(๔) ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจเพื่อ ก) ระบายความรำคาญหรือความไม่พอใจของตน และ ข) ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

๑. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)^๔ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่ใช้ในงานวิจัยมีทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้พูดที่เป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและบุคคลที่ทำงานแล้วจำนวน ๒๐๐ คน แบ่งเป็นเพศชาย ๑๐๐ คน (แบ่งเป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเพศชายจำนวน ๕๐ คน และบุคคลที่ทำงานแล้วเพศชายจำนวน ๕๐ คน) และ เพศหญิง ๑๐๐ คน (แบ่งเป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน และบุคคลที่ทำงานแล้วเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน)

๒. ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล ๒ วิธี ได้แก่ ๑. แบบสอบถามแบบเติมเต็ม บทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion Task ; WDCT) และ ๒. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

๑. สํารวจและศึกษาเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้แบ่งการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑) แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งในที่นี้ได้แก่ แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย และ ๒) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อย่อย คือ ๑. งานวิจัยที่ศึกษา วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย และ ๒. งานวิจัยที่ศึกษา วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย

๒. เก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ๒ วิธี ได้แก่

๑) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และ ๒) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

^๔ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างซึ่งหน่วย ตัวอย่างประชากรที่เปิดโอกาสให้ประชากรทุกหน่วยมีสิทธิ์ได้รับการเลือกเท่า ๆ กัน โดยมีบัญชีรายชื่อของประชากรทุกหน่วยแล้วทำการจับสลากหรือใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table) จนได้กลุ่มตัวอย่างประชากรครบตามต้องการ (Angsuchot et al., 2014)

๒.๑ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถจำแนกแบบสอบถามได้ ๒ ส่วน ดังนี้

ก. แบบสอบถามสำหรับการเก็บกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงควมไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

การเก็บข้อมูลกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงควมไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion Task ; WDCT) ทั้งนี้ในสาขาวิชาปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) ยอมรับว่าการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ (Written Discourse Completion Task ; WDCT) เป็นวิธีการที่เหมาะสมโดยเฉพาะหากต้องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Boxer,1993; Takahashi and Beebe, 1993; Panpothong, 1999; Sairhun, 1999; Promsrimas, 2000; Petcharatmora, 2001; Vatcharasuwan, 2004; Jaisue, 2006; Ongwuttiwat, 2006; Ongwuttiwat, 2017; Rakmak, 2017; Yang and Wannarak, 2018; Tussanaboon, 2020)

ส่วนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยมีทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและบุคคลที่ทำงานแล้วจำนวน ๒๐๐ คน แบ่งเป็นเพศชาย ๑๐๐ คน (แบ่งเป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเพศชายจำนวน ๕๐ คน และบุคคลที่ทำงานแล้วเพศชายจำนวน ๕๐ คน) และ เพศหญิง ๑๐๐ คน (แบ่งเป็นนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน และบุคคลที่ทำงานแล้วเพศหญิงจำนวน ๕๐ คน)

อนึ่ง การกำหนดสถานการณ์การตอบแสดงควมไม่พอใจที่ใช้ในแบบสอบถามผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์โดยดัดแปลงมาจากงานวิจัยเรื่อง “วัจนกรรมการแสดงควมไม่พอใจในภาษาไทย : กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา” ของ Jaisue (2006) ประกอบด้วย ๕ สถานการณ์ คือ

๑. สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านทำคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กของเพื่อนเสียและข้อมูลในเครื่องสูญหายทั้งหมด

๒. สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านนำความลับของเพื่อนไปเปิดเผยให้คนอื่นรับรู้

๓. สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านมาสายกว่าเวลานัดหลายชั่วโมงในการนัดไปทำธุระสำคัญที่ต่างจังหวัด

๔. สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านเปิดเพลงเสียงดังขณะที่เพื่อนต้องใช้สมาธิในการทำงาน

๕. สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นกลุ่ม

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับการเก็บกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

- หากเพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านทำคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กของเพื่อนเสียและข้อมูลในเครื่องสูญหายทั้งหมด ท่านจะอย่างไร

ตอบการแสดงความคิดเห็นที่เพื่อนของท่านโดยพูดว่า.....

.....

ทำเฉยๆ เพราะ.....

ใช้วิธีอื่น คือ

ข. แบบสอบถามสำหรับการเก็บปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิดจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกับแบบสอบถามในข้อ ก. ดังตัวอย่างต่อไปนี้เป็นตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับการเก็บปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

เมื่อท่านอยู่ในสถานการณ์ที่ท่านต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในกรณีนี้ เพื่อนของท่านไม่พอใจต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของท่าน ท่านคำนึงถึงปัจจัยใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

.....
.....

๒.๒ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) แบบคำถามปลายเปิดเพื่อศึกษาปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเท่ากัน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ๓๐ คน แบ่งเป็น เพศชาย ๑๕ คน และเพศหญิง ๑๕ คน

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชุดเดียวกัน

๓. วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่เป็น “ถ้อยคำ” (utterance)^๖ มาวิเคราะห์ เริ่มจากนำคำตอบมาจำแนกเป็นถ้อยคำ โดยพิจารณาจาก ๑. การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนจังหวะหยุดระหว่างถ้อยคำ และ ๒. เนื้อความที่สมบูรณ์ของแต่ละถ้อยคำ เมื่อผู้วิจัยแบ่งคำตอบที่ได้เป็นถ้อยคำแล้วจึงนำถ้อยคำดังกล่าวมาวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีทางภาษาแบบใดโดยพิจารณาทั้งรูปภาษาและเนื้อความของถ้อยคำนั้น หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ว่ากลวิธีทางภาษาที่ได้มีวัตถุประสงค์อย่างไรในการสื่อสาร

^๖ ผู้วิจัยนิยามคำว่า “ถ้อยคำ” หรือ utterance ตาม Hurford and Heasley (1983) ว่า หมายถึง “ส่วนหนึ่งของการพูดในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และเป็นส่วนที่อยู่ระหว่างจังหวะหยุดในการพูดนั้น”

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา
ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน
ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก
กลุ่มตัวอย่าง

๔. เรียบเรียงผลการวิจัย

ผู้วิจัยจะได้เรียบเรียงและนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น ๓ หัวข้อ ดังนี้
๑. กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณี
คู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน ๒. การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้
ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน และ
๓. ปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบ
การแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

๕. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

๑. กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความ ไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

จากผลการวิจัยพบกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ใน
วัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันเรียงลำดับ
ความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนัก
ความรุนแรง (ร้อยละ ๖๓.๕๐) ๒. กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม
(ร้อยละ ๒๒.๕๐) ๓. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา
(ร้อยละ ๑๐.๐๐) และ ๔. กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน (ร้อยละ ๔.๐๐) แต่ละ
กลวิธีทางภาษาข้างต้นมีกลวิธีย่อยดังตารางที่ ๑ ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจหรือรู้สึกสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ร้อยละ)		กลวิธีทางภาษาแบบ	กลวิธีทางภาษา	กลวิธีทางภาษา
กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (ร้อยละ)	โน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม (ร้อยละ)	แบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา (ร้อยละ)	การใช้ถ้อยคำน้อยแบบประชดประชัน (ร้อยละ)
๑. การแสดงการขอโทษ (๑๐.๕๐)	๑. การพูดตลก (๘.๕๐)	๑. การอ้างถึงสิ่งหรือบุคคลอื่น (๑๐.๒๐)	๑. การใช้ถ้อยคำแสดงการตำหนิหรือประเมินค่าในทางลบ (๔.๕๗)	การใช้ถ้อยคำน้อย ผกผันแบบ ประชดประชัน (๔.๐๐)
๒. การแสดงการยืนยัน (๘.๒๕)	๒. การใช้ถ้อยคำน้อยผกผันแบบหยอกล้อ ^๒ (เฉพาะถ้อยคำยืนยันผกผันแบบการนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน) (๔.๒๗)	๒. การให้เหตุผล (๗.๕๐)		
๓. การใช้รูปภาษาลดน้ำหนักความรุนแรง (๘.๐๐)		๓. การให้รายละเอียด (๔.๒๕)		

^๒ ถ้อยคำยืนยันผกผัน หรือ Verbal Irony ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามตามแนวทางของ Pampothong (1996) ว่าหมายถึง ๑. ถ้อยคำที่หมายความตรงข้ามกับความหมายตรงข้ามกับความหมายของวลีและความหมายเป็นนัย ผู้ฟังต้องตีความและลดทอนความหมายเป็นนัย และความหมายอุปโลกน์เสียก่อน แล้วจึงพลิกกลับเป็นตรงกันข้าม จึงจะเข้าใจความหมายของผู้พูดต้องการสื่อ ๒. วัจนกรรมที่ละเมียดเมื่อยใจของ Seattle (1969) เช่นคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ คำแนะนำที่ไม่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำตาม และ ๓. ถ้อยคำยืนยันผกผันแบบเสียงสะท้อนกลับซึ่งแฝงทัศนคติด้านลบของผู้พูดในบางกรณี อาจมิได้มีผู้ใดกล่าวถ้อยคำนั้นไว้ก่อน แต่ผู้ใช้ถ้อยคำยืนยันผกผันเชื่อว่าผู้ฟังมีความคิดเช่นนั้น (Wilson and Sperber, 1992)

ตารางที่ ๑ (ต่อ) แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวงสนทนาการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ร้อยละ)		กลวิธีทางภาษาแบบ โน้มน้ำหนักให้เชื้อหรือ คล้อยตาม (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษา แบบสร้างและ/ หรือเพิ่มความ ขัดแย้งในการ สนทนา (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษา แบบประชด ประชัน (ร้อยละ)
กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์สนทนา (ร้อยละ)			
๔. การแสดงการถ่อม (๗.๓๐)	๔. การใช้อุปลักษณณ์ ^๔ (๐.๕๐)	๒. การสั่งให้ยุติ หรือลดการ แสดงความ ไม่พอใจ (๓.๑๗)	- ถ้อยคำยั่วยุ ในรูปวัจนกรรม ต่าง ๆ ที่มีการ ละเมียดเจือไน ความจริงใจ	
๕. การแสดงความตระหนักในสิทธิของผู้ฟัง (๓.๔๕)	๕. การใช้สำนวน ^๕ (๐.๕๐)	๓. การแสดง การขู่ (๒.๓๖)		
๖. การเสนอแนะ (๓.๐๐)				

^๔ “อุปลักษณณ์ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยมตาม Pampothong (1999) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการเปรียบเทียบของสองสิ่ง สิ่งหนึ่งเป็นสิ่งที่ถูกเปรียบ อีกสิ่งหนึ่งเป็นแบบเปรียบและทั้งสองต้องเป็นสมาชิกจากต่างกลุ่มกัน

^๕ ผู้วิจัยให้คำจำกัดความของคำว่า “สำนวน” ตาม Phakdeephasook (2004) ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดใช้คำหรือถ้อยคำในความหมายแตกต่างจากที่จับกติ ความหมายที่แตกต่างนั้นเป็นไปในลักษณะเปรียบเทียบ และใช้กันแพร่หลายจนผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ทันที

ตารางที่ ๑ (ต่อ) แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ร้อยละ)		กลวิธีทางภาษาแบบ โน้มน้าวให้เชื่อหรือ คัดค้านตาม (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษา แบบสร้างและ/ หรือเพิ่มความ ขัดแย้งในการ สนทนา (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษา แบบประชด ประชัน (ร้อยละ)
กลวิธีทางภาษาแบบลด น้ำหนักความรุนแรงของ ถ้อยคำ (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนัก ความรุนแรงของสถานการณ์การ สนทนา (ร้อยละ)			
๓. การเสนอการชดใช้ (๒.๐๐)				- ถ้อยคำนัย ผูกผันแบบกล่าว ถึงสิ่งที่เป็นไปได้ ไม่ได้
๔. การยอมรับผิดบางส่วน (๑.๘๐)				- ถ้อยคำนัย ผูกผันแบบนำ ถ้อยคำที่มีความ หมายขัดแย้งกัน มาไว้ด้วยกัน
๕. การขอให้ยุติการสนทนา ที่มีความขัดแย้ง (๑.๓๓)				

ตารางที่ ๑ (ต่อ) แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวงสนทนาการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ร้อยละ)		กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและขัดแย้งในการสนทนา (ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน (ร้อยละ)
น้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (ร้อยละ)	น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนา (ร้อยละ)			
๑๐. การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ตั้งใจ (๐.๘๙)				- ถ้อยคำนัย - ผกผันแบบใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสม - ถ้อยคำนัย - ผกผันแบบเสียงสะท้อน (Echoic irony)
๑๑. การขอความเห็นใจหรือความเข้าใจ (๐.๘๕)				
๑๒. การแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจ (๐.๘๑)				
๑๓. การแสดงความเล็งเลหรือไม่แน่ใจ (๐.๗๕)				
๑๔. การพูดหรือถามสิ่งอื่น (๐.๗๑)				
๑๕. การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจ (๐.๖๙)				
๕๐.๗๓	๑๒.๓๗	๒๒.๕๐	๑๐.๐๐	๕.๐๐
๖๓.๕๐		๑๐๐.๐๐		

จากตารางที่ ๑ ข้างต้นสามารถอธิบายผลการวิจัยเรื่องกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้ในวันกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันได้ดังนี้

๑.๑ กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำและลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนา พบจำนวนทั้งสิ้น ๑๘ กลวิธีย่อย จำแนกเป็น ๑. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (พบจำนวน ๑๖ กลวิธีย่อย) และ ๒. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนา (พบจำนวน ๒ กลวิธีย่อย) คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๖๓.๕๐

ทั้งนี้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำต่างกับกลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาตรงที่ กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเป็นกลวิธีที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายในการใช้รูปภาษาเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ และขณะเดียวกันผู้พูดก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อการลดน้ำหนักของสถานการณ์การสนทนาด้วยเช่นกัน ขณะที่กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาที่มีความขัดแย้งเท่านั้น

๑.๑.๑ กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ

จากผลการวิจัยพบกลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำจำนวน ๑๖ กลวิธีย่อย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๕๐.๗๓ ดังนี้

๑) การแสดงการขอโทษ

ตัวอย่างที่ ๑

ขอโทษจริง ๆ เพื่อน ชั้นติดธุระอื่นอยู่เลยมาสายหลายชั่วโมงเลย ออย่าโกรธกันนะ

จากตัวอย่างที่ ๑ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการขอโทษในการตอบการแสดงความไม่พอใจโดยปรากฏคำกริยา “ขอโทษ” (ที่พิมพ์ตัวหนา) ซึ่งเป็น การที่กลุ่มตัวอย่างแสดงการยอมรับผิดที่ทำให้ผู้ฟังไม่พอใจเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ

๒) การแสดงการยืนยัน

ตัวอย่างที่ ๒

เรายืนยันว่าจะไม่พูดเรื่องนี้กับคนอื่นอีก เราคิดว่าเธอไม่ใช่เรียสอะไร เราเลยไปพูดกับคนอื่น

จากตัวอย่างที่ ๒ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการยืนยันว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ตนกระทำอีกในการตอบการแสดงความไม่พอใจโดยปรากฏ คำกริยา “ยืนยัน” (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ ทั้งนี้ การแสดงการยืนยันเป็นการทำให้ผู้ฟังเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างจะไม่กระทำสิ่งที่ทำให้ผู้ฟัง เกิดความไม่พอใจอีก

๓) การใช้รูปภาษาลดน้ำหนักความรุนแรง

ตัวอย่างที่ ๓

เธอพูดแรงไปหน่อยมัย มันไม่แรงอะไรขนาดนั้นนะ

จากตัวอย่างที่ ๓ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้รูปภาษาลดน้ำหนักความรุนแรง ในการตอบการแสดงความไม่พอใจในคำว่า “หน่อย” (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อลดน้ำหนัก ความรุนแรงของถ้อยคำ ทั้งนี้การใช้รูปภาษา “หน่อย” ของกลุ่มตัวอย่างเป็นการแสดง ว่าผู้ฟังไม่ได้แสดงพฤติกรรมความไม่พอใจรุนแรงเท่าใดนัก

๔) การแสดงการถาม

ตัวอย่างที่ ๔

แกลองดูก่อนมัยว่าซ้นสายไปจริงหรือเปล่า

จากตัวอย่างที่ ๔ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการถาม โดยปรากฏ คำบอกการถาม “หรือเปล่า” เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำในการตอบการ แสดงความไม่พอใจ ทั้งนี้การแสดงการถามเช่นนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้ ถ้อยคำตอบกลับการแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมาซึ่งอาจทำให้เกิดความ ขัดแย้งในการสนทนา แต่เลือกใช้การแสดงการถามแทนกลวิธีการไปตรงมา

๕) การแสดงความตระหนักในสิทธิของผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ ๕

ที่จริงมันก็เป็นสิทธิของเธอที่จะว่าขึ้น แต่อยากให้เธอลองเห็นถึงความ สัมพันธ์ของเราบ้าง...

จากตัวอย่างที่ ๕ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงความตระหนัก ในสิทธิของผู้ฟังเพื่อลดน้ำหนักถ้อยคำในวัจนกรรมการตอบการแสดง ความไม่พอใจ ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแสดง ให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้ฟังแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังเป็นสิทธิโดยชอบธรรมของผู้ฟัง

๖) การเสนอแนะ

ตัวอย่างที่ ๖

ชั้นขอโทษที่ทำคอมพิวเตอร์แก๊ง แต่เรื่องข้อมูลแกลองเข้าไปดูในเครื่องพีซีก่อน เผื่อมันมันยังมีอยู่

จากตัวอย่างที่ ๖ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการเสนอแนะโดยปรากฏ คำช่วยหน้ากริยา “ลอง” เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำในการตอบการ แสดง ความไม่พอใจ ทั้งนี้การเสนอแนะช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำได้เนื่องจากการ เสนอแนะเป็นการแสดงความปรารถนาดีหรือเป็นประโยชน์ของกลุ่มตัวอย่างที่มี ต่อผู้ฟัง

๗) การเสนอการชดใช้

ตัวอย่างที่ ๗

เดี๋ยวเราซื้อโน้ตบุ๊กใหม่ใช้เอง

จากตัวอย่างที่ ๗ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการเสนอการชดใช้เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำในการตอบการแสดงความไม่พอใจโดยเสนอที่จะซื้อโน้ตบุ๊กเครื่องใหม่ให้ผู้ฟัง ทั้งนี้การเสนอการชดใช้ช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากการเสนอการชดใช้แสดงให้เห็นความรับผิดชอบที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อผู้ฟัง

๘) การยอมรับผิดบางส่วน

ตัวอย่างที่ ๘

ที่จริงชั้นก็มาสาย แต่แกก็นัดเข้าไปด้วยแหละนะ

จากตัวอย่างที่ ๘ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการยอมรับผิดบางส่วนในการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างยอมรับผิดว่ามาสายกว่าเวลานัด(ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวหนา) แต่ก็กล่าวถึงความผิดของผู้ฟังเช่นกันว่านัดในช่วงเวลาที่เข้าเกินไป (ที่ขีดเส้นใต้) กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้แสดงว่าความผิดทั้งหมดเกิดขึ้นจากผู้ฟัง แต่ก็เกิดขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างด้วย

๙) การขอให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ตัวอย่างที่ ๙

ชั้นขอให้แกอย่าโกรธเลยนะ ชั้นมีเหตุผลที่ช่วยแกไม่ได้จริงๆ

จากตัวอย่างที่ ๙ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยปรากฏคำกริยา “ขอ” ในถ้อยคำ ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ เนื่องจากผู้พูดได้แสดงการขอร้องให้ผู้ฟังยุติการแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำของกลุ่มตัวอย่าง

๑๐) การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ตั้งใจ

ตัวอย่างที่ ๑๐

อย่าว่ากันเลยนะเพื่อน ข้าไม่ได้ตั้งใจจะเอาเรื่องแกลไปพูดจริง

จากตัวอย่างที่ ๑๐ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ตั้งใจในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยปรากฏคำกริยา “ไม่ได้ตั้งใจ” ในถ้อยคำ ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากการแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ตั้งใจสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ฟัง

๑๑) การขอความเห็นใจหรือความเข้าใจ

ตัวอย่างที่ ๑๑

เห็นใจชั้นเถอะนะแก ชั้นเพลอพุดเรื่องแกลออกไปจริง ๆ

จากตัวอย่างที่ ๑๑ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีขอความเห็นใจหรือความเข้าใจในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยปรากฏคำกริยา “เห็นใจ” ในถ้อยคำ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพยายามขอความเห็นใจหรือความเข้าใจเกี่ยวกับความผิดของตนที่ทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ

๑๒) การแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจ

ตัวอย่างที่ ๑๒

ชั้นสงสัยว่าแกนัดชั้น ๙ โมงเหวอ ชั้นฟังเป็น ๑๐ โมง

จากตัวอย่างที่ ๑๒ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดง ความสงสัยหรือประหลาดใจในการตอบแสดงความไม่พอใจ โดยปรากฏคำกริยา “สงสัย” ในถ้อยคำ ทั้งนี้กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงเนื่องจากการแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างสงสัยหรือประหลาดใจพฤติกรรมการแสดง ความไม่พอใจของผู้ฟัง โดยไม่เป็นการใช้กลวิธีแบบตรงไปตรงมาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการสนทนา

๑๓) การแสดงความลึกลับหรือไม่แน่ใจ

ตัวอย่างที่ ๑๓

ข้าไม่แน่ใจว่าข้าฟังแกผิด หรือแกพูดผิดกันแน่...

จากตัวอย่างที่ ๑๓ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงความลึกลับหรือไม่แน่ใจในการตอบแสดงความไม่พอใจ โดยปรากฏคำกริยา “ไม่แน่ใจ” ในถ้อยคำ ทั้งนี้ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงเนื่องจากการแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างลึกลับหรือไม่แน่ใจพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้ฟัง โดยไม่ได้เป็นการใช้กลวิธีแบบตรงไปตรงมาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการสนทนา

๑๔) การพูดหรือถามสิ่งอื่น

ตัวอย่างที่ ๑๔

อาจารย์คอมเม้นท์งานกลุ่มเราว่ายังไงบ้างวะ

จากตัวอย่างที่ ๑๔ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการถามสิ่งอื่นในการตอบ การแสดงความไม่พอใจ โดยถามผู้ฟังว่าอาจารย์แนะนำงานกลุ่มว่าอย่างไรบ้าง ในสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความร่วมมือในการช่วยงานผู้ฟัง ทั้งนี้ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำถามสิ่งอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าการแสดงความไม่พอใจของผู้ฟัง

๑๕) การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจ

ตัวอย่างที่ ๑๕

แก้วซันได้นะ ชั้นผิดเองที่เปิดเพลงดังจนทำให้แกอ่านหนังสือไม่รู้เรื่อง...

จากตัวอย่างที่ ๑๕ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจในการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยอมรับความผิดที่ตนกระทำจนทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจ

๑.๑.๒ กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ การสนทนา

จากผลการวิจัยพบตัวอย่างกลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาในวัจนกรรมกรตอบการแสดงความไม่พอใจจำนวน ๒ กลวิธีย่อย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๑๒.๗๗ ดังนี้

๑) การพูดตลก

ตัวอย่างที่ ๑๖

ขั้นรู้ณะว่าเพลงที่ขึ้นเปิดไม่ใช่เพลงในสเป็กของแก (พูดเล่น)

จากตัวอย่างที่ ๑๖ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาโดยการพูดตลกในการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการหยอกล้อว่าเพลงที่กลุ่มตัวอย่างเปิดไม่ถูกใจรสนิยมของผู้ฟัง (ที่พิมพ์ตัวหนา)

๒) การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยาม “ถ้อยคำนัยผกผัน” หรือ Verbal Irony ตามแนวทางของ Panpoothong (1996) ว่าหมายถึง

๑. ถ้อยคำที่หมายความตรงข้ามกับความหมายตามรูปหรือตรงข้ามกับความหมายมูลบทและความหมายเป็นนัย ผู้ฟังต้องตีความมูลบทความความหมายเป็นนัยและความหมายอุปลักษณ์เสียก่อน แล้วจึงพลิกกลับเป็นตรงกันข้าม จึงจะเข้าใจความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อ

๒. วัจนกรรมที่ละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของ Searle (1969) เช่นคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ คำแนะนำที่ไม่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำตาม

๓. ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อนกลับซึ่งแฝงทัศนคติด้านลบของผู้พูดในบางกรณีอาจมิได้มีผู้ใดกล่าวถ้อยคำนั้นไว้ก่อน แต่ผู้ใช้ถ้อยคำนัยผกผันเชื่อว่าผู้ฟังมีความคิดเช่นนั้น (Wilson and Sperber, 1992)

นอกจากนี้ Panpothong (1996) ยังได้ศึกษาการใช้ถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทย และพบว่าถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทยสามารถจำแนกได้เป็น ๕ ลักษณะ คือ ๑. ถ้อยคำนัยผกผันในรูปวัจนกรรมต่าง ๆ ที่มีการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจ ๒. ถ้อยคำนัยผกผันแบบกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปได้ ๓. ถ้อยคำนัยผกผันแบบนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน ๔. ถ้อยคำนัยผกผันแบบใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสม และ ๕. ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อน (Echoic irony)

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อเพียงลักษณะเดียวเพื่อลดความน่าหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ คือ การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน

ตัวอย่างที่ ๑๗

แกล้งใจใช้เฮ้อสิ ที่ขึ้นมา late แบบนี้

จากตัวอย่างที่ ๑๗ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาโดยใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำนัยผกผันโดยการนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกันในการตอบการแสดงความไม่พอใจ ในที่นี้กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงว่าผู้ฟังรู้สึกดีใจ (ที่พิมพ์ตัวหนา) ที่กลุ่มตัวอย่างมาสายกว่าเวลานัดหลายชั่วโมง (ที่ขีดเส้นใต้) ซึ่งถ้อยคำที่พิมพ์ตัวหนาและขีดเส้นใต้มีความขัดแย้งกัน

๑.๒ กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม

กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามสารที่ตนนำเสนอในสถานการณ์การตอบการแสดงความไม่พอใจ พบจำนวนทั้งสิ้น ๕ กลวิธีย่อย คิดเป็นอัตราส่วน ร้อยละ ๒๒.๕๐

๑) การอ้างถึงสิ่งหรือบุคคลอื่น

ตัวอย่างที่ ๑๘

(ย่อชื่อ) มั่นยืนไม้ตบูกแกไปจากชั้นอีกที...

จากตัวอย่างที่ ๑๘ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการอ้างถึงบุคคลอื่น (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยการอ้างถึงบุคคลอื่นทำให้ผู้ฟังเชื่อว่าการกระทำของกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้ผู้ฟังไม่พอใจไม่ได้เกิดจากการกระทำของกลุ่มตัวอย่างแต่มีสาเหตุที่เกิดจากบุคคลอื่น

๒) การให้เหตุผล

ตัวอย่างที่ ๑๙

ชั้นติดงานอื่นจริง ๆ นะเลยช่วยงานกลุ่มครั้งนี้ได้ไม่เต็มที่ อย่าโกรธกันเลย

จากตัวอย่างที่ ๑๙ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการให้เหตุผล (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยในที่นี้กลุ่มตัวอย่างอ้างว่าติดงานอื่นจึงไม่สามารถช่วยงานกลุ่มของผู้ฟังได้

๓) การให้รายละเอียด

ตัวอย่างที่ ๒๐

ชั้นออกจากบ้านตั้งแต่ ๗ โมง มาถึงป้ายรถเมล์เกือบ ๘ โมง อยู่บนรถเมล์อีกเกือบ ๓ ชั่วโมง รถติดมาก เลยมานั่งเป็นชั่วโมงอย่างนี้ ...

จากตัวอย่างที่ ๒๐ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการให้รายละเอียด (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามในการตอบการแสดงความไม่พอใจ โดยการเล่ารายละเอียดตั้งแต่เหตุการณ์ออกจากบ้านจนอยู่บนรถโดยสารประจำทาง

๔) การใช้อุปลักษณ์

ผู้วิจัยนิยาม “อุปลักษณ์” ตาม Panpothong (1999) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการเปรียบเทียบของสองสิ่ง สิ่งหนึ่งเป็นสิ่งที่ถูกเปรียบ อีกสิ่งหนึ่งเป็นแบบเปรียบและทั้งสองต้องเป็นสมาชิกจากต่างกลุ่มกัน

ตัวอย่างที่ ๒๑

ปกติแก่เป็นนางฟ้า นางฟ้าต้องไม่โกรธเรื่องแค่นี้สิจ๊ะ

จากตัวอย่างที่ ๒๑ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้อุปุภพลักษณะ “นางฟ้า” ซึ่งหมายถึง “บุคคลที่งดงามและใจดี” ในการโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามในการตอบสนองความไม่พอใจ โดยมี “นางฟ้า” เป็นแบบเปรียบเทียบ และ “ผู้ฟัง” เป็นสิ่งที่ถูกเปรียบเทียบ ทั้งนี้การใช้อุปุภพลักษณะดังกล่าวช่วยโน้มน้าวให้ผู้ฟังลดการแสดงความไม่พอใจหรือความขัดแย้งในการสนทนา

๕) การใช้สำนวน

ผู้วิจัยให้คำจำกัดความของคำว่า “สำนวน” ตาม Phakdeephassook (2004) ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดใช้คำหรือถ้อยคำในความหมายแตกต่างจากที่ใช้ปกติ ความหมายที่แตกต่างนั้นเป็นไปในลักษณะเปรียบเทียบ และใช้กันแพร่หลายจนผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ทันที

ตัวอย่างที่ ๒๒

เราลงเรือลำเดียวกันแล้วนะเพื่อน อย่างอนกันเลยนะ

จากตัวอย่างที่ ๒๒ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สำนวน “ลงเรือลำเดียวกัน” ซึ่งหมายถึง “การที่ต้องมาอยู่ร่วมกลุ่มเพื่อทำงาน” ในการโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามในการตอบสนองความไม่พอใจ ทั้งนี้การใช้สำนวนดังกล่าวช่วยโน้มน้าวให้ผู้ฟังลดการแสดงความไม่พอใจหรือความขัดแย้งในการสนทนา

๑.๓ กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา

กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่เมื่อกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจแล้วอาจสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา พบจำนวนทั้งสิ้น ๓ กลวิธีย่อย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๑๐.๐๐

๑) การใช้ถ้อยคำแสดงการตำหนิหรือประเมินค่าในทางลบ

ตัวอย่างที่ ๒๓

แกนี่มันเป็นคนไม่มีเหตุผลเอาซะเลย เรื่องเล็กน้ยทำเป็นเรื่องใหญ่

จากตัวอย่างที่ ๒๓ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงการตำหนิหรือประเมินค่าในทางลบแก่ผู้ฟังในการตอบการแสดงความคิดเห็นในคำว่า “เป็นคนไม่มีเหตุผล” (ที่พิมพ์ตัวหนา)

๒) การสั่งให้ยุติหรือลดการแสดงความคิดเห็น

ตัวอย่างที่ ๒๔

หยุดพูดเลยแก เบื่อฟังแล้ว ปนอยู่ได้

จากตัวอย่างที่ ๒๔ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงการสั่งในถ้อยคำ “หยุดพูดเลยแก” (ที่พิมพ์ตัวหนา)

๓) การแสดงการขู

ตัวอย่างที่ ๒๕

ถ้าแกขืนยังพูดอีก ชั้นก็จะบอกคนอื่นเหมือนกันว่าแกก็เอาเรื่องชั้นไปพูด

จากตัวอย่างที่ ๑๑ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงการขูโดยปรากฏรูปประโยคเงื่อนไขที่มีคำว่า “ถ้า” (ที่ขีดเส้นใต้) โดยกลุ่มตัวอย่างขูผู้ฟังว่าถ้าผู้ฟังยังไม่ยุติการแสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างจะเปิดเผยพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกัน (ที่พิมพ์ตัวหนา)

๑.๔ กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน

กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อประชดประชันในการตอบการแสดงความคิดเห็น

ไม่พอใจ พบจำนวนทั้งสิ้น ๑ กลวิธีย่อย คือ การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบประชดประชัน (ผู้วิจัยนิยาม “ถ้อยคำนัยผกผัน” หรือ Verbal Irony ตาม Panpothong (1996) ซึ่งผู้วิจัยได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อ “การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อ”) คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๔.๐๐

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบประชดประชัน แบ่งเป็น ๕ ลักษณะ ได้แก่ ๑. ถ้อยคำนัยผกผันในรูปวัจนกรรมต่างๆ ที่มีการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจ ๒. ถ้อยคำนัยผกผันแบบกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ ๓. ถ้อยคำนัยผกผันแบบนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน ๔. ถ้อยคำนัยผกผันแบบใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสมและ ๕. ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อน (Echoic irony) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑) ถ้อยคำนัยผกผันในรูปวัจนกรรมต่างๆ ที่มีการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจ

ตัวอย่างที่ ๒๖

เราอนุญาตให้แกทำได้เลยตามสบาย ค่าเลย ค่าอีกเลย

(ทำน้ำเสียงประชด)

จากตัวอย่างที่ ๒๖ จะเห็นว่าตามทฤษฎีวัจนกรรมของ Searle (1969) วัจนกรรมการอนุญาต คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดมีความยินยอมให้ผู้ฟังกระทำการหนึ่งสิ่งใดตามที่ผู้ฟังต้องการโดยผู้พูดต้องเชื่อว่าผู้ฟังสามารถกระทำการนั้นได้ ดังนั้นถ้อยคำนัยผกผันในรูปวัจนกรรมการอนุญาต จึงหมายถึง ถ้อยคำที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขความจริงใจ^{๑๑} (sincerity condition) ของวัจนกรรมการอนุญาต กล่าวคือผู้พูดไม่ได้มีความยินยอมให้ผู้ฟังกระทำการหนึ่งสิ่งใดตามที่ผู้ฟังต้องการ แต่ต้องการใช้ถ้อยคำดังกล่าวเพื่อประชดประชันในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งในที่นี้ได้แก่การที่กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงการอนุญาตให้ผู้ฟังกล่าววบริภาษกลุ่มตัวอย่าง (ที่พิมพ์ตัวหนา) เพื่อประชดประชัน

^{๑๑} ผู้วิจัยเรียกชื่อภาษาไทยของเงื่อนไขวัจนกรรมแต่ละชนิดตาม Panpothong (2012)

๒) ถ้อยคำนัยผกผันแบบกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้

ตัวอย่างที่ ๒๗

เดี๋ยวชั้นซื้อให้แกใหม่ ๑๐๐ ล้านตัวเลย เอาไหมล่ะ

จากตัวอย่างที่ ๒๗ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้เพื่อประชดประชันผู้ฟังในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งในที่นี้คือการกล่าวว่าจะซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเครื่องใหม่แทนเครื่องที่ทำเสียหายจำนวน “๑๐๐ ล้านตัว”

๓) ถ้อยคำนัยผกผันแบบนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน

ตัวอย่างที่ ๒๘

ดีนะะ มาต่าชั้นฉอด ๆ กับเรื่องแค่นี้...

จากตัวอย่างที่ ๒๘ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชันโดยใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกันในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ ในที่นี้กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกชื่นชมผู้ฟัง (ที่พิมพ์ตัวหนา) ที่ผู้ฟังต่อว่ากลุ่มตัวอย่าง (ที่ขีดเส้นใต้) ซึ่งถ้อยคำที่พิมพ์ตัวหนาและขีดเส้นใต้มีความขัดแย้งกัน

๔) ถ้อยคำนัยผกผันแบบใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสม

ตัวอย่างที่ ๒๙

คุณหญิง เรื่องแค่นี้ทำเป็นรับไม่ได้นะแก

จากตัวอย่างที่ ๒๙ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสมเพื่อประชดประชันผู้ฟังในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจผู้ฟัง ซึ่งในที่นี้ได้แก่ การใช้คำว่า “คุณหญิง” เพื่อเรียกผู้ฟังทั้งที่ผู้ฟังไม่ได้มีบรรดาศักดิ์เทียบเท่าชั้นตำแหน่งคุณหญิง

๕) ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อน (Echoic irony)

ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อนเป็นถ้อยคำนัยผกผันซึ่งแฝงทัศนคติด้านลบของผู้พูด ในบางกรณีอาจมิได้มีผู้ใดกล่าวถ้อยคำนั้นไว้ก่อน แต่ผู้ใช้ถ้อยคำนัยผกผันเชื่อว่าผู้ฟังมีความคิดเช่นนั้น (Wilson and Sperber, 1992)

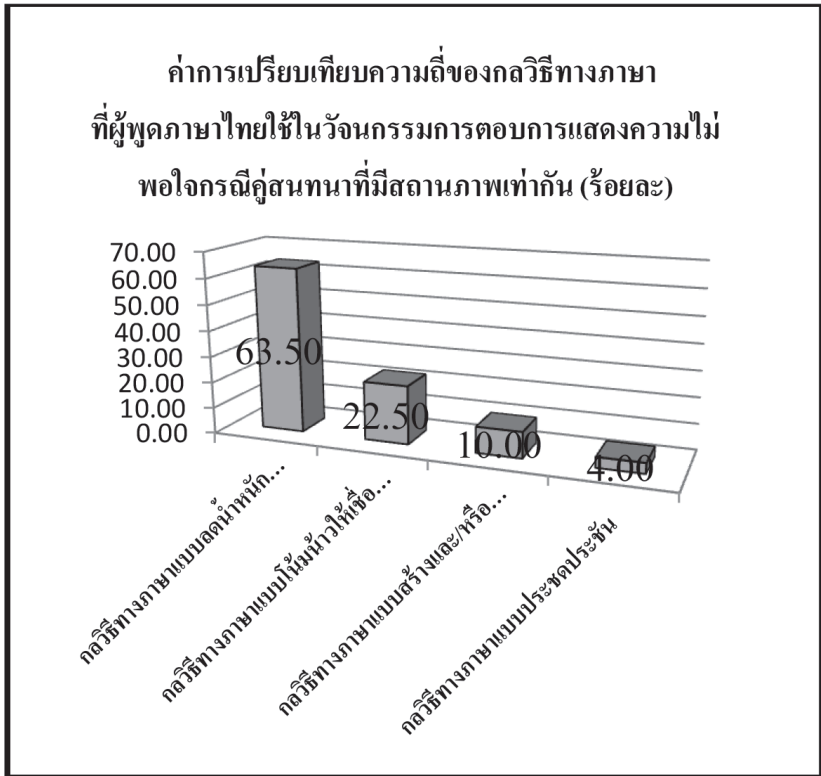
ตัวอย่างที่ ๓๐

ใช้สีขี้มันคนไม่ตรงต่อเวลา ไม่เหมือนแกตรงเวลาทุกครั้ง (ประชด)

จากตัวอย่างที่ ๓๐ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบประชดประชันในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อน (Echoic irony) โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นคนไม่ตรงต่อเวลา (ที่พิมพ์ตัวหนา) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าผู้ฟังมีความคิดเช่นนั้น ต่อกลุ่มตัวอย่าง

ค่าความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันสามารถสรุปเป็นแผนภูมิเรียงลำดับค่าความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

แผนภูมิที่ ๑ แสดงค่าการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน



ในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

๒. การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

จากผลการวิจัยพบว่าจำนวนของถ้อยคำที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้

ในวัจนกรรมการตอบการแสดงควมไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันมีตั้งแต่ ๑ ถ้อยคำ จนถึง ๘ ถ้อยคำ^{๑๑}

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบลักษณะการปรากฏร่วมของถ้อยคำที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงควมไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันจำนวน ๗ ลักษณะเรียงลำดับตามความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกัน ๒. กลวิธีทางแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม ๓. กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตามปรากฏร่วมกัน ๔. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา ๕. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน ๖. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาปรากฏร่วมกัน และ ๗. กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชันปรากฏร่วมกัน

ตัวอย่างที่ ๓๑

/ขอโทษจริงๆ/ ^๑ชั้นมาสายไปนิดนี่/ ^๒ชั้นไม่ได้ตั้งใจจริง ^๓ๆ/ วันหลังจะ

ไม่ทำแบบนี้แล้ว/

^๔ จากตัวอย่างที่ ๓๑ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกัน ๔ กลวิธี ได้แก่ ถ้อยคำที่ ๑ (การแสดงการขอโทษในถ้อยคำ “ขอโทษ”) ถ้อยคำที่ ๒ (การใช้รูปภาษาลดน้ำหนักความรุนแรงในถ้อยคำ “นิดนี่”) ถ้อยคำที่ ๓ (การแสดงควมไม่ได้ตั้งใจในถ้อยคำ “ไม่ได้ตั้งใจ”) และถ้อยคำที่ ๔ (การแสดงการยืนยันในถ้อยคำ “จะไม่ทำแบบนี้แล้ว”)

^{๑๑} Kanittanan (1993) ชี้ให้เห็นว่าการที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้จำนวนถ้อยคำเป็นจำนวนมากและหลากหลายถ้อยคำในการปฏิสัมพันธ์แสดงให้เห็นถึงความสุภาพและจุดมุ่งหมายในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา

จากผลการวิจัยเรื่องการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกันในอัตราส่วนมากที่สุดในวันกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ผู้ฟังมีต่อกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งต้องการให้บรรยากาศการสนทนาที่กำลังมีความตึงเครียดลดความรุนแรงลงในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัยในประเด็นปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

๓. ปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

จากผลการวิจัยสามารถแสดงค่าความถี่ของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟัง (ร้อยละ ๖๓.๕๐) ๒. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้ฟัง (ร้อยละ ๓๐.๐๐) และ ๓. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูด (ร้อยละ ๖.๕๐)

ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันข้างต้นมีรายละเอียดดังตารางที่ ๒ ต่อไปนี้

ตารางที่ ๒ แสดงความถี่ของปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน

ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟัง (ร้อยละ)	ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้ฟัง (ร้อยละ)	ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูด (ร้อยละ)
๑. ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง (๖๐.๕๐) ๒. ต้องการลดความตึงเครียดของสถานการณ์การสนทนา (๓.๕๐)	๑. กลัวผู้ฟังจะเสียหน้า (๑๐.๓๐) ๒. ไม่อยาก让别人มองผู้ฟังในทางที่ไม่ดี (๘.๒๕) ๓. เป็นสิทธิที่ผู้ฟังจะไม่พอใจอยู่แล้ว (๖.๓๘) ๔. เข้าใจและเห็นใจผู้ฟัง (๕.๖๘)	๑. ไม่อยาก让别人มองผู้พูดในทางที่ไม่ดี (๑.๘๙) ๒. ไม่อยากหาเรื่องเดือดร้อนให้ผู้พูด (๑.๖๐) ๓. เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับผู้พูด (๑.๒๓) ๔. เห็นว่าผู้ฟังเป็นฝ่ายผิด (๐.๙๒) ๕. อยากให้ผู้ฟังเสียหน้า (๐.๘๖)
๖๓.๕๐	๓๐.๐๐	๖.๕๐
๑๐๐.๐๐		

จากตารางข้างต้นสามารถอธิบายผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันได้ดังนี้

๓.๑ ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟัง

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟังในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวันกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๖๓.๕๐ จำแนกได้เป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑) ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ ๓๒

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๒ ก) ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับเพื่อนสำคัญที่สุด

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๒ ข) “...ถึงยังไงก็ต้องเห็นถึงความสัมพันธ์ของเรากับคนที่ไม่พอใจอยู่แล้ว ก็เราเป็นเพื่อนกันนี่คะ”

จากตัวอย่างที่ (๓๒ ก) และ (๓๒ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๒ก) และ (๓๒ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๒) ต้องการลดความตึงเครียดของสถานการณ์การสนทนา

ตัวอย่างที่ ๓๓

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๓ ก) อยากให้ความตึงเครียดในเหตุการณ์นี้ลดลง

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๓ ข) “...ทำยังไงก็ได้ครับที่จะทำให้พฤติกรรมไม่พอใจของเขาลดความตึงเครียดลงให้ได้...”

จากตัวอย่างที่ (๓๓ ก) และ (๓๓ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยความต้องการลดความตึงเครียดในการสนทนาในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๔ ก) และ (๓๔ ข) กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการทำให้สถานการณ์การสนทนาที่มีความรุนแรงลดลงเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงมากที่สุด

๓.๒ ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้ฟัง

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงผู้ฟังในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๓๐.๐๐ จำแนกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

๑) กลัวผู้ฟังจะเสียหน้า

ตัวอย่างที่ ๓๔

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๔ ก) คำนึงถึงว่าผู้ฟังจะเสียหน้าหรือไม่เมื่อเราพูดออกไป

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๔ ข) “..หน้าของเพื่อนเราเลยครับ พูดไม่ดีไป เพื่อนเค้าก็จะเสียหน้าครับ...”

จากตัวอย่างที่ (๓๔ ก) และ (๓๔ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยเรื่องหน้าของผู้ฟังในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็น(ส่วนที่ขีดเส้นใต้)โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๔ ก) และ (๓๔ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่าการศึกษาหน้าของผู้ฟังเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๒) ไม่อยากให้บุคคลอื่นมองผู้ฟังในทางที่ไม่ดี

ตัวอย่างที่ ๓๕

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๕ ก) คำนึงว่าคนอื่นจะมองเพื่อนเราอย่างไร

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๕ ข) “คิดว่าต้องระลึกลูกอยู่เสมอว่าคนฟังจะถูกมองในแง่ลบหรือเปล่า...”

จากตัวอย่างที่ (๓๕ ก) และ (๓๕ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยการที่บุคคลอื่นจะมองผู้ฟังในทางที่ไม่ดีในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการ

ตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๕ ก) และ (๓๕ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่ากรณีที่ผู้ฟังถูกบุคคลอื่นมองในที่ทางลับเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๓) เป็นสิทธิที่ผู้ฟังจะไม่พอใจอยู่แล้ว

ตัวอย่างที่ ๓๖

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๖ ก) สิทธิของคนฟังที่เขาจะไม่พอใจอยู่แล้ว

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๖ ข) “...ผมคิดว่าถ้าผมทำแบบนี้ ก็เป็นสิทธิที่เขาจะไม่พอใจครับ...”

จากตัวอย่างที่ (๓๖ ก) และ (๓๖ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยการที่เป็นสิทธิของผู้ฟังที่จะไม่พอใจอยู่แล้วในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๖ ก) และ (๓๖ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่าความเป็นสิทธิของผู้ฟังที่จะไม่พอใจอยู่แล้วเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๔) เข้าใจและเห็นใจผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ ๓๗

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๗ ก) นึกถึงความเข้าใจและเห็นใจอีกฝ่ายหนึ่ง

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๗ ข) “...เห็นใจเค้าค่ะ เค้ารอตั้งหลายชั่วโมง ก็ต้องหงุดหงิดเป็นธรรมดา...”

จากตัวอย่างที่ (๓๗ ก) และ (๓๗ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยการเข้าใจและเห็นใจผู้ฟังในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๗ ก) และ (๓๗ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การเข้าใจและเห็นใจผู้ฟังเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๓.๓ ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูด

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงผู้พูดในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๖.๕๐ จำแนกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

๑) ไม่อยากให้บุคคลอื่นมองผู้พูดในทางที่ไม่ดี

ตัวอย่างที่ ๓๘

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๘ ก) ไม่อยากให้ใครมองเราในแง่ลบ

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๘ ข) “...คงไม่มีใครอยากให้คนอื่นมองว่าเราขี้เหรียง ขี้วันหรือกะ ทำไปก็เข้าตัวเปล่า ๆ”

จากตัวอย่างที่ (๓๘ ก) และ (๓๘ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยการที่บุคคลอื่นจะมองผู้พูดในทางที่ไม่ดีในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๘ ก) และ (๓๘ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การที่ผู้พูดถูกบุคคลอื่นมองในทางลบเป็นปัจจัยที่ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๒) ไม่อยากหาเรื่องเดือดร้อนให้ผู้พูด

ตัวอย่างที่ ๓๙

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๓๙ ก) กลัวเรื่องเดือดร้อนจะเข้าตัว

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๓๙ ข) “...พูดไปก็จะทำให้ตัวเองเสีย ดีไม่ดีโดนว่ากลับมาอีก...”

จากตัวอย่างที่ (๓๙ ก) และ (๓๙ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัย การที่ผู้พูดไม่ยอมให้มีเรื่องเดือดร้อนในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการ ตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๓๙ ก) และ (๓๙ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การที่ผู้พูดจะเกิดเรื่องเดือดร้อนเป็นปัจจัยที่ตนเอง คำนึงถึงมากที่สุด

๓) เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับผู้พูด

ตัวอย่างที่ ๔๐

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๔๐ ก) เรื่องเล็กน้อย เขาไม่น่าทำทำไมพอใจ

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๔๐ ข) “...เรื่องจิปาถะแค่นี้ ก็ต้องเอามาเป็นอารมณ์ เพื่อนกันแท้ ๆ...”

จากตัวอย่างที่ (๔๐ ก) และ (๔๐ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึง ปัจจัยการเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับผู้พูดในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการ ตอบการแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๔๐ ก) และ (๔๐ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับผู้พูดเป็นปัจจัยที่ ตนเองคำนึงถึงมากที่สุด

๔) เห็นว่าผู้ฟังเป็นฝ่ายผิด

ตัวอย่างที่ ๔๑

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๔๑ ก) ก็เพื่อนเราพูดไม่ชัดเจน

ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๔๑ ข) “...บางทีก็ไม่เข้าใจความผิดเรานะ เพื่อนเราต่างหากที่ผิด...”

จากตัวอย่างที่ (๔๑ ก) และ (๔๑ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัย การที่เห็นว่าผู้ฟังเป็นฝ่ายผิดในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการ แสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๔๑ ก) และ (๔๑ ข) กลุ่ม ตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การที่ผู้ฟังเป็นฝ่ายผิดเป็นปัจจัยที่ตนเอง คำนึงถึงมากที่สุด

๕) ยากให้ผู้ฟังเสียหน้า

ตัวอย่างที่ ๔๒

ตัวอย่างจากแบบสอบถาม

(๔๒ ก) อยากให้คนที่ไม่พอใจเราเขาเสียหน้าบ้าง

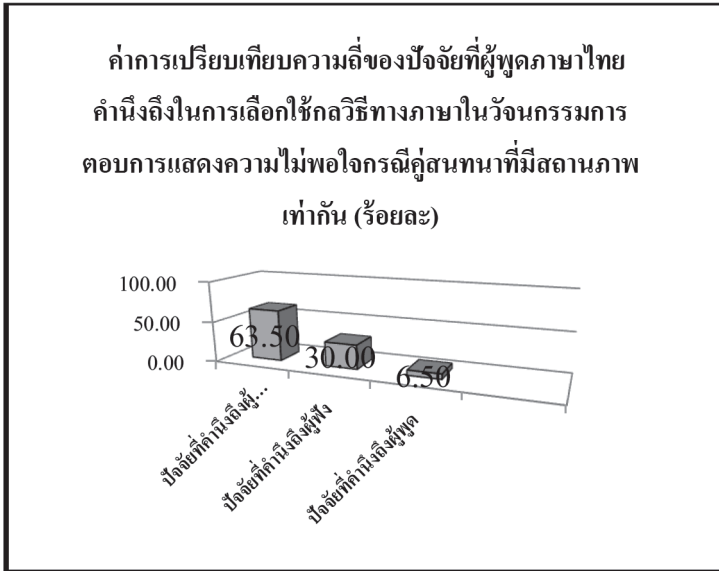
ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

(๔๒ ข) “...บางทีเขาก็ต้องลองที่จะเสียหน้าเหมือนเราบ้างหรือเปล่าคะ...”

จากตัวอย่างที่ (๔๒ ก) และ (๔๒ ข) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัย การที่ผู้พูดอยากให้ผู้ฟังเสียหน้าในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบ การแสดงความไม่พอใจ (ส่วนที่ขีดเส้นใต้) โดยทั้งในตัวอย่าง (๔๒ ก) และ (๔๒ ข) กลุ่มตัวอย่างต่างให้เหตุผลตรงกันว่า การอยากให้ผู้ฟังเสียหน้าเป็นปัจจัยที่ตนเอง คำนึงถึงมากที่สุด

ค่าความถี่ของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธี ทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพ เท่ากันสามารถสรุปเป็นแผนภูมิเรียงลำดับค่าความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒ แสดงค่าการเปรียบเทียบความถี่ของปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน



จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยทั้งในส่วนกลวิธีทางภาษาและปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้พูดภาษาไทยมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงโดยคำนึงถึงปัจจัยในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นสำคัญในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑. การที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบการแสดงความไม่พอใจ เช่น การแสดงการขอโทษ การแสดงการยืนยัน การใช้รูปภาษาลดน้ำหนักความรุนแรง ฯลฯ ในอัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ โดยให้เหตุผลว่าคำนึงถึงปัจจัยการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนาใน

อัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ มากกว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา เช่น การใช้ถ้อยคำแสดงการตำหนิหรือประเมินค่าในทางลบ การแสดงการสั่ง ฯลฯ ที่ใช้ในอัตราส่วนเพียงร้อยละ ๑๐.๐๐ เช่นนี้อาจเกิดจากค่านิยมและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมของคนไทยที่มักเป็นคนถ้อยที่ถ้อยอาศัยและมีความประนีประนอม อีกทั้งไม่ชอบความขัดแย้งและการเผชิญหน้า (Phillips, 1970; Mole, 1973; Komin and Smakarn, 1979; Klausner, 1981; Suvanajata, T. et al, 1984; Supap, 1986; Fieg, 1989; Weisz, 1991; Mulder, 1996; Rapeepat, 1996; Bandhumedha, 1998; Pongsapich, A. (Ed.), 1998; Panpothong, 1999; Sukwisith, 2004; Vatcharasuwan, 2004; Ongwuttiwat, 2006; Jaisue, 2006; Yaowarittha, 2012; Saihoo, 2013; Krutnet, 2014; Ongwuttiwat, 2015; Tussanaboon, 2020)

นอกจากนี้การที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบการแสดงความไม่พอใจในอัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ โดยให้เหตุผลว่าค่านึงถึงปัจจัยการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนาในอัตราส่วนถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ มากกว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งที่ใช้ในอัตราส่วนเพียงร้อยละ ๑๐.๐๐ ยังสอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Insor (1963) Mole (1973) Klausner (1981) Cooper (1982) Supap (1986) Weisz (1991) Mulder (1996) Rapeepat (1996) Bandhumedha (1998) Pongsapich, A. (Ed.) (1998) Charoenngam and Jablin (1999) Panpothong (1999) Yaowarittha (2012) Krutnet (2014) และ Ongwuttiwat (2015) Ongwuttiwat (2017) ฯลฯ ที่ได้กล่าวถึงลักษณะนิสัยของคนไทยและสังคมไทยไว้ในทำนองเดียวกันว่าคนไทยมักหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และไม่ชอบแสดงความขัดแย้งแบบตรงไปตรงมา แต่เลือกที่จะใช้วิธีอ้อมแทนการพูดตรง

๒. จากผลการวิจัยจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนหนึ่งในอัตราส่วนร้อยละ ๒๒.๕๐ เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตามในการตอบการแสดงความไม่พอใจ เช่น การอ้างถึงสิ่งหรือบุคคลอื่น การให้เหตุผล การให้รายละเอียด ฯลฯ ผู้วิจัยเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตามในการตอบการแสดงความไม่พอใจเช่นนี้อาจเกิดจากการที่กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นว่านอกจากกลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวจะช่วยทำให้ผู้พูดสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามว่าการกระทำหรือพฤติกรรมที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจมีเหตุผลหรือความจำเป็นบางประการแล้ว (Hovland, 1965; Bettinghaus, 1968; Larson, 1986) กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวยังไม่ทำให้การสนทนาเกิดความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้าระหว่างคู่สนทนาเหมือนกลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา

๓. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนหนึ่งยังเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน (ซึ่งในที่นี้คือการใช้ “ถ้อยคำนัยผกผัน”) ในอัตราส่วนร้อยละ ๔.๐๐ เมื่อแสดงวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน (ซึ่งในที่นี้คือการใช้ “ถ้อยคำนัยผกผัน”) ในการตอบการแสดงความไม่พอใจเช่นนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างต้องการแสดงอารมณ์ความรู้สึกในด้านลบหรือตำหนิผู้ฟัง และขณะเดียวกันก็อาจเห็นว่าการใช้กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชันช่วยลดการโต้ตอบความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นได้ (Leech, 1983) และในบางกรณีกลวิธีดังกล่าวยังช่วยสร้างอารมณ์ขันและลดความตึงเครียดในการสนทนา (Myer, 1976; Panpothong, 1996)

ลักษณะของการพูดประชดประชันดังกล่าวสอดคล้องกับที่นักวิชาการ เช่น Klausner (1981) Supap (1986) Fieg(1989) Weisz (1991) Mulder (1996) Panpothong (1996) Rapeepat (1996) Pongsapich, A. (Ed.) (1998) Sukwisith (2004) Jaisue (2006) Ongwuttiwat (2006) Ongwuttiwat (2015) Ongwuttiwat (2017) ฯลฯ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพูดประชดประชันของคนไทยว่า การประชดประชันเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่คนไทยใช้ในการสงวนท่าทีหรือลดการเผชิญหน้า อีกทั้งในบางกรณีการประชดประชันยังช่วยสร้างอารมณ์ขันหรือความสนุกสนานให้การสนทนา ทั้งนี้ผู้พูดจะเลือกใช้กลไกดังกล่าวเมื่ออยู่ในสถานการณ์การสนทนาที่ต้องแสดงอารมณ์ความรู้สึกในทางลบหรือไม่พอใจบุคคลอื่น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

๑. สรุปผลการวิจัย

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาว่าจรรยาบรรณการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันโดยมีคำถามการวิจัยว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในจรรยาบรรณการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน และผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในจรรยาบรรณดังกล่าว ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยแบ่งเป็น ๑. แบบสอบถามแบบเติมเต็มมีสนทนาชนิดให้เขียนตอบจำนวน ๒๐๐ คน และ ๒. การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน ๓๐ คน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่ากลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ในจรรยาบรรณการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันมีจำนวนทั้งสิ้น ๔ กลวิธี เรียงลำดับความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงพบจำนวน ๑๘ กลวิธีย่อย (แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ ๑) กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำพบจำนวน ๑๖ กลวิธีย่อย และ ๒) กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนาพบจำนวน ๒ กลวิธีย่อย) ๒. กลวิธีทางแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตามพบจำนวน ๕ กลวิธีย่อย ๓. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาพบจำนวน ๓ กลวิธีย่อย และ ๔. กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชันพบจำนวน ๑ กลวิธีย่อย

ในส่วนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้ในจรรยาบรรณการตอบการแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันพบจำนวนถ้อยคำตั้งแต่ ๑ ถ้อยคำจนถึง ๘ ถ้อยคำ และลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางในจรรยาบรรณดังกล่าวพบจำนวนทั้งสิ้น ๗ ลักษณะเรียงลำดับความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกัน ๒. กลวิธีทางแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตาม ๓. กลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวให้เชื่อหรือคล้อยตามปรากฏร่วมกัน ๔. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงปรากฏร่วมกับกลวิธีทาง

ภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนา ๕. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาแบบประชดประชัน ๖. กลวิธีทางภาษาแบบสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาปรากฏร่วมกัน และ ๗. กลวิธีทางภาษาแบบประชดประชันปรากฏร่วมกัน

ทั้งนี้ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงความคิดเห็นกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันยังสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พบจำนวนทั้งสิ้น ๓ ประการ เรียงลำดับความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ๑. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูดและผู้ฟัง ๒. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้ฟัง และ ๓. ปัจจัยที่คำนึงถึงผู้พูด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยโดยส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนา

๒. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้อาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าปัจจัยเรื่องสถานภาพของผู้พูดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบการแสดงไม่พอใจในภาษาไทย กล่าวคือ กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในวัจนกรรมการตอบการแสดงไม่พอใจของคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันมีความแตกต่างกับผลการวิจัยในงานวิจัยของ Rakmak (2017) ที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงไม่พอใจจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทย และพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ทำให้เกิดสมดุลระหว่างการลดความไม่พอใจและการเลือกปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ขณะที่ในงานวิจัยซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากันพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาที่อาจสร้างและ/หรือเพิ่มความขัดแย้งในการสนทนาอย่างชัดเจน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับที่ Kanittanan(1993) Bandhmedha (1998) Panpothong (1999) Sairhun (1999) Promsrimas (2000) Petcharatmora (2001) และ Vatcharasuwan (2004) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมการสื่อสารของคนไทยไว้ว่า ปัจจัยเรื่องสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟังเป็นปัจจัยประการสำคัญที่คนไทยมักคำนึงถึง

เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์

นอกจากนี้เมื่อศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับวัจนกรรมการตอบ การแสดงความไม่พอใจระหว่างผู้พูดชาวจีนและไทยจะพบว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้ใน วัจนกรรมดังกล่าวของทั้ง ๒ วัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ Wang (2006) ศึกษาพฤติกรรมการตอบการแสดงไม่พอใจของผู้พูดชาวจีนและพบว่าผู้พูดชาวจีนมักเลือกใช้กลวิธีแบบตรงมากกว่ากลวิธีแบบอ้อมในการตอบการแสดงความไม่พอใจ แต่ในงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยในครั้งนี้พบว่าผู้พูดชาวไทยเลือกใช้กลวิธีแบบลดน้ำหนักความรุนแรงและประนีประนอมมากกว่า กลวิธีแบบตรงไปตรงมา

จากผลการวิจัยพบว่าในแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนาชนิดให้เขียนตอบ(Written Discourse Completion Task ; WDCT) นอกจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๘๔.๓๒ จะเลือกตอบโดยใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งยังเลือกตอบ “ทำเฉย ๆ” (คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๕.๕๑) และ “ใช้วิธีอื่น” (คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๑๐.๑๗) เช่น “เดินหนีคู่สนทนาไปก่อน” “ให้เพื่อนคนอื่นมาช่วยไกล่เกลี่ย ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น” “ไลน์มาขอโทษเพื่อนทีหลัง” ฯลฯ ทั้งนี้จากการที่กลุ่มตัวอย่างเลือก “ทำเฉย ๆ” และ “ใช้วิธีอื่น” อาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าแม้กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทย บางส่วนจะได้ไม่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบการแสดงความไม่พอใจ แต่เลือกที่จะ “ทำเฉย ๆ” และ “ใช้วิธีอื่น” ก็แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งและการเผชิญหน้ากับผู้ฟัง ซึ่งความขัดแย้งและการเผชิญหน้าในการตอบ การแสดงความไม่พอใจดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความรุนแรงในการสนทนา

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยทั้งในส่วนกลวิธีทางภาษาและปัจจัยที่กลุ่ม ตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการตอบ การแสดงความไม่พอใจกรณีคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันอาจสันนิษฐานได้ว่าพฤติกรรม ทางภาษาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ๓ ประการ ดังนี้

๑) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self)

อาจกล่าวได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจมาก ถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ และคำนึงถึงปัจจัยเรื่องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ เพื่อต้องการรักษาความสัมพันธ์และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่างคู่สนทนาเช่นนี้มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องตัวตน (self)^{๑๒} กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทย มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) มุมมองตัวตนแบบพึ่งพา ส่งผลทำให้ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น อีกทั้งหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและลดความรุนแรงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ดังที่ Markus and Kitayama (1991) อ้างถึงความคิดของ Weisz (1991) ที่กล่าวถึงตัวตนในวัฒนธรรมไทยไว้ว่า คนไทยเน้นเรื่องการลดตัวตน การถ่อมตน การให้เกียรติผู้อื่น และการหลีกเลี่ยงการรบกวนผู้อื่น ดังนั้นการรักษาความสัมพันธ์ในการสนทนาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างต้องคำนึงถึงในการแสดงความขัดแย้งโดยเลือกที่จะไม่แสดงความขัดแย้ง หรือแสดงความขัดแย้งแบบลดน้ำหนักความรุนแรงเพื่อไม่ให้กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนา

ทั้งนี้ Panpothong and Phakdeephassook (2014) ได้เสนอทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่า มุมมองตัวตนแบบพึ่งพาของคนไทยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดพุทธศาสนา เรื่อง “ปฏิจจสมุปบาท” (หลักธรรมที่เน้นเรื่องความเกี่ยวเนื่องและเป็นเหตุปัจจัยกัน และกัน) กล่าวคือ คู่สนทนาที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา ย่อมจะปฏิสัมพันธ์ด้วยลักษณะ ถ้อยที่ถ้อยอาศัยและพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าความขัดแย้ง

ด้วยเหตุนี้จึงอาจสรุปได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการแสดงวัจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจมากถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ และคำนึงถึงปัจจัยเรื่องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ มีความสัมพันธ์กับการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self)

^{๑๒} Markus and Kitayama (1991) กล่าวไว้ว่า ในแต่ละสังคมย่อมมีแนวคิดเรื่องตัวตน (self) แตกต่างกัน เช่น สังคมอเมริกันจะมีมุมมองตัวตนแบบอิสระ (an independent view of self) ส่วนสังคมญี่ปุ่นจะมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self)

๒) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) และความเป็นสังคมแบบ ไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society)

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบการแสดงความไม่พอใจเช่นนี้ยังมีความสัมพันธ์กับการที่สังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism)^{๑๓} และสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society)^{๑๔}

ตั้งที่นักวิชาการหลายท่าน เช่น Blachard (1958) Wichianchot (1972) Hofstede (1984, 1987) Kanittanan (1993) Triandis (1995) Mulder (1996) Bandumedha (1998) Pongsapich (1998) Roongrengsuke and Chansuthus (1998, p. 171) Jandt (2010) Yamklinfung (1966) Wichianchot (1971) Komin and Smakarn (1979) Suvanajata et al. (1984) Supap (1986) Vivatananukul (2006) Krutnet (2014) Ongwuttiwat (2015) Ongwuttiwat (2017) ฯลฯ ได้ชี้ให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม และสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ กล่าวคือคนไทยมักคำนึงถึงความต้องการหรืออารมณ์ความรู้สึกของสมาชิกคนอื่นเป็นสำคัญ ลักษณะดังกล่าวส่งผลทำให้คนไทยไม่ชอบความขัดแย้งหรือหากต้องมีความขัดแย้งก็เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา

^{๑๓} Hofstede (1984, 1987) เสนอว่าสังคมที่ดำรงอยู่ของคนในแต่ละวัฒนธรรมอาจแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ ๑. สังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมต่างให้ความสำคัญกับการอยู่รวมกันเป็นพวกพ้องและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และ ๒. สังคมแบบอิงบุคคล (individualism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมมักให้ความสำคัญกับการอยู่อย่างเป็นปัจเจก และให้ความสำคัญการอยู่แบบตัวคนเดียวมากกว่าการรวมกลุ่มเป็นพวกพ้อง

^{๑๔} Blachard (1958) เสนอว่าในแต่ละสังคมจะมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน โดยเขาแบ่งประเภทของสังคมตามวิธีการปฏิสัมพันธ์ออกเป็น ๒ ประเภท คือ ๑. สังคมแบบสัมฤทธิ์สัมพันธ์ (affiliative society) หรือสังคมที่คนในสังคมมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายในการสื่อสารมากกว่าการรักษาความสัมพันธ์ของคู่สนทนา และ ๒. สังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (achieving society) หรือสังคมที่คนในสังคมมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ของคู่สนทนามากกว่าจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร

ดังนั้นจากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการแสดงวจนกรรมาการตอบการแสดงความไม่พอใจมากถึงร้อยละ ๖๓.๕๐ และคำนึงถึงปัจจัยเรื่องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังถึงร้อยละ ๖๐.๕๐ สอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการข้างต้นที่จัดให้สังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) และสังคมแบบโมตรีสัมพันธ์ (affiliative society)

๓) แนวคิดเรื่อง “สนุก”

จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การสนทนา (จำแนกเป็น ๒ กลวิธีย่อย ได้แก่ ๑. การพูดตลก พบร้อยละ ๘.๒๕ และ ๒. การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อพบร้อยละ ๔.๒๗) และการคำนึงถึงปัจจัยการลดความตึงเครียดในการสนทนาเมื่อต้องเลือกใช้กลยุทธ์ทางภาษาในวจนกรรมาการตอบการแสดงความไม่พอใจสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นคนชอบหรือรักความสนุกสนานของคนไทยสอดคล้องกับที่ Panpothong and Phakdeephassook (2017) ได้ศึกษาการปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดภาษาไทยจากบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (task-based conversation) และพบว่าการเล่นและการหยอกล้อคู่สนทนาเป็นลักษณะเด่นของการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว

อาจกล่าวได้ว่ากลวิธีการสร้างอารมณ์ขันหรือความสนุกสนานในการสนทนาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การตอบการแสดงความไม่พอใจของผู้ฟัง (ซึ่งในที่นี้ คือ กลวิธีการพูดตลก และกลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบหยอกล้อ) สอดคล้องกับที่ Benedict (1952) Phillips (1970) Fieg (1989) Komin and Smakarn (1979) Smakarn (1992) Bandumedha (1998) Yaowarittha (2012) Maneerat (2013) Krutnet (2014) Ongwuttivat (2015) Ongwuttivat (2017) Panpothong and Phakdeephassook (2017) ฯลฯ ได้ให้ทัศนะไว้ว่าคนไทยไม่ชอบขัดแย้งกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา แต่หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยมักจะทำให้ความขัดแย้งนั้นกลายเป็นเรื่องตลกเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง Klausner (1981) Mole (1973) Mulder (1996) Komin and Smakarn (1979) Suvanajata et al. (1984) Rapeepat (1996) Bandumedha (1998) Koanantakool

(1999) Yaowarittha (2012) Saihoo (2013) Krutnet (2014) Ongwuttiwat (2015) Ongwuttiwat (2017) Panpothong and Phakdeephassook (2017) ฯลฯ ยังชี้ให้เห็นว่า “สนุก” เป็นคำสำคัญในวัฒนธรรมไทย กล่าวคือ คนไทยเป็นคนชอบความสนุกสนาน นอกจากนี้ความสนุกยังเป็นกลไกช่วยรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมให้ราบรื่นไม่ขัดแย้งกัน ในบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสนุกสนานรื่นเริง ผู้คนย่อมสามารถหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันโดยง่าย ดังนั้นความสนุกจึงช่วยให้ผู้คนในสังคมสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์อันตึงเครียดและขณะเดียวกันก็ช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าการศึกษาวัจจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยอาจไม่จำเป็นต้องศึกษาด้วยแนวคิดทฤษฎีหลักทางวิจันปฏิบัติศาสตร์ของนักวิชาการตะวันตก เช่น แนวคิดเรื่องคุณภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987) ฯลฯ เสมอไป หากแต่สามารถศึกษาโดยให้ความสำคัญกับมุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม กล่าวคือ ศึกษาว่าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในวัจจนกรรมการตอบการแสดงความไม่พอใจ และผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงปัจจัยใดบ้างเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในวัจจนกรมดังกล่าว หลังจากนั้นจึงพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมทางภาษาที่ปรากฏกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมตามที่นักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาเสนอไว้

Reference

- Angsuchot, S. et al. (2014). *Sathiti kan wikhro samrap kan wichai thang sangkhomsat lae pharuetikam sat: Theknik kan chai prokraem LISREL*. [Analytical statistics for research on Social and Behavioral Sciences: Programming LISREL Techniques]. Bangkok: Charoen Mankhong Printing.
- Bandumedha, N. (1998). Thai Views of Man as a social Being. In Amara Ponsapich (ed.), *Traditional and Changing Thai World View*, 103-129. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Benedict, R. (1952). *Thai culture and behavior*. Data Paper No.4. Ithaca, N.Y.: Cornell Asian Program.
- Bettinghaus, E.P. (1968). *Persuasive communication*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Blachard, W. (1958). *Thailand: Its people, its society, its culture*. New York: Harf Press.
- Boxer, D. (1993). Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. *Journal of Pragmatics*, 19, 103-125.
- Brown, P. and S. Levinson. (1978). *Universal in language usage: Politeness phenomena*. London: Cambridge University Press.
- Brown, P. and S. Levinson. (1987). *Politeness: Some universal in language usage*. London: Cambridge University Press.
- Charoenngam, S. and Jablin. (1999). An Exploratory Study of Communication Competence in Thai Organizations. *Journal of Business Communication*, 36(4), 382-418.
- Clyne, M. (1994). *Intercultural Communication at work cultural Values in Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cooper, R. (1982). *Culture shock Thailand*. Singapore: Times Books International.

- Fieg, J. P. (1989). *A common core: Thais and Americans*. New York: Intercultural Press.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2): 237-257.
- Hanks, W. F., S. Ide and F. Katagiri. (2009). Introduction Towards an emancipatory pragmatics. *Journal of Pragmatics*, 41, 1-9.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage Pub.
- Hofstede, G. (1987). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage Pub.
- Hovland, C. (1965). *Experiments on mass communication*. New York: Wiley.
- Hongladarom, K. (2009). Indexicality in Thai and Tibetan: Implication for a Buddhism grounded approach. *Journal of pragmatics*, 41, 47-59.
- Hurford, J. R. and B. Heasley. (1983). *Semantics a coursebook*. New York: Cambridge University Press.
- Ide, S. (1982). Japanese sociolinguistics: Politeness and women's language. *Lingua*, 57(2-4), 357-385.
- Insor, D. (1963). *Thailand: a political social and economic analysis*. London: G. Allen and Unwin.
- Intachakra, S. (2009). *Khvam krengrcai khvam suphap duai cai*. [Khvam-krengr-jai: Respectful Politeness]. Seminar paper of Language and Linguistics in 2009, Department of Linguistics, Faculty of liberal arts, Thammasat University, Bangkok, Thailand.
- Intachakra, S. (2011). Politeness, Khvam-krengr-jai and Emancipatory Pragmatics. *Language and Linguistics*, 29(61), 17-42.
- Jaisue, R. (2006). *Complaining in Thai: a case study of university students*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.

- Jandt, F. E. (2010). *An introduction to intercultural communication: Identities in a global community*. Thousand Oaks: CA Sage Publications.
- Klausner, W. J. (1981). *Reflections on Thai Culture*. Bangkok: Suksit Siam.
- Koanantakool, P. C. (1999). *Boek rong: kho phicharana nattakam nai sangkhom*. [Prelude: dramatic considerations in Thai society]. Bangkok: Thai Khadi Research Institute.
- Komin, S. and S. Smakarn. (1979). *Rai ngan wichai rueang khaniyom lae rabop khaniyom Thai: khruengmue nai kan samruat wat*. [Research report on Thai values and value system: Survey Manual]. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Kanittanan, W. (1993). *Politeness in Bangkok Thai*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Krutnet, P. (2014). *Linguistic strategies used for terminating conflict talk in Thai interactions*. (Doctoral dissertation). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Larson, C. U. (1986). *Persuasion: reception and responsibility*. Belmont, Calif.: Wadsworth Pub. Co.,
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Maneerat, P. (2013). *Nuai thi si ngan kap len ekkasan kan son chut wicha naeokhit Thai nuai thi nueng thueng hok*. [Chapter 4: work and play in teaching materials for Thai concepts, unit 1-6]. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Mole, R. L. (1973). *Thai Values and Behavior Patterns*. Canada: M. G. Hurtig Ltd. Edmonton.

- Mulder, N. (1996). *Inside Thai society: An interpretations of everyday life*. Amsterdam: Pepin Press.
- Myer, A. (1976). On the function of irony in conversation. *Working Paper in Linguistic. University of Michigan 2* : 35-60.
- Olshtain, E. and L. Weinbach. (1987). Complaints: A study of speech behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In J. Verschueren and M. Bertucelli-Papi (Eds.), *The Pragmatic Perspective* (pp. 195-208). Amsterdam: John Benjamins. Cited in Rakmak, T. (2017). *Responding strategies to passengers' complaints: A case study of airline customer service agents*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Ongwuttawat, S. (2006). *Admonishing in Thai: a case study of teachers and students*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Ongwuttawat, S. (2015). *Disagreement in Thai conversational discourse and native speakers' motivational concerns*. (Doctoral dissertation). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Ongwuttawat, S. (2017). Linguistic strategies used for complaining in Thailand native speakers' motivational concerns. *Thammasat University Journal*, 36(3), 1-21.
- Ornomdee, W. (2013). *Complaining in Middle East e-mails*. (Master's Thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom, Thailand.
- Panpothong, N. (1996). *A pragmatic study of verbal irony in Thai*. (Doctoral dissertation). University of Hawaii at Manoa, United States of America.
- Panpothong, N. (1999). The functions of Metaphor from a Thai Speaker's point of view. *Journal of Thai Language and Literature*, 16(1), 259-268.

- Panpothong, N. (1999). *Thai ways of saying 'no' to a request*. Paper presented at the International Symposium on Linguistic Politeness, Chulalongkorn University, December 7-9, 1999.
- Panpothong, N. (2012). *Teaching materials for 2201783 Pragmatic Analysis of Thai*. Photocopied and revised document. Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Panpothong, N. and S. Phakdeephassook. (2009). *Bunkhun nai thana patcai thang watthanatham thi mi itthiphon to kan patisamphan nai phasathai : koranisueksa kan toprap khamkhophkhun tam naeo emancipatory pragmatics*. ["Bunkhun" as a cultural factor impacting interactions in Thai: A case study of responses to thanking in emancipatory pragmatics]. Seminar paper of Language and Linguistics in 2009, Department of Linguistics, Faculty of liberal arts, Thammasat University, Bangkok, Thailand.
- Panpothong, N., & Phakdeephassook, S. (2012). The wide use of mai pen-rai, 'It's not substantial', in Thai interactions and its relationship to the Buddhist concept of Tri Laksana. *Journal of Pragmatics*, 69, 99-107. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jpragma.2012.03.006>
- Panpothong, N., & Phakdeephassook, S. (2014). Phuphut phasathai pati samphan yangrai nai kan sonthana baep nen pharakit: kansueksa khomun Mister O tam naeo Emancipatory Pragmatics. [How do Thai native speakers interact in task-based conversation?: A case study of Mister O Corpus in emancipatory pragmatics]. Seminar paper of Language and Linguistics in 2014, Department of Linguistics, Faculty of liberal arts, Thammasat University, Bangkok, Thailand.
- Panpothong, N. and S. Phakdeephassook. (2017). Task-Based Conversation in Thai and Related Socio-Cultural Factors: A Case Study of the Thai Mister O Corpus. *Journal of Thai Language and Literature*, 34(2), 1-40.

- Petcharatmora, J. (2001). A study of making apologies in Thai by speakers of different social status. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Phakdeephassook, S. (2004). *samnuan*. [Idioms]. In teaching materials for 2201607 Language and Culture. Photocopied document. Department of Thai, Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Phillips, H. P. (1970). *Thai peasant personality: Patterns of interpersonal behavior in the village of Banchan*. Berkeley and Los Angeles: University of California press.
- Ploykhao, S. (2008). *The act of complaining on the webboard*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Pongsapich, A. (Ed.). (1998). *Traditional and changing Thai world view*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Prosrmas, W. (2000). *Refusal strategies in responding to favor-expressing speech in Thai*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Rapeepat, A. (1996). *Mong sangkhom phan chiwit nai chumchon*. [Consideration of society through life in the community]. Bangkok: Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre.
- Rakmak, T. (2017). *Response strategies to passengers' complaints: A case study of airline customer service agents*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Roongrengsuke, S. and D. Chansuthus. (1998). Conflict management in Thailand. In *Conflict management in the Asia Pacific assumptions and approaches in diverse culture* (p.167- 221). Leung, K., and Tjosvold, D. (Eds.). Singapore: Wiley.
- Saihoo, P. (2013). *Nuai thi ha pharuetikam kan suesan nai choeng sangkhom lae watthanatham ekkasan kan son chut wicha*

- pharuetikam kan suesan nuai thi nueng thueng paet*. [Chapter 5: Social and cultural communication behaviors in teaching materials for communication behaviors unit 1-8]. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Sairhun, Th. (1999). *English refusal strategies in Thai learners of English as a foreign language: a study of pragmatic transfer*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Searle, J. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge, England: Cambridge University.
- Smakarn, S. (1992). *Khwamkhatyaeng pom panha lae anakhot khong sangkhom Thai: phicharana chak khaniyom thang wathanatham pen samkhan* [Conflicts, Problems and the Future of Thai Society: Considering cultural values as a priority.] In the social and cultural research report: Observations and changes. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Somchanakit, K. (2016). *Pragmatic transfer in the speech act of complaints by Thai JFL learners*. (Research Paper). Songkhla: Thaksin University.
- Sukwisith, W. (2004). *Reprimanding in Thai*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Supap, S. (1986). *Sangkom lae wadthanathum Thai: Kaniyom, Kropkrow Sadsana Prapaenee*. [Thai society and culture: value, family, religion and tradition]. Bangkok: Thai Watana Panich.
- Suvanajata, T. et al. (1984). *Sangkhom lae wathanatham Thai: khosangket nai kan plianplaeng*. [Thai society and culture: Observations on change]. Bangkok: Thammasat University.
- Takahashi, T, and L. M. Beebe. (1993). Cross-Linguistic Influence in the Speech Act of Correction. In Kasper, G., and Blum-Kulka, S (eds.) *Interlanguage Pragmatics, 138-157*. New York: Oxford University Press.

- Triandis, H. C. (1995). *Individualism & collectivism*. Boulder: Westview Press.
- Tussanaboon, P. (2019). *Khwan awuso or seniority and linguistic strategies in disagreeing, complaining and advising in Thai*. (Master's Thesis). Thammasat University, Bangkok, Thailand.
- Vajanasoontorn, P. (1986). *Khaniyom nai samnuan Thai*. [Values in Thai idioms]. Bangkok: Odeon store.
- Vatcharasuwan, P. (2004). *The act of disagreeing in Thai by speakers of different social status: A case of teachers and students*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Vivatananukul, M. (2006). *Kan suesan tang watthanatham*. [Intercultural communication]. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Wang, J. (2006). *A comparative study of complaints and their response in English and Chinese*. (Master's thesis). Jilin University, China.
- Weisz, J. R. (1991). Culture and the Development of child Psycho-pathology: Lessons from Thailand. In *Rochester Symposium on Development Psychopathology Vol. 1*. D. Cicchetti (ed.). New York: Cambridge University press.
- Wichianchot, W. (1971). *khwan kregchai nai khon thai*. [*Khwan kreg-chai* in Thai people]. Bangkok: National Research Council of Thailand.
- Wichianchot, W. (1972). *Research on Courtesy Bias of the Thai*. Bangkok: Srinakarinwirot University.
- Wilson, D., and D. Sperber. (1992). On verbal irony. *Lingua*, 87, 53-76. Cited in Panpothong, N. (1996). *A pragmatic study of verbal irony in Thai*. (Doctoral dissertation). University of Hawaii at Manoa, United States of America.
- Yamklinfung, P. (1966). Social Structure and national security. *Journal of Social Sciences, Faculty of Political Science, Chulalongkorn University*, 4(2), 14-24.

- Yang, L., and A. Wannarak. (2018). A cross-cultural pragmatics study of complaining by native Thai speakers and Chinese speakers. *Kasetsart journal of social sciences*. (in press)
- Yaowariththa, C. (2012). *The concept of “Bunkhun” and three types of speech acts in Thai society*. (Master’s Thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Yuan, Z. (2011). A contrastive study of American and Chinese university student’ complaining strategies. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 34(1), 111-128.