

บทที่ ๑

บทนำ



๑.๑ ความเป็นมาของปัญหา

ในชีวิตประจำวันนั้น ผู้วิจัยพบว่า มีบ่อยครั้งที่คนเรามักขอร้องให้ผู้อื่นทำบางสิ่งบางอย่างให้ และในการใช้ถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาดังกล่าว กลวิธีที่ใช้ก็มักจะแตกต่างกันออกไป สังเกตได้ชัดเจนจากรูปภาษาที่ปรากฏดังนี้

ตัวอย่างที่ ๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนขอให้อาจารย์ช่วยอธิบายงานบางอย่างในเวลาว่าง

- ๑) “อาจารย์ อาจารย์ช่วยอธิบายงานนี้ให้หนูหน่อย”
- ๒) “อาจารย์คะ หนูขอให้อาจารย์ช่วยอธิบายงานนี้ให้หนูหน่อยได้ไหมคะ”
- ๓) “อาจารย์คะ หนูไม่ค่อยเข้าใจงานนี้เลยคะ”

จากข้อความ ๑-๓ ถ้วนแล้วแต่เป็นถ้อยคำที่แสดงการขอร้องทั้งสิ้น แต่จะเห็นว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องและรูปภาษาที่แตกต่างกันออกไป ข้อความที่ ๑ ผู้พูดแสดงการขอร้องอย่างชัดเจนด้วยรูปภาษาที่ตรงตามเจตนา ในขณะที่ข้อความที่ ๒ อยู่ในรูปประโยคคำถาม ที่ลงท้ายด้วยวลีบอกคำถาม *ได้ไหม* แต่ก็เป็นกรการขอร้องที่ใช้กันจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ส่วนข้อความที่ ๓ นั้นอยู่ในรูปประโยคบอกเล่า เป็นการกล่าวถึงปัญหาของตนเอง ซึ่งไม่ได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจน แต่ไม่ว่าจะเป็นข้อความที่ ๑, ๒ หรือ ๓ ผู้ฟังก็สามารถตีความได้ว่าผู้พูดมีเจตนาขอร้องทั้งสิ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบข้อสังเกตอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการขอร้อง กล่าวคือ บางครั้งข้อความที่แสดงการขอร้องมีลักษณะคล้ายกับการสั่งมาก

ตัวอย่างที่ ๒ สถานการณ์ที่ผู้ฟังซึ่งเป็นเพื่อนร่วมชั้นของผู้พูดกำลังอธิบายงานบางอย่างให้เพื่อนคนหนึ่งอยู่ ขณะเดียวกันผู้พูดก็ต้องการขอให้ผู้ฟังช่วยอธิบายงานดังกล่าวให้เช่นเดียวกัน ผู้พูดอาจขอร้องผู้ฟังว่า

- ๑) “เธอ อธิบายข้อนี้ให้เราด้วย”
- ๒) “เธอ อธิบายข้อนี้ให้เราก่อน”

ทั้งการขอร้องและการสั่งค่าก็เป็น การแสดงว่าผู้พูดกำลังพยายามให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ตนต้องการ แต่ถ้าเป็นการสั่งผู้พูดต้องแน่ใจด้วยว่าตนมีอำนาจพอที่จะสั่งผู้นั้นได้ เช่น ในกรณีที่เจ้านายกล่าวกับคนรับใช้ที่กำลังเข้าไปทำความสะอาดในห้องว่า “ออกไปเดี๋ยวนี้ละ” กรณีนี้ผู้พูดมีเจตนาสั่งผู้ฟัง เป็นการพยายามแสดงอำนาจบังคับ หรือคาดหวังให้ผู้ฟังทำตามความต้องการ แต่ในกรณีของข้อความในตัวอย่างที่ ๒ แม้จะมีลักษณะคล้ายการสั่ง แต่จะเห็นว่าผู้พูดไม่ได้มีอำนาจในการสั่งผู้ฟังเลย และก็ไม่ใช่ความจำเป็นหรือหน้าที่ที่ผู้ฟังจะต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้พูดโดยไม่สามารถปฏิเสธได้ ดังนั้นข้อความดังกล่าวจึงเป็นข้อความที่แสดงการขอร้อง แต่มีลักษณะคล้ายกับการสั่ง

อย่างไรก็ตามในขณะเดียวกัน บางครั้งข้อความที่แสดงการสั่งก็อาจมีลักษณะคล้ายกับการขอร้องได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่เจ้านายสั่งคนรับใช้ว่า “บัว ช่วยไปเอากระเป๋าหนังในห้องนอนให้หน่อย” ข้อความดังกล่าวเป็นข้อความที่ผู้พูดซึ่งเป็นเจ้านายมีเจตนาสั่งผู้ฟังซึ่งเป็นคนรับใช้ให้ทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ตนต้องการ แต่หากพิจารณาจากรูปภาษาที่ปรากฏแล้ว จะเห็นว่าข้อความมีลักษณะคล้ายกับการขอร้องมาก เพราะ มีคำขยายกริยา ช่วย ปรากฏหน้ากริยาหลัก และคำว่า หน่อย ลงท้ายข้อความ รูปภาษาดังกล่าวมักปรากฏในข้อความที่แสดงเจตนาขอร้อง (นววรรณ พันธุมธา, ๒๕๒๗) จึงทำให้ข้อความดังกล่าวมีลักษณะคล้ายการขอร้องทั้งๆที่เป็นคำสั่ง

ข้อสังเกตที่กล่าวมาทั้งหมด แสดงให้เห็นว่ารูปภาษาที่ปรากฏไม่สามารถบ่งชี้ได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดมีเจตนาขอร้องหรือไม่ สอดคล้องกับที่ นววรรณ พันธุมธา (๒๕๒๗) ได้กล่าวว่าบางครั้งรูปประโยคอาจไม่ช่วยให้ทราบเจตนาของผู้ใช้เสมอไป ผู้พูดอาจใช้ประโยคคำถาม หรือแจ้งให้ทราบเพื่อขอร้องก็ได้ นอกจากนี้ข้อสังเกตดังกล่าวยังทำให้เห็นว่าในการขอร้องแต่ละครั้งอาจมีระดับความสุภาพที่ต่างกัน กล่าวคือ บางข้อความ เป็นการขอร้องอย่างสุภาพ เห็นได้จากข้อความในตัวอย่างที่ ๑ แต่บางข้อความ เมื่อพิจารณาจากรูปภาษาแล้ว แสดงให้เห็นว่าผู้พูดมิได้คำนึงถึงความสุภาพเลย แต่มุ่งสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาเพียงอย่างเดียว เห็นได้จากข้อความในตัวอย่างที่ ๒

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจว่า แท้ที่จริงแล้ว ในชีวิตประจำวันนั้น คนไทยขอร้องกันด้วยกลวิธีและรูปภาษาที่แตกต่างกันอย่างไรบ้าง แล้วสิ่งใดคือแรงจูงใจให้เลือกใช้เช่นนั้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงของสังคมไทยด้านใดบ้าง

ในการศึกษาการขอร้องในภาษาไทยนั้น จะไม่สามารถสะท้อนความเป็นจริงของสังคมได้อย่างชัดเจน หากปราศจากการคำนึงถึงบริบท หรือปัจจัยแวดล้อมบางประการที่มีอิทธิพลต่อการขอร้อง เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ลักษณะของสถานการณ์ที่ขอร้อง เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาการขอร้องที่แปรตามปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะ เห็น

ว่าสังคมไทยนั้นเป็นสังคมที่ค่อนข้างให้ความสำคัญต่อระบบอาวุโส กล่าวคือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามักจะได้รับการยอมรับนับถือมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เป็นต้น ผู้วิจัยจึงคิดว่า สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่เหมือนหรือแตกต่างกันนั้น น่าจะมีผลทำให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีและรูปภาพที่แสดงการขอร้อง แตกต่างกันไปด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเลือกปัจจัยด้านความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้องมาศึกษาด้วย ทั้งนี้เพราะเห็นว่าสถานการณ์การขอร้องที่มี ความยากง่ายต่างกัน ย่อมแสดงถึงการรบกวน หรือทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนมากน้อยต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นความยากง่ายของเรื่องจึงน่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลทำให้ผู้พูดเลือกสรรกลวิธีการขอร้องที่มีระดับความสุภาพต่างกันออกไป

๑.๒ สมมติฐานในการวิจัย

การขอร้องในภาษาไทยมีกลวิธีและรูปภาพที่หลากหลายขึ้นอยู่กับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟัง และความยากง่ายของเรื่อง

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ ศึกษากลวิธีการขอร้องในภาษาไทย

๑.๓.๒ ศึกษารูปภาพที่แสดงการขอร้องในภาษาไทย

๑.๓.๓ ศึกษากลวิธีและรูปภาพที่แปรตามปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังและความยากง่ายของเรื่อง

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจกลวิธีและรูปภาพที่แสดงการขอร้องในภาษาไทยที่แปรไปตามปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมและความยากง่ายของเรื่อง

๑.๔.๒ เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ในภาษาไทย

๑.๕ ขอบเขตในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีและรูปภาพที่แสดงการขอร้องในภาษาไทย รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีและรูปภาพที่แสดงการขอร้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสรรกลวิธีและรูปภาพที่แสดงการขอร้องในภาษาไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัย ๒ ประการคือ ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังและความยากง่ายของเรื่อง

ข้อมูลที่น่ามาศึกษานั้นได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้มีดังต่อไปนี้ :-

๑.๕.๑ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาแบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงเรียนรัฐบาลประจำจังหวัดลพบุรี จำนวน ๕๐ คน

สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเนื่องจากอาจารย์กับนักเรียนมักมีสถานการณ์ที่ต้องใช้การขอร้องกันค่อนข้างบ่อย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงไม่มีอุปสรรคหรือปัญหาในการเก็บข้อมูล สาเหตุอีกประการที่ทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัยวุฒิด้วย จึงแสดงให้เห็นความแตกต่างทางสถานภาพอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ว่าอายุเป็นตัวกำหนดสถานภาพในเบื้องต้น (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๔๑)

สำหรับโรงเรียนพิบูลวิทยาลัยซึ่งเป็นโรงเรียนที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น กล่าวได้ว่าเป็นโรงเรียนประจำจังหวัดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีชื่อเสียงแห่งเดียวของภาคกลาง (ไม่นับกรุงเทพมหานคร) และอยู่ในภูมิภาคที่ผู้วิจัยอาศัยอยู่ ทำให้เกิดความสะดวกในการดำเนินการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทราบมาว่าโรงเรียนดังกล่าวมีนักเรียนจากจังหวัดอื่นที่ใกล้เคียง เช่น สิงห์บุรี อโยธยา อ่างทอง ฯลฯ เข้ามาศึกษาด้วย ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงน่าจะมีความหลากหลาย และสามารถเป็นตัวแทนของคนไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากภาคกลาง ที่เลือกใช้ถ้อยคำต่างๆ เพื่อแสดงการขอร้องได้

ส่วนเหตุที่ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มละ ๕๐ คน เพราะเป็นจำนวนที่ไม่น้อยและไม่มากเกินไปสำหรับนำมาศึกษาวิเคราะห์ อีกทั้งเพื่อให้เหมาะกับระยะเวลาที่ทำวิทยานิพนธ์

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการขอร้องที่แปรตามสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟัง ดังนั้นในการเก็บข้อมูลจึงได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๓ กลุ่ม ตามปัจจัยด้านสถานภาพ ดังนี้

- ๑) กลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ขอร้องนักเรียน จำนวน ๕๐ คน
- ๒) กลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ขอร้องเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มนักเรียนขอร้องเพื่อน จำนวนกลุ่มละ ๒๕ คน รวมเป็น จำนวน ๕๐ คน
- ๓) กลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ได้แก่ กลุ่มนักเรียนขอร้องอาจารย์ จำนวน ๕๐ คน

อย่างไรก็ตาม ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจะเลือกแต่เฉพาะผู้ที่ถือสัญชาติไทย เชื้อชาติไทย และใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ได้ข้อมูลการขอร้องของคนไทยอย่างแท้จริง

สำหรับกลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้น จะเห็นว่ามีทั้งกลุ่มครูหรือเพื่อนร่วมงาน และนักเรียนหรือเพื่อน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพสูงและต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการศึกษาศึกษาการขอร้องที่แปรตามสถานภาพอย่างชัดเจนและมีความเป็นเอกภาพ

๑.๕.๒ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลวิธีและรูปภาพที่ปรากฏในการขอร้องของคนไทย รวมทั้งยังศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอร้องด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลการใช้ภาษาของผู้ใช้ภาษาไทยจริงๆ แทนที่จะเลือกศึกษาจากนวนิยาย หรือบันเทิงคดีอื่นๆ เพื่อที่จะได้ควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษา และทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่แตกต่างจากสถานการณ์จริง

อย่างไรก็ตามเหตุที่ผู้วิจัยไม่เก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง เนื่องจากได้ทดลองแล้วพบว่าไม่สะดวกที่จะเก็บข้อมูลด้วยปัญหาหลายประการ เช่น สถานการณ์ที่ได้ไม่หลากหลายและใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก เป็นต้น ดังนั้นจึงเลือกเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่สมมติสถานการณ์ที่ต้องขอร้องแทน

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มละ ๒ ชุด โดยชุดแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับจำแนกความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้อง และชุดที่ ๒ เป็นแบบสอบถามสำหรับวิเคราะห์ข้อความที่แสดงการขอร้อง

๑) แบบสอบถาม ชุดที่ ๑

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำเพื่อต้องการจำแนกความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้องตามมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนที่ผู้วิจัยจะจัดทำแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก่อนว่า ในชีวิตประจำวันนั้นเคยขอร้องผู้ฟัง ได้แก่ ครู นักเรียน หรือเพื่อน เป็นต้น ด้วยเรื่องใดบ้าง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังอาศัยการพิจารณาและสังเกตด้วยตนเอง แล้วจึงนำสถานการณ์ที่คัดเลือกมาเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุดมาจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเลือกว่าสถานการณ์ใดเป็นเรื่องง่าย และสถานการณ์ใดเป็นเรื่องยากอีกครั้ง

ในการพิจารณาว่าสถานการณ์การขอร้องเรื่องใดง่าย หรือ ยากนั้น ผู้วิจัยอาศัยการพิจารณาจากเงื่อนไขดังนี้

- เรื่องง่าย ควรเป็นเรื่องที่ผู้พูดเชื่อว่าน่าจะได้รับ การตอบรับมากกว่าปฏิเสธ และไม่เป็นเรื่องที่ทำให้ผู้ฟังต้องเคืองครึ้นยุ่งยากใจมากนัก
- เรื่องยาก ควรเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ฟังจะช่วยเหลือได้หรือไม่ และเป็นเรื่องที่ต้องทำให้ผู้ฟังต้องเคืองครึ้นยุ่งยากใจค่อนข้างมาก

ตัวอย่าง แบบสอบถามชุดที่ ๑ ในที่นี้ขอยกเฉพาะแบบสอบถามสำหรับอาจารย์
ขอเรื่องเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

ในชีวิตประจำวัน ท่านมักขอเรื่องให้ทำบางสิ่งบางอย่างให้ เรื่องที่ขอเรื่องมีทั้งเรื่องง่าย และเรื่องยาก
ท่านคิดว่าเรื่องที่ขอเรื่องเรื่องใดเป็นเรื่องง่าย ? เรื่องใดเป็นเรื่องยาก ?

คำชี้แจง กรุณาอ่านสถานการณ์ข้อต่อไปนี้ แล้วแสดงความคิดเห็นโดยใส่ ✓ ใน ๐

๑ = เรื่องที่ขอเรื่องเป็นเรื่องง่าย

๒ = เรื่องที่ขอเรื่องเป็นเรื่องยาก

“สถานการณ์ข้อต่อไปนี้ เป็นสถานการณ์การขอเรื่องระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน
ซึ่งไม่ได้มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ”

	๑	๒
ตัวอย่าง ท่านต้องการยืมปากกาของเพื่อนร่วมงานสักด้าม.....	0	0

ท่านจะขอให้เพื่อนร่วมงานช่วยทำงานบางอย่างให้

เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่.....	0	0
---	---	---

จำนวนสถานการณ์ที่ปรากฏในแบบสอบถามชุดที่ ๑ มีประมาณ ๒๐ - ๓๐ สถานการณ์โดย
สถานการณ์ที่กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเลือกนั้น เป็นสถานการณ์การขอเรื่องในลักษณะทำนอง
เดียวกัน กล่าวคือเป็นสถานการณ์ที่ครอบคลุมตั้งแต่ การขอยืมสิ่งของของผู้ฟัง ไปจนถึงการขอให้ผู้ฟัง
ทำบางสิ่งบางอย่างให้ และจะเห็นว่าผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาตัวแปรเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง
ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเงื่อนไขในแบบสอบถามว่า ผู้พูดกับผู้ฟังจะดีหรือไม่มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ
เพื่อจะได้ทราบว่าสถานภาพและความยากง่ายของเรื่องมีผลต่อการขอเรื่องมากน้อยเพียงใด และทำให้ผล
ที่ได้นั้นถูกต้องชัดเจน

หลังจากที่ได้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามชุดที่ ๑ เรียบร้อยแล้วจึงนำมาหาค่าความถี่ว่าสถานการณ์ใดที่ผู้พูดส่วนใหญ่ถือว่าเป็นเรื่องง่าย และสถานการณ์ใดที่คิดว่าเป็นเรื่องยาก โดยผู้วิจัยจะเลือกสถานการณ์ง่ายและยากที่เหมาะสมและชัดเจนที่สุด อย่างละ ๕ สถานการณ์ ผลที่ได้มีดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย และยาก

สถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย	สถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก
๑) ขอกระดาษเปล่า ๒-๓ แผ่นของผู้ฟัง	๑) ขอยืมของมีค่าเป็นเวลาหลายวัน
๒) ขอยืมปากกาของผู้ฟัง	๒) ขอของบางอย่างคืน ทั้งๆที่เพิ่งให้ตามที่สัญญาไว้
๓) ขอให้อธิบายงานในเวลาว่าง	๓) ขอให้ช่วยทำงานบางอย่างให้เสร็จในวันหยุด
๔) ขอให้ช่วยเลื่อนนัด	๔) ขอให้ผู้ฟังขอร้องญาติให้ช่วยงานของผู้พูด
๕) ขอให้ช่วยปิดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศในห้อง	๕) ขอให้เป็นพยานยืนยันความจริงว่าผู้พูดไม่ผิด

๒) แบบสอบถามชุดที่ ๒

หลังจากผู้วิจัยได้คัดเลือกสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก ทั้ง ๑๐ สถานการณ์แล้วจึงนำมาจัดเป็นสถานการณ์สมมติในแบบสอบถามชุดที่ ๒ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทั้งที่มีสถานภาพสูงเท่า และต่ำกว่าผู้ฟังเลือกตอบว่าจะขอร้องผู้ฟังในสถานการณ์ดังกล่าวเช่นใด

ตัวอย่าง แบบสอบถามชุดที่ ๒ ซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ขอร้องนักเรียน ดังนี้

.....ในชีวิตประจำวัน.....

ท่านมักจะขอร้องผู้อื่นให้ทำบางสิ่งบางอย่างให้

ท่านคิดว่าในสถานการณ์ต่อไปนี้

ท่านจะขอร้องผู้อื่นอย่างไร ?

คำชี้แจง กรุณาอ่านสถานการณ์ต่อไปนี้ แล้วแสดงความคิดเห็นโดยเติมข้อความลงในช่องว่าง

* ถ้อยคำที่ใช้ขอร้องนั้นต้องเป็นถ้อยคำที่ใช้อยู่เป็นประจำในชีวิตประจำวัน

“สถานการณ์ต่อไปนี้ เป็นสถานการณ์การขอร้องของท่านกับนักเรียน

ซึ่งไม่ได้มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ”

ข้อ ๑. ท่านจะขอกระดาษเปล่าสัก ๒-๓ แผ่นของนักเรียน

ท่านจะขอร้องว่า.....

ข้อ ๒. ท่านจะขอให้นักเรียนช่วยทำงานบางอย่าง เช่น พิมพ์งาน แปลบทความ ฯลฯ ให้เสร็จ ในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับ
วันปีใหม่

ท่านจะขอร้องว่า.....

เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และต่ำกว่าผู้ฟัง กลุ่มละ ๕๐ คน ดังนั้นเมื่อมีสถานการณ์การขอร้องที่สมมติขึ้น ทั้งที่เป็นเรื่องง่าย และเรื่องยาก อย่างละ ๕ สถานการณ์ รวมเป็น ๑๐ สถานการณ์ ก็จะได้ข้อความที่แสดงการขอร้องของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเป็น จำนวน ๕๐๐ ข้อความ สรุปแล้ว ข้อความที่ปรากฏในสถานการณ์ง่ายและยากของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ จึงมีทั้งสิ้น ๑๕๐๐ ข้อความ โดยสามารถจำแนกให้เห็นอย่างชัดเจน ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒ แสดงการกระจายของข้อมูลที่นำมาศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนข้อความที่นำมาศึกษา		รวม	
		ง่าย	ยาก		
๑ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูง	๑.๑ อาจารย์ขอร้องนักเรียน	๕๐	๒๕๐	๒๕๐	๕๐๐
๒ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง	๒.๑ อาจารย์ขอร้องเพื่อนร่วมงาน ๒.๒ นักเรียนขอร้องเพื่อน	๒๕ } ๕๐ ๒๕	๒๕๐	๒๕๐	๕๐๐
๓ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง	๓.๑ นักเรียนขอร้องอาจารย์	๕๐	๒๕๐	๒๕๐	๕๐๐
รวม		๑๕๐	๗๕๐	๗๕๐	๑๕๐๐

อนึ่ง อาจมีผู้กล่าวถึงถ้อยคำที่นำมาก่อนถ้อยคำที่แสดงชัดเจนว่าขอร้อง เป็น การเกริ่นนำของการขอร้อง (prequest) ตัวอย่างเช่น “เรอวังใหม่ ช่วยทำงานให้หน่อยสิ” แต่สำหรับงานวิจัยนี้ถือว่าถ้อยคำทุก ๆ ถ้อยคำที่ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบมานั้นเป็นวัจนกรรมการขอร้องทั้งสิ้น

นอกจากนี้ การยกตัวอย่างข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นข้อมูลดิบของผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง ไม่มีการแก้ภาษาที่ใช้ผิดจากมาตรฐาน เช่น การใช้ลักษณะนามของปากกา ว่า แท่ง เป็นต้น

๑.๖ วิธีดำเนินการวิจัย

๑.๖.๑ สํารวจรวบรวมและศึกษาเอกสารและงานวิจัย

๑.๖.๒ จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๓ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

๑.๖.๔ จัดระเบียบข้อมูล

๑.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูล

๑.๖.๖ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๑.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์แก่ การศึกษา การขอร้องในภาษาไทย จึงสามารถแบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเจตนา งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการขอร้อง และงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขอร้อง ดังนี้

๑.๗.๑ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเจตนาขอร้อง

การศึกษาการขอร้องนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจกระบวนการตีความหมายที่แท้จริงของถ้อยคำ เพื่อให้ทราบและตัดสินใจได้ว่าผู้พูดกล่าวถ้อยคำนั้นเพื่อสื่อเจตนาเช่นใด

นววรรณ พันธเมธา (๒๕๒๗,๑๕๓) ได้กล่าวถึงการใช้ประโยคเพื่อแสดงเจตนา ว่าการที่ผู้พูดเปล่งวาจาออกมาเป็นประโยคด้วยเจตนาต่างๆกันนั้น อาจจะต้องการให้ผู้ฟังได้ทราบความคิดความรู้สึกของตนหรือ ต้องการให้ผู้ฟังกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ประโยคจึงอาจแบ่งตามเจตนาของผู้ใช้ได้เป็น ๓ ประเภท คือ ประโยคแจ้งให้ทราบ ถามให้ตอบ และบอกให้ทำ สำหรับประโยคขอร้องนั้นจัดอยู่ในประเภทประโยคบอกให้ทำ อธิบายได้ดังนี้

ประโยคขอร้อง จัดอยู่ในประเภทของประโยคบอกให้ทำเช่นเดียวกับ ประโยคคำสั่ง ดังนั้นจึงมีลักษณะคล้ายประโยคคำสั่ง กล่าวคือประธานของประโยคเป็นคำบอกบุรุษที่ ๒ มักจะมีคำว่า ชี นะ อยู่ท้ายประโยค แต่ต่างกันตรงที่ประโยคขอร้อง ใช้ขอร้องผู้ฟังให้ทำตาม ในขณะที่ประโยคคำสั่ง ใช้บังคับให้ทำตาม และประโยคขอร้อง มักจะมีคำขยายกริยา เพิ่มเข้ามาในประโยคเพื่อไม่ให้ประโยคฟังห้วนเกินไป เช่น “ช่วยส่งผ้ามาหน่อยซิ” “ขอใ้โปรดส่งผ้ามาหน่อย” “กรุณาส่งผ้ามาที”

แม้ นววรรณ จะได้ศึกษาเจตนาของผู้พูดจากรูปภาษาที่ปรากฏก็ตาม แต่ก็ได้ให้ข้อสังเกตบางอย่างเกี่ยวกับรูปประโยคกับเจตนาของผู้ใช้ว่า บางครั้งรูปประโยคอาจไม่ช่วยให้ทราบเจตนาของผู้ใช้เสมอไป เพราะผู้พูดบางคนอาจใช้ประโยคถามให้ตอบ หรือแจ้งให้ทราบเมื่อสั่งหรือขอร้องผู้ฟัง เช่น “คุณขับรถช้าๆหน่อยได้ไหม” “ฉันอยากได้เชือกสักเส้น” เป็นต้น และได้ให้เหตุผลไว้ว่าการที่ประโยคแสดงเจตนาของผู้ใช้ไม่ตรงตามรูปประโยค เพราะบางกรณี ผู้พูดมิได้แสดงเจตนาตรงๆ แต่ผู้ฟังก็สามารถอนุมานได้ว่าผู้พูดมีเจตนาใด ทั้งนี้เพราะตีความจาก สถานการณ์แวดล้อม

แสดงให้เห็นว่าบางครั้งถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวนั้น ไม่ได้มีความหมายเช่นเดียวกับที่ปรากฏเสมอไป ดังนั้นในการตีความว่าผู้พูดแสดงเจตนาใดนั้นจึงขึ้นอยู่กับบริบทที่ใช้กับการขอร้อง

การศึกษาความหมายของภาษาที่อิงกับบริบท ถือเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาภาษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) แนวการศึกษานี้จะทำให้เข้าใจความหมายที่แท้จริงของภาษาที่ใช้สื่อเจตนาอย่างชัดเจนและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีอาจละเอียดที่จะศึกษาการขอร้องในภาษาไทยโดยอาศัยแนวทฤษฎีวจนปฏิบัติศาสตร์มาช่วยในการพิจารณา ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจเจตนาเป็นไปอย่างมีน้ำหนัก และมีเหตุผลขึ้น

เพียรศิริ วงศ์วิภานนท์ (๒๕๓๕) ได้กล่าวถึงการศึกษา ความหมายของประโยคว่าจะต้องประกอบด้วยความหมายประจำตัวประโยคเอง และความหมายในบริบท โดยความหมายประจำตัวประโยคนั้นจะไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น เช่น ผู้พูด และผู้ฟัง ส่วนความหมายในบริบทนั้น ก็คือเจตนาของผู้พูด และการตีความ หรือความเข้าใจของผู้ฟัง ประกอบด้วย ๓ ประเภท ได้แก่ วจนกรรม ความหมายเชิงอารมณ์ และความหมายเชิงแบบ ความหมายส่วนที่เป็นเจตนาของผู้พูดในการกล่าวประโยคใดประโยคหนึ่งไปสู่ผู้ฟังนั้น ก็คือ วจนกรรม นั่นเอง ดังนั้น การขอร้อง จึงถือว่าเป็นวจนกรรมประเภทหนึ่ง

ออสติน (Austin, 1962) คือผู้ริเริ่มแนวคิดเรื่องวัจนกรรมนี้ เขาสนใจภาษาที่เป็นอยู่ตามธรรมชาติ สำคัญของทฤษฎีวัจนกรรม ตามความคิดของออสติน คือ การกล่าวถ้อยคำใดๆก็ตาม มิได้เพียงเพื่อสื่อความ แต่ยังเป็นการแสดงการกระทำบางอย่างต่อผู้ฟังและการกระทำดังกล่าวก็จะก่อให้เกิดผลตามมา ซึ่งเรียกว่า *วัจนผล* เช่น พิธีแต่งงานในโบสถ์ของศาสนาคริสต์ เจ้าบ่าวและเจ้าสาวจะต้องกล่าวถ้อยคำว่า “I will” และเมื่อกล่าวคำนี้แล้วก็จะถือว่าเจ้าบ่าวและเจ้าสาวได้แต่งงานกันแล้ว หากผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำดังกล่าว ออสตินก็จะเรียกว่า *unhappy utterances* ทั้งนี้เพราะผิดเงื่อนไขหรือธรรมเนียมปฏิบัติ

ประเด็นหนึ่งที่ออสตินได้เสนอและสอดคล้องกับที่ นววรรณ ได้กล่าวคือ ภาษามิได้ตรงไปตรงมาเสมอไป ออสตินได้แบ่งถ้อยคำที่แสดงเจตนาออกมาอย่างชัดเจนมี ๒ ประเภท ได้แก่ ถ้อยคำที่มีกริยาบังเจตนา (Speech act verbs) เช่น “ฉันขอร้องนะ” ก็จะมีคำว่า ขอ ร้อง บ่งว่าผู้พูดมีเจตนาขอ ร้อง เป็นต้น และถ้อยคำที่ไม่มีกริยาบังเจตนา (Implicit Performatives)

แนวคิดของออสตินได้รับสานต่อโดย เซอร์ล (Searle, 1969) ซึ่งเป็นลูกศิษย์ของเขา เซอร์ล กล่าวว่า *วัจนกรรมนั้น หมายถึง การกระทำบางอย่างที่เกิดจากคำพูด หรือกล่าวอีกอย่างก็คือ เจตนาในการกล่าวถ้อยคำใดๆ* เซอร์ลถือว่าถ้อยคำทุกถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจะต้องแสดงเจตนาบางอย่าง ความคิดของเขาต่างจากออสติน ทั้งนี้เพราะออสตินศึกษาแต่วัจนกรรมที่ใช้ในพิธีการ หรือสถานการณ์ที่ค่อนข้างเป็นทางการ โดยถ้อยคำที่ใช้จะต้องเป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติด้วย หากไม่เป็นไปตามนั้นก็จะไม่เกิดผลใดๆ ดังนั้นถ้อยคำที่เขาศึกษาจึงมีแต่เฉพาะถ้อยคำที่มีรูปภาพตายตัว ไม่ครอบคลุมภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันจริงๆ และไม่สามารถหาเหตุผลได้ว่าทำไมผู้พูดจึงไม่กล่าวถ้อยคำที่เป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม เช่น กรณีที่เจ้าบ่าวกล่าวคำว่า “I do” ในพิธีแต่งงานแทนที่จะกล่าวว่า “I will” นั้นมีเจตนาเช่นใด เป็นต้น ต่างจาก *เซอร์ลที่สนใจเจตนาของถ้อยคำทุกๆ ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าว ไม่ว่าจะปฏิบัติตามธรรมเนียมปฏิบัติหรือไม่* เช่น ในกรณี ที่เจ้าบ่าวกล่าวคำว่า “I do” เจ้าบ่าวอาจมีเจตนาล้มเลิกพิธีแต่งงาน ก็ได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามความคิดของเซอร์ลแล้ว เห็นว่าคำกริยาบังเจตนาที่ออสตินเสนออาจไม่มีผลต่อการตีความเจตนาของถ้อยคำเสมอไป ตัวอย่างประโยคที่มีคำกริยาบังเจตนาซึ่งไม่สามารถช่วยตีความเจตนาได้ เช่น “ฉันนี่เนี่ยนะที่เธอบอกว่าหล่อ ขอโทษไม่ได้ครั้งของพี่ชายฉันหรอกยะ” ถ้อยคำนี้มีคำกริยาที่บังเจตนาขอโทษ แต่คำดังกล่าวก็ไม่ได้สื่อเจตนาขอโทษจริงๆ แต่เป็นการประชดประชันหรือเพิ่มน้ำหนักถ้อยคำให้ออกรสมากขึ้น เซอร์ลตัดสินถ้อยคำว่ามีวัจนกรรมเช่นใดโดยพิจารณาจากเงื่อนไขที่กำหนดขึ้น เงื่อนไขดังกล่าวมุ่งพิจารณาจากเจตนาของผู้พูด รายละเอียดของเงื่อนไขมีดังต่อไปนี้

เงื่อนไขที่จำแนกวัจนกรรมต่างๆ มีด้วยกัน ๔ ประการ ดังนี้

- **เงื่อนไขบอกเนื้อความ** (Propositional Content Rule) คือ เนื้อหาหรือรายละเอียดของถ้อยคำที่สื่อเจตนา
- **เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน** (Preparatory Rule) คือ ข้อกำหนดเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อของผู้พูดผู้ฟังที่มีมาก่อนที่ผู้พูดจะสื่อเจตนา
- **เงื่อนไขบอกความจริงใจ** (Sincerity Rule) คือ ความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดในการสื่อเจตนา
- **เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ** (Essential Rule) คือ จุดมุ่งหมายของการสื่อเจตนา

เซอร์ล (1969 : 66) ได้เสนอเงื่อนไขวัจนกรรมขอร้องไว้ ดังนี้

๑. **เงื่อนไขบอกเนื้อความ** จะต้องเกิดการกระทำในอนาคตของผู้ฟัง (เกิดเหตุการณ์ในอนาคต คือผู้ฟังปฏิเสธหรือตอบรับ)
- ๒ **เงื่อนไขบอกปัจจัยพื้นฐาน** คือ
 - ๒.๑ ผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งใดก็ได้ และผู้พูดก็เชื่อเช่นนั้น
 - ๒.๒ ไม่มีอะไรที่แสดงอย่างชัดเจนว่าผู้พูดและผู้ฟัง ทำสิ่งนั้นอยู่เองเป็นปกติ
- ๓ **เงื่อนไขบอกความจริงใจ** ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น
- ๔ **เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ** เป็นความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น

การขอร้องนั้นหากพิจารณาจากเงื่อนไข ๔ ข้อของเซอร์ลแล้วพบว่า มีเนื้อหาสาระคล้ายกับการสั่งเพียงแต่การสั่งนั้น ผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟัง (ในสถานการณ์นั้น ๆ) มากพอที่จะบังคับหรือมุ่งคาดหวังให้ผู้ฟังตอบรับคำสั่งนั้น โดยไม่ได้เผื่อช่องให้ผู้ฟังปฏิเสธ ในขณะที่การขอร้องนั้นผู้พูดไม่มีอำนาจที่จะออกคำสั่งหรือคาดหวังการตอบรับจากผู้ฟังได้แม้ว่าผู้พูดจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังก็ตาม ดังนั้นผู้พูดจึงมักจะเลือกสรรถ้อยคำที่ไม่แสดงว่าเป็นการล่วงเกินผู้ฟังทางใดทางหนึ่ง เพราะฉะนั้นงานวิจัยนี้จะได้นำแนวคิดเรื่องวัจนกรรมของเซอร์ลมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินว่าสถานการณ์ที่สมมติขึ้นทั้งง่ายและยากนั้นเป็นสถานการณ์การขอร้องหรือไม่

๑.๗.๒ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการขอร้องจากแนวคิดเรื่องความสุภาพ

ความสุภาพตามความคิดของบราวน์และเลวินสันนั้น ไม่ใช่ความสุภาพด้วยการใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ เลิศหรู แต่เป็นการเลือกใช้ถ้อยคำใดก็ตามที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อ รักษาหน้าของผู้ฟัง เป็นหลักหน้า ในที่นี้ **คือความต้องการพื้นฐาน**ที่ทุกคนพึงมี (basic wants) และไม่ต้องการให้ใครมาล่วงล้ำประกอบด้วย ๒ ด้าน ได้แก่ **หน้าทางบวก (Positive Face)** หรือหน้าที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ หรือชื่นชม

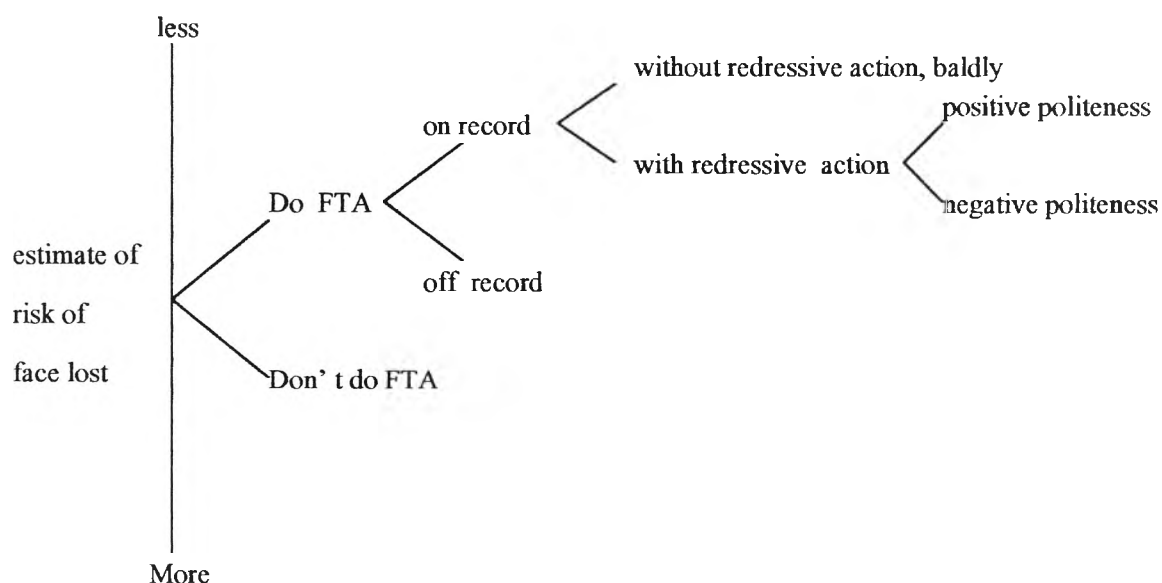
และ **หน้าทางลบ (Negative Face)** ซึ่งเป็นหน้าที่ต้องการเป็นอิสระมีความเป็นส่วนตัวไม่ต้องการให้ใครรบกวน หรือก้าวก่าย

การขอเรื่องจึงถือเป็นการคุกคามหน้าทางลบของผู้ฟังเพราะเป็นการกระทำที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเอื้อประโยชน์บางอย่างแก่ผู้พูด การกระทำดังกล่าวจึงเป็นการรบกวน หรือทำให้ผู้ฟังลำบากใจที่ต้องเลือกว่าจะตอบรับหรือไม่ ขณะเดียวกันผู้พูดก็ต้องสูญเสียหน้าทางบวกเพราะการกระทำดังกล่าวทำให้ค่าของผู้พูดลดลง เนื่องจากต้องเอาตัวเองไปขอความช่วยเหลือพึ่งพาจากผู้ฟัง และอาจถูกผู้ฟังปฏิเสธได้ดังนั้นจึงน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้พูดแต่ละคนแสดงการขอเรื่องแตกต่างกันออกไปเพื่อสร้างความสุภาพต่อผู้ฟัง ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยรักษาหน้าของผู้พูดเอง

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการขอเรื่องนั้นมีโอกาสเสี่ยงที่จะทำให้ผู้ถูกขอเรื่องไม่พอใจ หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้พูด และผู้พูดเองก็อาจเสียหน้าที่ต้องพึ่งผู้อื่นหรือถูกปฏิเสธการขอเรื่อง ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้พูดจะต้องเลือกใช้ภาษาเพื่อสร้างความสุภาพในการขอเรื่อง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ถ้อยคำที่แสดงการขอเรื่องมีกลวิธีที่หลากหลาย จากแนวคิดเรื่องความสุภาพดังกล่าว ทำให้เห็นว่ากลวิธีการขอเรื่องสามารถแปรตามระดับความสุภาพได้ บรรานันและเลวินสันได้เสนอกลวิธีความสุภาพ ไว้ดังนี้

แผนภูมิที่ ๑ แสดงกลวิธีความสุภาพของบรรานันและเลวินสัน (1978 : 65)

possible strategies for doing FTAs



แผนภูมิดังกล่าวแสดงให้เห็นกลวิธีความสุภาพแยกออกเป็น ๒ กลวิธีใหญ่ คือการแสดงเจตนา หรือ Do FTA กับการไม่แสดงเจตนาหรือ Don't FTA จากแผนภูมิจะเห็นว่า การไม่แสดงเจตนา นั้นเป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังมากที่สุด เพราะไม่ได้แสดงว่าผู้พูดคุกคามหรือละเมิดหน้าของผู้ฟังเลย อย่างไรก็ตามบางครั้งเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกระทำดังกล่าวได้แม้ว่าจะไม่ต้องการทำให้ผู้ฟังและตนเองต้องเสียหน้า ดังนั้นในการแสดงเจตนาจึงสามารถเลือกกลวิธีสร้างความสุภาพเพื่อรักษาหน้าของทั้งคู่สนทนา และผู้พูดเองได้แตกต่างกันออกไป กลวิธีความสุภาพที่บรรวณและเลวินสันเสนอ มีทั้งสิ้น ๔ กลวิธีด้วยกัน ดังนี้

กลวิธีที่ ๑ Without repressive action, baldly

คือการกล่าวเจตนาตรงๆ โดยปราศจากการตกแต่งข้อความ เป็นการกระทำที่แสดงเจตนาอย่างตรงไปตรงมาที่สุด อาจเพราะผู้พูดคิดว่าเรื่องที่กล่าวน่าจะทำให้ผู้ฟังเสียหน้าน้อยที่สุด ผู้พูดจึงไม่ได้คำนึงถึงการสร้างความสุภาพมากนัก เช่น ในการขอร้องผู้ที่สนิทสนมคุ้นเคยด้วย ผู้พูดอาจสามารถแสดงเจตนาตรงๆ ได้เลยเพราะเชื่อว่าผู้ฟังไม่ถือสา ตัวอย่าง ในสถานการณ์ที่ผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังเก็บปากกาของผู้พูดที่ตกพื้นให้ว่า “เก็บซิ” หรือในกรณีฉุกเฉินต้องการความช่วยเหลือ หรือ ผู้พูดเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้พูดเห็นว่าการรักษาหน้ามีความสำคัญน้อยกว่าการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา ตัวอย่าง กรณีที่พลเมืองคนหนึ่งกล่าวกับกลุ่มคนที่มุ่งคู้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุว่า “ออกไปให้ห่างจากคนเจ็บเดี๋ยวนี้” เพื่อจะรีบนำผู้ได้รับบาดเจ็บส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

กลวิธีที่ ๒ Positive politeness

เป็นการกระทำที่มีการตกแต่ง หรือแก้ไขบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่า ผู้พูดไม่ได้มีความรู้สึกในทางลบต่อหน้าของผู้ฟัง กลวิธีนี้มีกลวิธีย่อยๆ เพื่อเลือกใช้ให้เหมาะกับสถานการณ์ ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ผู้พูดต้องการปฏิเสธการชักชวนของผู้ฟัง แต่กลัวว่าผู้ฟังจะเสียหน้าที่คิดว่าผู้พูดรู้สึกรำคาญหรือไม่พอใจการกระทำ อาจใช้วิธีกล่าวยินดีหรือชื่นชมก่อนจะปฏิเสธ เช่น กรณีที่ผู้ฟังชวนผู้พูดไปคูหนึ่ง แต่ผู้พูดไม่ยอมไป ก็อาจกล่าวว่า “ทำทางน่าสนุกคินะแต่มันไม่ว่าง”

กลวิธีที่ ๓ Negative politeness

เป็นการกระทำที่มีการตกแต่งแก้ไขบางสิ่งบางอย่าง เพื่อแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะก้าวร้าวหน้าทางลบของผู้ฟัง หรือกล่าวอีกอย่างก็คือ ไม่เจตนารบกวน หรือทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อน กลวิธีดังกล่าวมีกลวิธีย่อยหลายวิธีด้วยกัน ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังช่วยเหลืองานบางอย่าง อาจกล่าวว่า “ถ้ารบกวนช่วยทำงานนี้ให้หน่อย” เพื่อไม่เป็นการจำกัดทางเลือกแก่ผู้ฟังเกินไป กล่าวคือ ผู้ฟังสามารถปฏิเสธการขอร้องได้ โดยอ้างว่าตนมีธุระ

กลวิธีที่ ๔ off record

เป็นการกระทำที่ผู้พูดไม่ได้แสดงอย่างชัดเจนว่ามีเจตนาเช่นใด เป็นการเลี่ยงไปกล่าวถึงสิ่งอื่น เพื่อไม่แสดงว่าคุกคามหน้าของผู้ฟัง แล้วปล่อยให้ผู้ฟังเป็นผู้ตีความเจตนาที่แท้จริงเอง วิธีการนี้ผู้พูดจึงสามารถเลี่ยงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนกล่าวได้ โดยอ้างว่าแท้จริงตนมิได้มีเจตนาอย่างที่ผู้ฟังตีความ กลวิธีนี้มีกลวิธีย่อยๆ ให้เลือกใช้ให้เหมาะกับสถานการณ์ เช่น Give hint หรือการบอกใบ้โดยนัยๆ ว่ามีเจตนาเช่นใด ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้พูดต้องการออกจากโรงภาพยนตร์ที่ตนกำลังชมอยู่ด้วยสาเหตุบางประการจึงชักชวนเพื่อนด้วยคำพูดว่า “*What a boring movie*” (= Let’s leave) (หมายถึงเพราะภาพยนตร์เรื่องนี้น่าเบื่อ จึงออกจากโรงภาพยนตร์ดีกว่า)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพในการสื่อเจตนา ได้แก่ งานของ เลคอฟ (Lakoff, 1973 อ้างถึงใน Fraser, 1990) ซึ่งกล่าวว่า การใช้ภาษาที่ดีนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความสุภาพด้วย เขาได้เสนอ แนวทางการใช้ภาษาเพื่อความสุภาพ ๓ ข้อ ดังนี้

๑. การไม่บังคับ หรือรบกวนคู่สนทนา (Don’t impose)

คือการพยายามไม่แสดงว่าตนคาดหวัง บีบบังคับ หรือยึดเขี่ยบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟังเกินไป เช่น ถ้าหากต้องการขอให้ผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าช่วยทำงานบางอย่าง ก็อาจกล่าวว่า “ขออนุญาตช่วยตรวจสอบงานชิ้นนี้ให้หน่อยค่ะ” ตัวอย่างนี้ เป็นการขอร้องด้วยการใช้วิธีที่แสดงว่าผู้พูดไม่ได้รับรู้หรือบีบบังคับผู้ฟัง ด้วยการแสดงมารยาทที่ดี ได้แก่ การขออนุญาตก่อนจะขอให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างให้ หรือการขอยืมสิ่งของบางอย่างของผู้ฟัง ด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า “ขอยืมของชิ้นนี้หน่อยนะ แล้วจะดูแลรักษาให้ดีที่สุด” การพยายามผ่อนเจตนาให้เบาลง ด้วยการสัญญาว่าจะดูแลของที่ขอยืมจากผู้ฟังให้เป็นอย่างดี เพื่อแสดงว่าผู้พูดมิได้รับกวนผู้ฟังมากเกินไป

๒. การเสนอทางเลือก (Give options)

การแสดงความสุภาพบางครั้งอาจทำได้โดยการเปิดช่องให้ผู้ฟังปฏิเสธการขอร้องได้ เช่น “ถ้าว่างช่วยพิมพ์งานให้หน่อยได้ไหม” ผู้ฟังก็สามารถตอบรับ หรือปฏิเสธได้อย่างไม่อึดอัดใจ เพราะผู้พูดได้เผื่อทางเลือกไว้ให้ผู้ฟังปฏิเสธ อย่างไรก็ตามกฎข้อนี้อาจใช้แทนกฎข้อที่ ๑ ได้ หากสถานการณ์ดังกล่าวไม่เหมาะที่จะใช้กฎข้อที่ ๑

๓. ทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ (Make Addressee feel good)

การกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกพึงพอใจ เป็นการสร้างสัมพันธไมตรีอันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ทำให้มีความสนิทสนมกันมากขึ้น เช่น ในกรณีที่ขอร้องเพื่อน อาจกล่าวถ้อยคำที่ไพเราะ และแสดงถึงความสนิทสนม ด้วยการเรียกขานชื่อเล่นของผู้ฟัง และการใช้คำเสริมบอกสถานภาพที่

แสดงความสนิทสนม ไพเราะและอ่อนหวาน ได้แก่ จ๊ะ เช่น “แอนจ๊ะ ขอชิมปากกาหน่อยนะจ๊ะ” เป็นต้น

บลุม กุลกา (Blum-Kulka and Shoshana , 1984) ได้ศึกษาวัจนกรรมการขอร้องข้ามวัฒนธรรม โดยจัดกลวิธีการขอร้องออกได้ ๕ กลวิธี ตามความตรงอ้อม โดยแบ่งได้เป็น ๓ ระดับ ดังนี้ คือ การขอร้องแบบตรงไปตรงมา (Explicit level) ตัวอย่างเช่น “*Open the window.*” การขอร้องแบบอ้อมค้อมตามธรรมเนียมปฏิบัติ (Conventional indirect level) ตัวอย่างเช่น “*Would you open the window ?*” และการขอร้องแบบอ้อมค้อมที่ไม่เป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติ (Nonconventional indirect level) ตัวอย่างเช่น “*It's hot.*” ในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องการขอให้ผู้ฟังเปิดหน้าต่างให้ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาว่าภาษานั้นสุภาพหรือไม่ บรรานและเลวินสัน กล่าวว่า จำเป็นต้องอาศัยบริบทในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งแปรตามปัจจัยที่เหมาะสม ช่วยในการตัดสินใจ

๑.๗.๓ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการขอร้อง

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงการขอร้องแตกต่างกันนั้น เนื่องจากบริบทแวดล้อมบางประการ จึงทำให้ผู้พูดเลือกถ้อยคำที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้เหมาะสมในการสื่อสาร

บรราน และเลวินสัน (1987) กล่าวว่า การแสดงวัจนกรรมใด ๆ ก็ตามด้วยกลวิธีที่แตกต่างกันออกไปนั้นขึ้นอยู่กับบริบทของสถานการณ์ ซึ่งแปรตามปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป มีด้วยกัน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) อำนาจของผู้พูดกับผู้ฟัง (Power) หรือ สถานภาพทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟัง การพิจารณาอำนาจหรือสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังนั้น ขึ้นอยู่กับธรรมเนียม และวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ ด้วย เช่น สังคมไทยเราส่วนใหญ่ให้อายุเป็นตัวตัดสินสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังเบื้องต้น กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากกว่าย่อมมีสถานภาพสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ดังนั้นในการเลือกสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาการขอร้อง จึงต้องพิจารณาเรื่องของอายุ ด้วย ในขณะที่สังคมอเมริกันไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๔๑)

๒) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) หรือความสนิทสนมใกล้ชิดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เป็นการพิจารณาว่าผู้พูดกับผู้ฟังมีความสนิทสนมกันมากน้อยแค่ไหน ซึ่งการพิจารณาเรื่องความสนิทสนมหรือไม่นี้ จะช่วยให้เราวัดค่าน้ำหนักการรบกวนผู้ฟังได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมของสังคม

นั้น ๆ ด้วย เช่น ในสังคมไทยถือว่าผู้ที่สนิทสนมกันย่อมมีสิทธิขอร้องกันด้วยเรื่องต่างๆมากกว่าผู้ที่ไม่ได้สนิทสนมกันเลย เพราะเชื่อว่าไม่เป็นการรบกวนผู้ฟังมากนัก

๓) ความรุนแรงของสถานการณ์ (Ranking of imposition) อาจเป็นความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้องหรือความรุนแรงของการรบกวนผู้ฟัง ซึ่งจะตัดสินได้จากกรอบของสังคม และวัฒนธรรมในการใช้ หรืออาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น มุมมองหรือทัศนคติของผู้ใช้ภาษา และผู้ฟังว่าจะตัดสินเช่นใด เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะได้ค้นหา แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมต่างๆ ของบราวน์และเลวินสันมาพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการขอร้องในภาษาไทยเวลาค่อนข้างมาก เป็นต้น ดังนั้นจึงเลือกเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่สมมติสถานการณ์ที่ต้องขอร้องแทน

๑.๒ นิยามศัพท์สำคัญ

การขอร้อง หมายถึง การขอให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ผู้พูดต้องการ โดยผู้พูดแสดงการตั้งใจให้ผู้ฟังตอบรับการขอร้องแทนที่จะมุ่งคาดหวังหรือบีบบังคับให้ผู้ฟังทำตามความต้องการ ข้อความที่แสดงการขอร้องนั้นตัดสินได้จากเงื่อนไขการขอร้องของเซอร์ล (1969 : 66)