

ว้จันกรรรมการแสดดงคววมม่พอใจในภาษาไทย: กรณั้ศั้กษานั้สั้ตนักศั้กษา



นางสาวรุ่งอรุณ ใจซั้ด

สถาบันวิทธยบรึการ

จุฬาลงกรณั้มหาวิทยาลัย

วิทธยานั้พนั้ธั้เน้เป็นส่วนหนึ่งของการศั้กษาตามหลั้กสูตรปรึญญาอั้กษรศาสตรมหาบั้ณทั้ต

สาขาวิชาภาษาไทย ภาควั้ชาภาษาไทย

คณะอั้กษรศาสตรั้ จุฬาลงกรณั้มหาวิทยาลัย

ปีการศั้กษา ๒๕๔๙

ลั้ขสั้ทั้ธั้ของจุฬาลงกรณั้มหาวิทยาลัย

THE SPEECH ACT OF COMPLAINING IN THAI: A CASE STUDY OF UNIVERSITY STUDENTS



Miss Rungaroon Jaisue

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Art Program in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

รุ่งอรุณ ใจชื่อ : วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา.
(THE SPEECH ACT OF COMPLAINING IN THAI: A CASE STUDY OF UNIVERSITY
STUDENTS) อ. ที่ปรึกษา: ผศ.ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๑๘๓ หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา
ในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ๔ สถานการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความ
ไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนมของคู่สนทนา ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบจากแบบสอบถามของ
กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ๒๗ แห่งทั่วประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่อผู้ที่ทำให้ผู้พูดไม่พอใจ
มากกว่าทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ประกอบด้วย กลวิธีการ
แสดงความไม่พอใจแบบตรงจำนวน ๗ กลวิธี กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม จำแนกเป็น ๒ แบบ คือ
แบบที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังจำนวน ๑๓ กลวิธี และแบบที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังจำนวน ๔
กลวิธี และกลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจจำนวน ๒ กลวิธี ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้
กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรงในการแสดงความไม่พอใจ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยและ
ค่านิยมเรื่อง "ความเกรงใจ" ของคนไทย

ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วย
ถ้อยคำมากยิ่งขึ้น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โอกาสที่ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงและไม่
แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีอัตราส่วนเท่าๆ กัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยความสนิทสนม
ไม่มีผลต่อการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำของผู้พูดภาษาไทย แต่มีผลต่อการเลือกกลวิธี
การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความ
ไม่พอใจแบบตรงและใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท ทั้งนี้เพราะผู้พูดไม่คิดว่าเพื่อนจะ
โกรธ อีกทั้งการแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนสนิทยังเป็นการเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน แต่กับเพื่อนไม่สนิท
ผู้พูดเกรงว่าเพื่อนที่ไม่สนิทอาจจะโกรธ หรือทำร้ายผู้พูดกลับ ผู้พูดจึงมักเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ
แบบอ้อมและสุภาพมากกว่า

ภาควิชา.....ภาษาไทย..... ลายมือชื่อนิสิต..... รุ่งอรุณ ใจชื่อ
สาขาวิชา.....ภาษาไทย..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....๒๕๔๘.....

4780192722 : MAJOR THAI

KEY WORD: COMPLAINING / PRAGMATICS / SPEECH ACT / SOLIDARITY

RUNGAROON JAISUE: THE SPEECH ACT OF COMPLAINING IN THAI: A CASE STUDY
OF UNIVERSITY STUDENTS. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.NATTAPORN
PANPOTHONG, PH.D, 183 pp.

The research aims to examine the act of complaining in Thai. The data was elicited using a Discourse Completion Test (DCT) in 8 everyday situations of college and university interaction. The 150 respondents consist of students from 27 Thai colleges and universities.

The finding indicates that most Thai speakers express complaints rather than opt out. The complaint strategies can be sorted into 3 groups; direct strategies consisting of 7 sub-strategies, indirect strategies which divide into 2 types - face-to-face speaking consisting of 13 sub-strategies and non-face-to-face speaking consisting of 4 sub-strategies, and the last group is supporting strategies consisting of 2 types - to call for attention and to point up complaints. It is also found that Thai speakers used indirect complaints strategies rather than direct strategies, which supports the hypothesis that Thai people feel '*kreengcay*' (considerate and care) when interacting with people even when feeling displeasure or annoyance.

In terms of the relation between complaints strategies and the seriousness of the offense, it is found that Thai speakers tend to perform the act of complaints more when the offense is serious. On the other hand, when the seriousness decreases, Thai speakers perform the act of complaints less. In addition, the solidarity of the speakers and the hearer is a crucial factor for the speaker in deciding to perform the complaints strategies. It is found that Thai speakers expressing complaints to a close friend used 'cursing' more than a colleague and also used a direct strategies in a close friend situation more than a colleague situation. The respondents indicate that they feel it is easier when complaining to a close friend because they know each other and they believe a close friend will understand and won't be angry. On the other hand, the respondents worry a colleague would feel upset or get revenge and above-all, the respondents don't want to look unkind.

Department.....THAI..... Student's signature..... *Rungaroon Jaisue*.....
Field of study.....THAI..... Advisor's signature..... *Natthaporn Panporthong*.....
Academic year.....2006.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้ความรู้และแนวคิดที่เป็นประโยชน์ ผู้ให้ความเอาใจใส่ด้วยความอดทนและเมตตา ตลอดจนให้คำแนะนำและกำลังใจอันทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัย ความรู้ความสามารถและการสอนของอาจารย์ประทับใจผู้วิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกโชคดีที่ได้อยู่ในความดูแลของอาจารย์ และซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ พุกผาสุข อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรวงเกียรติ และ อาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวณิช คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาชี้ข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้ให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ภาควิชาภาษาไทย และภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่าและมีประโยชน์ต่อผู้วิจัย ทั้งในการทำวิทยานิพนธ์และการประกอบอาชีพในอนาคต

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณไพบูลย์ ดำรงชัยธรรม ประธานมูลนิธิดำรงชัยธรรม ผู้ให้ทุนการศึกษาตลอดการศึกษาและการทำวิจัย ขอขอบคุณ พี่ปวย สำหรับความห่วงใยและการดูแลอย่างดียิ่ง ขอขอบคุณ เพื่อนพี่น้องพี่มูลนิธิดำรงชัยธรรมทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจอันมีค่าแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ จาก บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พี่แกน พี่เอก พี่ทราย พี่ไฉ่ สี่ ธอรัน เอ ที่ช่วยเก็บข้อมูลในการทำวิจัยอย่างขันแข็ง ขอขอบคุณ น้องต่ายและป้าเปิ้ล ที่ช่วยอ่านและตรวจทานอย่างอดทน ขอขอบคุณน้องเจี๊ยน ทิพย์ ท้อป และ โศ ที่ช่วยรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่รู้เบื่อ ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ภาควิชาภาษาไทย วรรณคดีไทย ตลอดจนภาควิชาภาษาศาสตร์ ที่คอยถามไถ่และให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกมีความสุข ตลอดการศึกษาในรั้วอักษรศาสตร์แห่งนี้

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ ผู้เป็นพลังและแสงทองของลูกมาโดยตลอด ขอขอบคุณ คุณพ่อ ที่คอยถามไถ่ด้วยความหวังดี ขอบใจ น้องออย น้องเท่ สำหรับความเชื่อมั่นและกำลังใจ ขอขอบคุณ ธรรมชาติ โอกาส และโชคชะตา ที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ ขอขอบคุณค่ะ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย.....	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย.....	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๓
๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	๓
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๔
๑.๗.๑ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๔
๑.๗.๒ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	๔
๑.๗.๓ การสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล.....	๔
๑.๗.๔ การเก็บข้อมูล.....	๙
๑.๗.๕ การจัดระเบียบข้อมูล.....	๙
๑.๗.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๐
๑.๘ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๑
๑.๘.๑ แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ..	๑๑
๑.๘.๑.๑ แนวคิดเรื่องวัจนกรรม.....	๑๒
๑.๘.๑.๒ แนวคิดเรื่องความสุภาพ.....	๑๔
๑.๘.๑.๓ วัจนกรรมและวัฒนธรรม.....	๒๔
๑.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการแสดงความไม่พอใจ.....	๒๔
๑.๘.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินระดับการคุกคาม.....	๓๐

บทที่ ๒ การแสดงความไม่พอใจในสังคมไทย.....	๓๒
๒.๑ การไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ.....	๓๓
๒.๑.๑ การทำเฉยๆ.....	๓๓
๒.๑.๒ การทำอย่างอื่น.....	๓๗
๒.๒ การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ.....	๔๒
๒.๒.๑ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ.....	๔๓
๒.๒.๑.๑ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง.....	๔๕
๒.๒.๑.๒ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม.....	๕๙
๒.๒.๒ กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ.....	๙๒
๒.๒.๒.๑ กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง.....	๙๓
๒.๒.๒.๒ กลวิธีเสริมเพื่อเสริมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด....	๙๖
๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ.....	๑๐๕
บทที่ ๓ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยระดับความไม่พอใจและ ปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๑๔
๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและระดับความไม่พอใจต่อ สถานการณ์ไม่พึงประสงค์.....	๑๑๔
๓.๑.๑ ระดับความไม่พอใจของผู้พูดต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์.....	๑๑๔
๓.๑.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและการเลือกแสดงหรือไม่แสดง ความไม่พอใจ.....	๑๑๖
๓.๑.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจของผู้พูดและการเลือกกลวิธี การแสดงความไม่พอใจ.....	๑๑๙
๓.๑.๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและกลวิธี แบบตรง.....	๑๒๐
๓.๑.๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและกลวิธี แบบอ้อม.....	๑๒๓
๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม...	๑๒๙
๓.๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและระดับความ ไม่พอใจ.....	๑๒๙

๓.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและการเลือกแสดงหรือ ไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ.....	๑๒๘
๓.๒.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและการเลือกกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย.....	๑๓๓
๓.๒.๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมกับการเลือกใช้ กลวิธีแบบตรง.....	๑๓๔
๓.๒.๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมกับการเลือกใช้ กลวิธีแบบอ้อม.....	๑๔๑
บทที่ ๔ บทสรุป.....	๑๔๙
๔.๑ สรุปผลการวิจัย.....	๑๔๙
๔.๒ สรุปเปรียบเทียบผลการวิจัยการแสดงความไม่พอใจในวัฒนธรรมไทยกับการแสดง ความไม่พอใจในวัฒนธรรมอื่น.....	๑๕๑
๔.๓ อภิปรายผลการวิจัย.....	๑๕๔
๔.๔ ข้อเสนอแนะ.....	๑๕๖
รายการอ้างอิง.....	๑๕๘
ภาคผนวก.....	๑๖๓
ภาคผนวก ก กลุ่มข้อมูล.....	๑๖๔
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	๑๖๕
ภาคผนวก ค ข้อมูลบางส่วนจากแบบสอบถาม.....	๑๗๕
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	๑๘๓

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๑.๑ แสดงความถี่ร้อยละของสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย ซึ่งจะนำมาใช้ในแบบสอบถามต่อไป.....	๕
๒.๑ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ.....	๓๒
๒.๒ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการไม่แสดงความไม่พอใจ.....	๓๓
๒.๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของเหตุผลในการทำเฉยๆ.....	๓๔
๒.๔ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำอย่างอื่น.....	๓๗
๒.๕ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการพูดต่อหน้าและไม่พูดต่อหน้า.....	๔๓
๒.๖ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง.....	๕๘
๒.๗ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบพูดต่อหน้า.....	๘๖
๒.๘ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมโดยการพูดและไม่พูดต่อหน้า.....	๘๗
๒.๙ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้า.....	๙๑
๒.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและแบบอ้อม.....	๙๒
๒.๑๑ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของข้อความลักษณะต่างๆ.....	๑๐๖
๒.๑๒ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีที่ปรากฏในคำตอบที่มี ๑ ถ้อยคำ.....	๑๐๖
๒.๑๓ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของถ้อยคำแบบต่างๆในคำตอบที่มีมากกว่า ๑ ถ้อยคำ.....	๑๐๘
๒.๑๔ แสดงความถี่การปรากฏและความถี่ร้อยละของการปรากฏร่วมกันของกลวิธี.....	๑๑๐
๓.๑ แสดงค่าร้อยละของระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์.....	๑๑๕
๓.๒ แสดงระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ.....	๑๑๖
๓.๓ แสดงการปรากฏของการเลือกแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจ เปรียบเทียบระดับความไม่พอใจมากและน้อย.....	๑๑๖
๓.๔ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจโดยวิธีการต่างๆเปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจมากและน้อย.....	๑๑๗
๓.๕ แสดงการปรากฏการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจวิธีการต่างๆในแต่ละสถานการณ์.....	๑๑๘
๓.๖ แสดงการปรากฏของกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจ.....	๑๑๙
๓.๗ แสดงค่าร้อยละกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อมเปรียบเทียบความไม่พอใจมากและน้อย....	๑๒๐

ตาราง	หน้า
๓.๘ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบตรงเปรียบเทียบระดับความไม่พอใจ.....	๑๒๑
๓.๙ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจมากและน้อย.....	๑๒๔
๓.๑๐ แสดงค่าร้อยละของระดับความไม่พอใจในแต่ละสถานการณ์ เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๒๙
๓.๑๑ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๓๑
๓.๑๒ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจวิธีการต่างๆ เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๓๑
๓.๑๓ แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแบบตรงและแบบอ้อมเปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๓๓
๓.๑๔ แสดงค่าความถี่ร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๓๓
๓.๑๕ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบตรง เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๓๕
๓.๑๖ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบอ้อม เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม.....	๑๔๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกระทำ เมื่อรู้สึกว่าคุณถูกคุกคามจากผู้ฟัง จนเกิดความรำคาญหรือไม่พอใจ และต้องการระบายความรู้สึกนั้น หรือต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การแสดงความไม่พอใจก็เป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) และอาจทำให้ความสัมพันธ์ของคู่สนทนาไม่ราบรื่น ผู้พูดจึงต้องพิจารณาว่าจะเลือกแสดงความไม่พอใจของตนออกไปหรือไม่ และแสดงอย่างไร โดยอาจต้องชั่งน้ำหนักระหว่างการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของตนอย่างชัดเจน หรือจะแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมที่ช่วยลดความรุนแรง แต่ผู้ฟังอาจจะไม่เข้าใจเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด และไม่แก้ไขพฤติกรรมที่คุกคามหรือก่อความรำคาญให้แก่ผู้พูดก็ได้

กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจ มีความแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น ในสังคมอเมริกัน ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิและความเสมอภาค ชาวอเมริกันมักแสดงความไม่พอใจอย่างรุนแรง และตรงไปตรงมาต่อสถานการณ์ที่ตนถูกคุกคาม เช่น การถูกแซงคิว ในขณะที่ ชาวอิสราเอล มักจะแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด ในสถานการณ์ที่เพื่อนบ้านส่งเสียงดังยามวิกาล (Olshtain and Weinbach, 1987)

ส่วนวัฒนธรรมไทย ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่าคนไทยไม่แสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจาก สังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการทำทนายโดยตรง หลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นความโกรธ ความไม่พอใจ และความรำคาญ คนไทยแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม ยกย่องการระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (คอลลินเนอร์, ๒๕๓๗) สังเกตได้จาก การที่เรามีสำนวน “น้ำขุ่นไว้ใน น้ำใสไว้นอก” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้เราจะรู้สึกไม่พอใจ เราก็อาจไม่แสดงออกมาให้ใครรู้ นอกจากนี้ คนไทยยังมีวิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยวิธีประนีประนอม เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนจิตใจของกันและกันมากนัก ดังเช่นสำนวน “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” ดังนั้น จึงน่าสนใจศึกษาว่า เมื่อผู้พูดภาษาไทยถูกคุกคามจากผู้อื่น ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงความไม่พอใจหรือไม่ อย่างไร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า นอกจากโครงการนำร่อง^๑ เรื่อง การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยกับปัจจัยความสนิทสนม ของผู้วิจัยแล้ว ยังไม่พบงานวิจัยอื่นที่ศึกษาว่ากิจกรรมการแสดงความไม่พอใจในสังคมไทย โครงการนำร่องดังกล่าวศึกษาว่า ความสนิทสนมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความไม่พอใจของผู้พูด และการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสนิทสนมมีผลต่อกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่า คนไทยจะเกรงใจเฉพาะคนที่ตนรู้จักเท่านั้นและไม่นิยมแสดงความขัดแย้งออกมาตรงๆ กับคนที่ตนเกรงใจ (อคิน รพีพัฒน์, ๒๕๔๒, นิธิ เอียวศรีวงศ์, ๒๕๔๖, สุรินทร์ โคมินและสนิทสมัครการ, ๒๕๒๒) อย่างไรก็ตามโครงการนำร่องนี้ใช้สถานการณ์สมมติเพียง ๕ สถานการณ์เท่านั้น และใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก

ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาว่ากิจกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย ในสถานการณ์ที่หลากหลายครอบคลุมมากขึ้น โดยมุ่งพิจารณาปัจจัยด้านความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ผู้วิจัยมีคำถามในการวิจัยว่า คนไทยมีกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจอย่างไร และการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาอย่างไร

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. ศึกษากลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจต่างกัน
๒. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจ กับปัจจัยความสนิทสนมของคู่สนทนา

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑. ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางอ้อมมากกว่ากลวิธีทางตรงในการแสดงความไม่พอใจ
๒. ปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา เป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจ

^๑ รุ่งอรุณ ใจชื่อ. ๒๕๔๗. การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยกับปัจจัยความสนิทสนม. บทความภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ๒๕๔๗ (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑. งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม ผู้วิจัยจะไม่พิจารณาปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ฯลฯ
๒. งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากผู้พูดภาษาไทยที่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากการเก็บข้อมูลภาษาโดยใช้แบบสอบถามต้องการผู้บอกภาษาที่เข้าใจคำถาม และสถานการณ์ในแบบสอบถาม

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย
๒. สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับวัฒนธรรมไทย
๓. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวัจจนกรรมประเภทต่างๆ ในภาษาไทย

๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

๑. วัจจนกรรม (Speech act) หมายถึง การกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการกระทำหรือวัจจนกรรมนั้น (Searle, 1969)
๒. ถ้อยคำ (utterance) หมายถึง ช่วงของการพูดที่ถูกคั่นด้วยจังหวะเสียง (Hurford and Heasley, 1989)
๓. กลวิธีทางภาษา หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เช่น กลวิธีความสุภาพ คือกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อความสะดวก (Brown and Levinson, 1978, 1987)
๔. วัจจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (The act of complaining) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามการแสดงความไม่พอใจตามที่ออสเทนและเวินแบช (Olshtain and Weinbach, 1987) กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจ คือ วัจจนกรรมที่เป็นผลของการกระทำที่มาก่อน (preconditions) ดังนี้
 - (๑) ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน
 - (๒) ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง และตัวผู้พูดเองหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ
 - (๓) ถ้อยคำผู้พูดที่กล่าว จะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังนั้นหรือไม่ได้ แต่มีเจตนาคือเพื่อการแสดงความไม่พอใจ

- (๔) ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจ เพื่อ (ก) ระบายความรำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน และ (ข) ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม

๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

๑.๗.๑ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็น เอกสารและงานวิจัยที่กล่าวถึงทฤษฎีวัจนกรรม เอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความสุภาพ และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ

๑.๗.๒ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย โดยเปรียบเทียบระหว่างการแสดงความไม่พอใจเพื่อนสนิทและเพื่อนนิสิตนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พูดภาษาไทยมาตรฐาน ที่เป็นนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา จากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่างๆ ไม่จำกัดคณะ เพศ อายุ หรือตัวแปรอื่นๆ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย การที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษา เนื่องจาก การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามต้องการผู้ตอบที่เข้าใจการทำวิจัย และเข้าใจสถานการณ์ในแบบสอบถาม

๑.๗.๓ การสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย เนื่องจาก การเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงนั้นจะไม่สามารถควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษา เช่น ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา น้ำหนักอารมณ์แรงของสถานการณ์ได้ อีกทั้งในสถานการณ์จริง หากผู้วิจัยไม่ใช่ผู้พูดเองย่อมไม่สามารถทราบเจตนาที่แท้จริงของถ้อยคำที่ผู้พูดพูดได้ เนื่องจาก เจตนาของผู้พูดอาจไม่ตรงตามรูปภาพเสมอไป ดังนั้น การเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง จึงไม่สามารถระบุได้แน่ชัดว่าถ้อยคำที่ปรากฏในสถานการณ์นั้น ผู้พูดมีเจตนาที่จะแสดงความไม่พอใจหรือไม่ การศึกษาวัจนกรรมจึงยอมรับการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (DCT) ว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสม โดยเฉพาะในงานวิจัยที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

(๑) รวบรวมสถานการณ์ที่สามารถก่อให้เกิดความไม่พอใจได้จริง ระหว่างคู่สนทนาที่เป็นเพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท ได้จำนวน ๒๓ สถานการณ์ โดยรวบรวมจาก

- สถานการณ์ที่มีผู้ทำวิจัยเอาไว้แล้วในต่างประเทศ โดยนำมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย เช่น ในงานวิจัยของ Olshtain and Weinbach (1987) Diana Boxer (1993) หรือ Mai Kuha (2003)
- สถานการณ์ที่ได้มาจากการสอบถามผู้ใช้ภาษาไทย

(๒) ผู้วิจัยนำสถานการณ์ที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม เรื่อง “ระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์” เก็บข้อมูลจาก นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน ๕๐ ชุด

(๓) ผู้วิจัยคัดเลือกสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็น “เรื่องเล็กน้อย” และที่เห็นว่า “ไม่พอใจมาก” ที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละระดับ เพื่อนำมาใช้สร้างแบบสอบถามต่อไป

ตารางที่ ๑.๑ แสดงความถี่ค่าร้อยละของสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากน้อย ซึ่งจะนำมาใช้ในแบบสอบถามต่อไป

สถานการณ์	ความถี่ร้อยละ		ระดับความไม่พอใจ
	เรื่องเล็กน้อย	ไม่พอใจมาก	
ทำสมุดจดคำบรรยายหาย	๑๘	๘๒	ไม่พอใจมาก
ส่งเสียงดังรบกวน	๒๐	๘๐	
กวาดขยะมาไว้หน้าห้อง	๒๔	๗๖	
แซงคิว	๓๐	๗๐	
ขโมยของเล็กน้อย	๗๔	๒๖	เรื่องเล็กน้อย
เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน	๗๘	๒๒	
เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ	๘๘	๑๒	
หยิบของโดยไม่ได้รับอนุญาต	๙๘	๒	

(๔) ผู้วิจัยนำสถานการณ์ที่ได้คัดเลือกไว้ในข้อ (๓) มาเป็นสถานการณ์ในแบบสอบถามซึ่งจะใช้เก็บข้อมูลในงานวิจัย โดยใช้รูปแบบ Reaction Elicitation Questionnaire ที่ปรับมาจาก บลูม คูลคา (Blum Kulka, 1982) และ จีวรรตน์ เพชรรัตน์โมรา (๒๕๔๔) โดยมีองค์ประกอบ ๓ ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นส่วนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย ประกอบด้วยข้อมูล สถาบันการศึกษา และเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามดังตัวอย่าง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

สถาบันการศึกษา.....จังหวัด.....

เพศ ชาย หญิง

ส่วนที่ ๒ เป็นส่วนของการบรรยายสถานการณ์ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนย่อย คือ ส่วนที่เป็นการประเมินระดับความไม่พอใจ และส่วนที่เป็นทางเลือกในการแสดงความไม่พอใจ ดังนี้

๑) การประเมินระดับความไม่พอใจ

ส่วนนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความไม่พอใจของตนที่มีต่อสถานการณ์ที่กำหนด แบ่งเป็น ๓ ระดับ โดยผลจากแบบสอบถามส่วนนี้ จะนำไปวิเคราะห์ร่วมกับผลจากส่วนของการเลือกทางเลือกในการแสดงความไม่พอใจ ดังตัวอย่าง

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรืองเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

๒) ทางเลือกในการแสดงความไม่พอใจ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ ออลสเทนและเวินแบช (Olshain and Weinbach, 1987) มาปรับโดยเพิ่มตัวเลือก ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยสังเกตว่า หากแบบสอบถามกำหนดให้ผู้ตอบต้องกล่าวถ้อยคำเพียงอย่างเดียว นอกจากจะเป็นการบังคับให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบตามที่ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์มาให้แล้ว ยังทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นธรรมชาติอีกด้วย ตัวอย่างแบบสอบถามของ ออลสเทนและเวินแบช (1987: 109) เช่น

Situation 9

It is not the first time that loud rock music is heard from your neighbor's apartment quite late at night. You pick up the phone and say:

.....

การกำหนดสถานการณ์เช่นนี้ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องแสดงความไม่พอใจกับบุคคลนั้นทางโทรศัพท์ ในบางกรณีผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่ได้ต้องการทำอะไรเลย หรืออาจต้องการทำอย่างอื่น เช่น พุดกับเพื่อนบ้านต่อหน้า ปิดหน้าต่าง ฟ้องผู้จัดการหอพัก ย้ายบ้านหนี ฯลฯ

การกำหนดแบบสอบถามเช่นนี้ นอกจากจะไม่ให้ทางเลือกกับผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ยังเป็นการ
 ชี้นำผู้ตอบแบบสอบถามอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีตัวเลือกถึง ๔ ข้อ ดังตัวอย่าง

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พุดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พุดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พุดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พุดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

โดยแบบสอบถามทั้ง ๒ ส่วน ผู้วิจัยจะนำมาใช้กับสถานการณ์ ๔ สถานการณ์ ดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑

สถานการณ์สมุดหาย คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษา ยืมสมุดจุด
 คำบรรยายของผู้พุดไปถ่ายเอกสารแล้วทำหาย

สถานการณ์ที่ ๒

สถานการณ์เสียงดัง คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาเปิดวิทยุเสียง
 ดังในยามวิกาลซึ่งผู้พุดต้องการสมาธิในการทำการบ้าน

สถานการณ์ที่ ๓

สถานการณ์ขยะ คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษากวาดขยะในห้อง
 ของตนมาทิ้งหน้าห้องของผู้พุด

สถานการณ์ที่ ๔

สถานการณ์แข่งคิว คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาแข่งคิวของผู้
 พุดในขณะที่ผู้พุดต้องรีบทำธุระเพื่อจะไปเรียนให้ทัน

สถานการณ์ที่ ๕

สถานการณ์ขโมย คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาแอบใช้ไฟมล้าง
 หน้าของผู้พุด

สถานการณ์ที่ ๖

สถานการณ์เสียงโทรศัพท์ คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาไม่ปิดเสียงโทรศัพท์ก่อนเข้าห้องเรียน ทำให้เสียงโทรศัพท์ดังขึ้นในห้องเรียนระหว่างการเรียนการสอน

สถานการณ์ที่ ๗

สถานการณ์เหยียบเท้า คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาเดินพลาดมาเหยียบเท้าของผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ

สถานการณ์ที่ ๘

สถานการณ์หยิบของ คือสถานการณ์ที่เพื่อนสนิท / เพื่อนนิสิตนักศึกษาหยิบปากกาของผู้พูดไปใช้โดยไม่ขออนุญาต

ตัวอย่างการบรรยายสถานการณ์และคำถามที่จะใช้ในแบบสอบถาม

๑. เพื่อนสนิทที่พักห้องข้างๆ กวาดขยะห้องของตนแล้วเอามากองไว้หน้าห้องของท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

.....

ส่วนที่ ๓ ส่วนนี้ผู้วิจัยจัดทำขึ้น เพื่อต้องการทราบทัศนคติเกี่ยวกับ “ความเกรงใจ” ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลส่วนนี้มาประกอบในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป ดังตัวอย่าง

ส่วนที่ ๓ ทศนคติเกี่ยวกับความเกรงใจ

(๑) ท่าน “เกรงใจ” เพื่อนสนิทหรือไม่.....เพราะ.....

.....

(๒) ท่าน “เกรงใจ” เพื่อนนิสิตนักศึกษาซึ่งท่านไม่สนิทหรือไม่.....

เพราะ.....

๑.๗.๔ การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด แบบสอบถาม ๑ ชุดประกอบด้วย ๑๖ สถานการณ์ คือ สถานการณ์เพื่อนสนิท ๘ สถานการณ์ และสถานการณ์เพื่อนนิสิตนักศึกษา ๘ สถานการณ์ ซึ่งเป็นสถานการณ์แบบเดียวกัน

๑.๗.๕ การจัดระเบียบข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อที่ ๑

ผู้วิจัยจะนำความถี่ของการประเมินระดับความไม่พอใจจากสถานการณ์แบบต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนจากกลุ่มตัวอย่างมาใส่ไว้ในตาราง

ตัวอย่างตารางประเมินระดับความไม่พอใจของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	สถานการณ์ ๑	สถานการณ์ ๒	สถานการณ์ ๓	สถานการณ์ ...
สถานการณ์เพื่อนสนิท	๑	๑	๒	...
สถานการณ์เพื่อนนิสิตนักศึกษา	๑	๒	๓	...

จากตาราง จะแสดงระดับความไม่พอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานการณ์ ทั้ง ๘ สถานการณ์ ซึ่งแบ่งเป็นสถานการณ์เพื่อนสนิทและเพื่อนนิสิตนักศึกษา โดยสามารถแบ่งระดับความไม่พอใจในแต่ละสถานการณ์ได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ สถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ปานกลาง และมาก ตามลำดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์นั้น ดังนี้

ลำดับที่ ๑ = สถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย

ลำดับที่ ๒ = สถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่อนข้างทำให้รู้สึกไม่พอใจ

ลำดับที่ ๓ = สถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทำให้รู้สึกไม่พอใจมาก

ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อที่ ๒

คำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คนใน ๑ สถานการณ์ถือเป็น ๑ ข้อความ เป็นข้อความที่เป็นคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ๑๕๐ คน คนละ ๑๖ สถานการณ์ รวมเป็น ๒,๔๐๐ ข้อความ (๑๕๐ X ๑๖) ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้อาจจะมีทั้งข้อความที่เป็นการแสดงความไม่พอใจ และที่ไม่ได้แสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อความในส่วนที่ไม่แสดงความไม่พอใจด้วย เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยความสนิทนมมีผลต่อการไม่แสดงความไม่พอใจ หรือไม่ อย่างไร

๑.๗.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๗.๖.๑ การวิเคราะห์ว่าเป็นการแสดงความไม่พอใจหรือไม่แสดงความไม่พอใจ

ผู้วิจัยจะตัดสินใจว่าคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม เป็นวัจนกรรมกรแสดงความไม่พอใจหรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกไม่พูด (ทำเฉยๆ) และไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น จะถือว่าเป็นการไม่แสดงความไม่พอใจ เนื่องจากการไม่พูดทำเฉยๆ นั้น แสดงว่าผู้ถูกถามไม่ได้แสดงความไม่พอใจของตนออกมาแต่อย่างใด และการไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นแม้ว่าจะเป็น การกระทำเพื่อแสดงออกถึงความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้ออกมาแสดงความไม่พอใจของตนออกมาเป็นถ้อยคำ (จิรวรัตน์ เพชรรัตนโมรา, ๒๕๔๔) หากผู้ตอบแบบสอบถามเลือก พูดกับคนคนนั้นต่อหน้าว่า...และเขียนคำพูดของตนลงไป ผู้วิจัยจึงจะนำเอาข้อความส่วนนี้ไปวิเคราะห์ว่าเป็นวัจนกรรมกรแสดง ความไม่พอใจกลวิธีใดอีกครั้งหนึ่ง

๑.๗.๖.๒ การวิเคราะห์กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจ

- ๑) ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่เป็นวัจนกรรมกรแสดงความไม่พอใจในข้อ ๑.๗.๖.๑ มาแบ่งว่าแต่ละข้อความมีกี่ถ้อยคำ โดยพิจารณาจาก

๑.๑) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม แทนความเจียบระหว่างถ้อยคำ

ทั้งนี้เนื่องจาก ถ้อยคำ (utterance) คือ ช่วงการพูดที่ถูกคั่นด้วยจังหวะเจียบ หรือ การหยุดในข้อความนั้น (Hurford and Heasley, 1989) ซึ่งในการเขียนภาษาไทย ช่วงเจียบ หรือการหยุดในข้อความจะถูกแทนโดยการเว้นวรรค

๑.๒) เนื้อหาที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น “ช่วยเบาเสียงเพลงลงหน่อยได้ไหม ไม่มีสมาธิทำการบ้านเลย แล้วอีกอย่างก็ตึกแล้วไม่ใช่เวลามาเปิดเพลง อ้อ จะให้ตีปิดไปเลยดีกว่า” สามารถแบ่งได้เป็น ๔ ถ้อยคำ คือ

- ช่วยเบาเสียงเพลงลงหน่อยได้ไหม
- ไม่มีสมาธิทำการบ้านเลย
- แล้วอีกอย่างก็ตึกแล้วไม่ใช่เวลามาเปิดเพลง
- อ้อ จะให้ตีปิดไปเลยดีกว่า

๒) ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าแต่ละถ้อยคำนั้นเป็นกลวิธีใด โดยตัดสินจากเนื้อหาและอาศัยแนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์

๓) ในส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้าแต่พูดกับ....ว่า...นั้น จะไม่แยกเป็นถ้อยคำ เนื่องจาก จะถือว่าเป็นการแสดงความไม่พอใจต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นบุคคลที่สาม และจะจำแนกต่างหาก ไม่นำมารวมกับข้อมูลของกลุ่มที่เลือกพูดต่อหน้าผู้ฟัง

๑.๘ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และได้จัดระบบการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้เป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนที่เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรม ส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษาการแสดงความไม่พอใจ และส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินระดับความไม่พอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.๘.๑ แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ

ในงานวิจัยนี้ การแสดงความไม่พอใจถือว่าเป็นวัจนกรรมหนึ่ง เป็นวัจนกรรมซึ่งมีเจตนาเพื่อแสดงความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำหรือพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะเริ่มต้นที่การกล่าวถึงทฤษฎีทางวัจนกรรมก่อน จากนั้นจึงจะกล่าวถึงทฤษฎีความสุภาพ และความสัมพันธ์ของวัจนกรรมกับวัฒนธรรม ตามลำดับ

๑.๘.๑.๑ แนวคิดเรื่องวัจนกรรม (Speech acts)

แนวคิดเรื่องวัจนกรรม เริ่มต้นขึ้นจากนักปรัชญาชื่อ ออสติน (Austin, 1962 อ้างใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗) ได้เสนอแนวคิดสำคัญที่ว่า การกล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมานั้น ไม่เพียงแต่เป็นการแสดงเนื้อความ หรือประพจน์ (proposition) ของข้อความที่กล่าวเท่านั้น แต่ยังเป็น การแสดงการกระทำด้วย เช่น ขณะที่กล่าวถ้อยคำว่า “ขอโทษ” ออกมานั้น ผู้พูดกำลังแสดงการ ขออภัยโทษอยู่ด้วย เป็นต้น และบางครั้งเราก็ไม่อาจทราบเจตนาของผู้พูดได้จากรูปภาษา เพราะใน การสื่อเจตนาของผู้พูด ผู้พูดไม่จำเป็นจะต้องเลือกรูปภาษาที่ตรงกับเจตนาเสมอไป ดังนั้น เมื่อเรา กล่าวถ้อยคำ จะมีการกระทำ ๓ อย่างเกิดขึ้นได้แก่

- ๑) ถ้อยคำ (locutionary act) ที่ผู้พูดเปล่งออกมา
- ๒) วัจนกรรมหรือเจตนา (illocutionary act/force) หรือความตั้งใจของผู้พูดถือว่าเป็น ส่วนที่สำคัญที่สุดของวัจนกรรม
- ๓) วัจนผล (perlocutionary act/effect) หรือผลจากการกล่าวถ้อยคำที่ผู้พูด ต้องการ จะให้เกิดขึ้น แต่บางครั้งผลลัพธ์ที่ได้จากถ้อยคำหนึ่งๆ อาจจะไม่ สัมพันธ์กับเจตนาของผู้พูดเลยก็ได้

ต่อมา เซอร์ล (Searle, 1969) ได้พัฒนาแนวคิดดังกล่าวของออสตินให้เป็นระบบ มากขึ้น โดย เซอร์ล เห็นว่า วัจนกรรมมีองค์ประกอบอยู่ ๒ ส่วน คือ

- ๑) ส่วนเนื้อความ (proposition content)
- ๒) ส่วนเจตนาหรือวัจนกรรม (illocutionary act)

เพื่อให้เห็นว่าเนื้อความและเจตนาไม่ใช่สิ่งเดียวกัน และวัจนกรรมบางวัจนกรรมอาจไม่มีเนื้อความ ก็ได้ เช่น เย้ – (เจตนา) ดีใจ

เซอร์ล (Searle, 1969) ได้เสนอเงื่อนไขของวัจนกรรมแต่ละประเภท ที่เรียกว่า felicity conditions เงื่อนไขเหล่านี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อจำแนกหรือตัดสินประเภทของวัจนกรรม แต่ละวัจนกรรม ประกอบด้วยเงื่อนไข ๔ ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดเป็นการอธิบายภาวะที่เหมาะสมของ การสื่อวัจนกรรมนั้นๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ (Propositional content) กล่าวถึง รายละเอียดซึ่งเป็น เนื้อหาอ้างอิงถ้อยคำที่ใช้สื่อบอกเจตนา

(๒) เงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน (Preparatory precondition) กล่าวถึง ข้อกำหนดเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิดความเชื่อของผู้พูดผู้ฟังที่มีมาก่อนที่ผู้พูดจะสื่อบอกเจตนา นั่นๆ

(๓) เงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจ (Sincerity condition) กล่าวถึง ความต้องการ แท้จริงของผู้พูดในการสื่อบอกเจตนา นั่นๆ

(๔) เงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ (Essential condition) กล่าวถึง จุดมุ่งหมายของการสื่อบอกเจตนา นั่นๆ

ในงานวิจัยนี้ นอกจากเงื่อนไขในการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งนิยามตาม ออสเทน และเวนแบช (Olshtain and Weinbach, 1987) แล้ว ผู้วิจัยได้นำเงื่อนไขวัจนกรรมทั้ง ๔ ข้อของ เซอร์ล (Searle, 1969) มาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจด้วย

นอกจากนี้ เซอร์ล (Searle, 1976) ยังได้จำแนกวัจนกรรมออกเป็นกลุ่มต่างๆ ๕ กลุ่ม คือ

- ๑) กลุ่มวัจนกรรมบอกเล่า (representative) ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเอง กับความจริงของถ้อยคำที่พูด เช่น การบอกเล่า การสรุป
- ๒) กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directive) ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เช่น การขอร้อง การสั่ง
- ๓) กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissive) ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองว่าจะ ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอให้
- ๔) กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) ได้แก่ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะ เกี่ยวกับจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึก เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความยินดี
- ๕) กลุ่มวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (declarations) ได้แก่ วัจนกรรมที่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทันที มักเกี่ยวข้องกับสถาบัน ผู้กระทำจะต้องมีสิทธิ หรืออำนาจ เช่น การประกาศสงคราม การประกาศสมรส การโปรดศีลล้างบาป การไล่ออก

ในงานวิจัยนี้ การแสดงความไม่พอใจ (complaint) จัดอยู่ในกลุ่มวัจนกรรมแสดง ความรู้สึก (expressive) อันเป็นกลุ่มที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจ ต่อการถูกคุกคามอย่างใดอย่างหนึ่ง

๑.๘.๑.๒ แนวคิดเรื่องความสุภาพ

ในงานวิจัยนี้ การแสดงความไม่พอใจถือว่าเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างหนึ่ง เป็นการแสดงออกถึงความไม่สุภาพ และอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่สนทนาได้ ผู้พูดจึงต้องพิจารณาระหว่าง การระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน ความถูกต้องเมื่อบรรทัดฐานทางสังคมถูกละเมิด และการรักษาหน้าของคู่สนทนาหรือการรักษาหน้าตนเอง ดังนั้นในงานวิจัยนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุภาพจึงมีความสำคัญและจำเป็น การศึกษาเรื่องความสุภาพในการใช้ภาษานั้น มีมีโนทัศน์ต่างๆ ดังนี้

(๑) ความสุภาพของโรบิน เลคอฟ (Robin Lakoff, 1973)

เลคอฟ (Lakoff, 1973 อ้างใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗) เสนอว่า ความสามารถในการใช้ภาษาของมนุษย์ ประกอบด้วยกฎ ๒ ข้อ คือ ต้องชัดเจน (Be Clear) และต้องสุภาพ (Be Polite) แต่ในการสื่อสารผู้คนส่วนมาก มักจะเลือกความสุภาพ (be polite) มากกว่าความชัดเจน (be clear) ดังที่ เลคอฟ (Lakoff, 1973) กล่าวไว้ว่า

(P) oiteness usually supercedes: it is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity (Lakoff, 1973)

เลคอฟ (Lakoff, 1973) ได้เสนอกฎความสุภาพไว้ ๓ ข้อคือ

- ๑) ไม่บังคับ (Don't impose)
- ๒) ให้ทางเลือก (Give Option)
- ๓) ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make A Feel Good)

(๒) แนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987)

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) นำเสนอทฤษฎีความสุภาพ โดยเน้นการใช้ความสุภาพเพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา โดยมาจากแนวความคิดที่ว่า ทุกคนในสังคมต่างก็มีหน้า (face) มีภาพลักษณ์ที่ต้องการรักษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เรายังรักษาหน้าของคู่สนทนา เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เรายังรักษาหน้าของผู้อื่นก็เพื่อให้ผู้อื่นรักษาหน้าของเราด้วยเช่นกัน ความคิดเรื่องหน้า (face) ดังกล่าว นิยามตาม กอฟแมน (Goffman, 1967) ที่ว่า

The concept of “face” can be defined as “the positive self-value a person effectively claims for himself.” (Goffman, 1967)

หน้า (face) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่ทุกคนในสังคมต้องการ เป็นความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม ซึ่งความต้องการดังกล่าวมี 2 ด้านได้แก่

- ๑) หน้าที่ด้านบวก (Positive face) คือ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม
- ๒) หน้าที่ด้านลบ (Negative face) คือ ความต้องการที่จะไม่ถูกบังคับ และไม่ถูกขัดขวางการกระทำ

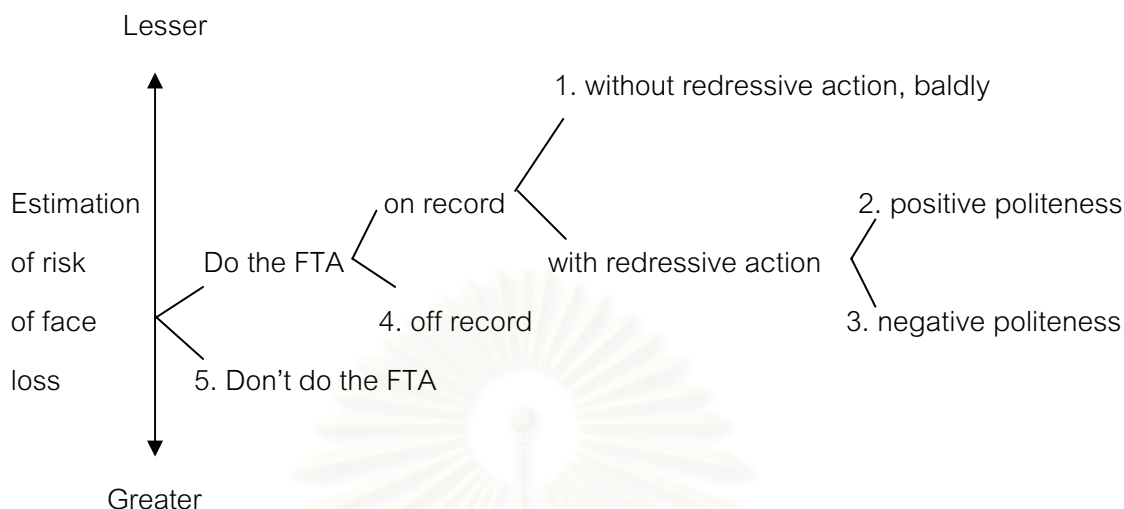
การกระทำหรือคำพูดใดๆ ที่ทำให้ผู้อื่น หรือตนเองเสียหน้า บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) เรียกว่า วัจนกรรมที่คุกคามหน้า (Face - threatening acts หรือ FTA) จำแนกประเภทการคุกคาม โดยพิจารณาว่าเป็นการคุกคามผู้พูดหรือผู้ฟัง ดังนี้

- ๑) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การสั่ง ขอร้อง แนะนำ เตือน ชู
- ๒) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เช่น การไม่เห็นด้วย วิพากษ์วิจารณ์ในทางลบ การบริภาษ
- ๓) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้พูด เช่น การกล่าวขอขอบคุณ การตอบรับการขอร้อง
- ๔) วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด เช่น การขอโทษ การยอมรับผิด การสารภาพ

จากแนวคิดของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) การแสดงความไม่พอใจ เป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เนื่องจาก การแสดงความไม่พอใจ เป็นการแสดงให้เห็นว่า การกระทำของผู้ฟังไม่เหมาะสม ผู้พูดวิพากษ์พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ ทำให้ผู้ฟังเสียหน้า ทั้งนี้เพราะ แสดงว่าพฤติกรรมหรือตัวผู้ฟังไม่เป็นที่ยอมรับของผู้พูดหรือของสังคม ดังนั้น ผู้พูดจึงต้องพิจารณาทางเลือกกระหว่าง การแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ (socially unacceptable act หรือ SUA) นั้น หรือเลือกไม่แสดงความไม่พอใจ เพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา โดยผู้พูดพิจารณาความเสียหายของการคุกคามหน้าผู้ฟัง (payoff) ดังแผนภูมิดังนี้

Circumstances determining

choice of strategy:



แผนภูมิแสดงทางเลือกในการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เมื่อต้องกระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้าผู้ฟัง ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987: 60)

จากแผนภูมิข้างต้น เมื่อผู้พูดพิจารณาว่าวัจนกรรมนั้นมีความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟังมาก ผู้พูดอาจเลือกไม่ทำวัจนกรรมนั้นเลย หรืออาจเลือกกลยุทธ์ที่ลดความรุนแรงของการคุกคามลงในกรณีที่มีความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟังน้อย ผู้พูดอาจเลือกแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาก็ได้ ทั้งนี้ บราวน์และเลวินสัน ได้เสนอกฎวิธีที่จะกระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า ๔ กลยุทธ์สำคัญ (The four super – strategies for doing FTAs) โดยพิจารณาตามความเสี่ยงของการคุกคามหน้าจากน้อยไปมาก ดังนี้

๑) Bald on record เป็นวิธีการที่ใช้การกล่าวอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา บราวน์และเลวินสัน กล่าวถึงกลยุทธ์นี้ว่าเป็นการปฏิบัติตามหลักการในการสื่อสารของ ไกรซ์ (Grice's Maxims) ซึ่งประกอบด้วยหลักการ ๔ ข้อ คือ

- (๑) หลักคุณภาพ (Maxim of Quality) คือ ไม่พูดสิ่งที่เป็นเท็จ พูดแต่ในสิ่งที่เป็นความจริง มีความจริงใจ
- (๒) หลักปริมาณ (Maxim of Quantity) คือ การพูดเท่าที่จำเป็น ไม่น้อยหรือมากเกินไปเกินความต้องการของผู้ฟัง
- (๓) หลักสัมพัทธ์ (Maxim of Relation) คือ พูดในสิ่งที่สัมพันธ์ เป็นเรื่องเดียวกัน
- (๔) หลักคุณลักษณะ (Maxim of Manner) คือ พูดชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม และเป็นลำดับ

ผู้พูดจะใช้กลวิธีตรงไปตรงมา ก็ต่อเมื่อ วัจนกรรมนั้นมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าน้อย หรือในสถานการณ์นั้น “หน้า” มีความสำคัญน้อยกว่าการกระทำวัจนกรรม เช่น ในกรณีฉุกเฉิน การแนะนำการเตือนเพื่อประโยชน์ของผู้ฟัง การแสดงความยินดี หรือบอกลา เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

“Help!”

“Watch up!”

“Careful! He’s a dangerous man.”

“Come in, don’t hesitate, I’m not busy.”

“อย่าแซงชีวะ”

๒) Positive politeness กลวิธีความสุภาพด้านบวก คือ วิธีการที่คำนึงถึงหน้าด้านบวกของผู้ฟังที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่แสดงการยอมรับผู้ฟัง พูดในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ เช่น ใช้คำที่แสดงความสนใจผู้ฟัง แสดงความเป็นพวกพ้องกลุ่มเดียวกัน แสดงว่าเป็นเพื่อนกัน ตัวอย่างเช่น

“What a beautiful vase this is! Where did it come from?”

“Wouldn’t you like a drink?”

“กว่าแล้วทำไมหมดเร็ว นี่มีงช่วยใช้นะเอง เฮ้ย คราวหน้าช่วยกันออกตั้งค์ด้วยเลย”

๓) Negative politeness กลวิธีความสุภาพด้านลบ คือ วิธีการที่คำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ฟังที่ต้องการเป็นอิสระ ไม่ถูกบังคับหรือขัดขวางการกระทำ บรรวณและเลวินสัน กล่าวว่า หัวใจสำคัญของกลวิธีนี้ คือ การไม่บังคับข่มขู่หรือควบคุมผู้ฟัง (Don’t coerce H) ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่ลดน้ำหนักการคุกคามลง หรือแสดงการขอโทษที่ก้าวร้าวหรือล่วงละเมิดอิสรภาพของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

“Can you please pass the salt?”

“I don’t suppose I could possibly ask you for a cup of flour, could I?”

“Excuse me, but...”

“ขอโทษนะคะ พอดีดิฉันรีบมาก กรุณาไปต่อแถวได้ไหมคะ ขอขอบคุณค่ะ”

๔) off record กลวิธีอ้อม คือ การใช้ถ้อยคำที่สามารถตีความได้มากกว่าหนึ่งความหมาย ใช้เมื่อวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟังมาก บรรวณและเลวินสัน กล่าวว่า กลวิธีนี้เป็นการใช้การละเมิดหลักการการสื่อสารของ ไกรซ์ (Grice’s Maxims) เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างและผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้โดยอาศัยบริบทของการสนทนา ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่ไม่

ผู้พูดตนเองว่าตนกล่าววัจนกรรมใดกันแน่ เช่น การกล่าวน้อยหรือมากกว่าจริง การใช้ถ้อยคำนัย ผกผัน การใช้อุปลักษณะ การพูดแบบคลุมเครือ เป็นต้น และผู้ฟังจะต้องตีความเจตนาของผู้พูดด้วยตัวเอง ตัวอย่างเช่น

“It’s cold in here.” (c.i. Shut the window)

“I washed the car again today.”

“Lovely neighbourhood, eh? (in a slum)

“นัด ๑๐ โมงนะจะไม่ใช่เที่ยง”

การที่ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีใดนั้น ผู้พูดจะต้องพิจารณาข้อดีของแต่ละกลวิธีดังที่ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987 อ้างใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗) กล่าวถึงไว้ ดังนี้

- วิธีตรงไปตรงมา สื่อเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจน ไม่กำกวม
- วิธีรักษาหน้าด้านบวก รักษาหน้าผู้ฟัง ทำให้บรรยากาศเป็นมิตร
- วิธีรักษาหน้าด้านลบ รักษาหน้าผู้ฟัง ลดบรรยากาศของการคุกคาม
- วิธีอ้อม ลดความเสี่ยงต่อการคุกคามได้มาก ผู้ฟังมีทางเลือก

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับ การพิจารณาความเสี่ยงของการคุกคามหน้า และตัวแปร (factors) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในสถานการณ์การแสดงวัจนกรรมนั้นๆ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ได้กล่าวถึงตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษาของผู้พูดไว้ ๓ ตัวแปร ได้แก่ น้ำหนักของการคุกคามในวัฒนธรรมนั้น (The absolute ranking of impositions in the particular culture) ใช้ตัวย่อ R อำนาจหรือสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟังในบริบทนั้น (The relative power of S and H) ใช้ตัวย่อ P และระยะห่างหรือความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (The social distance of S and H) ใช้ตัวย่อ D โดยตัวแปรทั้ง ๓ ตัวแปรสามารถนำมาประมาณความเสี่ยงของการคุกคามหน้าได้ โดยนำมาพิจารณาร่วมกันในสูตรต่อไปนี้

$$Wx = D(S, H) + P(H, S) + Rx$$

สูตรนี้มีความหมายว่า ความเสี่ยงของการคุกคามจะมีมากถ้าระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟังมาก ผู้ฟังมีอำนาจเหนือผู้พูดมาก และน้ำหนักของการคุกคามของวัจนกรรมนั้นมาก

อย่างไรก็ตาม การจะตัดสินใจกระทำวัจนกรรมที่เป็นการคุกคามหน้าผู้อื่นมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่บริบท หรือการยอมรับทางสังคมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถทางจิตวิทยาที่ผู้พูดจะสามารถสร้างการกระทำ (perform the act) หนึ่งๆ ด้วย (Tatsuki, 2000)

(๓) แนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness)

รอง เซน (Rong Chen, 2001) สร้างแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self-Politeness) ภายใต้กรอบทฤษฎีของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) เนื่องจาก เซน เห็นว่า ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันนั้น มุ่งความสนใจไปที่ความสุภาพเพื่อรักษาหน้าผู้อื่นเป็นหลัก ทั้งที่ในความเป็นจริง ทั้งสองฝ่ายต่างก็มี “หน้า” ของตนที่ต้องรักษา การที่ผู้พูดจะตัดสินใจกระทำวัจนกรรมซึ่งคุกคามหน้าผู้อื่น ผู้พูดก็ต้องตัดสินใจด้วยว่าวัจนกรรมนั้นคุกคามหน้าตัวเองมากน้อยเพียงใด

“Self – politeness refers to cases in communication where the need to protect and enhance one’s own face influences what one says and the way she says it.” (Chen, 2001)

เซน กล่าวว่า ความสุภาพต่อตนเองจะถูกใช้ในการสื่อสารที่ต้องการปกป้อง หรือยกระดับหน้าตนเอง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเลือกวิธีการพูด และคำพูด

เซน (Chen, 2001) เรียกการกระทำที่มีผลต่อการคุกคามหน้าตนเองว่า SFTA (Self-Face Threatening Act) โดยก่อนที่จะแสดงวัจนกรรมซึ่งต้องคุกคามหน้าตนเองนั้น ผู้พูดต้องพิจารณา ๒ ปัจจัยคือ

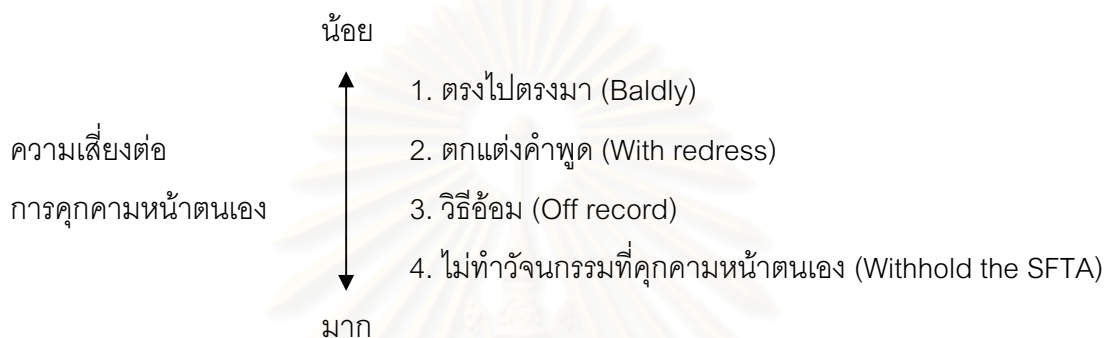
- ๑) ระดับการคุกคามที่ผู้อื่นกระทำ (The degree to which self – face is threatened by other) ขึ้นอยู่กับ
 - ๑.๑) ความรุนแรงของการเผชิญหน้า (The confrontationally of the communicative event)
 - ๑.๒) น้ำหนักของการคุกคาม (The gravity of threat of the FTA by other) พิจารณาจาก
 - ๑.๒.๑) ความรุนแรงของการคุกคาม (The severity of the FTA)
 - ๑.๒.๒) เป็นการคุกคามโดยตรงหรือโดยอ้อม (The directness of the FTA)

๒) ระดับการคุกคามหน้าตนเอง (The degree to which self – face is threatened by SFTA) ขึ้นอยู่กับ

๒.๑) ความรุนแรงของการคุกคามหน้าตนเอง (The severity of the SFTA)

๒.๒) ผลลัพธ์ที่จะเกิดตามมา (The consequence of the SFTA)

ผลที่ได้จากการพิจารณาความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าตนเอง จะถูกนำมาใช้ในการเลือกกลวิธีความสุภาพต่อตนเอง ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิแสดงทางเลือกในการใช้กลวิธีต่างๆ เมื่อต้องกระทำวัจนกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าตนเอง ตามแนวคิดของ เซน (Chen, 2001)

จากแผนภูมิข้างต้น เมื่อผู้พูดพิจารณาว่าวัจนกรรมนั้นมีความเสี่ยงในการคุกคามหน้าตนเองมาก ผู้พูดอาจเลือกไม่กระทำวัจนกรรมนั้นเลย หรืออาจจะเลือกกลวิธีที่ช่วยลดความรุนแรงของการคุกคามลง ในกรณีที่มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าตนเองน้อย ผู้พูดอาจเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาก็ได้ ทั้งนี้ เซน ได้เสนอกลวิธีการกระทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูด (Strategies for doing SFTA's) ไว้ ๔ กลวิธี ดังต่อไปนี้

๑) Baldly คือ วิธีการกล่าวอย่างตรงไปตรงมา ใช้เมื่อผู้พูดเห็นว่าวัจนกรรมนั้นตนเองมีความเสี่ยงต่อการเสียหน้าน้อยที่สุด เช่น

“Oh, I’m sorry.”

(กล่าวขอโทษเมื่อตนเองเดินชนผู้อื่นโดยมิได้ตั้งใจ แม้ตนจะเสียหน้าแต่ก็เป็นการทำผิดเพียงเล็กน้อย หรือขอโทษตามมารยาทสังคม)

๒) With redress คือ การตกลงชดเชยค่าโดยใช้กลวิธีทางภาษาแบบต่างๆ ใช้เมื่อผู้พูดเห็นว่าตนเองค่อนข้างเสี่ยงที่จะเสียหน้าหากว่าแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมา กลวิธีที่ผู้พูดใช้ตกลงชดเชย มีดังนี้

๒.๑) การกล่าวชี้แจงหรือให้เหตุผล (Justify) เป็นวิธีการที่ผู้พูดใช้ขอโทษ อธิบาย หรือให้เหตุผลต่อการกระทำวัจนกรรมนั้นๆ เช่น

“Yes, I did X, but there is a reason for it.”

“I’m extremely sorry, ma’m, but it’s my job.”

“Sorry for the late payment, but I didn’t get your bill until today.”

๒.๒) การแย้ง (Contradict) เป็นวิธีการที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงว่าตนรับรู้หรือ ยอมรับความผิดของตน ขณะเดียวกันก็ปฏิเสธความผิดนั้นด้วย เช่น

Father: So you were a bit reckless.

Son: Yes and no. It’s not entirely my fault. He didn’t have the headlights on.

๒.๓) การหลบเกลื่อน (Hedge) เป็นกลวิธีการหลบเกลื่อนที่ช่วยลดน้ำหนัก ของถ้อยคำให้อ่อนลง โดยการแสดงว่าผู้พูดผิดพลาดเพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น

“I was kinda silly, wasn’t I?”

“Perhaps I wasn’t paying enough attention.”

๒.๔) การเลี่ยงการกล่าวถึงบุคคล (Impersonalize) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลี่ยง ไม่ใช้สรรพนามอ้างอิง ซึ่งเป็นกรพยายามนำตนเองออกห่างจากความผิด และจะกล่าว เพียงว่ามีบางอย่างเกิดขึ้น หรือเพียงกล่าวว่ามีกรกระทำผิดเท่านั้น เช่น

“That was stupid.”

“It wasn’t the right thing to do under the circumstances.”

๒.๕) ใช้อารมณ์ขัน (Use humor) คือ วิธีการทำให้เป็นเรื่องตลก เพื่อ กลบเกลื่อนความผิดหรือสิ่งที่ทำให้ตนเสียหน้า เช่น

“I told you I was an excellent speller” (said by a teacher after a student had pointed out a misspelled word on board)

“Only intelligent people like me can do that.”

๒.๖) แสดงความมั่นใจ (Be confident) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับตนเอง โดยการแสดงถึงความสามารถหรือความเข้มแข็งของตนในสถานการณ์ที่ต้องเสี่ยงต่อการเสียหน้า เช่น

“Don't worry, I'll do it.”

“I'll be fine.”

๒.๗) แสดงการถ่อมตน (Be modest) เป็นกลวิธีที่ตรงข้ามกับกลวิธีแสดงความมั่นใจ ผู้พูดจะใช้กลวิธีนี้เมื่อพิจารณาเห็นว่าในสถานการณ์นั้นการแสดงความถ่อมตนเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกว่า และเป็นทางเลือกที่ดีที่จะยกระดับหน้าของตนเอง เช่น

“I know a little bit about Shakespeare.”

Said by a Shakespeare specialist

๒.๘) แสดงการลังเลใจ (Hesitate) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เมื่อรู้สึกว่าจะจนกว่านั้นทำให้ตนถูกคุกคาม ไม่เป็นอิสระหรือถูกบังคับ ผู้พูดจะทำการแสดงการลังเลใจเพื่อหลีกเลี่ยงจากการคุกคามนั้น เช่น

“I've already made plans for that day. I'll see if I can reschedule.”

(ผู้พูดกล่าวเมื่อถูกขอร้องให้ไปร่วมงาน ซึ่งผู้พูดไม่อยากไป)

๒.๙) การเพิ่มเงื่อนไข (Attach conditions) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เมื่อจนกว่านั้นคุกคามให้ผู้พูดไม่มีอิสระ หรือถูกบังคับเช่นเดียวกันกับกลวิธีการแสดงการลังเลใจ แต่ผู้พูดจะทำการเสนอเงื่อนไขให้ผู้ฟังยืนยันการกระทำจนกว่านั้นอีกครั้งหนึ่ง เช่น

“I'll do it if you insist.”

๓) Off record หรือกลวิธีอ้อม คือ การที่ผู้พูดใช้การละเมิดหลักการการสื่อสารของ ไกรซ์ (Grice's Maxims) เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง หรือเพื่อแฉความบางอย่าง กลวิธีอ้อมของ เชน แตกต่างจากกลวิธีอ้อมของ บราวน์และเลวินสัน ตรงที่ เชน ได้แบ่งชนิดของกลวิธีอ้อมตามการละเมิดหลักการการสื่อสารของ Grice แต่ละข้อ ดังนี้

(๑) ละเมิดหลักปริมาณ คือ พูดมากหรือน้อยเกินความจำเป็น

(๒) ละเมิดหลักคุณภาพ คือ พูดในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง

- (๓) ละเมิดหลักสัมพัทธ์ คือ พูดในสิ่งที่ไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่เกี่ยวข้องกับที่ผู้ฟังต้องการ
- (๔) ละเมิดหลักคุณลักษณะ คือ พูดไม่ชัดเจน กำกวม ไม่เป็นลำดับ

ตัวอย่าง การละเมิดหลักปริมาณ เช่น

Q: Where were you when you had this conversation with Vernon Jordan?

A: I don't have any idea. I talk to Vernon a lot.

ตัวอย่างนี้ผู้พูด (ซึ่งเป็นผู้ตอบคำถาม) จำไม่ได้ว่าตนได้สนทนากับ เวอร์นอนอน ที่ไหน และได้กล่าวยอมรับว่าตนจำไม่ได้ในประโยคแรกที่ว่า "I don't have any idea." อย่างไรก็ตาม การยอมรับก็อาจทำให้ผู้พูดเสียหน้าได้ เพราะผู้ฟังอาจมองว่า ผู้พูดเลี้ยงที่จะตอบคำถาม หรืออาจคิดว่าผู้พูดโกหกก็ได้ ดังนั้น ผู้พูดจึงได้กล่าวประโยคต่อมา โดยใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลที่ทำให้ตนเองไม่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ ทำให้คำตอบนี้ละเมิดหลักปริมาณ เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลมากเกินไปกว่าที่ผู้พูดถาม

๔) Withhold the SFTA คือ การไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ หรือเจียบ ทั้งนี้เพื่อเลี้ยงการทำให้ผู้พูดเสียหน้า

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาว่า ผู้ใช้ภาษาไทยจะแสดงความไม่พอใจอย่างไร เมื่อการแสดงความไม่พอใจนี้เป็นการกระทำที่คุกคามหน้าของผู้ฟังโดยตรง ซึ่งขัดแย้งกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการจะรักษามิตรภาพและความกลมเกลียวสมานฉันท์ระหว่างกัน (Leech, 1983) การแสดงความไม่พอใจอาจจะนำมาซึ่งการทะเลาะเบาะแว้ง การต่อต้าน ผู้ฟังอาจโกรธหรือทำร้ายผู้พูดได้ ในขณะที่ผู้พูดเองก็มีความรำคาญหรือความไม่พอใจที่ต้องการระบายออก หรือต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขพฤติกรรมบางอย่างด้วยเช่นกัน

ดังนั้น ผู้ที่จะแสดงวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจจึงจำเป็นต้องพิจารณา "ข้อดีข้อเสีย" (payoff) ในการแสดงวัจนกรรมนี้ก่อน โดยปัจจัยที่ผู้พูดนำมาพิจารณานั้นจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูด ซึ่งปัจจัยความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังก็ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่ผู้พูดต้องคำนึงถึง

๑.๘.๑.๓ วัฒนธรรมและวัฒนธรรม

บริบททางวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของสังคม ย่อมเป็นเครื่องชี้แนะหรือกำหนดการกระทำของผู้คนในสังคม เช่น สังคมไทยเป็นสังคมที่มีแนวคิดเรื่องระบบอาวุโส ส่งผลให้คนไทยคำนึงถึงปัจจัยเรื่องความอาวุโส ในการเลือกกลวิธีทางภาษาในการสื่อสาร (ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) หรือในสังคมญี่ปุ่นซึ่งมีแนวคิดเรื่องความอ่อนน้อมถ่อมตน และระดับชนชั้นทางสังคมเช่นเดียวกับสังคมไทย ก็ทำให้ชาวญี่ปุ่นมีวิธีการแสดงวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันกับคนไทย เช่น การแสดงวัฒนธรรมการกล่าวแย้ง (Wetzel, 1988 อ้างใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) เป็นต้น ในขณะที่สังคมอื่น ซึ่งมีได้ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส หรือไม่เห็นว่าการกล่าวแย้งเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เช่น ในสังคมของชาวเวเนซุเอลาที่เห็นว่าการแย้งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ก็มักจะแสดงวัฒนธรรมการกล่าวแย้งโดยตรงไปตรงมา มากกว่าการกล่าวแย้งโดยอ้อม (Garcia, 1989 and Endstrom, 2004 อ้างใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) หรือในสังคมของชาวกรีกที่เห็นว่าการแย้งเป็นการแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของคนในสังคม ก็ทำให้ชาวกรีกมักจะแสดงการโต้แย้งกันอยู่เสมอ (Kakava, 2002 อ้างใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) เป็นต้น

เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นปัจจัยกำหนดการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดหรือวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ ทั้งนี้ เพราะภาษาเป็นผลมาจากความเชื่อ หรือการรับรู้การมองโลกของผู้คนในสังคมนั้นเอง เช่น เรารู้ว่าคนญี่ปุ่นจะพยายามรักษาความกลมเกลียวกันของคนในสังคม และมักคำนึงถึงคนอื่น จากลักษณะการใช้ภาษาแบบอ้อม ค้อมไม่ตรงประเด็น และมักหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นของตนออกมาตรงๆ (Wetzel, 1988 อ้างใน ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, ๒๕๔๑) เป็นต้น

การแสดงวัฒนธรรมจึงมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรม และสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้นๆ เพราะแต่ละสังคมแต่ละวัฒนธรรมรับรู้การมองโลกต่างกัน และสะท้อนสิ่งเหล่านั้นออกมาทางภาษา ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้ใช้ภาษาไทยก็น่าจะสะท้อนให้เห็นลักษณะบางประการของวัฒนธรรมไทยเช่นกัน

๑.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการแสดงความไม่พอใจ

เนื่องจากวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจ มีผู้ศึกษาจากหลากหลายมุมมอง และได้ให้นิยามของการแสดงความไม่พอใจไว้แตกต่างกัน ดังนั้น ก่อนที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลการวิจัยที่ศึกษาการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการให้นิยามของคำว่า วัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจ และความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจ กับวัฒนธรรมการบ่น ในอันดับแรก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ดาลี (Daly, 2004) แบ่งการแสดงความไม่พอใจเป็น ๒ ประเภท คือ การแสดงความไม่พอใจโดยตรง หรือ direct complaints และการบ่น หรือ whinges โดยให้ความหมายของการแสดงความไม่พอใจทั้งสองแบบตามที่ คลิน (Clyne, 1994) ให้ความหมายไว้ ดังนี้

(complaints) – are speech acts in which disappointment or a grievance is expressed. (Clyne, 1994: 49)

คลิน กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจ (complaints) เป็นวัจนกรรมที่แสดงออกถึงความผิดหวังหรือความไม่พอใจ

การแสดงความไม่พอใจ (complaints) พุ่งเป้าไปที่ผู้ฟังโดยตรง ผู้พูดคาดหวังว่าผู้ฟังจะเข้าใจ รู้ตัว หรือแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสมนั้น การแสดงความไม่พอใจประเภทแรกนี้ ยังรวมไปถึงการกล่าวหา หรือ accusation ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมอีกด้วย ดังนั้น การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เนื่องจาก เป็นการแสดงว่าการกระทำของผู้ฟังไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม ขณะเดียวกันก็เป็นการคุกคามหน้าด้านลบ คือความต้องการที่จะไม่ถูกขัดขวางและเป็นอิสระของผู้ฟังด้วย เพราะผู้ฟังต้องกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง

ส่วนการบ่น (whinges) นั้น คลิน (Clyne, 1994) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการใช้อ້วยคำขนาดยาว หรือเป็นการกล่าวซ้ำๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ โดยไม่จำเป็นต้องมีเจตนาที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขพฤติกรรมที่ผู้พูดไม่พอใจ

(whinges) – is a long or repeated expression of discontent not necessarily intended to change or improve the unsatisfactory situation (Clyne, 1994: 49)

การบ่น (whinges) แตกต่างจากการแสดงความไม่พอใจ ตรงที่ การบ่นไม่ได้พุ่งเป้าไปที่ผู้ฟัง หรือไม่ได้เกิดขึ้นจากการที่ผู้ฟังทำสิ่งใดผิดแล้วต้องรับผิดชอบต่อการกระทำนั้น (Boxer, 1993) การบ่นมีหน้าที่ในการปลดปล่อยทางอารมณ์ หรือกำจัดความรู้สึกทางลบของผู้พูดเอง มากกว่าจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแก้ไขพฤติกรรมที่คุกคาม กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบ่นนั้นไม่ถือว่าเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าเสียทีเดียว ในงานวิจัยของ คลิน (Clyne, 1994) ซึ่งเก็บข้อมูลการสื่อสารในโรงงานของชาวออสเตรเลีย พบว่า การบ่นในที่ทำงานนั้นมักจะเกิดขึ้นระหว่างคนที่

สถานการณ์เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และมักใช้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดหรือความรู้สึกระหว่างกัน อีกทั้งยังอาจสร้างให้เกิดความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาได้อีกด้วย

ไดอะนา บ็อกเซอร์ (Diana Boxer, 1993) ได้แบ่งการแสดงความไม่พอใจออกเป็น ๒ แบบเช่นกัน คือ การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (Indirect Complaint หรือ ICs) และการแสดงความไม่พอใจโดยตรง (Direct complaint หรือ disapproval หรือ D) การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (ICs) แตกต่างจากการแสดงความไม่พอใจโดยตรง (D) ที่ การคุกคามไม่ได้พุ่งเป้าไปที่ผู้ฟัง

“ICs differ from instances of D in that the addressee is not held responsible for a perceived offense.” (Boxer, 1993: 106)

ในขณะที่ การแสดงความไม่พอใจโดยตรง (Direct complaint) เป็นการคุกคามผู้ฟัง การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (ICs) กลับเป็นการสร้างสัมพันธไมตรีและความใกล้ชิดระหว่างคู่สนทนา จากผลการศึกษา Boxer พบว่าการแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (ICs) แบ่งออกเป็น ๓ แบบ คือ

(๑) การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมเกี่ยวกับตัวเอง หรือ การบ่นเรื่องตัวเอง (self ICs) คือ การที่ผู้พูดกล่าวถึงตัวเองในทางลบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง พฤติกรรม ความสามารถ ลักษณะทางกายภาพ ฯลฯ เช่น “Oh, I’m so stupid.”, “I’m losing it. I’m losing it fast. You know, well, I’m telling you right now, my mind, I’m not sharp any more. I can’t keep up with the students any more.”

(๒) การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อบุคคลอื่น (Other ICs) คือ การพูดถึงสิ่งที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลอื่น ลักษณะคล้ายกับการนินทา เช่น “He takes such bad care of himself. It’s not so much that he overeats but that he eats such crap.”

(๓) การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อเหตุการณ์ (situation ICs) คือ การแสดงความไม่พอใจต่อปัญหาต่างๆ ที่เป็นเหตุให้กังวล เช่น เวลา เงิน อาหาร การเรียน อากาศ การเจ็บป่วย ฯลฯ แบ่งได้เป็น ๒ ประเภทย่อยคือ

(๓.๑) ประเภท ก (person situation ICs) พูดถึงเหตุการณ์โดยมีการกล่าวถึงบุคคลในเหตุการณ์นั้นด้วย เช่น “I have no clothes. I bought three dresses without trying them on and they’re all too big.” เป็นการแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อเหตุการณ์ไม่มีเสื้อผ้าจะสวมใส่ เนื่องจากเสื้อผ้าที่ตนซื้อมานั้นใส่ไม่พอดีตัว บุคคลที่พาดพิงถึงในการบ่นนี้คือ ตนเอง ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้ลองสวมเสื้อผ้าเหล่านั้นก่อนซื้อ

(๓.๒) ประเภท ข (imperson situation ICs) พูดถึงเหตุการณ์โดยไม่มี การกล่าวถึงบุคคล หรือผู้พูดไม่ได้ต้องการพาดพิงถึงใครในเหตุการณ์นั้น เช่น That's the problem with the media, you know? They're just looking for these issues to make big stories.

จากการศึกษาของ Boxer พบว่า ในกรณีคนที่สนิทสนม กลุ่มตัวอย่างมักจะใช้การ แสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อบุคคลอื่น (Other ICs) และการแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อ เหตุการณ์ ประเภท ก (person situation ICs) ส่วนในกรณีคนแปลกหน้า กลุ่มตัวอย่างจะใช้ การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อตัวเอง (self ICs) และการแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมต่อเหตุการณ์ ประเภท ข (imperson situation ICs) นอกจากนี้ ในกรณีของคนแปลกหน้า การแสดงความไม่พอใจ โดยอ้อม (ICs) ไม่ใช่แค่เพียงเป็นการเริ่มการสนทนากันเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ได้ อีกด้วย Boxer ให้ข้อสังเกตว่า การใช้การแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม (ICs) กับคนแปลกหน้าเป็น กลวิธีสร้างความสัมพันธ์ที่อาจคุกคามหน้าผู้ฟังน้อยกว่าการชม หรือการเชิญ เสียอีก

อลสเทนและเวนแบช (Olshtain and Weinbach, 1987; Weinbach, 1988) ศึกษา การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาฮีบรู จากชาวอิสราเอลที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน ๓๕ คน ผลการศึกษา พบว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบ่งได้เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑) ไม่ถึงกับต่อว่า (Below the level of reproach) คือ การที่ผู้พูดหลีกเลี่ยงที่จะ กล่าวถึงการกระทำหรือผู้กระทำโดยตรง อาจจะแสดงออกมาเพียงว่ามีบางอย่างเกิดขึ้น เช่น “such things happen”, “Don't worry about it, there's no real damage”

๒) แสดงออกให้รู้ว่ารำคาญหรือไม่พอใจ (Expression of annoyance) คือ การที่ผู้ พูดแสดงความไม่พอใจโดยอ้อม ไม่กล่าวถึงการกระทำหรือผู้กระทำโดยตรง แต่แสดงออกว่ามีการ คุกคามบางอย่างเกิดขึ้น เช่น “such lack of consideration!”, “This is really unacceptable behavior”

๓) แสดงความไม่พอใจอย่างชัดเจน (Explicit complaint) คือ การที่ผู้พูดคุกคาม หน้าผู้ฟังโดยตรง แต่ไม่มีนัยการลงโทษผู้ฟัง เช่น “You're inconsiderate!”, “One should not postpone this type of operation”

๔) กล่าวหาและตักเตือน (Accusation and warning) คือ การที่ผู้พูดคุกคามหน้า ผู้ฟังโดยตรง และยังมีนัยของการลงโทษผู้ฟังด้วย เช่น “Next time I'll let you wait for hours”

๕) คุกคามกลับทันที (Immediate threat) คือ การที่ผู้พูดแสดงการคุกคามผู้ฟัง อย่างชัดเจนกลับไปทันที เช่น “You'd better pay the money right now”, “You're an idiot”

Olshain and Weinbach ศึกษาการแสดงความไม่พอใจว่าเป็นวัจนกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจ รำคาญ หรือตำหนิผู้ฟัง การแสดงความไม่พอใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นหรือที่เกิดขึ้นมาแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ชอบ การแสดงความไม่พอใจ (complaint) มักจะกระทำต่อผู้ฟังโดยตรง

นอกจากนี้ Olshain and Weinbach ยังได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการแสดงความไม่พอใจในต่างวัฒนธรรมอีกด้วย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ชาวอังกฤษ ชาวอเมริกัน และชาวอิสราเอล ผลการศึกษาพบว่า ๒ ใน ๓ เลือกแสดงความไม่พอใจ ในขณะที่ ๑ ใน ๓ เลือกทำเฉยๆ ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างระหว่างการเลือกใช้กลวิธีอ้อม วิธีสุภาพ และวิธีรุนแรง ของทั้ง ๓ กลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน แต่พบว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษและผู้พูดภาษาฮีบรู มีการตัดสินระดับความรุนแรงของการคุกคามคล้ายคลึงกัน

ส่วนผลการศึกษาการแสดงความไม่พอใจระหว่างผู้พูดภาษาอังกฤษ กับชาวอิสราเอลที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง พบว่า ชาวอิสราเอลที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง จะใช้ถ้อยคำที่ยาวกว่า และใช้กลวิธีที่นุ่มนวลหรือคุกคามผู้ฟังน้อยกว่า และเลือกใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจที่หลากหลายมากกว่าเจ้าของภาษา

มาร์ตี้ ลาฟอเรสต์ (Marty Laforest, 2002) ศึกษาการแสดงความไม่พอใจจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันของชาวมอนทรีออล เก็บข้อมูลจากการบันทึกการสนทนาระหว่างคนที่สนิทสนมคุ้นเคยกัน จากข้อมูลที่พบสามารถแบ่งระดับความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจได้ดังนี้

สถานการณ์ : เวลา ๕ ทุ่ม X และ Y อยู่ในห้องครัว ทันใดนั้น X เหลือบไปเห็น ขนมปังเหลือแต่ถุงเปล่าๆ	
complaint realization pattern	ตัวอย่าง
1. เหยียดถึงการกระทำที่คุกคามผู้พูด	X: There's no bread left.
2. บอกลสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจ	X: I'm gonna have to get up earlier again tomorrow morning to go to the bakery!
3. ขอให้อธิบายว่าทำไมจึงทำเช่นนั้น	X: How come you ate all the bread!
4. กล่าวถึงผู้กระทำและการกระทำที่คุกคามนั้น	X: You ate all the bread!
5. ขอให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	X: Hey, do you think you could mangle to leave some bread for breakfast?
6. วิจารณ์ผู้ฟังด้านลบ	X: You never think about others!

ลาฟอเรสต์ มีความเห็นว่า การแสดงความไม่พอใจเป็นวิธีการหนึ่ง ที่จะเตือนให้อีกฝ่ายรู้ถึงลักษณะพฤติกรรมของตนเอง คู่สนทนาที่รู้จักสนิทสนมกันจึงมีโอกาสประเมินพฤติกรรมของ

กันและกันบ่อยครั้งกว่า เพราะคนที่มีความสนิทสนมกันจะหาจุดที่เป็นการกระทำที่ทั้งสองฝ่ายต่าง จะสามารถยอมรับพฤติกรรมของกันและกันได้ เพื่อที่จะสามารถดำรงความสัมพันธ์ที่ติระหว่งกัน และกันต่อไป ดังนั้น การแสดงความไม่พอใจในกรณีคนรู้จัก และกรณีคนแปลกหน้านั้น จึงเกิดขึ้น ด้วยเจตนาที่ต่างกัน การแสดงความไม่พอใจกับคนรู้จักเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ และแสวงหาจุดที่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถรับได้กับพฤติกรรมของกันและกัน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในขณะที่กับคนแปลกหน้าเราไม่จำเป็นจะต้องสร้างความสัมพันธ์ด้วย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใดๆ ของกันและกัน การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นการระบายความรู้สึกของผู้พูด และเพื่อจะทำให้เกิดการแก้ไขพฤติกรรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง หรือสิทธิของสังคมส่วนรวม

เฮ้าส์และแคสเปอร์ (House and Kasper, 1981 อ้างใน Tatsuki, 2000) ศึกษาการ แสดงความไม่พอใจ โดยพิจารณาความตรงไปตรงมาของการแสดงวัจนกรรม House and Kasper ได้ใช้หลักการ ๔ ข้อในการจำแนกระดับความตรงไปตรงมา (directness levels) ดังนี้

- (๑) กล่าวถึงการคุกคามนั้นโดยตรงหรือโดยนัย
- (๒) มีการวิจารณ์พฤติกรรมนั้นในทางลบหรือไม่
- (๓) วิจารณ์ผู้ที่คุกคามนั้นหรือไม่ และโดยตรงหรือโดยนัย
- (๔) วิจารณ์ทั้งผู้ฟังและพฤติกรรมของผู้ฟังในทางลบหรือไม่ โดยตรงหรือโดยนัย

ผลการศึกษา House and Kasper พบว่า ผู้พูดภาษาเยอรมันมักแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา และมักเลือกใช้กัลลีวิธีที่รุนแรงมากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม House and Kasper ก็มีความเห็นว่า ระดับความตรงไปตรงมาของการแสดงวัจนกรรมนี้ ไม่สามารถที่จะนำมาเปรียบเทียบในต่างวัฒนธรรมได้ เพราะแต่ละวัฒนธรรมต่างก็ย่อมมีบรรทัดฐานในการ ประเมินหรือแสดงออกต่อพฤติกรรมต่างๆ ของตนเอง กล่าวคือ แม้ว่าผลการศึกษาจะออกมาเป็น เช่นนี้ เราก็ไม่สามารถจะสรุปได้ว่า ผู้พูดภาษาเยอรมันมีความสุภาพน้อยกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษ แต่สิ่งที่ผลการศึกษาจะสามารถบอกเราได้ ก็คือ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันภายใต้บรรทัดฐานของสังคม วัฒนธรรมอังกฤษแล้วผลลัพธ์จะออกมาเป็นเช่นนี้เท่านั้นเอง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาวัจนกรรมการแสดง ความไม่พอใจ สรุปได้ว่า งานวิจัยที่ผ่านมาเป็นการพยายามจัดแบ่งประเภทของการแสดงความไม่พอใจ สิ่งซึ่งงานวิจัยทุกเรื่องมีความเห็นพ้องกันคือ การแสดงความไม่พอใจเป็นการกระทำที่คุกคาม หน้า ซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับความขัดแย้งในปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในทางตรงกันข้าม การแสดงความไม่พอใจแบบการบ่น สามารถทำหน้าที่ในการเชื่อมความสัมพันธ์ได้ ในกรณีของการแสดงความหงุดหงิดที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล เช่น เรื่องสภาพดินฟ้าอากาศ (Boxer, 1993) ซึ่งการแสดงความไม่พอใจในลักษณะเช่นนี้ ดูฟอน (DuFon, 1995) ใช้คำว่า griping แทน complaining

สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ วัจนกรรมกรแสดงความไม่พอใจ เป็นวัจนกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขเบื้องต้น (pre-conditions) ที่ต้องมีมาก่อนเสมอ มิเช่นนั้นแล้ว เราจะไม่สามารถแยกความแตกต่างระหว่างวัจนกรรมกรขอร้องแบบอ้อม กับการแสดงความไม่พอใจได้ เช่น

- | | |
|--------------------|---|
| (๑) “ในนี้หนาวจัง” | เจตนา ขอร้องให้ช่วยปิดหน้าต่าง |
| (๒) “ในนี้หนาวจัง” | เจตนา คือ ต้องการแสดงความไม่พอใจที่ผู้ฟังไม่ได้จ่ายค่าแก๊ส หรือค่าไฟฟ้าทำให้เครื่องทำความร้อนไม่ทำงาน |

การจะจำแนกความแตกต่างของทั้งสองวัจนกรรมโดยสังเกตจากเนื้อความนั้นทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะวัจนกรรมอ้อม (indirect speech acts) ต้องอาศัยบริบทในการตีความ แต่หากผู้ฟังสามารถรู้สถานการณ์ที่มีมาก่อนถ้อยคำนี้แล้วการจำแนกวัจนกรรมนี้ก็จะทำได้ ดังเช่นที่ เบิร์กแมนและแคสเปอร์ (Bergman and Kasper, 1993 อ้างใน Tatsuki, 2000) กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจและการขอโทษ มีความเหมือนกันตรงที่ต่างก็เป็นการอ้างกลับไปถึงเหตุการณ์ ซึ่งมีการละเมิดข้อตกลงบางอย่างของสังคม ความแตกต่างของสองวัจนกรรมนี้ก็คือ การขอโทษ ผู้กล่าวขอโทษเป็นคนผิดและผู้ฟังเป็นผู้รับผลจากการคุกคาม ส่วนการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดเป็นผู้รับผลจากการคุกคามและผู้ฟังคือผู้กระทำการที่คุกคามผู้พูด

๑.๘.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินระดับการคุกคาม

ความรุนแรงของการคุกคาม เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรม ออสเทิน (Olshtain, 1989 อ้างใน Kuha, 2003) พบว่า ผู้พูดภาษาฮีบรูจะแสดงการขอโทษมากขึ้น เมื่อคิดว่าตนเองทำให้ผู้อื่นชุ่นเคืองมาก โวลเมอร์และออสเทิน (Vollmer and Olshtain, 1989 อ้างใน Kuha, 2003) พบว่า ระดับของการใช้กลวิธีเพื่อแสดงเจตนาขอโทษและการสำนึกว่าต้องขอโทษนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ เบิร์กแมนและแคสเปอร์ (Bergman and Kasper, 1993 อ้างใน Kuha, 2003) พบว่า การคุกคามบางอย่างแม้จะเป็นการคุกคามเพียงเล็กน้อย ผู้พูดภาษาอังกฤษก็มักจะใช้กลวิธีขอโทษมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยหลายชิ้นต่างให้ความสำคัญต่อตัวแปรความรุนแรงของการคุกคาม และได้ออกแบบให้แต่ละสถานการณ์มีความรุนแรงของการคุกคามแตกต่างกันออกไป เช่น ในงานวิจัยของ ออลสเทนและเวินแบช (Olshtain and Weinbach, 1987) ซึ่งศึกษาการแสดง ความไม่พอใจของผู้พูดภาษาฮีบรู พบว่า สถานการณ์ที่กำหนดจะยิ่งมีความรุนแรงของการคุกคามสูง เมื่อการคุกคามนั้นเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงหรือบรรทัดฐานสังคมของคู่สนทนาอย่างชัดเจน และส่งผล ให้ผู้พูดยิ่งแสดงความไม่พอใจอย่างชัดเจนและรุนแรงมากขึ้น ในงานวิจัยของ คุษะ (Kuha, 2003) ซึ่ง ศึกษาการรับรู้ความรุนแรงของการคุกคาม พบว่า การพิจารณาระดับความรุนแรงของการคุกคาม สามารถช่วยในการอธิบายการใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมของกลุ่มตัวอย่างได้ ในขณะที่ หากขาด ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ไป ก็อาจจะทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายผลการศึกษได้ หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกับข้อมูลที่พบก็เป็นได้

ดังนั้นตัวแปรระดับความรุนแรงของการคุกคาม จึงมีความสำคัญในการศึกษา วัจนกรรม ทั้งนี้ การรับรู้ความรุนแรงของการคุกคามในแต่ละวัฒนธรรมนั้นอาจมีความแตกต่างกัน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงจะศึกษาปัจจัยในการรับรู้ความรุนแรงของการคุกคาม ในสถานการณ์ไม่พึง ประสงค์แบบต่างๆ ของคนไทยด้วย เป็นปัจจัยประกอบ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การแสดงความไม่พอใจในสังคมไทย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะวิเคราะห์การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็นสามตอนดังนี้ ตอนที่ ๑ ผู้วิจัยจะศึกษาการไม่แสดงความไม่พอใจ เนื่องจากการเลือกที่จะไม่แสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ก็สามารถสะท้อนวิธีการสื่อสารในสังคมไทยได้เช่นเดียวกัน อีกทั้งการเลือกที่จะไม่แสดงความไม่พอใจยังน่าจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยระดับความไม่พอใจ และปัจจัยความสนิทสนมซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องการศึกษา ตอนที่ ๒ ผู้วิจัยจะศึกษากลวิธีการแสดงความไม่พอใจ และในตอนสุดท้ายจะกล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

จากข้อมูลทั้งหมด ๒,๔๐๐ คำตอบ ผู้วิจัยพบว่า บางคำตอบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเพียงแต่ตอบว่าจะทำอย่างไร แต่มิได้ตอบว่าจะกล่าวถ้อยคำใด เช่น *ด่าและ ไปบอกให้มันเงียบ คงถามเขาว่าเขาใช้เปล่า ถ้าใช้ก็บอกหารกันใหม่ เป็นต้น* ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบเหล่านี้มาใช้ในการศึกษา อีกทั้งในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ให้ทางเลือกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้อยู่หอพักให้ข้ามไปข้ออื่น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์จริงมากที่สุด และไม่เป็นการบังคับผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น จึงเหลือคำตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสิ้น ๒,๓๒๔ คำตอบ

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ เลือกแสดงความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยการพูดกับผู้ที่ทำให้ตนไม่พอใจต่อหน้าหรือพูดกับคนอื่น ในขณะที่ส่วนน้อยเลือกทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น ซึ่งผู้วิจัยตัดสินว่าเป็นการเลือกไม่แสดงวัจนกรรมกรการแสดงความไม่พอใจ ทั้งนี้ เพราะการทำอย่างอื่นไม่ได้เป็นการแสดงออกด้วยถ้อยคำ

การแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีความถี่การปรากฏและค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ

ความถี่	แสดงความไม่พอใจ	ไม่แสดงความไม่พอใจ
การปรากฏ	๑,๔๖๘	๘๕๖
ร้อยละ	๖๓.๑๗	๓๖.๘๓

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกแสดงความไม่พอใจเมื่อตนรู้สึกไม่พอใจจำนวน ๑,๔๖๘ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๗ ในขณะที่จำนวน ๘๕๖ คำตอบหรือร้อยละ ๓๖.๘๓ เลือกไม่แสดงความไม่พอใจ เมื่อพิจารณาโดยคิดเป็นอัตราส่วนจะเห็นว่าผู้พูดภาษาไทยหนึ่งในสาม เลือกไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจแม้ว่าตนจะถูกละเมิด การเลือกไม่แสดงความไม่พอใจนี้ปรากฏพบ ๒ ลักษณะ คือ การทำเฉยๆ และการทำอย่างอื่น ดังรายละเอียดในข้อ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๒ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการไม่แสดงความไม่พอใจ

ความถี่	ทำเฉยๆ	ทำอย่างอื่น
การปรากฏ	๖๐๕	๒๕๑
ร้อยละ	๒๖.๐๓	๑๐.๘๐

จากข้อมูลตารางจะเห็นว่า ผู้พูดซึ่งเลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ เลือกที่จะทำเฉยๆ จำนวน ๖๐๕ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๓ และเลือกทำอย่างอื่นจำนวน ๒๕๑ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๐ การเลือกไม่แสดงความไม่พอใจนี้ ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาในบทต่อไป

๒.๑ การไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาการไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำรวมทั้งการทำเฉยๆ ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลใด และการทำอย่างอื่นว่ามีการกระทำลักษณะใดบ้าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ การทำเฉยๆ

การทำเฉยๆ หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกไม่แสดงความไม่พอใจของตน โดยการทำเฉยๆ ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) กล่าวถึงการที่ผู้พูดเลือกไม่กระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (Don't do the FTA) ว่า เมื่อผู้พูดพิจารณาเห็นแล้วว่าวัจนกรรมนั้นมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้ามาก ผู้พูดจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำวัจนกรรมนั้น ในที่นี้ก็คือ การเลือกที่จะทำเฉยๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามนั่นเอง

จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกทำเฉยๆ ร้อยละ ๒๖.๐๓ ผู้พูดบอกเหตุผลหลายประการที่ส่งผลต่อการเลือกทำเฉยๆของตน เหตุผลดังกล่าวมีความน่าสนใจ เนื่องจาก ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า การไม่แสดงความไม่พอใจหรือการทำเฉยๆ เป็นผลมาจากปัจจัยบางประการที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาต่อไป ดังนั้นในแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามบอกเหตุผลของการทำเฉยๆด้วย โดยเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในแบบสอบถามนั้น ปรากฏดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของเหตุผลในการทำเฉยๆ

เหตุผล	เรื่องเล็กน้อย	โกรธแต่เฉย	คิดว่ามีเหตุผลจำเป็น	เป็นเพื่อนกัน	ไม่ยอมมีเรื่อง	สิทธิ์ของเขา	เคยทำเหมือนกัน	ไม่ระบุ
การปรากฏ	๑๖๙	๑๒๓	๑๐๕	๘๙	๔๒	๑๙	๑๕	๔๓
ร้อยละ	๒๗.๙๓	๒๐.๓๓	๑๗.๓๖	๑๔.๗๑	๖.๙๔	๓.๑๔	๒.๔๘	๗.๑๑

จากตารางจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาซึ่งเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ ให้เหตุผลว่า เป็นเรื่องเล็กน้อย มากที่สุดจำนวน ๑๖๙ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๓ รองลงมาคือ โกรธแต่ทำเฉยจำนวน ๑๒๓ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๓ คิดว่ามีเหตุผลจำเป็นจำนวน ๑๐๕ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๖ เป็นเพื่อนกันจำนวน ๘๙ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ ไม่ยอมมีเรื่องจำนวน ๔๒ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๖.๙๔ เป็นสิทธิ์ของเขาจำนวน ๑๙ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๓.๑๔ และเคยทำเหมือนกันมีความถี่น้อยที่สุดจำนวน ๑๕ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒.๔๘ ส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุเหตุผลของการทำเฉยๆ จำนวน ๔๓ คำตอบ

๒.๑.๑.๑ เพราะคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยและไม่รู้สึกถึงขั้นโกรธ

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกทำเฉยๆระบุ ส่วนใหญ่คือ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่ได้ละเมิดตนเท่าใดนัก ดังที่ระบุว่า “ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไร” “ไม่เป็นไร” “ไม่ถือ” หรือเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเรื่องปกติที่สามารถเกิดขึ้นได้ จึงไม่มีเหตุผลที่ตนจะต้องแสดงความโกรธ ดังเช่นที่ระบุว่า “เป็นเรื่องปกติ” “ใครๆ ก็ลืมปิดเสียงได้ทั้งนั้น” หรือเหตุการณ์นั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยที่สามารถแก้ไขได้ง่าย หรือเป็นการละเมิดเพียงชั่วขณะ เช่นที่ระบุว่า “เดี๋ยวเขาก็ปิด” “แม่บ้านมากกว่าดตออยู่แล้ว”

๒.๑.๑.๒ โกรธแต่ยังทำเฉยเพราะเห็นว่าการพูดแสดงความไม่พอใจไม่มีประโยชน์

ในกลุ่มนี้จะเป็นเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า “ด่าอยู่ในใจ” “เซ็ง” “ควรจะคิดได้เองเพราะมีการศึกษาสูงแล้ว” “เขาน่าจะรู้ว่าอะไรควรไม่ควร” ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า แม้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์นั้น แต่ยังไม่เลือกที่จะทำเฉย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบว่า จะแสดงความไม่พอใจโดยใช้คำพูดออกมาอย่างไร หรือคิดว่ากรกรแล้วถ้อยคำแสดงความไม่พอใจไม่มีประโยชน์ ดังเช่นที่ระบุว่า “ไม่รู้จะพูดว่าอย่างไร” “พูดไปก็เอากลับมาไม่ได้” “ไม่รู้จะโวยวายไปทำไม” หรือผู้ตอบแบบสอบถามคาดโทษผู้ละเมิดตน เช่นที่ระบุว่า “ถ้าคราวหน้าทำอีกก็โดนด่าแน่” เป็นต้น เหตุผลเหล่านี้ผู้วิจัยได้พิจารณาการให้น้ำหนักความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์ประกอบด้วย และพบว่าบางครั้งการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกที่บอกเหตุผลว่า “ช่างมันเถอะ” แต่ให้ระดับความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์นั้นมาก หรือระบุเหตุผลว่า “ช่างมัน มันคงรีบไปตายกระมัง” แสดงว่าผู้พูดรู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้นนี้ด้วย

๒.๑.๑.๓ คิดว่าเป็นเหตุสุดวิสัยหรือผู้ละเมิดมีความจำเป็น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งพยายามคิดเหตุผลจำเป็น ซึ่งทำให้ผู้ฟังต้องทำให้ผู้พูดไม่พอใจ ดังเช่นที่ระบุว่า “เขาคงรีบมากถึงได้กล้ามาแซงคิว” “อาจเป็นเพราะโหมของเขาหมด ของแค่นี้ไม่เป็นไร” หรือบางครั้งก็จะคิดว่าการละเมิดนั้นไม่ได้เป็นความปรารถนาของผู้ฟังแต่เป็นเพราะเหตุสุดวิสัย อุบัติเหตุ หรือเหตุผลอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือความสามารถของผู้ฟังจะควบคุมได้ เช่น “รู้ว่าเพื่อนไม่ได้ตั้งใจ” “เขาอาจลืมนิดเครื่องโทรศัพท์โดยไม่ได้ตั้งใจ” “ไม่มีใครอยากทำสมุดหายหรือ เสียเงินแถมโดนด่าอีก” “มันสุดวิสัย” หรือมองโลกในแง่ดีว่าเป็นการละเมิดโดยต้องการล้อเล่น เช่นที่ระบุว่า “คงแก้มันเล่น”

๒.๑.๑.๔ เพราะความเป็นเพื่อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกทำเฉยๆ ส่วนหนึ่งมีเหตุผลว่าเป็นเพราะผู้ที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจนั้นเป็นเพื่อน เช่นที่ระบุว่า “เพื่อนกันไม่เป็นไร แต่ถ้าใช้ทุกอย่างก็ต้องพูดกัน” “ยังไงก็เป็นเพื่อนสนิท” “เป็นเพื่อนสนิทก็ให้กันได้ แต่ถ้าเป็นคนอื่นก็ไม่แน่”

๒.๑.๑.๕ เพราะไม่อยากมีเรื่อง

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะทำเฉยๆส่วนหนึ่ง คือ เพราะไม่กล้าแสดงความไม่พอใจโดยใช้คำพูด ไม่กล้าที่จะเผชิญหน้า หรือเกรงกลัวอำนาจของอีกฝ่าย แม้ว่าฝ่ายนั้นจะละเมิด

ตนก็ตาม เช่นที่ระบุว่า “ไม่รู้จักกันกลัวโดนต่อย” “ไม่กล้าต่อว่าเพราะไม่สนิท” “ไม่กล้าบอก แต่ไม่เป็นไร ทนได้” หรือเป็นเหตุผลที่ไม่ต้องการสร้างความรำวฉาน หรือทำให้เกิดความบาดหมางในความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่นที่ระบุว่า “ไม่ยอมมีเรื่อง ไม่ชอบให้ใครไม่พอใจตนเอง” “เราเห็นเราก็กวาดออกไปซะ ชี้แจงต่อกับมัน เดียวเรื่องมันจะลุกลาม” อีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะทำเฉยๆ เพราะคิดว่า เดียวจะมีหรืออาจจะมีผู้อื่นแสดงความไม่พอใจกับผู้ละเมิดนั้น เช่นที่ระบุว่า “คนอื่นที่ไม่พอใจจะจัดการกับมันเอง” “เราไม่ได้ทำอะไรมาก เดียวมันก็โดนอาจารย์ตำหนิเองแหละ”

๒.๑.๑.๖ เพราะเป็นสิทธิ์ของเขา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งให้เหตุผลของการไม่แสดงความไม่พอใจว่าเป็น “เรื่องส่วนตัว” “เรื่องของตัวเอง” “มันเป็นสิทธิ์ของเขา เราก็กินที่เงียบๆ ทำการบ้านเองแล้วกัน” ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่พอใจหรือโกรธต่อการถูกละเมิดนั้น แต่เพราะผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการคุกคาม เช่น การทำเสียงดังรบกวน หรือการไม่ปิดเสียงโทรศัพท์มือถือในระหว่างเรียนนั้น เป็นสิทธิ์ที่ผู้ละเมิดสามารถกระทำได้

๒.๑.๑.๗ เพราะตนเองก็เคยทำเหมือนกัน

เหตุผลอีกข้อหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงความไม่พอใจก็คือ การกระทำที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจนั้น ผู้พูดเองเคยกระทำมาก่อน เช่นที่ระบุว่า “เราก็กินของเขาเหมือนกัน” “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราเวลาที่เรเปิดก็ดัง” “ในบางครั้งข้าพเจ้าก็แซงคิวเหมือนกัน” “เคยทำเหมือนกัน บางครั้ง แต่ไม่เยอะนะ ผุ่นนิดเดียว”

จากเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุมาทั้ง ๗ ข้อ สามารถสรุปได้ว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ ด้วยเหตุผลหลัก ๒ ประการ คือ

๑. ผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนกับผู้ฟัง และไม่ยอมสร้างความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเพราะความเป็นเพื่อน หรือเพราะเห็นว่าการแสดงความโกรธนั้นไม่ใช่วิถีทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมไทยที่นักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาศึกษาไว้ว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นซึ่งความโกรธ ความไม่พอใจ และความรำคาญ คนไทยมักแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม ยกย่องการระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (คลอสเนอร์, ๒๕๓๗: ๓๕๔)

๒. ผู้พูดไม่แน่ใจว่าตนมีสิทธิ์แสดงความไม่พอใจนั้นหรือไม่ หรือคิดว่าผู้ฟังอาจมีสิทธิในการกระทำสิ่งเหล่านั้นได้ การที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษากล่าวอ้างถึงเรื่องของสิทธินั้น เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากความคิดในเรื่องของสิทธิเป็นแนวคิดในความสัมพันธ์แบบตะวันตก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดในเรื่องของปัจเจกบุคคล อันมีหลักการพื้นฐานที่ว่า ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน และทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องรักษาสิทธิของตนเอง เพราะเมื่อสิทธิของปัจเจกคนใดคนหนึ่งถูกละเมิดก็เปรียบเสมือนสิทธิของสังคมถูกละเมิดด้วย ขณะที่สังคมไทยดั้งเดิมไม่ได้คิดถึงเรื่องของสิทธิจากพื้นฐานของปัจเจกบุคคล แต่คนไทยมีความสัมพันธ์กันด้วยหลักของความเกรงใจอันมีพื้นฐานมาจากเรื่องของอำนาจและความอาวุโส ซึ่งแต่ละคนมีไม่เท่ากัน (นิธิ เอียวศรีวงศ์, ๒๕๔๖)

การที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่กล้าที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดต่างๆ ที่ตนเป็นฝ่ายถูกละเมิด อาจเป็นเพราะไม่แน่ใจว่ากรณีนั้นๆ ตนจะสามารถอ้างสิทธิได้หรือไม่ หรืออาจเป็นไปตามแนวคิดของนักสังคมวิทยาที่กล่าวว่า คนไทยนั้นมีความมั่นใจในตัวเองต่ำ (low self-confidence) จึงไม่มั่นใจที่จะแสดงสิทธิของตน (วิเชียรโชติ, ๑๙๗๓ อ้างใน สุนทรี โคมินและสนิท สมัครการ, ๒๕๒๒)

๒.๑.๒ การทำอย่างอื่น

การทำอย่างอื่น หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดรู้สึกไม่พอใจแต่ไม่แสดงความไม่พอใจออกมาโดยใช้ถ้อยคำ กลับเลือกที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างแทน ทั้งนี้ แม้ว่าการกระทำนั้นจะเป็นการระบายความรู้สึกไม่พอใจนั้นหรือไม่ก็ตาม

จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาที่เลือกไม่แสดงความไม่พอใจ โดยการทำอย่างอื่นนั้น ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๔ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของการไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำอย่างอื่น

เหตุผล ความถี่	แก้ไข	แก้แค้น	แสดงสีหน้า ท่าทาง	ส่งสัญญาณ บางอย่าง	เขียน โน้ต	ประชด
การปรากฏ	๗๗	๖๖	๗๔	๑๔	๑๓	๗
ร้อยละ	๓๐.๖๘	๒๖.๒๙	๒๙.๔๘	๕.๕๘	๕.๑๘	๒.๗๙

จากตารางจะเห็นว่า จากคำตอบที่เป็นการเลือกทำอย่างอื่นทั้งหมดจำนวน ๒๕๑ คำตอบ ผู้พูดทำอย่างอื่นโดยการแก้ไขมากที่สุดจำนวน ๗๗ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๘ รองลงมา คือการแสดงสีหน้าท่าทางจำนวน ๗๔ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๘ การแก้แค้นจำนวน ๖๖ คำตอบ

คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๙ นอกจากนี้ ปรากฏเพียงเล็กน้อยคือ การส่งสัญญาณบางอย่างจำนวน ๑๔ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๕.๕๘ การเขียนโน้ตจำนวน ๑๓ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘ และการประชิด พบน้อยที่สุดเพียง ๗ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒.๗๙ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑.๒.๑ การแก้ไข

การแก้ไข หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดรู้สึกไม่พอใจแต่ไม่แสดงความไม่พอใจของตน โดยใช้ถ้อยคำ กลับเลือกที่จะกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขสิ่งที่ถูกละเมิดนั้น หรือแก้ไขสถานการณ์นั้นให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือทั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างเช่น

ไปช่วยกันหา	(สมุดหาย)
หนีไปทำการบ้านที่อื่น	(เสียงดัง)
เก็บๆ ไปทิ้งถังขยะ	(ขยะ)
เดินไปหยิบคืนมา	(หยิบของ)
ให้ต่อแถวหลังเรา	(แซงคิว)
เอาไปซ่อน	(ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดของผู้ฟังหรือผู้กระทำการละเมิดนั้น เช่น ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นโดย ไปช่วยกันหา หรือเลือกที่จะแก้ไขการละเมิดนั้นด้วยตนเองโดยไม่แสดงความไม่พอใจนั้นต่อผู้ละเมิด เช่น ในสถานการณ์เสียงดัง ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หนีไปทำการบ้านที่อื่น ในสถานการณ์ขยะ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก เก็บๆ ไปทิ้งถังขยะ หรือ ในสถานการณ์หยิบของ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแก้ไขการละเมิดนั้นโดย เดินไปหยิบคืนมา เป็นต้น การกระทำดังกล่าวสอดคล้องกับที่นักสังคมวิทยาและมนุษย์วิทยา กล่าวว่า คนไทยแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม ยกย่องการระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (คลอสเนอร์, ๒๕๓๗: ๓๕๔)

ในขณะที่บางคนเลือกแก้ไขการละเมิดโดยการบอก การสั่ง หรือการอนุญาตผู้ละเมิด เช่น ในสถานการณ์แซงคิว ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ต่อแถวหลังเรา ส่วนในสถานการณ์ขโมย การที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า เอาไปซ่อน ถือเป็นกรแก้ไข เพื่อที่จะไม่เปิดโอกาสให้มีการละเมิดเกิดขึ้นได้อีก

๒.๑.๒.๒ การแก้แค้น

แก้แค้น หมายถึง ทำตอบด้วยความแค้นหรือเพื่อให้หายแค้น (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๑๔๘) การแก้แค้นในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดไม่แสดงความไม่พอใจโดยใช้ถ้อยคำ แต่เลือกกระทำบางอย่างเพื่อแก้แค้นผู้ละเมิด ให้ผู้ละเมิดได้รับผลเช่นเดียวกับที่ตนถูกละเมิดหรือมากกว่า ทั้งนี้การแก้แค้นนั้นผู้ละเมิดอาจจะรับรู้หรือไม่ก็ได้ เนื่องจากการกระทำนั้นเป็นการระบายความไม่พอใจของตนเพื่อให้หายแค้นเป็นสำคัญ

ตัวอย่างเช่น

กวาดกลับไปห้องมัน	(ชยะ)
วันหลังก็เอาของมันมาใช้บ้าง	(ชโมย)
เหยียบเท้าคีน	(เหยียบเท้า)
ตบหัว 1 ที	(เหยียบเท้า)
กวาดขยะกองนั้นกลับไปหน้าห้องเขา พร้อมทั้งนำขยะของเราไปทิ้งด้วย	(ชยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแก้แค้นเพื่อระบายความรู้สึกไม่พอใจ หรือเพื่อตอบโต้การถูกละเมิดแทนที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจ เช่น ในสถานการณ์ชยะผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแก้แค้นโดย กวาดกลับไปห้องมัน ในสถานการณ์ชโมย ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า วันหลังก็เอาของมันมาใช้บ้าง และในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า เหยียบเท้าคีน ในขณะที่ บางคนเลือกแก้แค้นโดยวิธีอื่นแต่ให้ผลเช่นเดียวกัน เช่น ในสถานการณ์เหยียบเท้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ตบหัว 1 ที ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการทำอย่างอื่น ไม่ได้เป็นการเหยียบเท้าคีน แต่ก็ให้ผลเป็นการสร้างความเจ็บปวดให้กับผู้ละเมิดเช่นเดียวกับที่ตนได้รับ หรืออาจทำให้ผู้ละเมิดได้รับความเดือดร้อนมากกว่าที่ตนได้รับ เช่น ในสถานการณ์ชยะผู้ตอบแบบสอบถามเลือก กวาดขยะกองนั้นกลับไปหน้าห้องเขา พร้อมทั้งนำขยะของเราไปทิ้งด้วย เป็นต้น

๒.๑.๒.๓ การแสดงสีหน้าท่าทาง

การแสดงสีหน้าท่าทาง หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกไม่แสดงความไม่พอใจของตนออกมาโดยใช้ถ้อยคำ แต่เลือกที่จะใช้การแสดงสีหน้า ใช้สายตา หรือแสดงท่าทางบางอย่างต่อผู้ละเมิด เพื่อแสดงความไม่พอใจ หรือเพื่อให้ผู้ละเมิดรับรู้และอาจจะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดนั้น

ตัวอย่างเช่น

ทำหน้าบึ้งแล้วมองหน้าด้วยความไม่พอใจ	(แซงคิว)
มองหน้ามันให้มันรู้สึกล้ออาย	(เสียงโทรศัพท์)
มองหน้า จ้องตาอย่างเอาเรื่อง	(เหยียบเท้า)
ยิ้มให้	(เหยียบเท้า)
มองหน้าจนกว่าเขาจะบอกว่าขอโทษ	(เหยียบของ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาที่เลือกการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางแทนการพูด เช่น การมองหน้า การแสดงสีหน้าว่าไม่พอใจ หรือการยิ้ม เพื่อให้ผู้ละเมิดรับรู้ตัว ว่าผู้พูดไม่พอใจและเกิดการแก้ไขการกระทำที่เป็นการละเมิดนั้น

๒.๑.๒.๔ การส่งสัญญาณบางอย่าง

การส่งสัญญาณบางอย่าง หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยใช้ถ้อยคำ แต่กระทำบางสิ่งบางอย่างเพียงเพื่อส่งสัญญาณไปยังผู้ละเมิดนั้นแทน แตกต่างจากการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง เนื่องจาก การส่งสัญญาณบางอย่างไม่ได้เป็นการแสดงออกต่อผู้ละเมิดอย่างเจาะจง แต่เป็นการส่งสัญญาณโดยไม่ระบุเป้าหมายชัดเจน ดังนั้น ผู้ละเมิดอาจเข้าใจหรือไม่เข้าใจเจตนาของผู้ถูกละเมิดก็ได้ การส่งสัญญาณบางอย่างช่วยให้ผู้ถูกละเมิดสามารถระบายความไม่พอใจออกมาได้โดยไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ละเมิดโดยตรง ขณะเดียวกันก็ยังสามารถทำให้ผู้ละเมิดรู้สึกสำนึกและพยายามแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสมได้ด้วย

ตัวอย่างเช่น

เคาะผนังข้างห้อง เขาก็ควรรู้ว่าเสียงดัง	(เสียงดัง)
ปิดประตูเสียงดังเพื่อทำให้เขารู้ว่าเราไม่พอใจ	(เสียงดัง)
กระแอมเสียงดัง แล้วมองหน้า	(เหยียบเท้า)
หัวเราะ	(เสียงโทรศัพท์)
ทำสัญญาณ จี๊ จี๊	(เสียงโทรศัพท์)
ทำท่าเจ็บ	(เหยียบเท้า)
ขยับตัวเล็กน้อย เป็นการแสดงให้รู้ว่า มึงน่ารำคาญวะ	(เสียงโทรศัพท์)
หันไปแสดงสีหน้าเอือมระอา กับเพื่อนๆ ที่อยู่ใกล้ๆ แล้วส่ายศีรษะ	(เสียงโทรศัพท์)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า สัญญาณที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกที่จะกระทำแทนการกล่าวถ้อยคำนั้นปรากฏอยู่ ๒ แบบ ได้แก่ (๑) การใช้สัญญาณเสียง เช่น กระแอม หัวเราะ ปิดประตูเสียงดัง และ (๒) การใช้ท่าทาง เช่น สายศีรษะ ทำท่าเจ็บ ขยับตัว เป็นต้น การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกกระทำการส่งสัญญาณบางอย่างแทนการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางต่อผู้ละเมิดโดยตรง แม้ว่าผู้ละเมิดเข้าใจได้ยากและอาจไม่แก้ไขการละเมิดหรือปรับปรุงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์นั้น แต่การส่งสัญญาณบางอย่างก็ช่วยให้ผู้ถูกละเมิดได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจออกมาทางหนึ่งแทนที่จะทำเฉยๆ เพราะอย่างน้อยปฏิบัติการที่ผิดปกติบางประการของผู้พูด ก็อาจทำให้ผู้ละเมิดสังเกตเห็นและเข้าใจได้บ้าง

๒.๑.๒.๕ การเขียนโน้ต

การเขียนโน้ต ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดไม่แสดงความไม่พอใจของตนโดยใช้คำพูด แต่ใช้วิธีการเขียนโน้ตเพื่อแสดงความไม่พอใจ แนะนำ ขอร้องหรือสั่ง เพื่อให้ผู้ละเมิดรับทราบ และอาจกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์นั้น

ตัวอย่างเช่น

เขียนข้อความแปะไว้ข้างๆ ห้องว่า กรุณาเกรงใจห้องข้างๆ ด้วยค่ะ (เสียงดัง)

เขียนแปะไว้หน้าห้องว่า กวาดแล้วเก็บด้วย (ขยะ)

เขียนรูปล้อเลียนเพื่อนในกระดาดาส่งให้เพื่อน บอกว่าอย่าให้มีครั้งที่สองนะ (เสียงโทรศัพท์)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาซึ่งเลือกเขียนโน้ต มักจะเขียนข้อความที่เป็นการขอร้อง หรือสั่ง ให้ผู้ละเมิดแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้จะเห็นว่า ผู้ที่เขียนโน้ตมีความรู้สึกไม่พอใจที่ต้องการระบาย หรือต้องการให้ผู้ละเมิดแก้ไขการกระทำ แต่ขณะเดียวกัน ผู้ถูกละเมิดก็ไม่ต้องการเผชิญหน้ากับผู้ละเมิด จึงใช้การเขียนโน้ตแทนการพูดต่อหน้า การเขียนโน้ตจึงมีข้อดี คือ ผู้อ่านอาจจะไม่ทราบที่มาของโน้ตนั้น จึงเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่างผู้ละเมิดกับผู้ถูกละเมิดได้

๒.๑.๒.๖ การประชด

ประชด คือ การแกล้งทำให้เกิดควรรหรือพูดแตกตันเพราะความไม่พอใจ เช่น หุงข้าวประชดหมา บึงปลาประชดแมว (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๖๕๖) การประชดในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกที่จะไม่แสดงความไม่พอใจของตนโดยใช้ถ้อยคำ แต่เลือก

กระทำบางอย่างซึ่งตรงกันข้ามหรือไม่ใช่สิ่งที่ตนพึงปรารถนา ทั้งนี้ผู้พูดกระทำดังกล่าวอาจเพื่อระบายความไม่พอใจของตน หรือเพื่อแสดงนัยให้ผู้ละเมิดรับรู้และเกิดการแก้ไขการละเมิด

ตัวอย่างเช่น

เข้าไปฟังเพลงห้องเพื่อนเสียเลย	(เสียงดัง)
เปิดแข่งกับห้องเขาน้ำ	(เสียงดัง)
โยนโฟมล้างหน้าให้คนนั้นไปเลย	(ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า การประท้วงจะเกิดขึ้นแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์เสียงดัง ผู้ถูกละเมิดเลือกเข้าไปฟังเพลงในห้องผู้ละเมิดที่เปิดเพลงเสียงดัง หรือเปิดเพลงเสียงดังแข่งกับผู้ละเมิด ทั้งๆ ที่ตนไม่ได้ต้องการจะฟังเพลงแต่ต้องการทำการบ้าน ในสถานการณ์ขโมย ผู้ถูกละเมิดทำประท้วงต่อเพื่อนที่ขโมยใช้โฟมล้างหน้าของผู้ละเมิด โดยการโยนโฟมล้างหน้าให้กับผู้ละเมิด เป็นต้น ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้การประท้วงเป็นการระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน มากกว่าจะทำเพื่อคาดหวังให้เกิดการแก้ไขพฤติกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากในบางกรณีผู้ถูกประท้วงก็อาจไม่ทราบต้นเหตุของความไม่พอใจนั้น

๒.๒. การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ

การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ถูกละเมิดเลือกแสดงความรู้สึกไม่พอใจของตนออกมาโดยใช้ถ้อยคำ ถ้อยคำนั้นเกิดขึ้นด้วยเจตนาที่ต้องการระบายความรู้สึกไม่พอใจ หรือความรำคาญของผู้พูด หรือเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว และอาจเกิดการแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์นั้น

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก แสดงความไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั้งหมด ๑,๔๖๘ คำตอบ จากคำตอบทั้งหมดจำนวน ๒,๓๒๔ คำตอบ มาวิเคราะห์กัลลวิถีการ แสดงความไม่พอใจ เพื่อศึกษาว่า ในภาษาไทยมีกัลลวิถีในการแสดงวจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ กัลลวิถี และแต่ละกัลลวิถีมีความถี่ในการปรากฏอย่างไร ในขั้นแรก ผู้วิจัยได้จำแนกคำตอบที่เป็นการแสดงความไม่พอใจต่อหน้าออกจากคำตอบที่เป็นการไม่พูดต่อหน้า ในงานวิจัยนี้ “การพูดต่อหน้า” หมายถึง ผู้พูดสื่อให้ผู้ฟังรู้ว่ากำลังพูดกับผู้ฟังอยู่ ส่วน “การไม่พูดต่อหน้า” หมายถึง ผู้พูดไม่ได้สื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่ากำลังพูดกับผู้ฟัง จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความไม่พอใจแบบพูดต่อหน้าและไม่พูดต่อหน้า ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการพูดต่อหน้าและไม่พูดต่อหน้า

การแสดงความไม่พอใจ ความถี่	พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า
การปรากฏ	๑,๒๙๓	๑๗๕
ร้อยละ	๕๕.๖๔	๗.๕๓

จากตารางจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความไม่พอใจโดยการพูดกับผู้ที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจต่อหน้าจำนวน ๑,๒๙๓ คำตอบ จากคำตอบทั้งหมด ๒,๓๒๔ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๔ ในขณะที่จำนวน ๑๗๕ คำตอบหรือร้อยละ ๗.๕๓ ไม่พูดกับผู้ที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจต่อหน้า แต่เลือกพูดกับคนอื่นแทน ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่เป็นการพูดต่อหน้าไปวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีใดอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้เกณฑ์ดังได้กล่าวไว้แล้วในข้อ ๑.๗.๖

๒.๒.๑ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ในงานวิจัยนี้หมายถึง การเลือกใช้รูปภาษาแบบต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการแสดงความไม่พอใจ

วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ ถือเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังโดยตรง เนื่องจาก ผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ฟังไม่เป็นที่ยอมรับ การแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่เกิดจากผู้พูดรู้สึกว่าผู้ฟังละเมิดผู้พูด ผู้พูดจึงต้องการระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกอับอายหรือไม่พอใจต่อการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไม่ราบรื่น การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นวัจนกรรมที่ขัดแย้งกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพ และมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน (Leech, 1983 อ้างใน Olshtain and Weinbach, 1987) ดังนั้น เมื่อผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง ผู้พูดจึงพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงผลที่อาจจะเกิดขึ้นนี้ด้วย

ออลสเทนและเวินแบช (Olshtain and Weinbach, 1987) กล่าวว่า วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ มีเงื่อนไขเบื้องต้น (pre-condition) ของวัจนกรรมนี้ คือ ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง และตัวผู้พูดเองหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ถ้อยคำของผู้พูดอาจจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์นั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาคือเพื่อการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดรับรู้ว่

การกระทำไม่พึงประสงค์นั้นก่อปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และทำให้ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะขอให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำทั้งนี้ ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ของผู้พูดหรือประโยชน์ของสังคมส่วนรวมก็ตาม

เฮ้าส์และแคสเปอร์ (House and Kasper, 1981 อ้างใน Tatsuki, 2000) ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจ และจำแนกระดับความตรงไปตรงมาตามเกณฑ์ดังนี้

- (๑) การกล่าวถึงการละเมิด โดยตรงหรือโดยนัย
- (๒) มีการประเมินค่าพฤติกรรมนั้นในทางลบ หรือไม่
- (๓) ประเมินค่าผู้ฟังซึ่งเป็นผู้กระทำผิดนั้นโดยตรงหรือโดยนัย หรือไม่
- (๔) ประเมินค่าผู้ฟังและพฤติกรรมของผู้ฟังในทางลบโดยตรงหรือโดยนัย หรือไม่

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์บางส่วนที่ เฮ้าส์และแคสเปอร์ (House and Kasper, 1981) เสนอไว้ มาใช้ในการพิจารณากวีกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า กวีกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย สามารถจำแนกได้ ๓ ลักษณะคือ กวีกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง กวีกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม และกวีวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนก ดังต่อไปนี้

๑. กวีกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง คือ กวีวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง และถ้อยคำดังกล่าวมีเนื้อความ ดังนี้

- (๑) ถ้อยคำนั้นมีเนื้อความที่กล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้น หรือความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดอย่างตรงไปตรงมา หรือ
- (๒) ถ้อยคำนั้นมีเนื้อความที่แสดงการประเมินค่าผู้ฟัง หรือการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในทางลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังเห็นถึงความหงุดหงิด รำคาญ หรือความไม่พอใจของผู้พูด

๒. กวีกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม คือ กวีวิธีที่

- (๑) ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง หรือ
- (๒) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง แต่ถ้อยคำนั้นไม่มีเนื้อความที่กล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา
- (๓) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง แต่ถ้อยคำนั้นไม่มีเนื้อความที่แสดงการประเมินค่าผู้ฟัง หรือการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในทางลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่าหนึ่งเจตนา

๓. กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ ในงานวิจัยนี้คือ กลวิธีที่

(๑) ผู้พูดใช้เสริมกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

(๒) กลวิธีนี้ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีการแสดง
ความไม่พอใจแบบใดแบบหนึ่ง

จากเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำมา
วิเคราะห์ถ้อยคำการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่ได้จากแบบสอบถาม ผลการวิจัยมี
รายละเอียดในแต่ละกลวิธีดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๑ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ในงานวิจัยนี้คือ กลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำ
แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง ถ้อยคำนั้นมีเนื้อความที่กล่าวถึง ประเมินค่า หรือวิจารณ์ผู้ฟังหรือการ
กระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในทางลบ ถ้อยคำนั้นแสดงให้เห็นความหงุดหงิด รำคาญ หรือความไม่
พอใจของผู้พูด

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความ
ไม่พอใจโดยกลวิธีแบบตรง ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๑.๑ การบริภาษผู้ฟัง

การบริภาษผู้ฟัง คือ การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อทำร้ายจิตใจของผู้ฟังหรือเพื่อให้ผู้ฟัง
รู้สึกสำนึกในความผิดที่ตนกระทำ (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗: ๑๓) กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบ
ตรงโดยการบริภาษผู้ฟังนี้ จึงเป็นการใช้คำหยาบหรือคำที่มีความหมายทางลบ เพื่อระบายความรู้สึกไม่
พอใจของผู้พูด และเพื่อคุกคามหรือโจมตีผู้ฟังให้รู้สึกเจ็บใจ

จากข้อมูลผู้วิจัยพบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงโดยใช้การบริภาษผู้ฟัง ๒
แบบคือ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ และการบริภาษผู้ฟังด้วยคำที่มีความหมายทางลบ

๒.๒.๑.๑.๑.๑ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ

คำหยาบ หมายถึง ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และไม่ควรพูดหรือใช้สื่อสาร
โดยเฉพาะในวิธภาษาทางการ ซึ่งเป็นภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อสื่อสารในสถานการณ์ที่เป็นทางการ
(วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗: ๑๓)

การที่ผู้พูดเลือกใช้คำหยาบ คำต้องห้ามหรือคำที่น่ารังเกียจต่างๆ นั้น เป็นการไว้เพื่อแสดงความโกรธหรือความไม่พอใจ ซึ่งเมื่อผู้พูดแสดงความโกรธออกมาโดยการใช้น้ำคำหยาบเหล่านั้น ผู้ฟังสามารถรับรู้และเข้าใจได้ทันทีว่าผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตน (Crystal, 1992 and Jay, 1992 อ้างถึงใน วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗)

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|-----------------|
| (๑) เป็นเพื่อนนะ คิดว่าจะทำ <u>สตุล</u> อย่างนี้ <u>ได้</u> รีง ^๒ | (ขโมย) |
| (๒) <u>เหี้ย</u> <u>ไม</u> ไม่ปิดมือ <u>ถึ</u> วะ | (เสียงโทรศัพท์) |
| (๓) กูจะ <u>ฆ่า</u> มึง <u>ไอ้</u> สัตว์ | (สมุดหาย) |
| (๔) <u>ไอ้</u> เหี้ย <u>มึง</u> เหี้ย <u>บ</u> ตีนกู | (เหยียบเท้า) |
| (๕) <u>ไอ้</u> ห่า <u>เหี้ย</u> บเท้า <u>พ</u> อ <u>ทำ</u> ไมวะ | (เหยียบเท้า) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้น้ำคำหยาบในการบริภาษผู้ทีละเมิดตน เช่นคำว่า เวร แม่ง สตุล เหี้ย หรือใช้น้ำคำหยาบร่วมกับคำเรียกที่หยาบ เช่น ไอ้สัตว์ ไอ้เหี้ย ไอ้ห่า เป็นต้น การใช้น้ำคำหยาบร่วมกับคำเรียกที่หยาบนี้ นักวิจัยบางท่านอาจจะจัดให้เป็นการใช้น้ำคำหยาบเพื่อแสดงออกถึงความสุภาพด้านบวก (Positive politeness) ตัวอย่างเช่น การใช้น้ำคำหยาบเพื่อแสดงความเป็นเพื่อนสนิทหรือความเป็นกลุ่มเดียวกันของผู้ชาย เป็นต้น แต่ในกรณีนี้แบบสอบถามระบุว่าผู้พูดมีเจตนาแสดงความไม่พอใจ ประกอบผู้พูดให้ระดับความไม่พอใจในระดับ “ไม่พอใจมาก” ผู้วิจัยจึงจัดให้การใช้น้ำคำหยาบดังกล่าว เป็นการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดอย่างตรงไปตรงมาและไม่สุภาพ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ไม่ได้ข้อมูลน้ำเสียง สีหน้า ท่าทางและผู้วิจัยมิได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จึงอาจเป็นไปได้ว่า คำหยาบเหล่านี้อาจเป็นคำพูดติดปากในกลุ่มเพื่อนผู้ชายที่สนิท โดยไม่ถือเป็นการบริภาษก็ได้

จากข้อมูลพบว่า กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการบริภาษด้วยคำหยาบในสถานการณ์เหยียบเท้าและสถานการณ์สมุดหายมากที่สุด ในสถานการณ์เหยียบเท้านอกจากผู้ฟังกระทำผิดต่อร่างกายของผู้พูดแล้ว ผู้ฟังยังมีความผิดที่เผลอลืมคำขอโทษผู้พูดอีกด้วย ผู้ฟังจึงทำผิดอย่างชัดเจนทั้งต่อร่างกายของผู้พูดและมารยาทสังคม ดังนั้น ผู้พูดจึงมีความชอบธรรมอย่างเต็มที่ที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง ส่วนสถานการณ์สมุดหาย เป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด จึงอธิบายได้ว่า ในสถานการณ์ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจมาก ผู้พูดมักเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยคำ

^๒ การนำเสนอตัวอย่างในหัวข้อนี้ จะแสดงเฉพาะถ้อยคำที่เป็นกลวิธีนั้นๆ ไม่ใช่คำตอบทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนการปรากฏร่วมของกลวิธีจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

หยาบ เพื่อแสดงให้เห็นผู้ฟังรับรู้ความไม่พอใจของผู้พูดอย่างชัดเจน การที่กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการ
 บริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบมากที่สุดในสถานการณ์ทั้งสองจึงแสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่าง
 สถานการณ์และกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

๒.๒.๑.๑.๒ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำที่มีความหมายทางลบ

คำที่มีความหมายทางลบ หมายถึง คำที่มีความหมายกล่าวถึงพฤติกรรมหรือ
 คุณสมบัติที่สังคมตัดสินว่าไม่ถูกต้อง เหมาะสม หรือดีงาม (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗: ๓๑)

ผู้พูดเลือกใช้คำประเภทนี้เพื่อว่ากล่าวและโจมตีผู้ฟังที่กระทำหรือประพฤติไม่
 เหมาะสม จึงเป็นการบริภาษถึงข้อบกพร่องของผู้ฟัง ซึ่งสามารถลดความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการ
 ยอมรับของผู้อื่นที่มีต่อผู้ถูกบริภาษลงได้ (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗: ๓๑)

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า คำที่มีความหมายทางลบที่ผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อบริภาษ
 ผู้ฟังนั้น สามารถจำแนกออกตามความหมายได้เป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้

๒.๒.๑.๑.๒.๑ การประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำ ของผู้ฟังในทางลบ

การใช้คำที่มีความหมายทางลบในกลุ่มนี้ เป็นการใช้คำเพื่อประเมินค่าผู้ฟังหรือการ
 กระทำของผู้ฟังที่ได้ละเมิดผู้พูดในทางลบโดยตรงไปตรงมา

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| (๖) <u>ไร้ความรับผิดชอบ เลว ชั่ว</u> | (สมุดหาย) |
| (๗) <u>หน้าด้านมากไปแล้วนะ</u> | (หยีบของ) |
| (๘) <u>มั่งง่ายจังเลยนะ</u> | (ชยะ) |
| (๙) <u>ทำไมทำตัวสกปรกแบบนี้วะ</u> | (ชยะ) |
| (๑๐) <u>นิสัยไม่ดีเลย</u> | (ชยะ) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจโดยใช้คำที่เป็นการ
 ประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ เช่น ไร้ความรับผิดชอบ เลว ชั่ว หน้าด้าน มั่งง่าย
 สกปรก นิสัยไม่ดี ซึ่งนอกจากจะเป็นการใช้เพื่อระบายความโกรธความไม่พอใจของผู้พูดแล้ว ยังทำให้
 ผู้ฟังซึ่งได้กระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์บางอย่างรู้สึกอับอาย หรือเสียหน้าเป็นอย่างมาก เพราะคำ
 เหล่านี้ล้วนเป็นคำที่เป็นการประเมินค่าของผู้ฟังในทางลบทั้งสิ้น ผู้ฟังหรือผู้อื่นที่ได้ยินยอมเข้าใจได้

ทันทีว่า ผู้พูดกำลังแสดงความไม่พอใจ นอกจากนี้ คำที่มีความหมายทางลบ เช่น ไร้ความรับผิดชอบ เห็นแก่ตัว ยังทำให้ผู้ฟังเสื่อมความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้คนอื่นอีกด้วย

จากข้อมูลพบว่า สถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบมากที่สุด คือสถานการณ์สมุดหาย เนื่องจากกลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบถือเป็นลักษณะสำคัญของการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ประกอบกับสถานการณ์สมุดหายมีระดับความไม่พอใจมากที่สุด ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าสถานการณ์มีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของกลุ่มข้อมูล

๒.๒.๑.๑.๒.๒ การกล่าวว่าคุณฟังไม่มีมารยาทสังคม

การกล่าวว่าคุณฟังไม่มีมารยาทสังคม หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าคุณฟังขาดคุณสมบัติทางสังคมบางอย่าง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้พูดหรือคนในสังคมคนอื่นๆ คาดหวังว่าสมาชิกในสังคมพึงมี การกล่าวว่าคุณฟังไม่มีมารยาทสังคมจึงทำให้ผู้ฟังเกิดความอับอาย สูญเสียความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในพฤติกรรมของตน

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|--------------|
| (๑๑) <u>ไม่มีมารยาท</u> | (เหยียบเท้า) |
| (๑๒) <u>ไม่มีมารยาท (แล้วเหยียบคืน)</u> | (เหยียบของ) |
| (๑๓) <u>หัดมีมารยาทหน่อย</u> | (แข่งคิว) |
| (๑๔) <u>เกรงใจกันบ้างนะ</u> | (เสียงดัง) |

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ผู้พูดกล่าวถึงคุณสมบัติด้าน ความมีมารยาทและความเกรงใจ ซึ่งเป็นมารยาทสังคมที่คนไทยพึงมี จากตัวอย่าง (๑๑) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการเหยียบเท้าผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า ไม่มีมารยาท ถ้อยคำนี้แม้ผู้พูดจะมีได้กล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่การที่ผู้พูดกล่าวว่าคุณฟังไม่มีมารยาทก็สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บใจ หรือรู้สึกอับอายต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ของตน และผู้ฟังก็สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ

ตัวอย่าง (๑๔) ในสถานการณ์เสียงดัง ผู้พูดกล่าวว่าคุณฟัง เกรงใจกันบ้างนะ นั้น แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้กล่าวว่าผู้ฟังไม่มีคุณสมบัติหรือมารยาททางสังคมโดยตรง แต่การที่ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังมีความเกรงใจ ย่อมแนะนำความหมายว่าคุณฟังขาดคุณสมบัตินี้ ดังนั้น การที่ผู้พูดบอกผู้ฟังจึงเป็นการประเมินค่าของผู้ฟังในทางลบอย่างหนึ่ง

นอกจากนี้ ผู้พูดมักใช้คำ “หัด” หมายถึง ฝึก ฝึกฝน ทำให้ชำนาญ (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๑๒๘๐) ร่วมกับคำกริยาอื่นๆ ที่แสดงการสั่งสอนทางด้านจริยธรรม เช่น มารยาท เกรงใจ ซึ่งผู้วิจัยจัดให้การแสดงความไม่พอใจ โดยใช้คำที่มีความหมายทางลบเพื่อการ ปรึกษาผู้ฟัง เพราะคำว่า “หัด” มีนัยของการแสดงว่าผู้ฟัง ไม่มีคุณสมบัติบางประการที่ผู้พูดกล่าวถึงนั้น จึงต้องเรียนรู้หรือฝึกฝนสิ่งเหล่านั้น

จากข้อมูลพบว่า กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงโดยการ กล่าวกับผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคมมากที่สุดในการณ์เสียงดังและสถานการณ์เสียงโทรศัพท์ กลุ่ม ข้อมูลมีความคิดว่าการส่งเสียงดังรบกวน นอกจากจะเป็นการละเมิดที่สร้างความไม่พอใจแก่ผู้พูดเป็น อย่างมากแล้ว ยังเป็นการกระทำที่ผิดมารยาทสังคมอีกด้วย ส่วนสถานการณ์เสียงโทรศัพท์ผู้ละเมิด มิได้ละเมิดเพียงผู้พูดแต่ยังละเมิดคนอื่นๆ รวมทั้งอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียนนั้นอีกด้วย จึงอาจเป็นไปได้ว่า การที่อาจารย์ผู้สอนคือผู้ถูกละเมิดในสถานการณ์นี้ด้วย อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มข้อมูล ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวเป็นการทำผิดมารยาทสังคม เนื่องจากในสังคมไทย ครูอาจารย์ ถือว่าเป็นผู้มีสถานภาพทางสังคมสูง เป็นผู้ที่ศิษย์พึงให้ความเคารพเกรงใจซึ่งเป็นมารยาทพื้นฐานของ สังคมไทย ในขณะที่ ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาไม่เลือกใช้กลวิธีการกล่าวกับผู้ฟังไม่มีมารยาท สังคมเลยในสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มข้อมูลเห็นว่า สถานการณ์การทำสมุดจดคำ บรรยายหายไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดมารยาทสังคม

๒.๒.๑.๑.๑.๒.๓ การดูถูกผู้ฟังหรือพาดพิงถึงครอบครัว ผู้ฟัง

การดูถูกผู้ฟังหรือพาดพิงถึงครอบครัวผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามจะแสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังไม่มีความสามารถ ผู้พูดต้องการที่จะสบประมาทผู้ฟัง (จันทิมา หวังสมโชค, ๒๕๔๙) กลวิธี นี้ จึงเป็นการใช้ถ้อยคำกล่าวถึงความรู้ ความสามารถ ที่ต่ำต้อยหรือไม่ดีของผู้ฟัง และพาดพิงถึง ความสามารถ หรือคุณสมบัติที่ไม่ดีของครอบครัวผู้ฟังด้วย

ตัวอย่างเช่น

- (๑๕) ไม่มีปัญญากวาดทิ้งหรือ (ชยะ)
- (๑๖) ไม่มีปัญญาซื้อเองเหอรอระ (ชไมย)
- (๑๗) สงสัยไม่มีพ่อแม่คอยให้คำอบรมสั่งสอน จึงได้ทำตัวไร้การอบรมแบบนี้ (แพงคิว)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดมักดูถูกผู้ฟัง ๒ แบบ คือ ดูถูกความสามารถของผู้ฟัง โดย ใช้กลุ่มคำ “ไม่มีปัญญา” และดูถูกการศึกษาอบรม ดังพบว่า มีการใช้ถ้อยคำที่แสดงความขัดแย้งกัน

ระหว่าง “การศึกษา” กับ “มารยาท” และ “จริยธรรม” หรือ “การอบรมสั่งสอน” กับ “ใ้การอบรม” เป็นต้น การดูถูกผู้ฟังถือว่าการบริภาษอย่างหนึ่ง แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้ใช้คำหยาบคายต่อผู้ฟัง แต่การใช้คำที่มีความหมายทางลบเพื่อดูถูกผู้ฟังนั้น ก็สามารถสร้างความรู้สึกเจ็บใจและเสียหน้าให้แก่ผู้ฟังได้ ทั้งนี้เพราะ เป็นการพูดถึงสิ่งที่เป็นส่วนบกพร่อง ต่ำต้อยของผู้ฟัง หรือสบประมาทผู้ฟัง

๒.๒.๑.๑.๒ การบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูด

การบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูด คือ การที่ผู้พูดซึ่งเป็นผู้ถูกละเมิดจากการกระทำผิดของผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ เพื่อบอกความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่พอใจของตนให้ผู้ฟังรับรู้โดยตรงไปตรงมา

ตัวอย่างเช่น

(๑๘) <u>เราเสียใจมาก</u>	(สมุดหาย)
(๑๙) <u>อย่างนี้ไม่ชอบ</u>	(หยิบของ)
(๒๐) <u>เจ็บนะเว้ย</u>	(เหยียบเท้า)
(๒๑) <u>รำคาญ</u>	(เสียงดัง)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้การบอกความรู้สึกของตนให้ผู้ฟังทราบอย่างตรงไปตรงมา เช่น เสียใจ ไม่ชอบ เจ็บ รำคาญ ซึ่งการบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูด ย่อมเป็นการแสดงให้ผู้ฟังรับทราบและเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า ผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟัง ผู้ฟังสามารถทราบเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจนว่า การกระทำของตนไม่ถูกต้อง ไม่เป็นที่ยอมรับหรือสร้างความไม่พอใจให้กับผู้พูด

จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดมักเลือกใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูดในสถานการณ์เหยียบเท้ามากกว่าในสถานการณ์อื่นๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะของการละเมิดในสถานการณ์นี้ซึ่งถือว่าผู้ฟังกระทำผิดต่อผู้พูดอย่างชัดเจน ทำให้ผู้พูดเจ็บ อีกทั้งการที่ผู้พูดบอกความรู้สึกของตนว่ารู้สึกเจ็บปวดต่อการละเมิดของผู้ฟัง ก็ยิ่งเสริมให้ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมายิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น

๒.๒.๑.๑.๓ การบอกความผิดของผู้ฟัง

การบอกความผิดของผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง หรือกล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างเช่น

(๒๒) <u>เธอเปิดเพลงดังนะ</u>	(เสียงดัง)
(๒๓) <u>นี่คุณเหยียบเท้าผมนะ</u>	(เหยียบเท้า)
(๒๔) <u>เอาของคนอื่นไปยังไม่ระวังให้หายอีก</u>	(สมุดหาย)
(๒๕) <u>ไม่เห็นบอกเลยว่าหยิบของไปใช้</u>	(หยิบของ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้การกล่าวถึงการกระทำซึ่งไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เช่น เปิดเพลงดัง เอาของคนอื่นไปแล้วไม่ระวังให้หาย ซึ่งล้วนเป็นการบอกให้ผู้ฟังเห็นการกระทำซึ่งไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมของตน นอกจากผู้พูดจะใช้กลวิธีนี้เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้การกระทำผิดของตนแล้ว กลวิธีนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพยายามของผู้พูดที่จะทำให้ผู้ฟังเห็นข้อผิดพลาดของการกระทำของตน

จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการบอกความผิดของผู้ฟัง ปรากฏมากที่สุด ในสถานการณ์เหยียบเท้า กลุ่มข้อมูลมักจะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ที่เหยียบเท้าของตนโดยการบอกผู้ฟังว่า “เหยียบเท้า” หรือ “เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะของการละเมิดในสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะกล่าวถึงการละเมิดนั้นอย่างตรงไปตรงมา มากกว่าการละเมิดในสถานการณ์อื่นๆ ก็เป็นไปได้

๒.๒.๑.๑.๔ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง

การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง หมายถึง การใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นข้อบกพร่องหรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง รวมถึงการกล่าวโทษผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟัง

ความแตกต่างระหว่าง กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง และกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกลวิธีอื่นๆ ที่อาจมีรูปภาพเหมือนกันนั้น มีข้อสังเกตคือ กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังนั้น ผู้พูดจะกล่าวถึงการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังหรือการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ผู้พูดอาจใช้รูปภาพแบบต่างๆ เช่น การถาม การสั่ง หรือการขอร้อง แต่ผู้พูดไม่ได้ต้องการแสดงเจตนาตามรูปภาพเหล่านั้น อีกทั้งรูปภาพก็ไม่สามารถสื่อถึงเจตนาของผู้พูดได้เสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากในถ้อยคำนั้น ผู้พูดต้องการชี้ให้ผู้ฟังเห็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังมากกว่า ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์แข่งควิ ถ้าผู้พูดกล่าวว่า “แข่งควิฉันทำไม” หรือ “อย่าแข่งควิสิ” ผู้วิจัยจะจัดให้เป็น การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ทั้งนี้ เพราะผู้พูดกล่าวถึง “การแข่งควิ” ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา แต่หากผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังหรือไม่ได้กล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เช่น ในสถานการณ์แข่งควิ ถ้าผู้พูดกล่าวว่า “ไปต่อ

คิวได้ไหม” หรือ “ไปต่อคิวสิ” ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการแสดงความไม่พอใจกลวิธีอื่น เพราะถ้อยคำดังกล่าว ผู้พูดเพียงขอร้องหรือสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างโดยไม่ได้กล่าวถึงความผิดหรือการละเมิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยจำแนกการแสดง ความไม่พอใจด้วยกลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังออกเป็น ๔ แบบ ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๑.๔.๑ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดย ถามถึงเหตุผลของการละเมิด

กลวิธีในกลุ่มนี้ ผู้พูดจะกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา โดยใช้รูปประโยคคำถาม ในลักษณะการถามเหตุผลที่ผู้ฟังกระทำการละเมิดผู้พูดนั้น

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| (๒๖) <u>ทำหายได้ไง</u> | (สมุดหาย) |
| (๒๗) <u>หยิบไปใช้ทำไมไม่บอก</u> | (หยิบซอง) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดลงท้ายประโยคด้วยคำแสดงการถามคือ “ได้ไง” ซึ่งมาจาก “ได้อย่างไร” เป็นการตำหนิผู้ฟัง เนื่องจาก ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์อย่างตรงไปตรงมาได้แก่ การทำหาย และการแซงคิว แม้ว่าผู้พูดจะใช้รูปประโยคคำถามว่า “ทำหายได้อย่างไร” ก็ได้ หมายความว่า ผู้พูดมีเจตนาที่จะถามเหตุผลของการกระทำผิด ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังมากกว่า อย่างไรก็ตาม กลวิธีนี้ก็เป็นโอกาสให้ผู้ฟังสามารถกล่าวแก้ตัวหรืออธิบายการกระทำของตนได้

นอกจากนี้ กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยถามถึงเหตุผลในการละเมิด ยังมีลักษณะเด่นที่การใช้คำว่า “ทำไม” ต้นประโยคหรือท้ายประโยค “ทำไม” เป็นคำแสดงการถาม หมายถึง เพราะเหตุไร, เพราะอะไร, เพื่ออะไร ผู้พูดมักใช้ร่วมกับการกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|------------|
| (๒๘) <u>มาแซงคนอื่นทำไม</u> | (แซงคิว) |
| (๒๙) <u>มึงกวาดขยะมาไว้หน้าห้องกูทำไมวะ</u> | (ขยะ) |
| (๓๐) <u>จะเปิดดังทำไมเนี่ยะ</u> | (เสียงดัง) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ทุกข้อมีการวางตำแหน่งของคำ “ทำไม” ไว้ท้ายประโยค การวางตำแหน่งของ “ทำไม” ท้ายประโยคนี้อาจมีผลต่อการสื่อความหมายเชิงเจตนา เนื่องจากรูปประโยคที่มีคำ “ทำไม” วางข้างท้ายนั้น มีอรรถลักษณะ <+ความตั้งใจ> เสมอ จึงทำให้รูปประโยคแบบนี้ถือว่าไม่สุภาพ (สิริลักษณ์ หนูศรีงาม, ๒๕๔๔: ๙๘) การที่ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำผิดของผู้ฟังแล้วตามด้วยคำว่า “ทำไม” จึงเป็นเสมือนการกล่าวหาว่า ผู้กระทำมีเป้าประสงค์หรือตั้งใจที่จะกระทำสิ่งไม่พึงประสงค์นั้น การใช้ถ้อยคำดังกล่าว จึงยิ่งเพิ่มทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตน เพราะผู้พูดเลือกกลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังแบบตรงไปตรงมา

๒.๒.๑.๔.๒ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยขอให้ ละเว้นการละเมิด

กลวิธีในกลุ่มนี้ผู้พูดจะใช้รูปประโยคคำถาม ในลักษณะที่กล่าวกับผู้ฟังว่า ผู้ฟังจะไม่กระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์เช่นนั้นได้หรือไม่

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|-----------|
| (๓๑) ช่วยอย่ากวาดขยะมาวางหน้าห้องเราได้ไหม | (ขยะ) |
| (๓๒) อย่าแข่งได้ไหม | (แข่งคิว) |
| (๓๓) อย่าหยิบไปเฉยๆ สิ | (หยิบของ) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้คำแสดงการถาม “ได้ไหม” ร่วมกับคำปฏิเสธ “อย่า” และกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ ถ้อยคำดังกล่าวอาจจะมีการใช้คำ “ช่วย” ขึ้นต้นประโยคทำให้รูปประโยคคล้ายกับการขอร้อง แต่ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีนี้เป็นวิธีการกระทำไม่พึงประสงค์โดยใช้รูปคำถามไม่ใช่การขอร้อง เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้พูดกล่าวถึงการละเมิดของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เช่น การกวาดขยะมาไว้หน้าห้องของผู้พูด หรือการแข่งคิว เป็นความพยายามของผู้พูดที่จะทำให้ผู้ฟังเห็นการกระทำผิดของตนเองซึ่งเป็นเจตนาหลักของผู้พูด ขณะที่การขอร้องซึ่งเป็นความพยายามของผู้พูดที่จะให้ผู้ฟังกระทำตามสิ่งที่ผู้พูดต้องการนั้น อาจเป็นเจตนาที่รองลงมา ดังนั้น การที่ผู้พูดจะเลือกกล่าวถึงการละเมิดอย่างตรงไปตรงมาหรือไม่นั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะแสดงให้เห็นถึงเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดได้ทางหนึ่ง

จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการชี้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยขอให้ละเว้นการละเมิดมากที่สุดในสถานการณ์แข่งคิว แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์แข่งคิว กลุ่มข้อมูลต้องการให้ผู้ฟังละเว้นการละเมิดมากกว่าต้องการเพียงแสดงความหงุดหงิด รำคาญหรือไม่พอใจของตนเท่านั้น อนึ่ง สังเกตได้ว่า ลักษณะของการละเมิดที่เกิดขึ้นใน

สถานการณ์อื่นๆ เช่น สถานการณ์สมุดหาย เสียงดัง ชยะ ต่างเป็นสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้นแล้ว และจบไปแล้ว แม้ว่าผู้ฟังจะแก้ไขการละเมิดในเวลาต่อมาการละเมิดที่เกิดขึ้นก็ได้ส่งผลกระทบต่อผู้พูดไปแล้ว แตกต่างจากสถานการณ์เชิงควิที่การละเมิดที่เกิดขึ้นนั้นยังสามารถถูกระงับไว้ได้ เช่น ผู้ฟังยอมไปต่อควิข้างหลัง เป็นต้น

๒.๒.๑.๔.๓ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยกล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำ

กลวิธีในกลุ่มนี้ผู้พูดจะใช้รูปประโยคคำถาม ในลักษณะการถามเหตุผลของการที่ผู้ฟังไม่กระทำบางอย่างที่ถูกต้องเหมาะสม หรือเป็นที่ยอมรับของสังคม

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|-----------------|
| (๓๔) <u>เอาไปแล้วไม่รักษามันเลยหรือ</u> | (สมุดหาย) |
| (๓๕) <u>เธอจะไม่ขอโทษเราหน่อยหรือ</u> | (เหยียบเท้า) |
| (๓๖) <u>ทำไมไม่ปิดเสียงโทรศัพท์</u> | (เสียงโทรศัพท์) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้คำที่แสดงการถาม เช่น หรือ หรือ ทำไม ร่วมกับการกล่าวถึงการกระทำที่ถูกต้องหรือเหมาะสม เนื่องจากแบบสอบถามระบุว่า เป็นการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจึงจัดให้การใช้ถ้อยคำนี้ เป็นการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังไม่ใช่การถามหรือการสั่ง เนื่องจากผู้พูดมิได้ต้องการคำตอบจากผู้ฟังและไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การที่ผู้พูดกล่าวว่า เพราะเหตุใดผู้ฟังจึงไม่กระทำบางสิ่งที่เหมาะสม เป็นการชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังไม่ได้ทำสิ่งที่ควรทำและผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ

ในตัวอย่าง (๓๔) สถานการณ์สมุดหาย ในสถานการณ์นี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังคือ การทำสมุดจาดคำบรรยายของผู้พูดหาย แม้ว่าผู้พูดจะมีได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าผู้ฟังทำสมุดหาย แต่การกล่าวว่าคุณไม่รักษามันของผู้พูด ซึ่งเป็นการกระทำที่ควรกระทำ ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังกระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่ได้กระทำสิ่งที่ควรกระทำซึ่งทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ

ตัวอย่าง (๓๕) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ในสถานการณ์นี้ผู้ฟังเหยียบเท้าของผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์นี้นอกจากการเหยียบเท้าของผู้พูดแล้ว ยังมีความผิดที่ไม่กล่าวคำขอโทษผู้พูดอีกด้วย ผู้ฟังควรต้องกล่าวคำขอโทษตามบรรทัดฐานของสังคม แม้ว่าถ้อยคำดังกล่าวผู้พูดจะมีได้กล่าวว่าคุณเหยียบเท้าของตน แต่การที่ผู้พูดกล่าวถึงการที่ผู้ฟังไม่กล่าวคำขอโทษ ก็แสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังไม่ได้กระทำบางสิ่งที่ควรกระทำ ดังตัวอย่างที่ผู้พูดถามเหตุผลของการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำว่า เธอจะไม่ขอโทษเราหน่อยหรือ ถ้อยคำดังกล่าวผู้พูดไม่ได้ต้องการ

คำตอบ และไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดกล่าว แต่ต้องการจะชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังที่ไม่ได้กระทำสิ่งที่ควรกระทำมากกว่า

ส่วนตัวอย่าง (๓๖) ในสถานการณ์เสียงโทรศัพท์ สถานการณ์นี้ ผู้พูดกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจนว่า ไม่ปิดเสียงโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมและควรกระทำ

๒.๒.๑.๑.๕ การข่มขู่ผู้ฟัง

การข่มขู่ผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามอย่างมากที่จะให้ผู้ฟังทำตามสิ่งที่ตนต้องการ และเพื่อให้ผู้ฟังไม่กล้ากระทำสิ่งที่ผู้พูดไม่ต้องการหรือละเมิดผู้พูดอีก ผู้พูดจึงบอกผลที่ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะเกรงกลัว เป็นอันตราย หรือเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการให้เกิดขึ้นให้ผู้ฟังรับรู้ ทั้งนี้ ผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่ตนพูดกับผู้ฟังนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ฟัง (ทัศนวิสัย เนียมบุบผา, ๒๕๔๔) นอกจากนี้ นววรรณ พันธุเมธา ยังกล่าวว่า ประโยคขู่ คือ ประโยคที่ใช้ชักจูงให้ผู้ฟังทำตามด้วยวิธีบอกผลของการไม่ทำตามไว้

การข่มขู่ผู้ฟัง จึงเป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่า หากผู้ฟังยังคงกระทำการละเมิดผู้พูดเช่นนั้นอยู่จะต้องได้รับผลร้ายอย่างไร ทั้งนี้ การขู่เช่นนั้นมักจะเป็นการขู่ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการละเมิด เพียงแต่ผู้พูดเปลี่ยนบทบาทจากผู้ถูกคุกคามเป็นผู้คุกคามแทน โดยใช้การขู่เพื่อให้ผู้ฟังต้องทำตาม มิฉะนั้น ผู้ฟังจะได้รับผลตามที่ผู้พูดกล่าวไว้ ทั้งนี้ ผู้พูดอาจเพียงต้องการระบายความไม่พอใจของตนโดยการขู่ให้ผู้ฟังรู้สึกไม่สบายใจ หวาดกลัว หรือระแวงผลร้ายที่จะเกิดกับตนตามที่ผู้พูดขู่ไว้เท่านั้นก็เป็นได้

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|--------------|
| (๓๗) <u>หาสมุดเล็กเซอร์มาคืนเราให้ได้ ไม่งั้นไม่ต้องมาคุยกัน</u> | (สมุดหาย) |
| (๓๘) <u>เอามาไว้ยั้งี้เดี๋ยวลวย</u> | (ขยะ) |
| (๓๙) <u>เด๋ว...ถีบคว่าเลย</u> | (เหยียบเท้า) |
| (๔๐) <u>เหยียบอีกที่มีเรื่อง</u> | (เหยียบเท้า) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้การบอกสิ่งที่ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังไม่ต้องการ ดังตัวอย่าง (๓๗) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดขู่จะตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง หากผู้ฟังไม่สามารถแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นได้ ส่วนตัวอย่าง (๓๙) และ ตัวอย่าง (๔๐) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังที่เหยียบเท้าตนแล้วไม่กล่าวขอโทษ จึงขู่ผู้ฟังว่า ถ้าไม่แก้ไขการละเมิดผู้พูดจะทำร้ายร่างกายผู้ฟัง เป็นต้น การขู่เป็นกลวิธีที่คุกคามผู้ฟังมาก เพราะเป็นการกดดันให้ผู้ฟังต้องแก้ไขการกระทำ ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีนี้เป็นกลวิธีแสดงความไม่พอใจแบบตรง เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวถือเป็นความพยายามอย่าง

มากของผู้พูดที่บังคับและกดดันให้ผู้ฟังทำตามสิ่งที่ผู้พูดต้องการ เช่น เปลี่ยนแปลงการกระทำไม่ฟัง ประสงค์หรือหยุดการละเมิดผู้พูด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจของตนโดยเลือกใช้ กลวิธีการชู้ น่าจะมีสาเหตุมาจากผู้พูดต้องการจะแสดงการคุกคามผู้ฟังกลับมากกว่าเพียงแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะผู้พูดรู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดหรือต่อผู้ฟังเป็นอย่างมาก อีกทั้งผู้พูดยังรู้สึกว่าตนมีอำนาจอันชอบธรรมที่สามารถจะคุกคามผู้ละเมิดกลับได้ เพราะผู้ฟังเป็นฝ่ายละเมิดผู้พูดก่อน ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีการชู้ดังกล่าว ซึ่งก็จะสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้ ที่พบว่า กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการข่มขู่ผู้ฟังมากที่สุดในสถานการณ์สมุดหายซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด และสถานการณ์เหยียบเท้าซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ดังได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

๒.๒.๑.๑.๖ การกล่าวแข่งผู้ฟัง

การกล่าวแข่งผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำซึ่งเป็นความปรารถนาของตน เพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลในทางร้ายดังคำกล่าวนั้น ทั้งนี้ ผู้พูดซึ่งเป็นผู้ถูกละเมิดรู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก จึงปรารถนาให้ผู้ฟังได้รับผลร้ายบางอย่าง เพื่อชดใช้ความผิดของผู้ฟังหรือเพื่อชดเชยต่อการละเมิดนั้น

กลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟังนี้ แม้ว่าผู้พูดจะมีได้กล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่การ “แข่ง” ซึ่งเป็นกรกล่าวด้วยตั้งใจมุ่งร้ายเพื่อให้เขาเป็นเช่นนั้น (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๓๗๓) ต่อหน้าผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ย่อมทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจตน

จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟังปรากฏเพียงถ้อยคำเดียว ในสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด สถานการณ์นี้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการทำสมุดจดคำบรรยายวิชาสำคัญที่ืมจากผู้พูดไปหาย ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจจึงกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังว่า

(๔๑) ขอให้แม่สอดตก (สมุดหาย)

จะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความปรารถนาของตนว่า “ขอให้” ตามด้วยผลในทางร้ายคือ “สอดตก” การสอดตก เป็นผลในทางร้ายซึ่งไม่เป็นที่ปรารถนาโดยเฉพาะกับนิสิตนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นผลที่มีความสัมพันธ์กับการละเมิดที่เกิดขึ้น นั่นคือ การที่ผู้ฟังทำสมุดจดคำบรรยายของผู้พูดหาย ทำให้ผู้พูดเดือดร้อนเพราะไม่มีสมุดอ่านทบทวนก่อนสอบ และอาจทำให้ผู้พูด

ได้รับผลการสอบที่ไม่ดี ผู้พูดจึงไม่พอใจต่อผู้ฟังซึ่งกระทำผิดในสถานการณ์นี้มาก จึงชิงกล่าวแข่งผู้ฟังให้ได้รับผลร้ายที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นก่อน ทั้งนี้ผู้พูดต้องการระบายความหงุดหงิด ความไม่พอใจหรือเพื่อความสะใจของตนก็เป็นได้

๒.๒.๑.๑.๗ การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง

การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง คือ การที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่าไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับกับผู้ฟังอีก หรือกล่าวว่าจะไม่ต้องการให้ผู้ฟังมาเกี่ยวข้องใดๆ กับผู้พูดอีก

กลวิธีนี้แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้กล่าวถึงความผิดของผู้ฟัง หรือการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน แต่การที่ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ซึ่งถือว่าการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างรุนแรง เพราะเป็นการแสดงว่าผู้ฟังถูกตัดออกจากกลุ่ม หรือไม่ได้รับการยอมรับจากผู้พูด ทำให้ผู้ฟังเสียหน้า กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์จึงยอมทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดไม่พอใจ

ตัวอย่างเช่น

- (๔๒) ต่อไปอย่ามายุ้มอีกนะ (สมุดหาย)
 (๔๓) ทีหลังไม่ต้องมายุ้มเลย ไม่ให้ยืมแล้ว (สมุดหาย)
 (๔๔) ต่อไปเราจะไม่ให้ยืมอีกแล้วนะ (สมุดหาย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงการตัดความสัมพันธ์ในเรื่องการ “ยืม” ว่า จะไม่ให้ผู้ฟังยืมของของตนอีก เนื่องจาก การละเมิดในสถานการณ์นี้ เกิดขึ้นเพราะผู้พูดให้ผู้ฟังยืมสมุดจดคำบรรยาย ผู้ฟังจึงทำสมุดนั้นหาย ผู้ฟังกระทำการละเมิดนี้ได้เพราะผู้พูดเป็นฝ่ายให้ผู้ฟังยืมสมุด ดังนั้น ผู้พูดจึงกล่าวตัดความสัมพันธ์ในเรื่องการยืมสมุด เพื่อมิให้การละเมิดนั้นเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต และเพื่อแสดงความไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ นอกจากนี้ กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ยังเป็นการลงโทษผู้ฟังอีกด้วย เนื่องจาก ผู้ฟังเป็นฝ่ายขอความช่วยเหลือจากผู้พูด การที่ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์ดังกล่าวย่อมเกิดผลร้ายต่อผู้ฟัง ซึ่งจะไม่ได้รับความช่วยเหลือใดๆ จากผู้พูดอีกต่อไป

จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟังปรากฏเฉพาะในสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์การละเมิดที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุดเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เมื่อตนรู้สึกไม่พอใจเป็นอย่างมากเท่านั้น

จากการศึกษาพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ทั้ง ๗ พฤติกรรม ผู้วิจัยได้นับความถี่ การปรากฏของแต่ละพฤติกรรม แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง

พฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง	การปรากฏ	ร้อยละ
๑. การบริภาษผู้ฟัง		
๑.๑ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ	๓๑	๑.๓๐
๑.๒ การบริภาษด้วยคำที่มีความหมายทางลบ		
๑.๒.๑ ประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ	๑๒๐	๕.๐๑
๑.๒.๒ กล่าวหาผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคม	๖๖	๒.๗๖
๑.๒.๓ ดูถูกผู้ฟังหรือครอบครัวผู้ฟัง	๙	๐.๓๘
๒. การบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด	๕๑	๒.๑๓
๓. การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง	๙๗	๔.๐๕
๔. การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง		
๔.๑ ถามถึงเหตุผลของการละเมิด	๗๖	๓.๑๘
๔.๒ ขอให้ละเว้นการละเมิด	๖๕	๒.๗๒
๔.๓ กล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำ	๗๓	๓.๐๕
๕. การข่มขู่ผู้ฟัง	๑๒	๐.๕๐
๖. การกล่าวแข่งผู้ฟัง	๑	๐.๐๔
๗. การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง	๘	๐.๓๓
รวม	๖๐๙	๒๕.๔๕

จากตารางจะเห็นว่า พฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ที่ปรากฏมากที่สุด คือ การประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ จำนวน ๑๒๐ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๑ ของ การแสดงความไม่พอใจทั้งหมด รองลงมาคือ การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง จำนวน ๙๗ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๔.๐๕ ส่วนพฤติกรรมที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ การแข่งผู้ฟัง พบเพียง ๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๐.๐๔ เท่านั้น

ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ และพฤติกรรมการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง ถือเป็นพฤติกรรมที่แสดงลักษณะสำคัญของการ แสดงความไม่พอใจแบบตรง ผู้พูดภาษาไทยที่รู้สึกไม่พอใจต่อผู้ฟังหรือต่อการละเมิด เลือกลงความ

ไม่พอใจของตนอย่างตรงไปตรงมา โดยการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดที่เกิดขึ้นต่อหน้าผู้ฟัง ขณะเดียวกัน การที่ผู้พูดกล่าวประเมินค่าผู้ฟังในทางลบก็เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังรับรู้อย่างชัดเจนว่า ผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟัง และยังแสดงว่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังไม่เป็นที่ยอมรับ กลวิธีดังกล่าวย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้า หรืออาจโกรธผู้พูดกลับได้

สังเกตว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการข่มขู่ผู้ฟัง การแข่งผู้ฟัง และการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง เพียงเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเพราะกลวิธีดังกล่าวผู้พูดเปลี่ยนบทบาทจากผู้ถูกคุกคามมาเป็นผู้คุกคาม การกล่าวแข่งผู้ฟังหรือการข่มขู่ผู้ฟังอาจทำให้ผู้พูดกลายเป็นคนไม่สุภาพไปเช่นเดียวกับผู้ฟังไปด้วย ผู้พูดจึงมักไม่ค่อยเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม จากจำนวนถ้อยคำที่เป็นการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ พบการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงเพียง ๖๐๙ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๒๕.๔๕ เท่านั้น ถือเป็นความถี่ที่น้อย ทั้งนี้ เพราะถ้อยคำส่วนใหญ่เป็นการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงต่อไป

๒.๒.๑.๒ การแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ในงานวิจัยนี้คือ กลวิธีที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำ แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง หรือผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังแต่ถ้อยคำนั้นไม่มีเนื้อความที่กล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา ถ้อยคำนั้นไม่มีเนื้อความที่แสดงการประเมินค่าผู้ฟัง หรือการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในทางลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่าหนึ่งเจตนา

จากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑ การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง

การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดบอกข้อมูลบางอย่างให้ผู้ฟังรับทราบ ผู้พูดบอกข้อมูลนั้นแก่ผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ฟังทราบข้อมูลนั้นแล้วหรือไม่ หรือต้องการบอกข้อมูลนั้นเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว หรือเป็นการบอกข้อมูลเพื่อแฉให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ผู้พูดบอกอาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น แต่ผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงการละเมิดหรือผู้ละเมิดอย่างชัดเจน

จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจโดยการบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือเพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ๒ แบบ ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑.๑ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว

การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว คือ กลวิธีที่ผู้พูดเอ่ยถ้อยคำบางถ้อยคำ หรือบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง แต่ผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงการละเมิด ผลของการละเมิด หรือผู้ละเมิดอย่างชัดเจน ทำให้ถ้อยคำดังกล่าวดูเหมือนจะไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ฟังอาจจะไม่เข้าใจว่าแท้จริงแล้วผู้พูดมีเจตนาใด

ตัวอย่างเช่น

(๔๕) เรียนเรียน	(เสียงโทรศัพท์)
(๔๖) มีการศึกษากันแล้ว	(แข่งคิว)
(๔๗) <u>ครั้งหน้าจะไม่เก็บให้แล้วนะ</u>	(ชยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดบอกข้อมูลบางอย่างที่อาจดูเหมือนจะไม่สัมพันธ์กับสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น เช่น ตัวอย่าง (๔๕) ในสถานการณ์ที่เสียงโทรศัพท์ของผู้ฟังดังขึ้น ในขณะที่เรียน ผู้พูดเพียงกล่าวกับผู้ฟังว่า เรียนเรียน ผู้ฟังอาจจะไม่ทราบว่า ผู้พูดต้องการบอกข้อมูลนี้แก่ตนเพราะเหตุใด หรือมีเจตนาใด กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการบอกข้อมูลดังกล่าว จึงเป็นเพียงการบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังได้รู้ตัว หรือเอะใจ ในการกระทำของตน หรืออาจเพื่อให้ผู้ฟังได้พิจารณาการกระทำของตนต่อไป

ตัวอย่าง (๔๗) ในสถานการณ์ชยะ ผู้พูดใช้กลวิธีการบอกข้อมูลบางอย่างกับผู้ฟัง ครั้งหน้าจะไม่เก็บให้แล้วนะ ข้อมูลดังกล่าว ผู้ฟังอาจตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้รู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้นนี้ก็ได้ เนื่องจาก ผู้พูดเพียงแต่บอกข้อมูลว่า ครั้งหน้าผู้พูดจะไม่ทำอะไร ข้อมูลนั้นไม่ได้แสดงการตำหนิ หรือแสดงให้เห็นความไม่พอใจที่เกิดขึ้นกับการละเมิดในครั้งนี้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลบางอย่าง แม้ว่าผู้ฟังอาจจะไม่สามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้ถูกต้อง หรือถ้อยคำนั้นไม่สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังทราบความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดได้ชัดเจนก็ตาม แต่การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำโดยเอ่ยถ้อยคำแทนที่จะนิ่งเฉยต่อการละเมิดที่เกิดขึ้น ก็ย่อมทำให้ผู้ฟังเอะใจ หรือรู้ตัว ว่าตนอาจจะทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจบางอย่างอยู่ก็เป็นได้

๒.๒.๑.๒.๑.๒ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด เป็นกลวิธีที่ผู้พูดบอกข้อมูลของตัวผู้พูดเองหรือคนอื่น ๆ ที่เป็นฝ่ายถูกละเมิดหรือได้รับความเดือดร้อนจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวถึงสิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำ หรือบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายซึ่งเกิดจากจากการกระทำของผู้ฟัง ผู้พูดบอกข้อมูลต่างๆ เหล่านี้แก่ผู้ฟัง เพื่อต้องการแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด หรือแก้ไขการกระทำของตน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑.๒.๑ การบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่น ๆ

การบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่น ๆ หมายถึง การที่ผู้พูดบอกข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้พูดเองหรือคนอื่น ๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการละเมิดที่เกิดขึ้น หรือจากการกระทำของผู้ฟัง แต่ผู้พูดไม่ได้แสดงความรู้สึกไม่พอใจของตนหรือของคนอื่น ๆ อย่างชัดเจน ผู้พูดเพียงต้องการบอกข้อมูลบางอย่างให้ผู้ฟังรับรู้ รู้ตัว และเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ทั้งนี้ ผู้ฟังจะต้องตีความข้อมูลที่ผู้พูดบอก จึงจะเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|------------|
| (๔๘) <u>กูอ่านหนังสืออยู่วะ</u> | (เสียงดัง) |
| (๔๙) <u>คนเค้าเข้าแถวกันอยู่นะครับ</u> | (แซงคิว) |
| (๕๐) <u>กูรีบไว้ย</u> | (แซงคิว) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดบอกข้อมูลกับผู้ฟังว่าผู้พูดกำลังทำสิ่งใดอยู่หรือมีความจำเป็นอย่างไรต่อผู้ฟัง เช่น ตัวอย่าง (๔๘) ในสถานการณ์เสียงดัง ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า ตนกำลังอ่านหนังสือ ผู้พูดบอกข้อมูลนี้กับผู้ฟังประหนึ่งว่าผู้ฟังอาจไม่ทราบข้อมูลนี้ และเมื่อผู้พูดบอกข้อมูลนี้ต่อหน้าผู้ฟังที่กำลังเปิดเพลงเสียงดัง ผู้ฟังก็น่าจะเข้าใจและตีความได้ว่า ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังหริเสียงหรือปิดวิทยุ เพราะโดยทั่วไป การอ่านหนังสือต้องการสมาธิและความเงียบ

ตัวอย่าง (๔๙) ในสถานการณ์แซงคิว ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า “คน” ซึ่งอาจหมายถึง ทุกคนที่อยู่ในสถานที่นั้นกำลังเข้าแถวกันอยู่ ผู้พูดบอกข้อมูลนี้ต่อหน้าผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว เพราะการเข้าแถวคือการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสม และเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังซึ่งแซงคิวของผู้พูดแก้ไขการกระทำผิดโดยการไป “ต่อคิว” เหมือนที่คนอื่น ๆ กระทำ

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ เพื่อแนะให้ ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดนี้ เมื่อปรากฏร่วมกับกลวิธีการสั่งหรือขอร้องจะมีลักษณะคล้ายการแสดงเหตุผล ของการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

ตัวอย่างเช่น

(๕๑) ขอโทษค่ะ ช่วยเปิดเสียงให้เบากว่านี้ได้ไหมคะ เพราะต้องทำการบ้านคะ

(เสียงดัง)

(๕๒) กรุณาเข้าแถวด้วย เพราะต้องรีบไปเรียนเหมือนกัน (แซงคิว)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดบอกข้อมูลความจำเป็นของตนต่อผู้ฟัง เช่น ตัวอย่าง (๕๑) ในสถานการณ์เสียงดัง ผู้พูดบอกความจำเป็นว่าตนต้องทำการบ้าน และตัวอย่าง (๕๒) ในสถานการณ์ แซงคิว ผู้พูดบอกข้อมูลของตนที่มีความจำเป็นต้องรีบไปเรียน ถ้อยคำดังกล่าวปรากฏร่วมกับกลวิธี การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ดังนั้น ผู้พูดจึงไม่น่าจะต้องบอกข้อมูลของตน เพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไข การละเมิดได้อีก เพราะผู้พูดได้บอกแนวทางการแก้ไขการละเมิดนั้นไปอย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้พูดบอก ข้อมูลนั้นแก่ผู้ฟัง เพื่อต้องการให้กลวิธีการขอร้องของตนมีเหตุมีผลและสุภาพมากขึ้น เนื่องจาก การขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างถือว่าเป็นการคุกคามผู้ฟัง การที่ผู้พูดแสดงเหตุผล หรือบอกความจำเป็น ของตน จึงช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังได้ (Brown and Levinson, 1978, 1987: 128) สอดคล้อง กับข้อมูลที่พบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ ในสถานการณ์แซงคิวและเสียงดังมากที่สุด ทั้งนี้เพราะในสถานการณ์ทั้งสอง กลุ่มข้อมูลมักเลือกใช้ กลวิธีการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดนั่นเอง

๒.๒.๑.๒.๑.๒.๒ การบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์การละเมิด

การบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด หมายถึง การที่ผู้พูดบอก ข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น ผู้พูดต้องการบอกข้อมูลของสิ่งนั้นให้ผู้ฟัง รับทราบ เพื่อแนะให้ผู้ฟังรู้ตัวและแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างเช่น

(๕๓) ที่โกยผงอยู่หน้าห้องฉัน (ขยะ)

(๕๔) (เปรยๆ ให้ฟังว่า) เอ ช่วงนี้โฟมล้างหน้าหมดเร็วเร็ววะแก (ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้การกล่าวถึงบางสิ่ง เช่น ที่ตักขยะ โฟมล้างหน้า ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด แทนการกล่าวถึงการละเมิดนั้นโดยตรง กลวิธีนี้จึงเป็นเหมือนการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความไม่พอใจของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ตัวและเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้สึกเอะใจ หรือนึกรู้ได้เองว่าผู้พูดกำลังต้องการแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำของผู้ฟัง ซึ่งเป็นผู้กระทำผิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งของผู้พูดเองถึงนั่นเอง

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด โดยบอกข้อมูลของสิ่งนั้นว่า เป็นของส่วนตัวของผู้พูด เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังทราบว่ากำลังละเมิดสิ่งที่เป็นของส่วนตัวของผู้พูด หรือผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังทราบว่า ผู้ฟังกำลังละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้พูด

ตัวอย่างเช่น

(๕๕) น้ำมันของส่วนตัว (ขโมย)

(๕๖) นี่ห้องเรานะ (ขยะ)

(๕๗) ห้องใครห้องมันนะ (ขยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดมักใช้นิยมสรรพนาม “นี่” บอกกำหนดของสิ่งที่ผู้พูดต้องการจะกล่าวถึง เช่น ตัวอย่าง (๕๕) สถานการณ์ขโมย ผู้ฟังขโมยโฟมล้างหน้าของผู้พูด ผู้พูดจึงบอกข้อมูลของโฟมล้างหน้านั้นว่าเป็นของส่วนตัวของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ตัวและเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ตัวอย่าง (๕๖) สถานการณ์ขยะ ในสถานการณ์นี้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการกวาดขยะมากองไว้หน้าห้องของผู้พูด ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า “นี่ห้องเรานะ” ข้อมูลที่ผู้พูดบอกนี้เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ว่าได้ละเมิดพื้นที่ส่วนตัวของผู้พูด ตัวอย่าง (๕๗) สถานการณ์ขยะ ผู้พูดบอกข้อมูลกับผู้ฟังว่า “ห้องใครห้องมันนะ” ถ้อยคำนี้ ผู้พูดไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า ผู้ฟังกระทำสิ่งใดผิดหรือผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดเพื่อแก้ไขการละเมิด ผู้พูดเพียงต้องการบอกข้อมูลนี้กับผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ตัวและสำนึกได้เองว่าควรแก้ไขการละเมิดนี้อย่างไร

๒.๒.๑.๒.๑.๒.๓ การบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายซึ่งเกิดขึ้น จากการกระทำของผู้ฟัง

กลวิธีในกลุ่มนี้ ผู้พูดจะใช้การกล่าวถึงผลร้ายของการกระทำผิดของผู้ฟังซึ่งเกิดกับผู้พูดเองหรือเกิดกับคนอื่น ผู้พูดบอกผลร้ายที่เกิดจากการกระทำของผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ตัวหรือสำนึกได้ว่าการกระทำของผู้ฟังไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำนั้น

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| (๕๘) <u>รบกวนดิฉันทำงานค่ะ</u> | (เสียงดัง) |
| (๕๙) <u>หาดั้งนานว่าหายไปไหน</u> | (หยิบของ) |
| (๖๐) <u>แล้วกรจะอ่านอะไรละเนี่ย</u> | (สมุดหาย) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวอย่างตรงไปตรงมาถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการละเมิดของผู้ฟัง ซึ่งทำให้ตัวผู้พูดเองหรือคนอื่นได้รับความเดือดร้อน เช่นการบอกว่าการกระทำนั้น เป็นการรบกวน ทำให้เสียเวลา เป็นต้น การแสดงผลร้ายที่เกิดจากการกระทำของผู้ฟังนี้สามารถทำให้ผู้ฟังทราบได้ทันทีว่าการกระทำของตนไม่ถูกต้อง อีกทั้งยังทำให้ผู้ถูกละเมิดเดือดร้อนและรู้สึกไม่พอใจ

จากข้อมูลพบว่า กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ฟังมากที่สุดในสถานการณ์สมุดหาย แสดงให้เห็นว่า กลุ่มข้อมูลที่เป็นนิสิตนักศึกษาเห็นว่า การที่ผู้ฟังทำสมุดจดคำบรรยายของผู้พูดหาย ก่อผลร้ายต่อผู้พูดมากกว่าสถานการณ์อื่นๆ

๒.๒.๑.๒.๒ การกล่าวเตือนผู้ฟัง

การกล่าวเตือนผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำตามสิ่งที่ตนพูด ทั้งนี้ ผู้พูดเชื่อว่าเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นนั้น จะเป็นผลเสียต่อผู้ฟังและยังไม่แน่ชัดว่าผู้ฟังทราบข้อมูลนั้นแล้วหรือไม่ ผู้พูดจึงต้องการบอกให้ผู้ฟังรู้ล่วงหน้า ซึ่งหากผู้ฟังไม่ทำตามที่ผู้พูดกล่าวเตือนอาจจะเกิดผลเสียแก่ตัวผู้ฟังได้ (ทัศนวัลย์ เนียมบุบผา, ๒๕๔๔) การเตือน จึงเป็นวิธีการที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อเตือนให้ผู้ฟังรู้สึกสำนึกในการกระทำไม่พึงประสงค์ของตน และเกิดการแก้ไขการกระทำนั้น ก่อนที่จะมีเหตุการณ์หรือผลเสียบางอย่างเกิดขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการกล่าวเตือนผู้ฟัง ๒ แบบดังนี้

๒.๒.๑.๒.๒.๑ การเตือนผู้ฟังให้ระวังพฤติกรรมของตนเอง

การเตือนผู้ฟังให้ระวังพฤติกรรมของตนเอง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวเตือนผู้ฟังให้มีความรอบคอบหรือระมัดระวังการกระทำ โดยผู้พูดอาจกล่าวถึงสิ่งที่ตนต้องการให้ผู้ฟังระมัดระวังนั้นอย่างชัดเจน หรือเพียงกล่าวให้ผู้ฟัง “ระวัง” เท่านั้นก็ได้ ผู้ฟังอาจไม่ทราบว่าผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจ หรืออาจตีความได้เพียงว่า ผู้พูดต้องการเตือนให้ตนระมัดระวังตัวเท่านั้นก็ได้

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|--------------|
| (๖๑) <u>ระวังหน่อยนະ</u> | (สมุดหาย) |
| (๖๒) <u>ระวังหน่อย</u> | (เหยียบเท้า) |
| (๖๓) <u>เวลาเดินก็ดูคนข้างๆ ด้วยนะ</u> | (เหยียบเท้า) |

จากตัวอย่าง (๖๑) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจผู้ฟังซึ่งทำสมุดจดคำบรรยายวิชาสำคัญของผู้พูดหาย จึงกล่าวเตือนผู้ฟังว่า “ระวังหน่อยนະ” ถ้อยคำนี้ ผู้พูดมิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ฟังระวังสิ่งใด ผู้ฟังก็อาจไม่ทราบว่าคุณพูดมีเจตนาใด ถ้อยคำดังกล่าวจึงเป็นเพียงการกล่าวเตือนให้ผู้ฟังรู้ตัว ว่าตนกระทำผิดบางอย่าง

ตัวอย่าง (๖๓) สถานการณ์เหยียบเท้า ผู้พูดกล่าวเตือนผู้ฟังโดยระบุอย่างชัดเจนว่าให้ผู้ฟังดูคนข้างๆ ด้วยเวลาเดิน ถ้อยคำนี้แม้ผู้พูดจะกล่าวถึง “การเดิน” ของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่ผู้ฟังก็อาจไม่ทราบว่าแท้จริงแล้ว ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตนเองเรื่องอะไร หรืออาจตีความว่า ผู้พูดต้องการให้ตนเดินอย่างระวังเท่านั้นก็เป็นได้ ทั้งนี้ เพราะผู้พูดมิได้กล่าวถึงการเหยียบเท้าหรือการไม่กล่าวคำขอโทษ ซึ่งเป็นความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า กลุ่มข้อมูลมักใช้คำบอกเวลาในอนาคต เช่น คราวหน้า ประกอบกับถ้อยคำที่เป็นการกล่าวเตือนด้วย ดังตัวอย่าง

- | | |
|--|--------------|
| (๖๔) <u>คราวหน้าก็ต้องรอบคอบมากกว่านี้ละ</u> | (สมุดหาย) |
| (๖๕) <u>คราวหน้าเดินดีๆ นะน้อง</u> | (เหยียบเท้า) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การที่ผู้พูดใช้คำบอกเวลาในอนาคตกับถ้อยคำที่เป็นการกล่าวเตือน ยิ่งทำให้ถ้อยคำของผู้พูดดูเหมือนเป็นเพียงการเตือนให้ผู้ฟังระมัดระวังการกระทำบางอย่างในครั้งต่อไปเท่านั้น ผู้ฟังอาจตีความได้เพียงว่า ผู้พูดต้องการเตือนตนด้วยความปรารถนาดี หรือผู้พูดมิได้แสดงความไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้น “ในครั้งนี้” ของผู้ฟังเลยก็เป็นได้ กลวิธีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาไม่ต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เช่น ตัวอย่าง (๖๔) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดกล่าวเตือนให้ผู้ฟังรอบคอบมากขึ้นในครั้งต่อไป ซึ่งผู้ฟังอาจตีความได้ว่า ผู้พูดยังต้องการให้ผู้ฟังยิ้มสมุดจดคำบรรยายของตนต่อไป แม้ว่าผู้ฟังจะทำสมุดของผู้พูดหายในครั้งนี้ก็ตาม

๒.๒.๑.๒.๒.๒ การกล่าวเตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ

การกล่าวเตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ คือ การที่ผู้พูดอ้างถึงบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าตน หรืออ้างถึงคนส่วนใหญ่ว่าเป็นผู้ที่รู้สึกไม่พอใจ หรือต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์นั้น การกล่าวเตือนว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ เป็นการเพิ่มน้ำหนักให้กับสิ่งที่ผู้พูดจะสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขพฤติกรรม เนื่องจาก ไม่ได้เป็นความต้องการของผู้พูดคนเดียว ขณะเดียวกัน การเลือกใช้กลวิธีการกล่าวเตือนแทนการสั่ง การขอร้องหรือการตำหนิก็เป็น การลดน้ำหนักการคุกคามผู้ฟังอีกด้วย เพราะผู้พูดทำให้ผู้ฟังเห็นว่าการแสดงความไม่พอใจนั้นเป็นความไม่พอใจของบุคคลอื่น ที่เห็นว่าการกระทำของผู้ฟังไม่เหมาะสม บุคคลเหล่านั้นอาจตำหนิผู้ฟังได้ กลวิธีการกล่าวเตือนว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ จึงอาจทำให้ผู้ฟังตีความได้ว่า ผู้พูดหวังโยผู้ฟัง เกรงว่าจะถูกผู้อื่นตำหนิด้วยก็ได้

ตัวอย่างเช่น

(๖๖) เดี๋ยวคนอื่นเขาจะว่าเอา (แซงคิว)

(๖๗) เดี๋ยวผู้คุมหว่า (ขยะ)

(๖๘) เดี๋ยวคนอื่นไม่พอใจ (แซงคิว)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวเตือนผู้ฟังโดยใช้คำว่า “เดี๋ยว” เพื่อกล่าวถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ ตามด้วยการอ้างบุคคลอื่น ที่จะตำหนิ หรือไม่พอใจผู้ฟัง การเตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ จัดเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เนื่องจาก ผู้พูดไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่า “ตัวผู้พูดเอง” ที่ต้องการแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำของผู้ฟัง ผู้ฟังจะต้องตีความว่า แท้ที่จริงแล้ว ผู้พูดต่างหากที่รู้สึกไม่พอใจ

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้คำบุรุษสรรพนาม “คนอื่น” เพื่อกล่าวถึงตัวผู้พูดเอง หรือผู้พูดและผู้อื่นในการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังอีกด้วย การใช้คำสรรพนาม “คนอื่น” ดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ที่กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพด้านลบกลวิธีหนึ่ง ที่ผู้พูดจะกล่าวว่า ผู้ไม่พอใจไม่ใช่ผู้พูดแต่เป็นคนอื่น ๆ หรือไม่ใช่ผู้พูดคนเดียวแต่เป็นคนอื่น ๆ ด้วย

One way of indicating that S doesn't want to impinge on H is to phrase the FTA as if the agent were other than S, or at least possibly not S or not S alone. (Brown and Levinson, 1978, 1987: 190)

การที่ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังโดยกล่าวอ้างถึงคนอื่น ว่าเป็นผู้ที่รู้สึกไม่พอใจ จึงเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ที่ผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเอาไว้ โดยการไม่ทำให้ถ้อยคำการแสดงความไม่พอใจนั้นดูเหมือนเป็นเรื่องส่วนตัว หรือเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

๒.๒.๑.๒.๓ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่าง

การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่าง หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดต้องการ เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งที่ผู้พูดสั่งได้แต่ผู้ฟังจะไม่กระทำการนั้นหากผู้พูดไม่สั่ง การสั่งแตกต่างจากการขอร้องตรงที่ผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟัง (Searle, 1969)

ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่าง ๓ ลักษณะ คือ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด และการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไปเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๓.๑ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด

การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด เป็นกลวิธีที่ผู้พูดไม่ได้สั่งให้ผู้ฟังกระทำการใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขการละเมิดอย่างชัดเจน แต่ใช้การสั่งในลักษณะที่ว่า ผู้ฟังจะปฏิบัติตามคำสั่งนี้หรือไม่ก็ได้ ผู้พูดอาจแสดงกลวิธีดังกล่าวในลักษณะเงื่อนไข ซึ่งหากผู้ฟังไม่ประสงค์จะกระทำ ผู้ฟังก็ไม่จำเป็นต้องทำตามที่ผู้พูดสั่ง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้พูดมิได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่า เกิดการละเมิดขึ้น ผู้พูดเพียงกล่าวว่า “หาก” การละเมิดจะเกิดขึ้น ผู้ฟังควรทำเช่นไรเท่านั้น กลวิธีนี้จึงเป็นเพียงการสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและแฝงนัยของการแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| (๖๙) ถ้าไม่มีก็ขอสิวะ | (หยิบของ) |
| (๗๐) จะใช้ก็ขอดีๆ | (ขโมย) |
| (๗๑) ใช้ของเค้าก็บอกเค้าสักคำนะ | (ขโมย) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังทำบางอย่างตามเงื่อนไขที่ผู้พูดกล่าว เช่น ตัวอย่าง (๖๙) สถานการณ์หยิบของ ผู้พูดบอกเงื่อนไขของการปฏิบัติตามคำสั่งนี้ว่า เมื่อผู้ฟัง “ไม่มี

(ปากกา) ให้อ่าน “ขอ” ก่อนหยิบเอาไปใช้ ซึ่ง “การขอ” เป็นการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสม และเป็นการกระทำที่ผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำ เพื่อแก้ไขการละเมิด เช่นเดียวกับตัวอย่าง (๗๐) และ ตัวอย่าง (๗๑) ในสถานการณ์ขโมย ผู้พูดสั่งผู้ฟังว่า ถ้าผู้ฟัง “จะใช้ (ของของผู้พูด)” ผู้ฟังต้อง “ขอดีๆ” หรือ “บอก (ผู้พูด) ก่อน” สิ่งที่ผู้พูดสั่งก็คือ สิ่งที่ผู้ฟังควรกระทำแต่มีได้กระทำ จนผู้พูดรู้สึกไม่พอใจนั่นเอง

จะสังเกตว่า กลวิธีนี้ผู้พูดไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่ารู้สึกไม่พอใจผู้ฟัง เพราะผู้พูดกล่าวถึงการกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิดในลักษณะที่เป็นเงื่อนไข ผู้ฟังไม่จำเป็นต้องทำตาม ทำให้ผู้ฟังอาจจะตีความถ้อยคำของผู้พูดว่า เป็นการบอกข้อมูลเพื่ออนุญาตให้ผู้ฟังกระทำการละเมิดนั้นได้ก็เป็นได้ ผู้วิจัยจึงจัดให้กลวิธีนี้เป็นการสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

๒.๒.๑.๒.๓.๒ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด

การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ผู้พูดจะสั่งให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขการละเมิด หรือแก้ไขการกระทำผิดของตนตามที่ผู้พูดต้องการ แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า คำสั่งนั้นผู้ฟังต้องปฏิบัติตามเมื่อใด แต่จากบริบทของการสนทนา ผู้ฟังน่าจะสามารถตีความได้ว่า ผู้พูดปรารถนาให้ผู้ฟังกระทำตามคำสั่งนั้นทันที

ตัวอย่างเช่น

(๗๒) ทำคืนให้เลย	(สมุดหาย)
(๗๓) ปิดมือถืออ่ะ	(เสียงโทรศัพท์)
(๗๔) เอาไปเก็บเลย	(ขยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำตามความต้องการของผู้พูดเพื่อชดเชยหรือแก้ไขความผิดของผู้ฟัง เช่น ตัวอย่าง (๗๒) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังจดคำบรรยายมาคืนให้ผู้พูดใหม่ นอกจากนี้ ผู้พูดอาจสั่งให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำ หรือสั่งให้ผู้ฟังกระทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม เช่น ตัวอย่าง (๗๓) ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังไม่ได้ปิดเสียงโทรศัพท์ทำให้เสียงโทรศัพท์ดังขึ้นระหว่างเรียน ผู้พูดจึงสั่งให้ผู้ฟังปิดเสียงโทรศัพท์ ตัวอย่าง (๗๔) ในสถานการณ์ขยะ ผู้พูดสั่งผู้ฟังซึ่งกวาดขยะมาทิ้งไว้หน้าห้องของผู้พูดว่า ให้นำขยะไปทิ้งลงถังขยะให้ถูกต้อง เป็นต้น

๒.๒.๑.๒.๓.๓ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างในครั้งต่อไปเพื่อ และให้รู้ตัวและแก้ไขการละเมิด

การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไป ผู้พูดจะใช้การการบอกผู้ฟังว่า ต่อไปให้ผู้ฟังกระทำหรือไม่ให้กระทำอะไร โดยมักจะใช้คำบอกเวลาในอนาคต เช่น ทีหลัง วันหลัง คราวหลัง คราวหน้า ต่อไป ฯลฯ เพื่อแสดงว่าสิ่งที่ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังกระทำนั้นเป็นการกระทำในอนาคต

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| (๗๕) <u>คราวหลังปิดเสียงด้วย</u> | (เสียงโทรศัพท์) |
| (๗๖) <u>คราวหน้าบอกเราก่อนนะ</u> | (หยิบของ) |
| (๗๗) <u>ต่อไปเอาขยะไปทิ้งด้วยนะ</u> | (ขยะ) |

จากตัวอย่างจากเห็นว่า ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังกระทำหรือไม่กระทำบางอย่างในอนาคต เช่น ตัวอย่าง (๗๕) ในสถานการณ์เสียงโทรศัพท์ สถานการณ์นี้ผู้ฟังลืมปิดเสียงโทรศัพท์ ทำให้เสียงโทรศัพท์ดังขึ้นมาระหว่างเรียน ผู้พูดจึงสั่งให้ผู้ฟังปิดเสียงโทรศัพท์ โดยใช้คำบอกเวลาในอนาคต “คราวหลัง”

กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไป มีนัยที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ว่า คำสั่งของผู้พูดนั้น ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำในอนาคตหรือในครั้งต่อไปไม่ใช่ครั้งนี้ หรือผู้ฟังอาจตีความว่า ผู้พูดไม่ได้แสดงความไม่พอใจผู้ฟังจากการทำผิดในครั้งนี้ก็เป็นได้ อีกทั้ง ผู้ฟังอาจคิดว่าผู้พูดยังคงต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังต่อไปหากเพียงผู้ฟังกระทำตามคำสั่งของผู้พูดเท่านั้น

๒.๒.๑.๒.๓.๔ การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด

การเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการละเมิด คือ การที่ผู้พูดกล่าวเรียกร้องให้ผู้ฟังแสดงความรับผิดชอบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อการละเมิดที่เกิดขึ้น โดยที่ผู้พูดมิได้ระบุอย่างชัดเจนว่า ต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดเพื่อแก้ไขการละเมิดนั้น

จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการละเมิดปรากฏเพียง ๔ คำตอบเท่านั้น และปรากฏเฉพาะในสถานการณ์สมุดหายเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| (๗๘) <u>ต้องรับผิดชอบด้วยครับ</u> | (สมุดหาย) |
| (๗๙) <u>ต้องรับผิดชอบด้วย</u> | (สมุดหาย) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า “ต้องรับผิดชอบด้วย” โดยไม่ระบุอย่างชัดเจนว่า ให้อับผิดชอบด้วยวิธีการใด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะสามารถเข้าใจได้เองว่าผู้พูดต้องการสิ่งใด หรือผู้ฟังควรจะกระทำสิ่งใดเพื่อชดเชยหรือแก้ไขความผิดของตนเอง โดยที่ผู้พูดไม่จำเป็นต้องบอก หรืออาจเป็นไปได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใด เพราะแท้ที่จริงแล้ว ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังเท่านั้น

๒.๒.๑.๒.๕ การขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด

การขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดต้องการ ทั้งนี้เพราะผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะสามารถกระทำสิ่งที่ผู้พูดร้องขอได้ แต่ผู้ฟังจะไม่กระทำสิ่งนั้นหากผู้พูดไม่ร้องขอ การขอร้องแตกต่างจากการสั่งตรงที่การขอร้องนั้นผู้พูดไม่มีอำนาจเหนือผู้ฟัง (Searle, 1969)

กลวิธีการขอร้องผู้ฟังนั้น ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำที่มีรูปภาพาสุภาพ เพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ ต้องการให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์ ขณะเดียวกันก็ไม่ต้องก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างตนกับผู้ฟังอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้พูดยังอาจพิจารณาแล้วว่าการขอร้องผู้ฟังให้แก้ไขการละเมิดอย่างสุภาพ อาจจะเป็นกลวิธีที่สัมฤทธิ์ผลในการแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นได้ดีกว่ากลวิธีแบบรุนแรงหรือก้าวร้าว

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|------------|
| (๘๐) <u>ช่วยเบาเสียงหน่อยจ้ะ</u> | (เสียงดัง) |
| (๘๑) <u>กวาดแล้วช่วยตักทิ้งด้วยครับ</u> | (ชยะ) |
| (๘๒) <u>กรุณาต่อแถวด้วยค่ะ</u> | (แซงคิว) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้คำว่า “ช่วย” “กรุณา” ในการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำสิ่งที่ผู้พูดขอ ทั้งนี้ นอกจากผู้พูดจะต้องการแสดงความไม่พอใจของตนต่อผู้ฟังแล้ว การเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจโดยการขอร้องยังอาจทำให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำซึ่งละเมิดผู้พูดนั้นด้วยดี ผู้พูดก็ไม่ต้องถูกละเมิดอีกต่อไป อีกทั้ง การเลือกใช้กลวิธีการขอร้องยังเป็นกลวิธีที่ช่วยรักษาหน้าของผู้ฟัง แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ต้องการทำให้ผู้ฟังเสียหน้า แม้ว่าผู้ฟังจะทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจก็ตาม

นอกจากผู้พูดจะกล่าวขอร้องโดยใช้คำเพื่อช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังดังกล่าวแล้ว จากข้อมูลยังพบว่า ผู้พูดอาจใช้คำบอกเวลา “วันหลัง” ร่วมด้วย เพื่อแสดงว่าการขอร้องของตนเป็นการขอให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดในครั้งต่อไป ดังตัวอย่าง

(๘๓) วันหลังช่วยกวาดเอาขยะไปกองไว้ที่อื่นได้ไหม (ขยะ)

จากตัวอย่าง ในสถานการณ์ขยะ ผู้พูดใช้กลวิธีแบบอ้อมโดยกล่าวขอร้องผู้ฟังให้แก้ไขการละเมิดในครั้งต่อไป ถ้อยคำดังกล่าว ผู้ฟังอาจตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ถือโทษโกรธผู้ฟัง ซึ่งกระทำผิดในครั้งนี้ได้ เพราะผู้พูดไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่า ผู้พูดกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังหรือแสดงความไม่พอใจต่อการละเมิดของผู้ฟัง กลวิธีการขอร้องจึงเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัว และเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดโดยที่ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้ว่าตนถูกตำหนิหรือถูกว่ากล่าว ขณะเดียวกันก็ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังด้วยความสุภาพ ผู้พูดต้องการรักษาหน้าของผู้ฟัง และต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีต่อกัน กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด จึงเป็นกลวิธีที่ประสบผลสำเร็จในการให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา กลวิธีหนึ่ง

๒.๒.๑.๒.๖ การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง

การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง หมายถึง การที่ผู้พูดแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่มีเนื้อความ เป็นความพยายามเสนอการกระทำให้ผู้ฟังสนใจกระทำตาม เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง หรือเป็นการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสม และผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ฟังกระทำสิ่งนั้นอยู่เป็นปกติ การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟังแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดพยายามที่จะแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นด้วยความสุภาพ ความเป็นมิตร เนื่องจากลักษณะของเนื้อความที่เป็นคำแนะนำ ย่อมทำให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดมีความปรารถนาดีที่จะให้ผู้ฟังประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม (Searle, 1969)

ตัวอย่างเช่น

- (๘๔) ต่อไปก็ใช้ระบบสั้นหรือปิดเครื่องเลยดีกว่าไหม (เสียงโทรศัพท์)
 (๘๕) ปิดเสียงมือถือหน่อยดีไหม (เสียงโทรศัพท์)
 (๘๖) ขอกันดี ๆ ก็ได้ (ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้คำที่แสดงว่าถ้อยคำของตนเป็นการแนะนำ เช่น ดีไหม ดีกว่าไหม ทั้งนี้ กลวิธีการแนะนำเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ได้ต้องการกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ผู้ฟังอาจไม่ทราบว่าคุณพูดมีเจตนาที่จะแสดงความไม่พอใจต่อตนหรือไม่ เนื่องจากกลวิธีนี้ผู้พูดเพียงแต่แสดงการแนะนำสิ่งที่ผู้พูดคิดว่าถูกต้อง เหมาะสม ให้แก่ผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังปฏิบัติตามคำแนะนำนั้นเท่านั้น ผู้พูดใช้กลวิธีการแนะนำเพื่อทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าสิ่งที่ผู้พูด

แนะนำนั้นดีต่อตัวของผู้ฟังเอง มากกว่าจะเป็นการแนะนำเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่ผู้ฟังกระทำต่อผู้พูด การแนะนำจึงเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อรักษาหน้าผู้ฟัง ไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนถูกบังคับให้ต้องแก้ไขการกระทำ

ตัวอย่าง (๘๖) ในสถานการณ์ขโมย ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า ขอกันดีๆ ก็ได้ ถ้อยคำนี้ผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังขอใช้โคมล้างหน้ากับผู้พูด ไม่ต้องขโมย ผู้พูดแนะนำให้ผู้ฟัง “ขอดีๆ” ซึ่งเป็นการกระทำที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ผู้ฟังก็อาจตีความได้ว่า ผู้พูดไม่ได้รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจต่อผู้ฟังหรือการละเมิดที่เกิดขึ้น หรืออาจตีความได้ว่า ผู้พูดอนุญาตให้ผู้ฟังกระทำการละเมิดนั้นได้อีกด้วยก็เป็นได้

นอกจากนี้ การแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีการแนะนำ ผู้พูดยังนิยมใช้การแนะนำแบบเงื่อนไข ดังตัวอย่าง

- | | |
|--|-----------|
| (๘๗) <u>จะใช้อะไรของเราบอกก่อนก็ดีนะ</u> | (ขโมย) |
| (๘๘) <u>ใช้ก็น่าจะบอกก่อน</u> | (ขโมย) |
| (๘๙) <u>จะยืมก็บอกกันหน่อยก็ได้</u> | (หยิบของ) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟังในลักษณะที่เป็นเงื่อนไขว่า หากผู้ฟังต้องการกระทำสิ่งใดก็ควรกระทำสิ่งหนึ่งด้วย เช่น ตัวอย่าง (๘๗) และตัวอย่าง (๘๘) ในสถานการณ์ขโมย ผู้พูดกล่าวแนะนำผู้ฟังว่า หากผู้ฟัง “จะใช้ (ของของของผู้พูด)” ผู้ฟังก็ควร “บอกผู้พูด” ก่อน โดยใช้ถ้อยคำที่ดูเหมือนเป็นการแนะนำ “ก็ดีนะ” และ “น่าจะ” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้ต้องการจะบังคับผู้ฟังให้ทำตาม ผู้พูดเพียงแต่แนะนำสิ่งที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้พูดยังอาจตกแต่งถ้อยคำของตนโดยใช้คำบอกเวลาในอนาคต เช่น

- | | |
|------------------------------------|--------|
| (๙๐) <u>ทีหลังขอกันดีๆ ก็ได้นะ</u> | (ขโมย) |
|------------------------------------|--------|

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวแนะนำให้ผู้ฟังกระทำบางอย่าง ซึ่งผู้พูดเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ดีต่อผู้ฟัง คือ การ “ขอ (ผู้พูด) ดีๆ” โดยใช้ “ก็ได้นะ” เพื่อแนะนำว่าสิ่งที่ตนกล่าวนั้น เป็นเพียงการแนะนำผู้ฟังให้สนใจกระทำไม่ใช่การบังคับ อีกทั้ง การใช้คำบอกเวลา “วันหลัง” ก็ยังแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า คำแนะนำของผู้พูดเป็นการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำในอนาคต ผู้ฟังอาจคิดว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการจะตำหนิผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในครั้งนี้ได้

๒.๒.๑.๒.๗ การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด

การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดพยายามเสนอการกระทำให้ผู้ฟังสนใจกระทำร่วมกับผู้พูด เนื่องจาก ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นถูกต้อง เหมาะสม หรือเป็นความต้องการของผู้พูดที่จะกระทำบางอย่างร่วมกับผู้ฟัง เพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น

การกล่าวชักชวนแตกต่างจากการแนะนำที่การกล่าวชักชวนนั้น ผู้พูดแสดงความเป็นมิตรและต้องการที่จะกระทำบางอย่างร่วมกับผู้ฟัง แต่การแนะนำนั้น ผู้พูดแนะให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างซึ่งผู้พูดเชื่อว่าเป็นสิ่งดีหรือมีประโยชน์ต่อผู้ฟัง แต่ผู้พูดมิได้ต้องการจะกระทำสิ่งนั้นร่วมกับผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๙๑) คงต้องช่วยกันหาแล้วละ (สมุดหาย)

(๙๒) คราวหลังเรารวมเงินกันซื้อโคมล้างหน้าเลยดีกว่า (ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า กลวิธีการกล่าวชักชวนให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างนี้ ผู้พูดมักใช้คำวิภาคสรรพนาม “กัน” (พระยาอุปกิตศิลปสาร, ๒๕๔๖: ๘๐) ดังเช่น ตัวอย่าง (๙๑) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดกล่าวชักชวนผู้ฟังว่า ให้ช่วยกันหา ถ้อยคำนี้ผู้พูดมิได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่าตนกำลังแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง การที่ผู้พูดกล่าวชักชวนให้ผู้ฟังช่วยผู้พูดหาสมุดซึ่งผู้ฟังได้ทำหายไปนั้น จึงเป็นการชักชวนเพื่อแนะให้ผู้ฟังรู้ตัว หรือเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดรับรู้การละเมิดที่เกิดขึ้น สิ่งที่ถูกละเมิดนั้นมีความสำคัญกับผู้พูด ผู้พูดจึงต้อง “หา” และการที่ผู้พูดกล่าวชักชวนผู้ฟังให้ช่วย “หา” นี้ก็เพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ตัวอย่าง (๙๒) ในสถานการณ์ขโมย ผู้พูดกล่าวชักชวนให้ผู้ฟังและตนซื้อโคมล้างหน้ามาใช้ร่วมกัน กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทราบว่า ผู้พูดรับรู้การละเมิดที่เกิดขึ้น และต้องการแนะให้ผู้ฟังเข้าใจว่าโคมล้างหน้านั้นเป็นสิ่งที่ผู้พูด “ซื้อ” มาใช้ หากว่าผู้ฟังจะ “ใช้” ก็ควรต้อง “ซื้อ” เช่นเดียวกัน ผู้พูดมิได้กล่าวถึงการละเมิดของผู้ฟัง แต่กลับเลือกแสดงความไม่พอใจต่อการละเมิดนี้ อย่างอ้อมๆ ด้วยการแสดงความเป็นมิตร เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดยังต้องการรักษามิตรภาพและความเป็นเพื่อนกับผู้ฟัง นอกจากนี้ คำว่า “กัน” ยังเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ด้วย เพราะแสดงว่าผู้พูดกับผู้ฟังเป็นกลุ่มเดียวกัน

๒.๒.๑.๒.๘ การกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง

ให้อภัย หมายถึง ยกโทษให้, ไม่ถือโทษ (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๑๓๑๖) กลวิธีการแสดงความไม่พอใจโดยการกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง จึงเป็นการที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการยกโทษ หรือแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดไม่ได้รู้สึกไม่พอใจผู้ฟังหรือการละเมิดของผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๙๓) <u>ไม่เป็นไรครับ</u>	(เหยียบเท้า)
(๙๔) <u>ช่างมันเถอะ</u>	(สมุดหาย)
(๙๕) <u>เราไม่ว่าหรอก</u>	(ขโมย)
(๙๖) <u>ครั้งนี้เราไม่ถือโทษ</u>	(ขยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวให้อภัยต่อผู้ละเมิดหรือการกระทำของผู้ฟัง ด้วยคำว่า “ไม่เป็นไร” หรือ “ช่างมันเถอะ” การกล่าวให้อภัยอาจทำให้ผู้ฟังตีความได้ว่า การกระทำของตนไม่ได้ทำให้ผู้พูดโกรธ หรือไม่พอใจ ขณะเดียวกัน ก็อาจสามารถตีความได้ว่า ผู้พูดรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจได้เช่นเดียวกัน ดังที่ Panpothong (2001) กล่าวถึง “ไม่เป็นไร” ว่าเป็นชนบของกลวิธีตอบรับคำขอบคุณในภาษาไทย คนไทยส่วนใหญ่คิดว่า “ไม่เป็นไร” ไม่ได้สื่อความใดๆ นอกจากแสดงการรับรู้คำขอบคุณของคู่สนทนา แต่ผู้พูดภาษาไทยส่วนหนึ่งโดยเฉพาะผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูดมีความเห็นว่า “ไม่เป็นไร” เป็นถ้อยคำที่ไม่สุภาพ เพราะมีนัยยะที่แสดงว่า ผู้พูดอยู่ในสถานภาพที่จะให้อภัยผู้ฟังได้ ซึ่งในสังคมไทยผู้ที่อยู่ในสถานภาพสูงกว่าหรือเท่ากันจึงจะกล่าวให้อภัยต่อคู่สนทนาได้ ผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่ำกว่าไม่อยู่ในฐานะที่จะกล่าวคำให้อภัย

ในงานวิจัยนี้ เนื่องจากคู่สนทนามีสถานภาพเท่ากัน การที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังว่า “ไม่เป็นไร” นั้น ผู้พูดอาจต้องการรักษาหน้าของผู้ฟังจึงกล่าวให้อภัยผู้ฟัง เพื่อดำรงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังไว้ หรือผู้พูดอาจต้องการบอกผู้ฟังโดยอ้อมว่า ผู้ฟังกระทำผิดต่อผู้พูด

จากข้อมูลพบว่า กลุ่มข้อมูลเลือกใช้กลวิธีการกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟังมากที่สุดในการณ์สมุดหายซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด การที่ผู้พูดซึ่งรู้สึกไม่พอใจกับการละเมิดของผู้ฟังแต่เลือกที่จะกล่าวให้อภัยผู้ฟังนั้น อาจเป็นไปได้ว่า ผู้พูดต้องการรักษาหน้าของผู้ฟังจึงใช้การกล่าวให้อภัยเพื่อดำรงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังไว้ หรือผู้พูดอาจต้องการแสดงนัยว่า ผู้ฟังเป็นหนี้บุญคุณผู้พูดซึ่งให้อภัยต่อการกระทำผิดของผู้ฟังก็ได้ นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า กลวิธีการกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง ไม่ปรากฏเลยในสถานการณ์เสียงดังและเสียงโทรศัพท์ ซึ่งในสถานการณ์ทั้งสองพบว่า กลุ่มข้อมูลมักเลือกใช้กลวิธีการกล่าวว่าผู้พูดไม่มี

มารยาทสังคมมากที่สุด ขณะที่กลวิธีดังกล่าวไม่ปรากฏเลยในสถานการณ์สมมุติหาย จึงอาจเป็นไปได้ว่า การละเมิดที่ผู้พูดภาษาไทยสามารถกล่าวให้อภัยได้ คือการละเมิดที่กระทำต่อผู้พูดไม่ใช่การละเมิดต่อมารยาทสังคม

๒.๒.๑.๒.๙ การกล่าวอนุญาตผู้ฟังให้ละเมิดผู้พูดได้

การกล่าวอนุญาตผู้ฟังให้ละเมิดผู้พูดได้ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงการยินยอมให้ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ หรือกระทำการละเมิดผู้พูดได้

ตัวอย่างเช่น

(๙๗) <u>จะเอาไปใช้ก็ไม่ว่าหรอก</u>	(หยิบของ)
(๙๘) <u>เราให้เธอใช้อยู่แล้ว</u>	(ขโมย)
(๙๙) <u>กวาดไว้ตรงหน้าห้องก็ได้</u>	(ขยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้คำว่า “ก็ได้” หรือ “ให้” เป็นการแสดงการอนุญาต ทำให้กลวิธีนี้อาจดูเหมือนไม่ได้เป็นการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด แต่การที่ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังที่เป็นการละเมิดผู้พูด เช่น การใช้ ในสถานการณ์ขโมย หรือ การกวาดขยะ ในสถานการณ์ขยะ ย่อมแสดงโดยอ้อมว่า ผู้ฟังละเมิดผู้พูดและผู้พูดไม่พอใจ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธี การอนุญาตเพื่อแสดงความไม่พอใจโดยอ้อมกับผู้ฟังนี้ อาจเนื่องมาจาก ระดับความไม่พอใจของผู้พูด อาจจะน้อย หรืออาจมีปัจจัยบางประการ เช่น ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ที่ทำให้ผู้พูดไม่ต้องการแสดงการคุกคามผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาก็เป็นได้ ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาในบทต่อไป

๒.๒.๑.๒.๑๐ การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด

การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด คือ การที่ผู้พูดพยายามที่จะได้ข้อมูลจากผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะผู้พูดต้องการทราบข้อมูลนั้นและเชื่อว่าผู้ฟังสามารถตอบในสิ่งที่ผู้พูดต้องการรู้ได้ อีกทั้งผู้พูดไม่แน่ใจว่าหากตนไม่ถาม ผู้ฟังจะให้ข้อมูลนั้นหรือไม่ (Searle, 1969)

ผู้วิจัยจัดให้การถามเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เนื่องจากการใช้กลวิธี การถามดังกล่าว ผู้พูดอาจต้องการทราบคำตอบจริงๆ หรืออาจไม่ได้ต้องการคำตอบนั้นก็ได้อีก กลวิธีดังกล่าวไม่ชัดเจนว่าผู้พูดแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง เพราะผู้ฟังสามารถตีความได้ว่า ผู้ฟังถามเพราะต้องการทราบคำตอบจริงๆ ก็ได้

ตัวอย่างเช่น

- (๑๐๐) เธอลองคิดดูดี ๆ ว่าหลงวางไว้ที่ไหนไหม (สมุดหาย)
 (๑๐๑) ใช้โฟมเราอะเปล่า (ขโมย)
 (๑๐๒) เอาปากกาไปเหวอ (หยิบของ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ดูเหมือนว่าเป็นการถามและเสมือนว่าผู้พูดเองก็ต้องการคำตอบจากผู้ฟังเช่นกัน ผู้ฟังอาจจะเข้าใจว่า ผู้พูดต้องการคำตอบจากตน หรืออาจตีความได้เช่นกันว่า ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตนด้วย ทั้งนี้เพราะ สิ่งที่ผู้พูดถามเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ การละเมิด ผู้ละเมิด หรือวัตถุสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด เช่น โฟมล้างหน้า ปากกา เป็นต้น กลวิธีการถามดังกล่าว จึงเป็นการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ขณะเดียวกัน ก็ทำให้ผู้ฟังมีโอกาสได้กล่าวแก้ตัว หรืออธิบายความผิดอีกด้วย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้มีเจตนาถาม แต่การใช้รูปประโยคแสดงการถาม และหากว่าผู้ฟังอธิบาย แก้ตัว หรือแสดงเหตุผลที่ดี ก็อาจจะทำให้ผู้ฟังซึ่งรู้สึกไม่พอใจ รู้สึกดีขึ้นก็เป็นได้

๒.๒.๑.๒.๑๑ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามเสนอการกระทำบางอย่างแก่ผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะผู้พูดต้องการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้แก่ผู้ฟัง แต่ผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ฟังต้องการให้ผู้พูดกระทำสิ่งนั้นให้แก่ผู้ฟังหรือไม่ ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการเสนอ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัว และแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

ตัวอย่างเช่น

- (๑๐๓) ถ้าไม่มีที่ตักเศษขยะมาขยำไม่ได้นะคะ (ขยะ)
 (๑๐๔) เดี๋ยวหยิบให้เอง (หยิบของ)

จากตัวอย่าง (๑๐๓) ในสถานการณ์ขยะ จะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวเสนอให้ผู้ฟังขยำที่ตักขยะของผู้พูด หากว่าผู้ฟังไม่มีที่ตักขยะ ผู้พูดเสนอที่ตักขยะให้แก่ผู้ฟัง เนื่องจากในสถานการณ์นี้ ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการกวาดขยะมากองไว้หน้าห้องของผู้พูดแทนที่จะโยกขยะใส่ถังขยะให้เรียบร้อย ผู้พูดกล่าวเสนอที่ตักขยะให้แก่ผู้ฟัง เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังใช้ที่ตักขยะนั้นตักขยะไปทิ้ง ซึ่งเป็นการกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมนั่นเอง

ตัวอย่าง (๑๐๔) สถานการณ์หยิบของ ในสถานการณ์นี้ผู้พูดกล่าวเสนอตัวเองว่าจะหยิบของให้ผู้ฟังต้องการให้ผู้ฟังเอง ผู้พูดใช้กลวิธีการเสนอการกระทำแก่ผู้ฟัง เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวที่กำลัง

ละเมิดผู้พูด ซึ่งในสถานการณ์นี้ ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการหยิบของของผู้พูดไปใช้โดยไม่กล่าวขออนุญาตผู้พูดก่อน การที่ผู้พูดเสนอตัวว่าจะหยิบของที่ผู้ฟังต้องการให้แก่ผู้ฟังเอง จึงเป็นการแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์ โดยการบอกผู้พูดก่อนนั่นเอง

๒.๒.๑.๒.๑๒ การทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น

การทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น ผู้วิจัยให้คำจำกัดความว่า เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง หรือกล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาแต่ด้วยน้ำเสียงล้อเล่น หรือผู้พูดสร้างบรรยากาศของการสนทนาให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเป็นการล้อเล่น กลวิธีดังกล่าวหากดูเฉพาะถ้อยคำจะดูเหมือนว่าผู้พูดแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา แต่ผู้พูดพยายามที่จะทำให้อภัยคำที่ผู้พูดกล่าวดูเหมือนเป็นการกล่าวอย่างไม่จริงจัง หรือเพื่อให้เกิดความสนุกสนาน

ตัวอย่างเช่น

- (๑๐๕) แม่... ซื้อมาแพงนะ (หยิบของ)
 (๑๐๖) อยากได้ของเราล่ะซี (หัวเราะ) (หยิบของ)
 (๑๐๗) เอาตั้งค์มาไปซื้อใหม่ให้เลย แอบขโมยคืนัก (น้ำเสียงล้อเล่น) (ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า แม้ว่าผู้พูดจะกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เช่น ตัวอย่าง (๑๐๗) ผู้พูดกล่าวถึงการที่ผู้ฟัง “ขโมย” ของของตนอย่างตรงไปตรงมา แต่การที่ผู้พูดทำให้ดูเหมือนว่าเป็นการล้อเล่น ก็ย่อมทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้ว่าตนถูกคุกคามเท่าใดนัก และมักปรากฏในกลุ่มเพื่อนสนิท การที่ผู้พูดได้สร้างบรรยากาศของการแสดงวจนกรรมว่าเป็นเรื่องล้อเล่น โดยการใช้ น้ำเสียง หรือใช้ความสุภาพด้านบวกเพื่อแสดงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ทำให้ผู้ฟังอาจตีความเจตนาของผู้พูดว่าเป็นเรื่องล้อเล่นจริงๆ ก็เป็นไปได้ กลวิธีการล้อเล่นถือว่าการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมกลวิธีหนึ่งที่ผู้พูดได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจ ขณะเดียวกัน ก็เป็นการแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ ว่า ผู้พูดรับรู้การละเมิดนั้นแต่ไม่ได้ต้องการที่จะคุกคามผู้ฟัง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังมิให้กระทบกระเทือนจิตใจของผู้ฟังมากเกินไปนั่นเอง

๒.๒.๑.๒.๑๓ การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal irony)

ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal irony) หมายถึง ถ้อยคำที่พูดตรงข้ามกับความหมายหรือพูดอย่างหนึ่งเพื่อให้มีความหมายอีกอย่างหนึ่ง (Halvorsen, 1974 อ้างใน Panpothong, 1996) การใช้ถ้อยคำนัยผกผันในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยถือตามนิยามของ Panpothong (1996) ว่า ถ้อยคำนัยผกผัน คือ

การกล่าวอย่างหนึ่งแต่หมายความว่าตรงกันข้าม หรือพูดสิ่งที่ผู้พูดเชื่อว่าเป็นเท็จเพื่อแนะนำความหมายตรงกันข้าม นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงการใช้ถ้อยคำที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมนั้นๆ เช่น การใช้คำถามเชิงวรรณศิลป์ การแก้งแนะนำ เป็นต้น

Panpothong (1996) ศึกษาการใช้ถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทย โดยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในนวนิยาย ละครโทรทัศน์ และการสังเกตจากการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่า ถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทยทำหน้าที่ ๓ ประการคือ เพื่อการประชดประชัน เพื่อสร้างความขบขัน และเพื่อลดความกดดันเมื่อรู้สึกไม่พอใจ โดยหน้าที่ที่สำคัญที่สุดคือ เพื่อการประชดประชัน

การวิเคราะห์ว่า ถ้อยคำใดเป็นถ้อยคำนัยผกผัน จะพิจารณาโดยใช้หลักการความร่วมมือในการสนทนาของ ไกรซ์ (Grice, 1965) ซึ่งอธิบายว่า ถ้อยคำนัยผกผัน เป็นการใช้ถ้อยคำที่ผู้พูดตั้งใจจะเมตกฎคุณภาพ เพื่อแนะนำความตรงข้ามแก่ผู้ฟัง ผู้วิจัยจัดให้การใช้ถ้อยคำนัยผกผันเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เนื่องจากถ้อยคำดังกล่าว ผู้ฟังสามารถตีความได้จากถ้อยคำที่เป็นการแนะนำความหมายโดยนัยบางอย่าง และบริบทของการสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมหลายลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑๓.๑ การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบไม่สมเหตุสมผล

การใช้ถ้อยคำนัยผกผันแบบไม่สมเหตุสมผล เป็นการใช้ถ้อยคำที่ไม่สมเหตุสมผลหรือไม่อาจเป็นจริงได้ เพื่อสื่อน้ำเสียงประชดประชันต่อเป้าหมาย (Panpothong, 1996)

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|--------------|
| (๑๐๘) ขยะมันเดินลงถึงเองไม่ได้นะ | (ขยะ) |
| (๑๐๙) แล้วชั้นจะเอาแมวน้ำที่ไหนอ่านไม่ทราบ | (สมุดหาย) |
| (๑๑๐) หัดพูดคำว่า “ขอโทษ” บ้างนะ เดี่ยวจะพูดไม่เป็น | (เหยียบเท้า) |

จากตัวอย่าง (๑๐๘) ผู้พูดกล่าวอ้างถึงสิ่งที่ตนทราบดีอยู่แล้วว่าเป็นไปไม่ได้ นั่นคือ ขยะไม่สามารถเดินได้ ต่อผู้ฟัง ผู้พูดกล่าวอ้างข้อมูลนี้แก่ผู้ฟังประหนึ่งว่าผู้ฟังไม่ทราบข้อมูลนี้มาก่อน การที่ผู้พูดกล่าวถึง ขยะ อย่างไม่สมเหตุสมผล ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังไม่เก็บกวาดขยะลงถังให้เรียบร้อย จึงเป็นการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อขึ้นนัยให้ผู้ฟังเข้าใจและตีความว่า ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง

ในตัวอย่าง (๑๐๙) ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่ไม่สมเหตุสมผลและเป็นไปไม่ได้ที่จะเอาแมวน้ำมาอ่าน เพราะในความเป็นจริง แมวน้ำ ไม่สามารถอ่านได้ การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำนี้ยผกผันกับผู้ฟังโดยใช้รูปคำถามว่า ตนจะเอาแมวน้ำที่ไหนมาอ่าน จึงเป็นการใช้ถ้อยคำแบบไม่สมเหตุสมผล เพื่อแนะนำบางอย่างแก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจผู้ฟัง

ในตัวอย่าง (๑๑๐) ผู้พูดกล่าวว่า ให้ผู้ฟังหยุดพูดคำว่าขอโทษบ้าง เพราะเดี๋ยวจะพูดไม่เป็นนั้นไม่สมเหตุสมผล เนื่องจาก คนที่พูดได้และไม่ได้เป็นไปจะพูดคำว่า ขอโทษ ไม่เป็นนั้นเป็นไปไม่ได้ แม้ว่าจะไม่ได้พูดคำนั้นมานานก็ตาม การที่ผู้พูดกล่าวว่า ผู้ฟังจะพูดคำว่าขอโทษไม่เป็น จึงเป็นการใช้ถ้อยคำนี้ยผกผันแบบไม่สมเหตุสมผล ผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังเข้าใจเกี่ยวกับการที่ผู้ฟังกระทำผิดแล้วไม่ขอโทษผู้พูดตามบรรทัดฐานที่ควรปฏิบัติของคนในสังคม

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒ การใช้ถ้อยคำนี้ยผกผันในรูปวัจนกรรมต่างๆ

การใช้ภาษาโดยทั่วไปนั้น รูปภาษาและเจตนาอาจจะไม่ตรงกันเสมอไป แต่สิ่งที่สำคัญในการสื่อเจตนาอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ความจริงใจของผู้พูด อันเป็นเงื่อนไขสำคัญข้อหนึ่งของวัจนกรรมตามทฤษฎีของ เซอร์ล (Searle, 1969)

จากแนวคิดของ เซอร์ล (Searle, 1969) แฮฟเวอร์เคต (Haverkate, 1990 อ้างใน Panpothong, 1996) ได้นำมาอธิบายถ้อยคำนี้ยผกผันและได้เสนอว่า ถ้อยคำนี้ยผกผันอาจปรากฏในรูปวัจนกรรมต่างๆ เราทราบว่าถ้อยคำนี้เป็นถ้อยคำนี้ยผกผันเมื่อผู้พูดแสดงการละเมิดกฎความจริงใจ

จากการศึกษาการแสดงความจริงใจในภาษาไทย ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้ถ้อยคำนี้ยผกผันในรูปวัจนกรรมประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๑ การประชดประชันในรูปการถาม

เซอร์ล (Searle, 1969) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของวัจนกรรมการถามไว้ว่า “S wants this information” กล่าวคือ เมื่อผู้พูดถาม ผู้พูดย่อมต้องการข้อมูลซึ่งก็คือ คำตอบของคำถามนั้นๆ เสมอ ในการพิจารณาว่าข้อความใดเป็นรูปประโยคคำถามเพื่อประชดประชันหรือไม่นั้น จะพิจารณาเจตนาของผู้พูด หากผู้พูดไม่ได้มีเจตนาขอข้อมูล แต่มีเจตนาแสดงน้ำเสียงประชดประชันก็จะจัดเป็นการประชดประชันในรูปการถาม

ตัวอย่างเช่น

- (๑๑๑) ตกสังคมหรือน้อง ไม่รู้ว่าต้องเข้าแถวอะครับ (แข่งคิว)
 (๑๑๒) ไม่เคยฟังวิทยุเลยหรือนในชีวิตนี้ (เสียงดัง)

จากตัวอย่าง ผู้พูดภาษาไทยใช้คำแสดงการถาม “หรือ” ซึ่งเพี้ยนเสียงมาจากคำ “หรือ” ที่เป็นคำมุ่งหมายให้ตอบรับหรือปฏิเสธ นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๕: ๘๕) กล่าวว่า คำบอกการถาม “หรือ” ใช้เมื่อผู้ถามได้ทราบเรื่องราวมาบ้างแล้ว อาจจะเป็นเพราะมีผู้บอกเล่า หรือผู้ถามได้เห็นด้วยตาตนเอง และต้องการถามเพื่อความแน่ใจ หรือในบางกรณีก็ถามตามมารยาทสังคม ผู้ถามคาดว่าผู้ตอบจะตอบรับ หรือบางทีก็ไม่ต้องการคำตอบ จากตัวอย่าง (๑๑๑) ในสถานการณ์แข่งคิว ผู้พูดถามผู้ฟังว่า ตกสังคมหรือน้อง นั้น ผู้ถามไม่ได้ต้องการทราบว่าผู้ฟังชอบตักวิชาสังคมศึกษาหรือไม่ ทราบว่าจะต้องเข้าคิว ตามถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวถัดมา เพราะจากการกระทำของผู้ฟังที่แข่งคิวผู้พูด ผู้พูดจึงต้องการชี้ให้ผู้ฟังรับรู้การกระทำไม่ฟังประสงค์นั้น โดยการถามให้ผู้ฟังตอบรับหรือปฏิเสธ เพื่อประชดประชันผู้ฟัง ซึ่งจากสถานการณ์ของการสนทนาดังกล่าว ผู้ฟังจึงน่าจะสามารดีความได้ว่าผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตน มากกว่าต้องการถามเพื่อต้องการคำตอบ

ในตัวอย่าง (๑๑๒) สถานการณ์เสียงดังผู้พูดถามว่า ไม่เคยฟังวิทยุเลยหรือนในชีวิตนี้ นั้น เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ฟังยืนยันข้อมูลความถูกต้อง ซึ่งคงเป็นไปได้ยากที่จะมีคนที่ไม่เคยฟังวิทยุเลยในชีวิตจริงๆ ดังนั้น คำถามนี้แม้ผู้ถามจะมีเป้าประสงค์เพื่อต้องการถามผู้ฟังจริงๆ ก็ยังคงถือเป็นการถามเพื่อประชดประชัน เนื่องจากไม่ว่าผู้ฟังจะตอบรับหรือปฏิเสธก็ล้วนทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าทั้งสิ้น เพราะหากตอบรับก็แสดงว่าตนล้าสมัย ยากจนหรือมาจากที่ก้นดาร์ห่างไกลความเจริญ แต่หากตอบปฏิเสธก็จะยิ่งเป็นการสนับสนุนความเชื่อดั้งเดิมที่ว่า มีคนที่ไม่เคยฟังวิทยุอยู่จริงๆ การใช้คำแสดงการถามดังกล่าว จึงเป็นการถามเพื่อประชดประชันผู้ฟัง เพื่อความสะใจของผู้พูด และเพื่อระบายความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังมากกว่า

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๒ การประชดประชันในรูปการเสนอ

การประชดประชันในรูปการเสนอ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้การเสนอบางอย่างแก่ผู้ฟังแต่ไม่ได้ต้องการจะกระทำสิ่งที่ผู้พูดเสนอนั้นแก่ผู้ฟังจริงๆ ผู้พูดเพียงแต่ต้องการเสนอเพื่อประชดประชันผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

- (๑๑๓) ฉนยกโฟมนี้ให้ เอาไหม (ขโมย)

จากตัวอย่าง (๑๑๓) ในสถานการณ์ขโมย จะเห็นว่า ผู้พูดเสนอว่าจะยกโปมล้างหน้าของตนให้แก่ผู้ฟัง จากบริบทของสถานการณ์จะเห็นว่า ผู้พูดไม่ได้ต้องการให้โปมล้างหน้าของตนแก่ผู้ฟังจริงๆ เนื่องจากในสถานการณ์นี้ผู้ฟังละเมิดผู้พูด โดยการแอบใช้โปมล้างหน้าของผู้พูด ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ ผู้พูดเสนอว่าจะให้โปมล้างหน้าของตนแก่ผู้ฟัง จึงเป็นการเสนอประชดประชันผู้ฟัง เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกในความผิดของตนมากกว่า

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๓ การประชดประชันในรูปการขอร้อง

เซอร์ล (Searle, 1969) กล่าวถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของวัจนกรรมการขอร้องไว้ว่า “S wants H to do A” กล่าวคือ เมื่อผู้พูดขอร้อง ผู้พูดย่อมต้องการให้ผู้ฟังกระทำการที่ผู้พูดขอร้องนั้นจริงๆ ในการพิจารณาว่าข้อความใดเป็นรูปประโยคขอร้องเพื่อประชดประชันหรือไม่นั้น จะพิจารณาเจตนาของผู้พูด หากผู้พูดไม่ได้มีเจตนาว่าต้องการให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดขอ ก็จะจัดให้เป็นการประชดประชันในรูปการขอร้อง

ตัวอย่างเช่น

(๑๑๔) โปมใช้ดีไหม วันหลังขอใช้ของนายด้วยนะ (ขโมย)

จากตัวอย่าง (๑๑๔) ในสถานการณ์ขโมย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการแอบใช้โปมล้างหน้าของผู้พูด ทำให้ผู้พูดไม่พอใจ การที่ผู้พูดใช้คำแสดงการขอร้องผู้ฟัง โดยกล่าวคำขอใช้โปมล้างหน้าของผู้ฟังบ้างนั้น จึงเป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวว่าผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟัง ทั้งนี้อาจสังเกตได้จากถ้อยคำที่มาก่อน ว่า “โปมใช้ดีไหม” ทั้งนี้ผู้พูดไม่จำเป็นต้องถามถึงคุณภาพของโปมล้างหน้านั้น เพราะผู้พูดย่อมทราบดีอยู่แล้วว่าโปมล้างหน้านั้นคุณภาพดีหรือไม่เพราะเป็นโปมล้างหน้าของผู้พูดเอง แสดงว่า ผู้พูดไม่ได้ต้องการจะขอใช้โปมล้างหน้าของผู้ฟังจริงๆ แต่ต้องการจะประชดประชันผู้ฟังนั่นเอง

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๔ การประชดประชันในรูปการแนะนำ

เซอร์ล (Searle, 1969) กล่าวถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของวัจนกรรมการแนะนำไว้ว่า “S believes A will benefit H” กล่าวคือ ผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่ตนแนะนำนั้นเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้ฟัง การประชดประชันในรูปการแนะนำ เป็นการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ผู้พูดแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการที่ผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำ เพราะสิ่งที่ผู้พูดแนะนำนั้นเป็นสิ่งไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือเป็นการละเมิดผู้พูดมากขึ้นไปอีก

ตัวอย่างเช่น

(๑๑๕) ไม่หยิบไปใช้ทั้งกล่องเลยละจะ คนอื่นจะได้ไม่ต้องใช้ (หยิบของ)

(๑๑๖) เหยียบเท้าเรา ขอโทษบ้างก็ดีนะ (มีปากออยู่ไม่ใช่หรือ) (เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง (๑๑๕) ในสถานการณ์หยิบของ ผู้ฟังหยิบของของผู้พูดไปใช้โดยไม่ขออนุญาต ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ จึงประทัดประท้วงผู้ฟังในรูปการแนะนำผู้ฟังว่า ให้หยิบของนั้นไปใช้ทั้งกล่อง คนอื่นจะได้ไม่ต้องใช้ ซึ่งเมื่อพิจารณาถ้อยคำที่ตามมาก็จะเห็นว่า ผู้พูดแนะนำบางอย่างว่า การแนะนำของตนเป็นการประทัดประท้วง เพราะการที่คนอื่น (รวมทั้งผู้พูดซึ่งเป็นเจ้าของสิ่งของนั้น) จะไม่ได้ใช้ของนั้น ย่อมไม่ใช่สิ่งที่ดีหรือเหมาะสม อีกทั้งในสถานการณ์ดังกล่าวผู้ฟังก็ไม่มีสิทธิ์ที่จะหยิบของของคนอื่นไปใช้ได้ทั้งกล่องด้วย ผู้ฟังจึงสามารถตีความได้ว่าถ้อยคำนั้น ผู้พูดน่าจะต้องการประทัดประท้วงตนมากกว่าจะต้องการให้ตนกระทำเช่นนั้นจริงๆ

ในตัวอย่าง (๑๑๖) สถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ฟังเหยียบเท้าของผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ผู้พูดแนะนำผู้ฟังว่า ให้เหยียบหัวของตน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องไม่เหมาะสม นอกจากนี้ ผู้พูดยังแนะนำบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิดคือ การเหยียบ อีกด้วย ดังนั้น ผู้ฟังจึงน่าจะตีความได้ว่าผู้พูดต้องการประทัดประท้วงตนมากกว่าจะแนะนำให้ตนกระทำตามจริงๆ

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๕ การประทัดประท้วงในรูปการอนุญาต

การอนุญาตเป็นวัจนกรรมที่แสดงเจตนาว่า ผู้พูดใช้สิทธิของตนตกลง ยินยอมให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ตามที่ผู้ฟังต้องการ (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗) ดังนั้น การที่ผู้พูดกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในขณะที่ผู้พูดเองไม่ได้มีเจตนายินยอมให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น จึงเป็นการอนุญาตในสิ่งที่ตนไม่ยินยอมเพื่อประทัดประท้วงผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๑๑๗) วันหลังมาขอยืมก็ได้นะ จะได้ไม่ต้องขึ้นชื่อว่า “ขี้ขโมย” (ขโมย)

จากตัวอย่าง (๑๑๗) ในสถานการณ์ขโมย ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงการอนุญาต “ก็ได้นะ” อนุญาตว่า ผู้ฟังสามารถขอยืมใช้ฟิล์มล้างหน้าของผู้พูดได้ แต่เมื่อพิจารณาจากบริบทของการสนทนาจะเห็นว่า ถ้อยคำนี้ผู้พูดไม่ได้ต้องการอนุญาต เนื่องจาก สถานการณ์ดังกล่าวผู้ฟังได้ละเมิดผู้พูด โดยการขโมยใช้ฟิล์มล้างหน้าของผู้พูด ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจและต้องการแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ความไม่พอใจของตน หรือรับรู้ว่าคุณพูดรับรู้การละเมิดนั้น ผู้ฟังน่าจะสามารถเข้าใจว่า ข้อความนี้เป็นการ

ประชดประชัน เพราะถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวถัดมา คือ จะได้ไม่ต้องขึ้นชื่อว่า “ซี้ชโมย” ซึ่งมีนัยยะว่า ผู้พูดกล่าวหาผู้ฟังว่า เป็นคน ซี้ชโมย ก็น่าจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ว่าผู้พูดรู้สึกไม่พอใจต่อตน

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๖ การประชดประชันในรูปการขอบคุณ

เซอร์ล (Searle, 1969) กล่าวถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณไว้ว่า “S feels grateful or appreciative for A” กล่าวคือ ผู้พูดรู้สึกซาบซึ้งใจ และสำนึกในบุญคุณที่ได้รับ ดังนั้น การใช้ถ้อยคำนัยผกผันในการกล่าวขอบคุณ จึงเป็นการที่ผู้พูดกล่าวขอบคุณผู้ฟังโดยปราศจากความรู้สึกซาบซึ้งหรือสำนึกในบุญคุณของผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะผู้ฟังคือผู้กระทำผิด ผู้ฟังละเมิดผู้พูด การกล่าวขอบคุณดังกล่าว จึงเป็นการประชดประชันผู้ฟัง เพื่อแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

(๑๑๘) อีบ้า แล้วชั้นจะเอาแมวน้ำที่ไหนอ่านไม่ทราบ ทำไมไม่รู้จ้กเก็บให้มันดี ๆ นะ
ก็รู้อยู่ว่าของมันสำคัญ ขอบใจมากนะ มันนำให้ยืมไหมเนี่ย (สมุดหาย)

จากตัวอย่าง (๑๑๘) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดกล่าวขอบคุณผู้ฟัง โดยกล่าวว่า “ขอบใจมากนะ” แต่เมื่อพิจารณาบริบทของสถานการณ์นี้จะเห็นว่า ผู้ฟังกระทำผิดโดยการทำสมุดของผู้พูดหาย ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจและต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง ผู้พูดกล่าวขอบคุณผู้ฟังเพื่อประชดประชันผู้ฟัง และเพื่อแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่าการละเมิดที่เกิดขึ้น ผู้ฟังก็น่าจะตีความได้ว่าผู้พูดมิได้ “ขอบใจ” ตนจริงๆ แต่ผู้พูดไม่พอใจตนต่างหาก

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๗ การประชดประชันในรูปการขอโทษ

การประชดประชันในรูปการขอโทษ คือ การที่ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟัง ทั้งๆ ที่ผู้พูดเองเป็นฝ่ายถูกละเมิด การกล่าวขอโทษจึงเป็นการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง เนื่องจาก การกล่าวขอโทษในสถานการณ์ดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขสำคัญของวัจนกรรมการขอโทษสองประการ กล่าวคือ (๑) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความที่ว่า ผู้พูดกระทำสิ่งที่ไม่เหมาะสมอันเป็นการละเมิดผู้ฟัง และ (๒) เงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจที่ว่า ผู้พูดรู้สึกสำนึกผิดและต้องการกล่าวขอโทษ แต่การกล่าวคำขอโทษในสถานการณ์นี้ผู้พูดไม่ได้กระทำการละเมิดผู้ฟัง ตรงกันข้ามผู้ฟังกลับเป็นฝ่ายละเมิดผู้พูด การกล่าวคำขอโทษของผู้พูดจึงเป็นการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๑๑๙) ขอโทษนะที่เหยียบเท้าเรานะ (เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง (๑๑๙) ในสถานการณ์เหยียบเท้า จะเห็นว่า ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังว่า “ขอโทษนะ” แต่เป็นการขอโทษที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากในสถานการณ์ดังกล่าวผู้พูดเป็นฝ่ายถูกละเมิด ได้รับความเจ็บปวด และรู้สึกไม่พอใจการกระทำของผู้ฟัง ผู้ฟังซึ่งเหยียบเท้าผู้พูดต่างหาก ที่ควรจะต้องเป็นฝ่ายกล่าวขอโทษผู้พูด การที่ผู้พูดซึ่งเป็นฝ่ายถูกเหยียบเท้ากล่าวคำขอโทษ จึงเป็นการใช้วัจนกรรม การขอโทษเพื่อประชดประชันผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่า ผู้พูดไม่พอใจผู้ฟัง และเพื่อแนะนำโดยนัยว่า ผู้ฟัง ควรจะกล่าวขอโทษผู้พูด

๒.๒.๑.๒.๑๓.๒.๘ การประชดประชันในรูปการชม

การประชดประชันในรูปการชม เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำนัยผกผัน เพื่อแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด ด้วยการละเมิดเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจของการชม กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้รู้สึกชื่นชมยินดีกับการกระทำของผู้ฟังอย่างแท้จริง ผู้พูดกล่าวชมเพื่อประชดประชันผู้ฟัง และเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังตีความว่า แท้ที่จริงแล้วผู้พูดเห็นว่า ไม่ดี ไม่ถูกต้อง และไม่น่าชื่นชม

ตัวอย่างเช่น

(๑๒๐) ดีเนอะทำอย่างเงี้ยะ (ขยะ)

จากตัวอย่าง (๑๒๐) ในสถานการณ์ขยะ ผู้ฟังได้ละเมิดผู้พูดโดยการกวาดขยะของตน มากองไว้หน้าห้องของผู้พูด ผู้พูดซึ่งมองเห็นและรับรู้การละเมิดนั้นจึงกล่าวชมผู้ฟังว่า “ดี” แต่เมื่อพิจารณาจากบริบทของการสนทนาจะเห็นว่า ขยะเป็นสิ่งสกปรกที่ไม่มีใครปรารถนา ผู้พูดก็ไม่ใช่นักงานทำความสะอาดที่มีหน้าที่ดูแลขยะให้คนอื่น อีกทั้งหน้าห้องของผู้พูดก็ไม่ใช่วิวที่ขยะ ดังนั้นการใช้คำชมว่า “ดี” ที่ผู้พูดกล่าว จึงเป็นการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแนะนำความหมายที่ตรงกันข้ามคือการกระทำของผู้ฟังนั้นเป็นการกระทำที่ “ไม่ดี” นั่นเอง

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อการประชดประชันผู้ฟังที่ละเมิดผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด และเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำ อีกทั้งการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน ยังเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อระบายความรู้สึกไม่พอใจ หรือเพื่อความพอใจของตนด้วย ขณะเดียวกัน ถ้อยคำนัยผกผันก็เป็นกลวิธีที่ช่วยปกป้องผู้พูดจากถ้อยคำของ

ตนเอง ดังที่ มายเยอร์ (Myers, 1976 อ้างใน Panpothong, 1996) ได้อธิบายเหตุผลที่ผู้พูดเลือกใช้
ถ้อยคำนัยแฝงแทนที่จะพูดอย่างตรงไปตรงมาว่า เพราะผู้พูดสามารถเลี่ยงความรับผิดชอบ และ
ปกป้องตนเองจากความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจ (Myers, 1976) เนื่องจากผู้พูดไม่ได้
กล่าวถ้อยคำที่ตรงกับเจตนาไม่พอใจของตน ถ้อยคำดังกล่าวเป็นการแนะนำบางอย่างให้ผู้ฟังตีความ
จากบริบทของการสนทนาและสถานการณ์การละเมิดนั้นด้วยตนเอง การใช้ถ้อยคำนัยแฝงจึงเป็น
กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมกลวิธีหนึ่ง

จากการศึกษากลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้า
ผู้ฟัง ทั้ง ๑๓ กลวิธี ผู้วิจัยได้นับความถี่การปรากฏของแต่ละกลวิธี แสดงดังตารางต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๒.๗ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบพูดต่อหน้า

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบพูดต่อหน้า	การปรากฏ	ร้อยละ
๑. การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง		
๑.๑ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว	๓๕	๑.๔๖
๑.๒ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด		
๑.๒.๑ การบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ	๓๐๘	๑๒.๘๗
๑.๒.๒ การบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด	๕๕	๒.๓๐
๑.๒.๓ การบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ฟัง	๑๐๐	๔.๑๘
๒. การกล่าวเตือนผู้ฟัง		
๒.๑ กล่าวเตือนผู้ฟังให้ระวังพฤติกรรมของตนเอง	๓๒	๑.๓๔
๒.๒ กล่าวเตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ	๑๒	๐.๕๐
๓. การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่าง		
๓.๑ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะนำให้แก้ไขการละเมิด	๑๓๑	๕.๔๗
๓.๒ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๓๐๙	๑๒.๙๑
๓.๓ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างในครั้งต่อไปเพื่อแนะนำให้แก้ไขการละเมิด	๘๕	๓.๕๕
๔. การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด	๑๑	๐.๔๖
๕. การขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๑๙๖	๘.๑๙
๖. การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง	๔๐	๑.๖๗
๗. การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะนำให้แก้ไขการละเมิด	๑๕	๐.๖๓
๘. การกล่าวให้ภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง	๕๖	๒.๓๔
๙. การกล่าวอนุญาตผู้ฟังให้ละเมิดผู้พูดได้	๑๓	๐.๕๔
๑๐. การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะนำให้แก้ไขการละเมิด	๘๕	๓.๕๕
๑๑. การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	๔	๐.๑๗
๑๒. การทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น	๓๓	๑.๓๘
๑๓. การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal irony)	๘๙	๓.๗๒
รวม	๑,๖๐๙	๖๗.๒๔

จากตารางที่ ๒.๗ จะเห็นได้ว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด และกลวิธีการบอก

ข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด โดยปรากฏในความถี่ใกล้เคียงกัน จำนวน ๓๐๙ ถ้อยคำและ ๓๐๘ ถ้อยคำ ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๑ และร้อยละ ๑๒.๘๗ ตามลำดับ ส่วนกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ กลวิธีการเสนอบางสิ่งเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด พบเพียง ๔ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๐.๑๗ เท่านั้น

นอกจากผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบพูดต่อหน้าผู้ฟังทั้ง ๑๓ กลวิธีดังกล่าวแล้ว จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยบางส่วนเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำโดยเลือกไม่พูดต่อหน้าผู้ฟัง โดยมีรายละเอียดของค่าความถี่การปรากฏและค่าร้อยละการปรากฏ ของการแสดงความไม่พอใจทั้งสองแบบ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๘ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมโดยการพูดและไม่พูดต่อหน้า

การแสดงความไม่พอใจ ความถี่	พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า	รวม
การปรากฏ (ถ้อยคำ)	๑,๖๐๙	๑๗๕	๑,๗๘๔
ร้อยละ	๖๗.๒๔	๗.๓๑	๗๔.๕๕

จากตารางที่ ๒.๘ จะเห็นว่า จากกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมทั้งหมด จำนวน ๑,๗๘๔ ถ้อยคำ พบว่า จำนวน ๑,๖๐๙ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๖๗.๒๔ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง ขณะที่ ผู้พูดที่เลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังนั้นปรากฏเพียง ๑๗๕ ข้อความหรือร้อยละ ๗.๓๑ เท่านั้น

ต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึง กลวิธีที่ผู้พูดเลือกไม่พูดกับผู้ละเมิดต่อหน้า กลวิธีดังกล่าวผู้วิจัยจะไม่แยกเป็นถ้อยคำ และหนึ่งข้อความจะถือว่าเป็นกลวิธีเดียวกัน การแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดกับผู้ละเมิดต่อหน้าในงานวิจัยนี้พบ ๔ กลวิธีคือ การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย การนิทนาบว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลัง การบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด และการระบายความไม่พอใจกับผู้อื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๑.๒.๑๔ การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย

การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย หมายถึง การที่ผู้พูดเลือกใช้รูปคำที่มีความหมายกว้าง สามารถอ้างอิงถึงบุคคลได้จำนวนมาก โดยไม่จำกัดว่าจะอ้างอิงถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ (วิลสันต์ สุขวิสิทธิ์, ๒๕๔๗) การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย ยังรวมไปถึงการกล่าวโดยไม่

ระบุผู้ที่กล่าวถึง เช่น การกล่าวลอยๆ หรือการกล่าวโดยไม่เผชิญหน้ากับผู้ฟัง เช่น การตะโกนให้ผู้ฟังได้ยินเสียงแต่ไม่รู้ว่าผู้พูดคือใคร เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น

- (๑๒๑) พูดเปรยๆ ว่า “เฮ้ย เหยียบเท้าแล้วทำเฉย” (เหยียบเท้า)
 (๑๒๒) ตะโกนด่า “เบาๆ หน่อย ไม่มีใครเค้าฟังเพลงที่แกล่เล่นหรือก ร้าคาญ”(เสียงดัง)
 (๑๒๓) พูดกับ กระจก ว่า “สงสัยเราจะหน้าใหญ่ไปหรือผีแอบมาใช้แน่ๆ โฟมล้างหน้า
 เราเลยหมดเร็วจัง” (ขโมย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย โดยมีลักษณะกล่าวโดยไม่ระบุเป้าหมาย เช่น ตัวอย่าง (๑๒๑) ผู้พูดเลือกการกล่าวลอยๆ หรือกล่าวกับวัตถุสิ่งของดังเช่นในตัวอย่าง (๑๒๓) ในขณะที่ผู้ละเมิดอยู่ในบริเวณที่สามารถจะได้ยินถ้อยคำนั้นด้วย หรือเป็นการกล่าวแบบไม่เผชิญหน้าให้ผู้ละเมิดได้ยินแต่เสียง เช่น การตะโกน ในตัวอย่าง (๑๒๑) เป็นต้น กลวิธีการกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย ผู้พูดจะเลือกรูปภาษาที่ไม่ระบุเป้าหมายที่ตนต้องการจะแสดงความไม่พอใจด้วย แม้ว่าผู้ฟังจะอยู่ในบริเวณที่สามารถได้ยิน หรืออาจจะสามารถตีความได้ว่าผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจต่อตนก็ตาม ทั้งนี้การที่เป้าหมายซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจจะรู้ตัวหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับบริบทของสถานการณ์นั้นๆ ว่าเป็นอย่างไร เช่น ในสถานการณ์นั้นผู้พูดและผู้ฟังอยู่ในบริเวณดังกล่าวเพียงลำพังหรือไม่ เป็นต้น ลักษณะสำคัญของกลวิธีนี้คือ ผู้พูดไม่ได้สื่อให้ผู้ที่ไม่พอใจนั้นได้รับรู้อย่างชัดเจนว่า กำลังพูดกับเขาอยู่

กลวิธีการกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย มีข้อดีคือ ผู้พูดไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ฟัง แต่ก็ยังได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจของตนต่อผู้ฟัง นอกจากนี้ กลวิธีนี้ยังเป็นการปกป้องผู้พูดหรือรักษาหน้าของผู้พูดจากผลของการแสดงความไม่พอใจ เช่น ผู้ฟังอาจจะไม่พอใจหรือโกรธผู้พูดกลับ เป็นต้น ทั้งนี้เพราะผู้พูดสามารถที่จะปฏิเสธหรือกล่าวแก้ตัวได้ว่าตนไม่ได้แสดงความไม่พอใจนั้นกับผู้ฟัง หรือการแสดงความไม่พอใจนั้นเป็นการกระทำต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น นอกจากนี้ ผู้พูดอาจเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมายเมื่อตนไม่กล้าหรือไม่สามารถแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เพราะเกรงกลัวผู้ฟัง หรือไม่ต้องการมีปัญหาสร้างความบาดหมางกับผู้ฟังก็เป็นได้

๒.๒.๑.๒.๑๕ การนินทาว่าร้ายลับหลัง

การนินทาว่าร้ายลับหลัง ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน โดยการกล่าวร้ายผู้ละเมิด หรือบอกเล่าเรื่องไม่ดีของผู้ละเมิดให้ผู้อื่นได้รับทราบ ถ้อยคำดังกล่าวเป็นการพูดลับหลังผู้ละเมิด โดยที่ผู้ละเมิดจะไม่ได้ยินหรือไม่ได้ยินถ้อยคำดังกล่าว

ก็ได้ เนื่องจากผู้พูดมีเจตนาที่ต้องการจะระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน และกล่าวร้ายผู้ละเมิดหรือการกระทำของผู้ละเมิดให้กับบุคคลที่สามได้รับทราบ

ตัวอย่างเช่น

(๑๒๔) พูดกับ เพื่อนสนิท ว่า “เธอเห็นคนนั้นเปล่านิสัยไม่ดีเลย ใช้ของแล้วไม่ขอยืม
กันซักคำ” (หยิบของ)

(๑๒๕) พูดกับ เพื่อน ว่า “คนนั้นอะมาเหยียบเท้าเค้าแล้วก็ไม่ขอโทษด้วย โห
น่าเกลียดที่สุดเลย” (เหยียบเท้า)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการพูดถึงผู้ละเมิดหรือกล่าวถึงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของผู้ละเมิดในทางร้ายกับคนที่ผู้พูดไว้วางใจหรือรู้จัก เช่น เพื่อนหรือเพื่อนสนิท แทนการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงความไม่พอใจกับผู้ละเมิดโดยตรง ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีการนินทาว่าร้ายลับหลังเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เนื่องจากกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้พูดได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน มากกว่าจะคาดหวังให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำหรือการละเมิด ผู้พูดเลือกกลวิธีการนินทาว่าร้ายลับหลังผู้ที่ทำให้ตนไม่พอใจเพื่อความสะใจ เพื่อระบายความหงุดหงิดความไม่พอใจ การนินทาว่าร้ายลับหลังจึงเป็นวิธีการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่กลุ่มข้อมูลนิยมใช้อีกกลวิธีหนึ่ง

สอดคล้องกับที่ คลอสเนอร์ (๒๕๓๗) กล่าวว่า คนไทยชอบใช้การซุบซิบนินทา และการกล่าวหาลับหลังเป็นทางออกในการปลดปล่อยความจำาคัญหรือความไม่พอใจแทนที่จะพูดออกมาอย่างตรงไปตรงมา กลวิธีการนินทาว่าร้ายลับหลัง มีผลต่อวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของคนไทย การที่คนไทยไม่นิยมพูดอย่างตรงไปตรงมานั้น แม้ว่าจะช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดตามมาได้ แต่บางทีก็ไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นได้เช่นกัน (คลอสเนอร์, ๒๕๓๗)

๒.๒.๑.๒.๑๖ การบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด

การบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดไม่แสดงความไม่พอใจของตนต่อหน้าผู้ละเมิดด้วยตนเอง แต่เลือกที่จะนำสถานการณ์การละเมิดนั้นไปบอกเล่าให้ผู้อื่น ให้ผู้อื่นแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดแทนตน กลวิธีดังกล่าวถือเป็นการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากผู้พูดได้กล่าวแสดงความรู้สึกไม่พอใจของตน และหากผู้อื่นที่ผู้พูดบอกความรู้สึกไม่พอใจของตนนั้น ได้นำถ้อยคำของผู้พูดไปกล่าวกับผู้ละเมิด ผู้ละเมิดอาจแก้ไขการละเมิดโดยที่ผู้พูดไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ฟังโดยตรงก็เป็นได้

ตัวอย่างเช่น

- (๑๒๖) พูดกับ ผู้ดูแลหอพัก ว่า “ห้องข้างๆ แอบกวาดขยะมาห้องหนูคะ” (ชยะ)
 (๑๒๗) พูดกับ เพื่อนร่วมห้อง ว่า “แก ห้องข้างๆ เขาเอาขยะมากองไว้หน้าห้องเราอะ ช่วยไปบอกเขาทีดี” (ชยะ)
 (๑๒๘) พูดกับ ยาม ว่า “ช่วยไปเตือนห้อง...หน่อยครับ เสียงดังมาก” (เสียงดัง)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังแทนตน เช่น ผู้มีหน้าที่ มีอำนาจ หรือผู้ที่ผู้พูดเชื่อว่าจะสามารถแสดงความไม่พอใจกับผู้ที่ไม่พอใจนั้นได้ เช่น เจ้าของหอพัก ผู้ดูแลหอพัก ยาม เพื่อนร่วมห้อง เป็นต้น เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นไปแสดงความไม่พอใจหรือบอกให้ผู้ละเมิดรับรู้แทนตน กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ และต้องการให้ผู้ละเมิดแก้ไขการกระทำ แต่ผู้พูดมีเหตุผลบางประการที่ทำให้ไม่กล้าแสดงความไม่พอใจของตนกับผู้โดยตรง จึงต้องเลือกใช้กลวิธีการบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจแทนตน

๒.๒.๑.๒.๑๗ การระบายความไม่พอใจกับผู้อื่น

การระบายความไม่พอใจกับผู้อื่น ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดไม่แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ละเมิด แต่เลือกที่จะระบายความรู้สึกไม่พอใจของตนต่อบุคคลอื่นแทน การแสดงความไม่พอใจต่อบุคคลอื่นดังกล่าว เป็นการแสดงความโกรธ หรือกล่าวถึงผลร้ายที่ผู้พูดได้รับจากผู้ละเมิดให้บุคคลอื่นได้รับรู้เท่านั้น ผู้พูดไม่ได้ระบุว่า ผู้ละเมิดคือใคร หรืออาจไม่ได้ระบุว่า การละเมิดนั้นคืออะไรก็ได้ ทั้งนี้เพราะการได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดเองเป็นเป้าหมายสำคัญของกลวิธี

ตัวอย่างเช่น

- (๑๒๙) พูดกับ เพื่อน ว่า “เมื่อไรจะเจียบชะทีวะ” (เสียงดัง)
 (๑๓๐) พูดกับ เพื่อนสนิท ว่า “แม่ง กะอืดไทม์ล้างหน้าไม่มีปัญญาซื้อใจวะ ไม่มีก็ไปใช้สบู่โน่น ห่า” (ขโมย)
 (๑๓๑) พูดกับ เพื่อน ว่า “เซ็งจริงๆ ที่ตักขยะก็มี ทำไม่ไม่ทำให้เรียบร้อยนะไม่รู้จะทำยังไงดี เห็นแล้วเซ็งเลย” (ชยะ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้กลวิธีการระบายอารมณ์กับผู้อื่นแทนการพูดกับผู้ที่ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจ บุคคลนั้นมักเป็นเพื่อนหรือเพื่อนสนิทของผู้พูด ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น กลวิธีการระบายความไม่พอใจกับผู้อื่นเป็นกลวิธีที่น่าสนใจ เนื่องจาก กลวิธีนี้มี

วัตถุประสงค์สำคัญ คือการระบายความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด ผู้พูดอาจเพียงต้องการให้มีผู้รับฟังความรู้สึกไม่พอใจของตนเท่านั้น กลวิธีการระบายอารมณ์กับผู้อื่น อาจถือได้ว่าเป็นกลวิธีที่สัมฤทธิ์ผลเพียงส่วนเดียว คือ ส่วนที่ผู้พูดได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจเท่านั้น แต่ส่วนที่จะทำให้ผู้ละเมิดแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์นั้นค่อนข้างเป็นไปได้ยาก เพราะผู้ละเมิดอาจจะไม่ได้รับรู้ความไม่พอใจของผู้ถูกละเมิด และไม่เกิดการแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่ใช้กลวิธีนี้อาจไม่สามารถแสดงความไม่พอใจต่อผู้กระทำผิดต่อหน้าได้ หรือมีปัจจัยบางประการที่ทำให้ผู้พูดเลือกที่จะไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้กระทำผิดต่อหน้า ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาในบทต่อไป

จากการศึกษากลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้าทั้ง ๔ กลวิธี ผู้วิจัยได้นับความถี่การปรากฏของแต่ละกลวิธี แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๙ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้า

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้า	การปรากฏ	ร้อยละ
๑. การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย	๑๑	๐.๔๖
๒. การนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลัง	๗๑	๒.๙๗
๓. การบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด	๔๔	๑.๘๔
๔. การระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่น	๔๙	๒.๐๕
รวม	๑๗๕	๗.๓๑

จากตารางที่ ๒.๙ จะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ละเมิด เลือกใช้การนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลังมากที่สุดจำนวน ๗๑ ข้อความคิดเป็นร้อยละ ๒.๙๗ รองลงมา คือกลวิธีการระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่นจำนวน ๔๙ ข้อความคิดเป็นร้อยละ ๒.๐๕ และการบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดจำนวน ๔๔ ข้อความคิดเป็นร้อยละ ๑.๘๔ ในขณะที่การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมายนั้นปรากฏน้อยที่สุด พบเพียง ๑๑ ข้อความคิดเป็นร้อยละ ๐.๔๖

จากข้อมูลตารางสามารถสรุปได้ว่า ผู้พูดภาษาไทยซึ่งเลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ละเมิด ส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีการนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลัง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ผู้พูดระบายความไม่พอใจของตนต่อบุคคลอื่น โดยการกล่าวความผิดของผู้ฟังหรือกล่าวประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำในทางลบของผู้ละเมิดกับผู้อื่น การที่ผู้พูดไม่แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ละเมิดโดยตรง อาจเนื่องมาจาก ผู้พูดไม่กล้าหรือไม่ต้องการเผชิญหน้ากับผู้ละเมิดแบบตรงไปตรงมา จึงเลือกใช้การกล่าวถ้อยคำกับผู้อื่นแต่ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวนั้นอาจจะสร้างความเสื่อมเสียให้แก่ผู้ละเมิดได้เช่นกัน แม้ผู้

ละเมิดอาจจะไม่ทราบความไม่พอใจของผู้พูด แต่การที่ผู้พูดนำความผิดของผู้ฟังไปบอกให้คนอื่น ๆ รับรู้ ก็สามารถสร้างความเสื่อมเสีย ความอับอาย หรืออาจทำให้ผู้ละเมิดสูญเสียความน่าเชื่อถือจากคนอื่น ๆ

กลวิธีการนินทาว่าร้ายผู้ฟังลับหลัง ต่างจากกลวิธีการระบายความไม่พอใจกับผู้อื่น ตรงที่ การระบายความไม่พอใจกับผู้อื่น ผู้พูดมิได้ประเมินค่าผู้ละเมิดในทางลบ หรือเอ่ยถึงผู้ละเมิด ในทางลบให้ผู้อื่นรับรู้ ผู้พูดเพียงต้องการระบายความหงุดหงิด ความรำคาญหรือความไม่พอใจของตน ให้ผู้อื่นรับรู้เท่านั้น อีกทั้งผู้ที่รับฟังก็อาจไม่ทราบว่าผู้ที่ผู้พูดกล่าวถึงคือใครก็ได้ ต่างจากกลวิธีการนินทา ว่าร้าย ที่ผู้พูดมุ่งจะประกาศความผิดของผู้ละเมิดให้ผู้อื่นรับรู้ เพื่อทำลายความน่าเชื่อถือหรือ ภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ฟัง

เมื่อนำการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและแบบ อ้อมมาเปรียบเทียบกัน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและแบบอ้อม

ความถี่	กลวิธี	กลวิธีแบบตรง	กลวิธีแบบอ้อม		รวม
			พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า	
การปรากฏ (ถ้อยคำ)		๖๐๙	๑,๖๐๙	๑๗๕	๒,๓๙๓
ร้อยละ		๒๕.๔๕	๖๗.๒๔	๗.๓๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๑๐ จะเห็นว่าผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบพูดต่อหน้าจำนวน ๑,๖๐๙ ถ้อยคำเป็นร้อยละ ๖๗.๒๔ ของถ้อยคำทั้งหมด รองลงมาคือกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงจำนวน ๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ และ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้าปรากฏน้อยที่สุด เพียง ๑๗๕ ข้อความคิด เป็นร้อยละ ๗.๓๑ เท่านั้น

ผลที่ได้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ ๑ ที่ว่า คู่สนทนาที่มีสถานภาพเป็น นิสิตนักศึกษา มักเลือกใช้กลวิธีทางอ้อมมากกว่ากลวิธีทางตรงในการแสดงความไม่พอใจ

๒.๒.๒ กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ

จากการศึกษาวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา พบว่า นอกจากผู้พูดภาษาไทยจะแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงและกลวิธีแบบอ้อม ซึ่งมุ่งเน้น ที่การได้ระบายความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด หรือเพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์แล้ว ผู้วิจัย

พบว่า ยังมีกลวิธีอีกลักษณะหนึ่งที่ผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อเสริมในการแสดงความไม่พอใจ เรียกว่า กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ กลวิธีเสริมนี้ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีเสริม เพื่อช่วยเสริมในการแสดงความไม่พอใจ ๒ ลักษณะคือ

(๑) กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง จำนวน ๒ กลวิธี ประกอบด้วย การเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบสุภาพด้วยคำว่า “ขอโทษ” และการเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบไม่สุภาพ

(๒) กลวิธีเสริมเพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูด จำนวน ๓ กลวิธี ประกอบด้วย การใช้คำอุทาน การใช้คำบุรุษสรรพนาม และ การใช้คำลงท้าย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๒.๑ กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง

กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง ในงานวิจัยนี้คือ กลวิธีที่ผู้พูดใช้เสริมการแสดงความไม่พอใจของตน เป็นถ้อยคำที่ปรากฏเป็นถ้อยคำแรก ก่อนถ้อยคำที่เป็นการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดใช้กลวิธีนี้เพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง

นวรรรณ พันธุเมธา กล่าวถึงคำที่ผู้พูดใช้เรียกความสนใจจากคู่สนทนาว่า คำเรียกหมายถึง คำที่ใช้เรียกผู้อื่นให้เกิดความสนใจ เมื่อเขาเกิดความสนใจแล้วก็สื่อสารได้ต่อไป คำเรียกจึงมักอยู่หน้าประโยค แต่บางทีเมื่อสื่อสารไปแล้ว ผู้พูดก็อาจเรียกผู้ฟังให้เกิดความสนใจอีก คำเรียกจึงอยู่ท้ายประโยคก็ได้ ประโยคหลายประโยคติดต่อกันไปอาจมีคำเรียกสลับเป็นระยะๆ (นวรรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗: ๙๐)

จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง ๒ กลวิธีคือ การเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบสุภาพด้วยคำว่า “ขอโทษ” และการเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบไม่สุภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๒.๒.๑.๑ การเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบสุภาพด้วยคำว่า “ขอโทษ”

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยมักเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยการกล่าวคำว่า “ขอโทษ” มากที่สุด โดยปรากฏจำนวน ๓๙ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ จากคำตอบที่เป็นกลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟังทั้งหมดจำนวน ๑๑๗ คำตอบ สุนัดดา วิริยา (๒๕๔๔) กล่าวถึงการกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ว่าเป็นรูปภาษาที่ปรากฏในการแสดงอารมณ์ เป็นวิธีที่ผู้พูดนิยมใช้กัน

มากจนเป็นชนบในการขอร้อง ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างสภาพต่อผู้ฟังแล้ว ยังช่วยเรียกให้ผู้ฟังหันมาสนใจรับฟัง หรือสนใจเรื่องที่ผู้พูดจะขอร้องอย่างตั้งใจมากขึ้นด้วย

ผู้วิจัยจัดให้การใช้การกล่าวคำว่า ขอโทษ เพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟังว่าเป็นกลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ เนื่องจาก เป้าหมายสำคัญของกลวิธีนี้คือการที่ผู้พูดซึ่งถูกละเมิดต้องการเรียกร้องความสนใจจากผู้ละเมิดก่อนใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจต่อไป

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบการใช้การกล่าวคำว่า ขอโทษ หรือก่อนเสียงลงเป็น โทษ โดยมักปรากฏร่วมกับคำเสริมบอกมาลา นะ หรือมีคำว่า ที่ ตามหลังคำ ขอโทษ หรือกล่าวคำว่า ขอโทษ กับคำลงท้ายแสดงความสุภาพ เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|--------------|
| (๑๓๒) <u>ขอโทษนะ</u> เก็บขยะไปด้วยนะ มั่นรทหน้าห้องเรานะ | (ขยะ) |
| (๑๓๓) <u>ขอโทษครับ</u> คุณเหยียบเท้าผม | (เหยียบเท้า) |
| (๑๓๔) <u>ขอโทษนะคะ</u> นี่ไม่ใช่ของๆ คุณนะคะ | (หยิบของ) |
| (๑๓๕) <u>ขอโทษนะครับพี่</u> เปิดเสียงเบาๆ หน่อยครับ ผมจะทำการบ้านครับ(เสียงดัง) | |
| (๑๓๖) <u>โทษทีนะ</u> พอดีเรามีเรียนบ่ายนะ | (แซงคิว) |

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดใช้การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ผู้ฟังที่ตนต้องการจะแสดงความไม่พอใจด้วย ก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำใดๆ ต่อไป การกล่าวคำว่าขอโทษดังกล่าว ไม่ได้เป็นการแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษ เพราะผู้พูดไม่ได้กระทำผิด ผู้พูดเพียงใช้การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เพื่อเรียกให้ผู้ฟังสนใจผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดจะได้กล่าวแสดงความไม่พอใจผู้ฟังด้วยกลวิธีต่างๆ ต่อไปเท่านั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้การกล่าวคำขอโทษเป็นกลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟังมากกว่ากลวิธีอื่นๆ อาจเนื่องมาจาก ผู้พูดต้องการแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง หรือเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดเป็นคนสุภาพเพราะในขณะนั้นผู้พูดไม่ได้อยู่ในความสนใจของผู้ฟัง

๒.๒.๒.๑.๒ การเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบไม่สุภาพ

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า นอกจากผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะใช้การกล่าวคำว่าขอโทษ เป็นกลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังแล้ว ผู้พูดยังนิยมที่จะเรียกความสนใจจากผู้ฟังโดยใช้คำว่า นี่ นี่เธอ นี่คุณ นี่แก อีกด้วยโดยพบจำนวน ๓๑ คำตอบ จากคำตอบที่ปรากฏกลวิธีเสริมเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังทั้งหมดจำนวน ๑๑๗ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

พระยาอุปกิตศิลปสาร (๒๕๔๖: ๘๑) กล่าวว่า 'นี่' เป็นคำนิยามสรรพนาม หมายถึง สรรพนามที่ใช้แทนนาม เพื่อให้รู้กำหนดแน่นอน สรรพนามพวกนี้ได้แก่ นี่ นั้น โน่น ส่วน วิจิตรนภานุพงศ์ (๒๕๓๒) กล่าวว่า 'นี่' เป็นคำบอกกำหนดเสียงโท ซึ่งจะปรากฏหลังคำนามทันทีได้ เช่น รถนี้ คำบอกกำหนดเสียงโท เมื่อตามหลังคำนามจะมีความหมายบ่งสถานที่อยู่ของคำนามนั้นด้วย เช่น รถนี้ หมายถึง รถที่จอดอยู่ในที่ใกล้ๆ กับตัวผู้พูด

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) กล่าวว่า การเรียกผู้ฟัง หรือการเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังด้วยการใช้คำสรรพนาม you ว่า ถือเป็นการใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ

Note the rudeness of 'you' as an address from in a hail or attention-getting phrase:

Excuse me,	}	{	Hey	}
	Sir			r you
	miss			Mac.
	r you			Mate.
				Mister.

(Brown and Levinson, 1978, 1987: 203)

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) กล่าวว่า การเรียกผู้ฟัง ด้วยคำสรรพนาม 'you' และการเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยถ้อยคำ 'Hey you' นั้นถือว่าไม่สุภาพ ในขณะที่การเรียกผู้ฟังด้วยคำเรียกที่แสดงความเคารพ เช่น 'Sir' หรือ 'Miss' และการเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยคำนำหน้านาม 'Mister' หรือการเรียกชื่อของผู้ฟังจะแสดงความสุภาพมากกว่า

ผู้วิจัยจัดให้การเรียกความสนใจจากผู้ฟังโดยการใช้นี้คุณ นีเธอ นีแก ที่ปรากฏจากข้อมูลเป็นกลวิธีเสริมในการแสดงความไม่พอใจเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังแบบไม่สุภาพ เนื่องจาก กลวิธีดังกล่าวนอกจากจะประกอบด้วยการเรียกความสนใจจากผู้ฟังโดยการใช้นี้คุณ นีเธอ นีแก ที่ยังไม่สุภาพตามแนวคิดของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้ว คำว่า "นี่" ยังเป็นการชี้เฉพาะเจาะจงไปที่ตัวผู้ฟังและมีนัยยะของความไม่เป็นมิตร การที่ผู้พูดเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยกลวิธีเสริมดังกล่าว ย่อมทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจได้ว่า ผู้พูดกำลังจะแสดงความไม่พอใจบางอย่างต่อตน ทั้งนี้เพราะผู้พูดไม่ได้เรียกตนด้วยความสุภาพ

ตัวอย่างเช่น

(๑๓๗) นี่ ถึงขยะก็มีทำไมไม่ไปใส่ (ขยะ)

(๑๓๘) นี่แก ทำไมชอบหยิบของฉันไปใช้ คราวหลังให้บอกก่อน (หยิบของ)

(๑๓๙) นี่เธอ เรามาก่อนนะ เธอมาแข่งได้ไง ออกไปเลย (แข่งคิว)

(๑๔๐) นี่คุณ ช่วยไปต่อแถวได้ไหมครับ (แข่งคิว)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีเสริมเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง โดยใช้คำว่า นี่ นี่แก นี่คุณ และ นี่เธอ เพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง กลวิธีเสริมดังกล่าวมีข้อสังเกตที่น่าสนใจบางประการ กล่าวคือ ถ้อยคำที่ปรากฏกลวิธีเสริมการเรียกความสนใจจากผู้ฟังว่า นี่เธอ และ นี่แก นั้นมักจะตามด้วยถ้อยคำที่เป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง เช่น ตัวอย่าง (๑๓๘) สถานการณ์หยิบของ ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่มีเนื้อความกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังคือ “การหยิบของ” และ ตัวอย่าง (๑๓๙) สถานการณ์แข่งคิว ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่มีเนื้อความกล่าวถึงผู้ฟังว่า “แข่ง” ผู้พูดอย่างตรงไปตรงมา

ส่วนการเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยคำ นี่คุณ นั้น ถ้อยคำที่ตามมามักจะเป็นกลวิธีแบบอ้อมหรือสุภาพกว่า เช่น ตัวอย่าง (๑๔๐) สถานการณ์แข่งคิว ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่มีเนื้อความแสดงการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นนั้นอย่างสุภาพ เป็นต้น

๒.๒.๒.๒ กลวิธีเสริมเพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูด

ตามแนวคิดของ เซอร์ล (Searle, 1976) การแสดงความไม่พอใจถือว่าเป็นวัจนกรรมในกลุ่มแสดงความรู้สึก (expressive) นอกจากนี้ ผู้พูดจะใช้กลวิธีทางภาษาแบบต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังหรือต่อสถานการณ์การละเมิดแล้ว ผู้พูดยังนิยมที่จะใช้กลวิธีเสริมแบบต่างๆ เพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูดให้ชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยพบว่า กลวิธีเสริมที่ผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อเสริมในการแสดงอารมณ์ไม่พอใจปรากฏ ๓ กลวิธี ได้แก่ การใช้คำอุทาน การใช้คำบุรุษสรรพนาม และ การใช้คำลงท้าย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๒.๒.๑ การใช้คำอุทาน

คำอุทาน หมายถึง คำจำพวกหนึ่งที่ผู้พูดเปล่งออกมาแต่ไม่มีความแปลเหมือนคำชนิดอื่น เป็นแต่ให้ทราบความต้องการ หรือนิสัยใจคอว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้เท่านั้น (พระยาอุปกิตศิลปสาร, ๒๕๔๖: ๑๐๙) นววรรณ พันธุเมธา ให้ความหมายของคำอุทานว่า หมายถึง คำที่เกิดจากการเปล่งเสียงแสดงอารมณ์ จัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกับคำเรียก มีลักษณะพิเศษ คือ ไม่ต้องประกอบกับคำอื่นให้เป็นประโยค ใช้ลำพังก็ได้ ทั้งนี้ เพราะเมื่อผู้พูดเปล่งเสียงออกมาผู้ฟังย่อมสามารถเข้าใจได้ทันทีว่าผู้พูดรู้สึก

เช่นใด เช่น เอ้ เอ๊ะ อ้าว แสดงความประหลาดใจ โอ๊ย อู๋ อู๋ แสดงความเจ็บปวด ชะช้า ชีชะ แสดงความโกรธ เป็นต้น (นวรรณ พันธ์เมธา, ๒๕๒๗: ๘๙ - ๙๐)

ด้วยเหตุนี้ การเลือกใช้คำอุทานของผู้พูดในการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำจึงเป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้คำอุทานเพื่อเสริมการแสดงความไม่พอใจ ๕ แบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๒.๒.๑ การใช้คำอุทานเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือให้ยังการละเมิด

จากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจโดยการใช้อุทานทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ ครั้ง พบว่าจำนวน ๖๖ ครั้งเป็นการใช้คำว่า “เฮ้ย” ในขณะที่ยังใช้อุทานอื่นๆ พบจำนวน ๓๔ ครั้ง นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดภาษาไทยใช้คำอุทาน “เฮ้ย” ในทุกสถานการณ์อีกด้วย

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|--|-----------------|
| (๑๔๑) เฮ้ย ทำหายได้ไง หาดิแล้วหรือ ไปหา copy คนอื่นมาให้แทนละกัน | (สมุดหาย) |
| (๑๔๒) เฮ้ย เปิดเบาๆ หน่อย จะอ่านหนังสือ | (เสียงดัง) |
| (๑๔๓) เฮ้ย ทำไมไม่กวาดไล่ถึงขยะล่ะ กองไว้ตรงนี้ได้ไงวะ | (ขยะ) |
| (๑๔๔) เฮ้ย มึงไปต่อแถวเลย กูรีบไว้ย สาด | (แซงคิว) |
| (๑๔๕) เฮ้ย เอาโพนด้านล่างไปใช้บอกด้วยดิ ฐู๋ใหม่ซื้อมาแพง | (ขโมย) |
| (๑๔๖) เฮ้ย ทำไมไม่ปิดโทรศัพท์ | (เสียงโทรศัพท์) |
| (๑๔๗) เฮ้ย มึงเหยียบตีนกู | (เหยียบเท้า) |
| (๑๔๘) เฮ้ย ทำไมเอาไปไม่บอกระ คีนด้วยนะโว้ย | (หยิบของ) |

พจนานุกรมบัญญัติว่า “เฮ้ย” เป็นคำอุทาน หมายถึง คำที่เปล่งออกมาเพื่อให้รู้ตัวหรือให้ยัง เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, ๒๕๔๖: ๑๔๐๗) ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน เฮ้ย ก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำอื่นต่อทั้งถ้อยคำที่เป็นกลวิธีแบบตรงและกลวิธีแบบอ้อม น่าสังเกตว่า การที่คำอุทาน “เฮ้ย” ปรากฏมากกว่าคำอุทานอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องบางประการกับวัจนกรรม เนื่องจาก การแสดงความไม่พอใจ นอกจากจะเป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อระบายความรำคาญ หรือความไม่พอใจของตัวเองแล้ว วัจนกรรมนี้ยังมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมไม่พึงประสงค์

ของตนด้วย ซึ่งสิ่งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากผู้ฟังไม่รู้ตัวที่กำลังละเมิดผู้พูดอยู่ “เฮ้ย” จึงเป็นการเปล่งเสียงออกมาให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือยับยั้งการกระทำนั้น คำอุทาน “เฮ้ย” จึงมีนัยที่แสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่า การกระทำของผู้ฟังไม่เป็นที่พึงประสงค์หรือผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้ฟังกระทำได้ทางหนึ่ง

๒.๒.๒.๒.๑.๒ การใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ

นworรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗: ๙๐) กล่าวถึงคำอุทานที่แสดงความประหลาดใจว่า ประกอบด้วยคำ เอี เอ๊ะ อ้าว และคำที่แสดงความตกใจของผู้หญิงประกอบด้วยคำ อู๊ย อู๊ยตาย อู๊ยตายตาย ตายจริง เป็นต้น การแสดงความตกใจหรือประหลาดใจนั้น เป็นความรู้สึกที่บ่งนัยของการคาดคิดไม่ถึง หรือบ่งบอกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอยู่นอกเหนือการคาดเดาของผู้พูด ซึ่งผู้พูดไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น สิ่งนั้นผิดปกติ หรือผิดแปลกไปจากบรรทัดฐานในการปฏิบัติของคนทั่วไป เมื่อผู้พูดเลือกใช้คำอุทานที่แสดงความตกใจหรือประหลาดใจต่อการกระทำของผู้ฟัง จึงเป็นการแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ หรือเข้าใจได้ว่า ตนกำลังทำให้ผู้พูดไม่พอใจ

ดังตัวอย่าง

- | | |
|--|-----------|
| (๑๔๙) <u>อ้าว</u> แก คราวหน้าตาแกชื่อนะ | (ขโมย) |
| (๑๕๐) <u>อะไรเนี่ย</u> เราต่อคิวมานานแล้วนะ | (แซงคิว) |
| (๑๕๑) <u>ทำไมไม่เก็บวะ</u> เอาไปเก็บเลย ถ้าไม่เก็บก็เอาไปกองไว้หน้าห้องแกเลย <u>อะไรวะ</u> | (ขยะ) |
| (๑๕๒) <u>ตายแล้ว</u> แล้วทำไงละเนี่ย จะเอาอะไรอ่านกัน | (สมุดหาย) |
| (๑๕๓) <u>โห</u> หายได้ไงเนี่ย แล้วจะทำยังไงต่อ เอาจี๋ไปเยี่ยมของคนที่จุดเลิกเซอร์ตีๆ มา | |
| <u>ซีรอกซ์</u> เผื่อถูกด้วยละกัน | (สมุดหาย) |

จากตัวอย่าง (๑๔๙) ในสถานการณ์ขโมยผู้พูดอุทานโดยใช้คำ “อ้าว” ต่อผู้ฟังที่ขโมยใช้โฟมล้างหน้าของผู้พูด ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวตามมา คือ กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังซื้อโฟมล้างหน้า จะเห็นว่าถ้อยคำนี้ผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงการละเมิดหรือกล่าวชี้ข้อบกพร่องของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่จากการใช้คำอุทานที่แสดงความตกใจหรือประหลาดใจต่อการถูกละเมิดดังกล่าว เมื่อประกอบกับถ้อยคำที่เป็นกลวิธีการสั่ง ก็ย่อมทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจเจตนาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ตัวอย่าง (๑๕๐) สถานการณ์แซงคิว ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน “อะไรเนี่ย” แสดงความประหลาดใจต่อการแซงคิวของผู้ฟัง ประกอบกับถ้อยคำที่เป็นการกล่าวถึงตนเองว่า ต่อคิวมานานแล้ว การใช้คำอุทานดังกล่าวจึงเป็นกลวิธีเสริมให้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจชัดเจนมากขึ้น

ตัวอย่าง (๑๕๑) ในสถานการณ์ขณะ ผู้พูดเลือกใช้คำอุทานว่า “อะไรวะ” แสดงความประหลาดใจต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ทั้งนี้ ผู้พูดใช้คำอุทاندังกล่าวเสริมกับถ้อยคำที่เป็น การชี้ข้อบกพร่อง การสั่ง และการสั่งแบบเงื่อนไขในการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง การใช้คำอุทاندังกล่าวจึงเสริมให้ผู้ฟังรับรู้ว่าการกระทำผิดของตนเป็นเรื่องผิดปกติ หรือผิดไปจากบรรทัดฐานของ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในสังคมได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ (๑๕๒) ในสถานการณ์สมุดหาย สถานการณ์นี้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการทำ สมุดเลขเซอร์วิสาสำคัญที่ยืมผู้พูดไปหาย ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน “ตายแล้ว” แสดงความรู้สึกตกใจต่อ ความเสียหายที่เกิดจากการละเมิดของผู้ฟัง การใช้ถ้อยคำดังกล่าวประกอบกับกลวิธีการกล่าวถึง ผลร้ายที่เกิดจากการละเมิดว่า ทำให้ผู้พูดไม่มีอะไรจะอ่านก่อนสอบ ให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจความไม่ พพอใจของผู้พูดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ตัวอย่าง (๑๕๓) ในสถานการณ์เดียวกัน ผู้พูดเลือกใช้ คำอุทาน “โห” แสดงความตกใจหรือประหลาดใจต่อการละเมิดของผู้ฟัง ซึ่งช่วยเสริมให้กลวิธีการแสดง ความไม่พอใจของผู้ฟังชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเมื่อผู้พูดกล่าวถึง “ทำหาย” ซึ่งเป็นการกระทำผิด ของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา

๒.๒.๒.๒.๑.๓ การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตนเอง

นวนวรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗: ๙๑) กล่าวถึง คำอุทานที่แสดงความสมเพชสงสารว่า ประกอบด้วยคำ อพิไธ โพิไธ ไธ โธ เป็นต้น การแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง นั้น นอกจาก เพื่อระบายความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดแล้ว ผู้พูดยังต้องการที่จะให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำ นั้นด้วย การใช้คำอุทานเพื่อแสดงอารมณ์สมเพชหรือสงสารนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นความพยายามของผู้ พุดที่ต้องการจะสื่ออารมณ์สมเพชสงสารตัวเองให้ผู้ฟังรับรู้ เนื่องจาก ผู้พูดได้รับผลร้ายจากการละเมิด ของผู้ฟัง ผู้พูดจึงต้องการแนะนำบางประการว่า สิ่งที่ผู้ฟังละเมิดผู้พูดนั้นทำให้ผู้พูดได้รับความ เดือดร้อน เป็นผู้น่าสงสาร หรือเพื่อให้ผู้ฟังเกิดสำนึกในความผิดและอาจแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์

ตัวอย่างเช่น

(๑๕๔) ไธ ทำหายได้ไง ช่ายยังไม่ได้อ่านเลยนะเนี่ย (สมุดหาย)

(๑๕๕) กรรม ดันทำของเราหาย แล้วเราจะเอาอะไรอ่านวะเนี่ยะ (สมุดหาย)

(๑๕๖) แล้วทีนี้จะทำยังไงดี ไม่มีอ่านทั้งคูเลย ช่วย คุณต้องไปหาซีร็อกซ์ของคน
อื่นมาให้ด้วย (สมุดหาย)

จากตัวอย่าง (๑๕๔) ในสถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจที่ผู้ฟังทำสมุดจดคำ บรรยายวิสาสำคัญของตนหายทำให้ผู้พูดเดือดร้อน ดังถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวถึงผลร้ายจากการกระทำ

ของผู้ฟังในถ้อยคำถัดมาว่า ตนยังไม่ได้อ่านสมุดนั้นเลย ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน “โธ่” แสดงความสมเพช สงสารตัวเอง ที่ต้องได้รับความเดือดร้อนดังกล่าว เพื่อเสริมให้การแสดงวัจนกรรมของผู้พูดชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้ฟังย่อมรับรู้อารมณ์ของผู้พูดและเกิดความสำนึกในความผิดของตน ซึ่งอาจนำไปสู่การแก้ไข ความผิดต่อไป

ตัวอย่าง (๑๕๕) และตัวอย่าง (๑๕๖) ในสถานการณ์เดียวกัน ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน “กรรม” และ “ช่วย” อันเป็นคำอุทานที่กล่าวถึงผลจากการกระทำแต่หนหลังของตนว่าส่งผลร้ายแก่ผู้พูด หรือบอกว่าผู้พูดโชคร้าย ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวตามมาก็มีลักษณะเป็นการกล่าวถึงผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟังเช่นเดียวกัน การใช้คำอุทานที่แสดงอารมณ์สงสารหรือสมเพชตนเองที่ได้รับผลร้ายนี้ต่างมีนัย ที่แสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่า สิ่งที่เกิดจากการละเมิดของผู้ฟังนั้นได้สร้างความเดือดร้อนแก่ผู้พูด และทำให้ผู้พูดตกอยู่ในสถานการณ์ที่ลำบากหรือน่าสงสาร เพื่อให้ผู้ฟังสำนึกตัวและแก้ไขการกระทำผิดของตนเอง

๒.๒.๒.๒.๑.๔ การใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกเจ็บปวด

นวนวรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗: ๙๐) กล่าวถึง คำอุทานที่แสดงความเจ็บปวดว่า ประกอบด้วยคำ โอ๊ย อูย อู๋ย เป็นต้น การใช้คำอุทานที่แสดงความรู้สึกเจ็บปวดต่อการถูกละเมิดจากผู้ฟังนั้น ย่อมแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้นว่า การกระทำของผู้ฟังไม่เหมาะสม เพราะทำให้ผู้พูดเจ็บปวด อีกทั้งอุทานดังกล่าว ยังสร้างความชอบธรรมให้การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดด้วย เพราะแสดงว่า ผู้พูดได้รับความเจ็บปวดทางร่างกาย ผู้พูดจึงสามารถเอาผิดผู้ฟังได้

ตัวอย่างเช่น

(๑๕๗) โอ๊ยเจ็บไว้ย

(เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง (๑๕๗) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ฟังเหยียบเท้าผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ การที่ผู้พูดเลือกใช้คำอุทานแสดงความเจ็บปวด “โอ๊ย” ประกอบกับการบอกความรู้สึกของตนอย่างตรงไปตรงมาว่า “เจ็บ” ให้ผู้ฟังรับรู้ว่าการกระทำผิดของตนสร้างความเจ็บปวดให้แก่ผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังสำนึกในความผิดและเกิดการแก้ไขการกระทำ อนึ่ง แม้ว่าผู้พูดจะไม่ได้รู้สึกเจ็บปวดมาก แต่การใช้กลวิธีการกล่าวแสดงความรู้สึกเจ็บและการอุทานแสดงความเจ็บปวด ก็ยังคงเป็นการสร้างความชอบธรรม ในการที่ผู้พูดจะเรียกร้องให้ผู้ฟังสำนึกในความเสียหายที่เกิดกับตนแล้วกล่าวขอโทษผู้พูดหรือแก้ไขพฤติกรรมได้

๒.๒.๒.๒.๑.๕ การใช้คำอุทานแสดงการตำหนิผู้ฟัง

การใช้คำอุทานในกลุ่มนี้ เป็นการใช้คำอุทานเพื่อแสดงการตำหนิผู้ฟัง ผู้พูดจะเลือกใช้คำอุทานดังกล่าวเพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของตน กลวิธีเสริมนี้เป็นการแฝงนัยบางอย่างให้ผู้ฟังรับรู้ว่าการกระทำของผู้ฟังไม่เหมาะสม

ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|--------------|
| (๑๕๘) แหม แค่อยปากขอโทษมันยากนักหรือไง | (เหยียบเท้า) |
| (๑๕๙) นี่เพื่อน เราก็นึกว่าปากกาหาย แม่...ซื้อมาแพงนะ | (หยิบของ) |

จากตัวอย่าง (๑๕๘) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการเหยียบเท้าผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจจึงแสดงความไม่พอใจของตนโดยเลือกใช้คำอุทาน “แหม” ประกอบกับการชี้ข้อบกพร่องของการไม่เอ่ยคำขอโทษของผู้ฟัง กลวิธีเสริมโดยใช้คำอุทานแสดงการล้อเลียนดังกล่าว ช่วยเสริมให้ผู้ฟังรับรู้ และรู้สึกอับอายต่อความบกพร่องของตนได้ชัดเจนมากขึ้น

ตัวอย่าง (๑๕๙) ในสถานการณ์หยิบของ ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการหยิบของของผู้พูดไปใช้โดยไม่กล่าวขอยืมทำให้ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ ผู้พูดเลือกใช้คำอุทาน “แม่” พร้อมกับกล่าวถึงสิ่งของที่ถูกละเมิดว่าผู้พูดซื้อมาในราคาแพง ผู้พูดต้องการแนะนำเป็นนัยให้ผู้ฟังรับรู้ว่า สิ่งที่ถูกละเมิดนั้นมีค่าและมีความสำคัญต่อผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว สำนึก ว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นการละเมิดผู้พูด ผู้พูดใช้กลวิธีเสริมด้วยคำอุทานแสดงการตำหนิผู้ฟัง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า อาจจะเป็นการแฝงนัยล้อเลียนผู้ฟังด้วยว่า ผู้ฟังไม่มีความสามารถที่จะซื้อของนั้นด้วยตนเอง เพราะเป็นของที่มีราคา “แพง” หรืออาจต้องการตำหนิผู้ฟังว่า ผู้ฟังอยากแอบใช้ของ “แพง” ของผู้พูดก็เป็นได้ การใช้คำอุทานดังกล่าว จึงเป็นกลวิธีเสริมในการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูด และยังสร้างความอับอายให้กับผู้ฟัง ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้ฟังรับรู้ความไม่พอใจของผู้พูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างความสะใจให้กับผู้พูดทางหนึ่งด้วย

๒.๒.๒.๒.๒ การใช้คำบุรุษสรรพนาม

คำบุรุษสรรพนาม คือ คำสรรพนามที่ใช้แทนคำเรียกชื่อในการพูดจากัน คำ “บุรุษ” แปลว่า ชาย ในที่นี้หมายความว่า คนที่เกี่ยวข้องในการพูดจากัน (พระยาอุปกิตศิลปสาร, ๒๕๔๖: ๗๙) คำบุรุษสรรพนามในภาษาไทยถือว่ามีค่าสำคัญมาก เนื่องจาก เป็นคำที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ความสนิทสนม สถานภาพ หรือท่าทีที่คู่สนทนามีต่อกันและกัน

อังกาบ พลากรกุล (Palakornkul, 1972 อ้างใน สิริพร หฤทัยวิญญู, ๒๕๔๕) กล่าวถึงการใช้คำบุรุษสรรพนามในภาษาไทยว่า มีความซับซ้อนมาก ผู้พูดไม่เพียงแต่ต้องรู้กฎทางไวยากรณ์

ของคำบุรุษสรรพนามเท่านั้น แต่ยังต้องรู้จักทางสังคมในการใช้คำบุรุษสรรพนามด้วย เนื่องจาก การใช้บุรุษสรรพนามแต่ละคำมีเงื่อนไขการใช้ที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่แตกต่างกัน Palakornkul (1972) ได้แบ่งปัจจัยกำหนดการใช้บุรุษสรรพนามตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เป็น ๒ ประเภท คือ (๑) ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยทางสังคมที่กำหนดบทบาททางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และ (๒) ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขในการเลือกใช้สรรพนาม ซึ่งการสับเปลี่ยนบุรุษสรรพนามที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ หรือปัจจัยการแสดงอารมณ์ (Emotional manifestation) ก็เป็นหนึ่งในปัจจัยภายนอกของการเลือกใช้บุรุษสรรพนาม ดังกล่าวด้วย

จากการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้คำบุรุษสรรพนามที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟัง เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงความไม่พอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๒.๒.๒.๑ การใช้คำบุรุษสรรพนามที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟัง

การใช้คำบุรุษสรรพนามที่ไม่เหมาะสม หมายถึง การใช้คำบุรุษสรรพนามที่ไม่เหมาะสมกับบริบทของการสนทนา หรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ผู้พูดจะเลือกใช้คำสรรพนามที่ไม่เหมาะสม เพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจที่มีต่อผู้ฟัง

คุก (Cook, 1968 อ้างใน สิริพร หฤทัยวิญญู, ๒๕๔๕: ๑๒) ซึ่งศึกษาการใช้คำบุรุษสรรพนามในภาษาไทย พม่า เวียดนาม ตามแนวภาษาศาสตร์สังคม มีความเห็นว่า การใช้บุรุษสรรพนามในภาษาไทยถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมที่สำคัญ คือ อายุ ระดับชั้นทางสังคม ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ ความใกล้ชิด ความสนิทสนมและไม่สนิทสนม นอกจากนี้ ยังมีการใช้คำบุรุษสรรพนามเพื่อแสดงอารมณ์บางอย่างของผู้พูด (Non-Restraint) ซึ่งเป็นการใช้คำบุรุษสรรพนามที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานและความสุภาพที่สังคมกำหนด มักใช้เพื่อแสดงความเป็นอิสระ (freedom) และบางครั้งก็ใช้เพื่อแสดงอารมณ์โกรธ ก้าวร้าว หรือแสดงความสนิทสนมก็ได้

ตัวอย่างเช่น

(๑๖๐) ใ้ห่า เหยียบเท้าพ่อทำไมวะ (เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง (๑๖๐) ในสถานการณ์เหยียบเท้า จะเห็นว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจที่ผู้ฟังเหยียบเท้าตนแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ จึงแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังโดยกลวิธีการบริภาษและการชี้ข้อบกพร่องของผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟัง รับรู้ความไม่พอใจของผู้พูด สำนึก และแก้ไขการกระทำ ทั้งนี้ ผู้พูด

เลือกใช้คำบุรุษสรรพนามแทนตัวเองว่า “พ่อ” ซึ่งเป็นคำสรรพนามที่ไม่เหมาะสม เนื่องจาก คำบุรุษสรรพนามบุรุษที่ ๑ “พ่อ” เป็นคำบุรุษสรรพนามที่แสดงบทบาทและสถานภาพที่แสดงความเป็นญาติและความสัมพันธ์ทางครอบครัว เช่น พ่อพูดกับลูกว่า “ไปซื้อของให้พ่อหน่อยสิลูก” การที่ผู้พูดใช้คำบุรุษสรรพนามแทนตัวเองว่า “พ่อ” ก็เพื่อจะแสดงนัยแก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจผู้ฟัง

อนึ่ง บทบาทของ “พ่อ” ถือเป็นสถานภาพที่สูงทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิ เนื่องจาก พ่อเป็นผู้ให้กำเนิด เป็นผู้ที่มีพระคุณ เป็นบุคคลอันเป็นที่รักและเคารพของผู้ฟัง ไม่ควรที่ผู้อื่นจะนำมากล่าวล้อเล่น การที่ผู้พูดแทนตัวเองว่า “พ่อ” จึงเป็นเหมือนการยกสถานภาพของตนเองให้สูงกว่าผู้ฟัง เพื่อแสดงอำนาจต่อผู้ฟัง เพื่อประชดประชันให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บใจ และเพื่อความสะใจของผู้พูด

๒.๒.๒.๒.๓ การใช้คำลงท้าย

คำลงท้าย คือ คำที่ปรากฏในตำแหน่งท้ายสุดของประโยค หรืออาจจะปรากฏในตำแหน่งท้ายส่วนของประโยค มีลักษณะพิเศษคือ แต่ละคำอาจจะมีหลายรูปโดยอาจจะแตกต่างกันในเรื่องของเสียงวรรณยุกต์ ความสั้นยาวของสระ เช่น ค่ะ ค๊ะ ถือว่าเป็นคำเดียวกัน ต่างกันที่เสียงวรรณยุกต์อย่างเดียว เป็นต้น เมื่อใช้คำคำเดียวกันแต่ต่างรูปกันในประโยคอาจจะทำให้ความหมายของทั้งประโยคเปลี่ยนแปลงไป คือ ทำให้เป็นประโยคคนละชนิด เช่น เป็นประโยคคำถาม บอกเล่า คำสั่ง เป็นต้น (วิจิตรนัฏ ภาณุพงศ์, ๒๕๒๕)

นพวรรณ พันธุเมธา กล่าวถึงคำลงท้ายว่า เป็น “คำเสริม” ตามหน้าที่ของคำที่ใช้เสริมเข้าไปในประโยค เพื่อเน้นเจตนาของผู้พูดว่าต้องการบอกเล่า สั่ง ขอร้อง ถาม ฯลฯ หรือบอกสถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังว่า เสมอกันหรือสนิทสนมกันหรือไม่ คำเสริมยังแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ คำบอกมาลา เช่น ละ นะ ชี เถอะ คำบอกการถาม มีสองคำ คือ หรือ กับ ไหม และคำบอกสถานภาพ เช่น ค่ะ จ๊ะ วะ วิ๊ว เป็นต้น คำบอกสถานภาพยังแสดงถึงเพศ วัย ของผู้พูด ฐานะของผู้พูด และท่าทีของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังอีกด้วย (นพวรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗)

คำลงท้าย เป็นคำชนิดที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับสังคมและวัฒนธรรม คำลงท้ายบางคำใช้สำหรับแสดงความสุภาพ เช่น กรณีที่เด็กหรือผู้น้อยพูดกับผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีอาวุโสกว่า ได้แก่ ค่ะ ค๊ะ ครับ เป็นต้น คำบางคำใช้ในระหว่างเพื่อนฝูงที่สนิทสนมกันเป็นพิเศษ เช่น วะ หวะ ยะ ยะ เพื่อแสดงความสนิทสนม แต่ถ้าใช้กับบุคคลอื่นถือว่าไม่สุภาพ การเลือกใช้คำลงท้ายในภาษาไทยอย่างน้อยต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้ คือ ความสนิทสนม ฐานะทางสังคม และความมีอาวุโสของคู่สนทนา (วิจิตรนัฏ ภาณุพงศ์, ๒๕๒๕)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยพบว่า นอกจากถ้อยคำที่เป็นการแสดงความไม่พอใจแล้ว ผู้พูดภาษาไทยยังใช้คำลงท้ายเพื่อบ่งบอกอารมณ์ หรือแสดงท่าทีของตนที่มีต่อผู้ฟังด้วย คำลงท้ายที่ผู้พูดเลือกใช้จึงมีส่วนช่วยเสริมในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด ให้ผู้ฟังรับรู้ และเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ชัดเจนมากขึ้นอีกทางหนึ่ง จากการศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้คำลงท้ายที่ไม่สุภาพ และคำลงท้ายที่สุภาพเพื่อแสดงการประชดประชัน เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงความไม่พอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๒.๒.๒.๓.๑ การใช้คำลงท้ายที่ไม่สุภาพ

นworรณ พันธ์เมธา กล่าวถึงคำ วะ และ ้วย ว่าเป็นคำที่แสดงท่าทีของผู้พูดต่อผู้ฟังว่าผู้พูดไม่ยกย่องผู้ฟัง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะความสนิทสนมหรือเพราะผู้ฟังมีฐานะต่ำกว่า ผู้พูดอาจจะใช้คำว่า วะ ้วย ซึ่งเป็นคำไม่สุภาพและมักใช้เฉพาะชาย ถ้าผู้พูดยกย่องผู้ฟัง ผู้พูดที่เป็นหญิงจะใช้คำว่า คะ ค่ะ ผู้พูดที่เป็นชายจะใช้คำว่า ครับ (นworรณ พันธ์เมธา, ๒๕๒๗: ๘๙)

การใช้คำลงท้าย ยังแสดงถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำนั้นๆ ด้วย ผู้พูดใช้คำลงท้ายที่ไม่สุภาพต่อผู้ฟัง ก็เพื่อที่จะเน้นย้ำของความรู้สึกไม่พอใจของตนที่มีต่อผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๑๖๑) นี่เธอ หัดมีมารยาทชะบ้าง ต่อคิวิสิมาหลังอยู่หลัง้วย (แซงคิวิ)

(๑๖๒) ใครให้ยืมวะ (หยิบของ)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้พูดแสดงความไม่พอใจโดยใช้คำลงท้ายที่ไม่สุภาพ วะ ้วย ท้ายถ้อยคำของตน เสริมให้ถ้อยคำของผู้พูดแสดงออกถึงความไม่พอใจของผู้พูดชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจัดให้การใช้คำลงท้ายแสดงความไม่สุภาพ เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด เนื่องจาก ัจฉนกรรมนี้ผู้พูดเป็นฝ่ายถูกละเมิด ผู้พูดรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจต่อการละเมิด จึงต้องการระบายความไม่พอใจ การใช้คำลงท้ายที่ไม่สุภาพ จึงเป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูดมากกว่าจะเป็นการใช้เพื่อแสดงความสนิทสนมตามแนวคิดเรื่องความสุภาพของ บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987)

๒.๒.๒.๒.๓.๒ การใช้คำลงท้ายที่สุภาพเพื่อแสดง การประจบประชัน

นพวรรณ พันธุเมธา กล่าวถึงคำ “จ๊ะ” ว่า แสดงถึงเพศของผู้พูดว่าเป็นเพศหญิง แต่ผู้ชายบางคนก็จะใช้คำ จ๊ะ จ๋า กับผู้หญิงเพื่อแสดงความสนิทสนมหรือความเอ็นดู (นพวรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗: ๘๘) คำลงท้าย จ๊ะ จึงแสดงความรู้สึกของผู้พูดว่ารู้สึกดีต่อผู้ฟัง แสดงถึงความเป็นมิตรที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง

ส่วนการใช้คำลงท้ายที่ประจบประชัน คือ การที่ผู้พูดใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสนิทสนมหรือแสดงความเป็นมิตรต่อผู้ฟังด้วยเจตนาที่ต้องการจะประจบประชันผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

(๑๖๓) ไม่ขอโทษกันเลยนะจ๊ะเธอ (เหยียบเท้า)

ตัวอย่าง (๑๖๓) ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้ฟังละเมิดผู้พูดโดยการเหยียบเท้าผู้พูดแล้วไม่กล่าวคำขอโทษ ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจจึงแสดงความไม่พอใจโดยการกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งถือว่าคุกคามผู้ฟังมาก เพราะการกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ฟังเสียหน้ามาก ผู้พูดเลือกใช้คำลงท้ายที่แสดงถึงความสนิทสนมหรือความเอ็นดูดังกล่าว เพื่อประจบประชันผู้ฟัง ทั้งนี้ เพราะในความเป็นจริงความผิดของผู้ฟังไม่ใช่ความน่าเอ็นดู แต่ที่จริงแล้วผู้พูดต้องการจะล้อเลียน และทำให้ผู้ฟังเจ็บใจมากกว่า

๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

จากข้อมูลแบบสอบถามของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยพบว่า คำตอบบางคำตอบประกอบด้วยถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว ซึ่งอาจเป็นถ้อยคำที่เป็นกลวิธีแบบตรงหรือแบบอ้อม ขณะที่บางคำตอบก็ประกอบด้วยถ้อยคำสองถ้อยคำหรือมากกว่าสองถ้อยคำขึ้นไป เนื่องจากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการจะหาคำตอบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจกลวิธีใด และใช้กลวิธีเหล่านั้นอย่างไร ดังนั้น การวิเคราะห์การปรากฏร่วมกันของกลวิธีจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากจะทำให้ทราบว่าผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีใดแล้ว ยังจะทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีต่างๆ เหล่านี้ร่วมกันอย่างไรบ้าง ดังนั้น ในหัวข้อต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอการวิเคราะห์การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยเลือก แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง จำนวน ๑,๒๙๓ คำตอบ ประกอบด้วยคำตอบที่มีเพียงถ้อยคำเดียว ๖๐๕ คำตอบ และคำตอบที่มีมากกว่าหนึ่งถ้อยคำจำนวน ๖๘๘ คำตอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. การปรากฏของถ้อยคำในแต่ละคำตอบ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยใช้ถ้อยคำเดียว และมากกว่าหนึ่งถ้อยคำ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของข้อความลักษณะต่างๆ

ลักษณะของคำตอบ	ถ้อยคำเดียว	หลายถ้อยคำ	รวม
ความถี่			
การปรากฏ	๖๐๕	๖๘๘	๑,๒๙๓
ความถี่ร้อยละ	๔๖.๗๙	๕๓.๒๑	๑๐๐

จากตารางจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยใช้ถ้อยคำเดียวจำนวน ๖๐๕ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๙ และมากกว่าหนึ่งถ้อยคำจำนวน ๖๘๘ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๑ ซึ่งถือว่าใกล้เคียงกันมาก แสดงว่า ผู้พูดภาษาไทยเกือบครึ่งหนึ่งมีแนวโน้มจะแสดงความไม่พอใจเพียงถ้อยคำเดียวสั้นๆ ขณะที่ อีกครึ่งหนึ่งนั้นอาจเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยข้อความขนาดยาว และมีหลายถ้อยคำประกอบกัน ความยาวของการแสดงความไม่พอใจดังกล่าว น่าจะสัมพันธ์กับปัจจัยบางประการ ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงในบทต่อไป

๒. เมื่อวิเคราะห์คำตอบที่มีหนึ่งถ้อยคำ พบว่า ส่วนใหญ่ปรากฏใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม โดยมีรายละเอียดอัตราความถี่การปรากฏของกลวิธีดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๒ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีที่ปรากฏในคำตอบที่มี ๑ ถ้อยคำ

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ	กลวิธีแบบตรง	กลวิธีแบบอ้อม	รวม
ความถี่			
การปรากฏ (คำตอบ)	๑๕๙	๔๔๖	๖๐๕
ความถี่ร้อยละ	๑๒.๓๐	๓๔.๔๙	๔๖.๗๙

จากตารางจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกความไม่พอใจด้วยถ้อยคำเดียวที่เป็นกลวิธีแบบอ้อมจำนวน ๔๔๖ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๙ ผู้พูดที่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำเดียวที่เป็นกลวิธีแบบตรงนั้นปรากฏเพียง ๑๕๙ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ เท่านั้น ผลที่ได้แสดงให้เห็น

เห็นว่า เมื่อผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดเพียงถ้อยคำเดียวสั้นๆ ผู้พูดมักเลือกใช้ กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรง ทั้งนี้กลวิธีแบบอ้อมและกลวิธีแบบตรงต่างก็มีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกัน กล่าวคือ กลวิธีแบบอ้อม มีข้อดี คือ เป็นกลวิธีที่ช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง แต่ก็มีข้อเสีย คือ ผู้ฟังอาจตีความเจตนาของผู้พูดไม่ถูกและอาจไม่แก้ไขการละเมิด ในขณะที่ กลวิธีแบบตรง มีข้อดี คือ ผู้ฟังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจนและอาจแก้ไขการละเมิด แต่มีข้อด้อย คือ เป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าของผู้ฟังและเสี่ยงที่จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังไม่ราบรื่น

ผลการวิจัยแสดงว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คำนึงถึงคุณภาพมากกว่าความชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ เลคอฟ (Lakoff, 1973 อ้างใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาของมนุษย์นั้นประกอบด้วยกฎ ๒ ข้อ คือ ต้องชัดเจน (Be Clear) และ ต้องสุภาพ (Be Polite) แต่ในการสื่อสารคนส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงคุณภาพมากกว่าความชัดเจน

๓. จากข้อมูลพบว่า คำตอบที่มีถ้อยคำเดียวสั้นๆ ผู้พูดมักเลือกแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม โดยใช้กลวิธีการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ละเมิดกระทำบางอย่างเพื่อให้แก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น หรือการบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---|-----------|
| (๑๖๔) มึงไปถ่ายเอกสารของคนอื่นมาด่วนเลย | (สมุดหาย) |
| (๑๖๕) กรุณาต่อแถวด้วยค่ะ | (แข่งคิว) |
| (๑๖๖) ของผมครับ | (หยิบซอง) |

จากตัวอย่าง (๑๖๔) ในสถานการณ์สมุดหาย จะเห็นว่า ผู้พูดเลือกกลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ตัวอย่าง (๑๖๕) ในสถานการณ์แข่งคิว ผู้พูดเลือกใช้การขอร้องอย่างสุภาพเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ในสถานการณ์ทั้งสองผู้พูดมิได้กล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้น คือ การที่ผู้ฟังทำสมุดของผู้พูดหาย หรือการแข่งคิวของผู้ฟังอย่างชัดเจน ผู้พูดเลือกที่จะให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิดนั้นมากกว่าที่จะมุ่งแสดงความไม่พอใจต่อการละเมิดโดยตรงไปตรงมา ทั้งสองกลวิธีนี้ ผู้ฟังอาจตีความเจตนาของผู้พูดได้ว่า ไม่พอใจและต้องการที่จะให้ตนกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด แต่ผู้ฟังก็ไม่รู้สึกที่ตนถูกต่อว่าหรือไม่รู้สึกเสียหน้ามากเท่าใดนัก ตัวอย่าง (๑๖๖) ในสถานการณ์หยิบซอง ผู้พูดเพียงบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟังว่า ซองนั้นเป็นของของผู้พูด กลวิธีดังกล่าวผู้พูดไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนว่า ต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังหรือต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดเพื่อแก้ไขการละเมิด และผู้ฟังก็อาจไม่เข้าใจว่าผู้ฟังต้องการสื่อเจตนาใด

การที่ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อม แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ต้องการรักษาหน้าของผู้ฟัง ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังให้ราบรื่น มากกว่าที่จะ

มุ่งแสดงความไม่พอใจของตนออกมาอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเสียหน้า โกรธ หรือไม่พอใจผู้พูดกลับ และอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไม่ราบรื่น

๔. จากข้อมูลพบว่า คำตอบที่มีถ้อยคำเดียวที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนหนึ่งเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงนั้น ผู้พูดเลือกมักใช้กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ ตัวอย่างเช่น

(๑๖๗) ไม่มีมารยาท (แล้วหยิบคีน) (หยิบของ)

(๑๖๘) ทำไมแค่นี้รับผิดชอบไม่ได้ (สมุดหาย)

ตัวอย่าง (๑๖๗) ในสถานการณ์หยิบของ ผู้พูดกล่าวประเมินค่าผู้ฟังซึ่งหยิบของของผู้พูดไปใช้โดยไม่กล่าวขออภัยเพียงสั้นๆ ว่า ไม่มีมารยาท ตัวอย่าง (๑๖๘) สถานการณ์สมุดหาย ผู้พูดกล่าวประเมินค่าผู้ฟังซึ่งทำสมุดที่ยืมจากผู้พูดไปหายว่า ไม่มีความรับผิดชอบ กลวิธีดังกล่าวผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังรับรู้โดยตรงไปตรงมาว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจผู้ฟังหรือการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังเนื่องจาก ความไม่มีมารยาทและการมีความรับผิดชอบ ถือเป็นคุณสมบัติทางสังคมที่ทุกคนควรมี การที่ผู้พูดประเมินค่าผู้ฟังว่า ไม่มีคุณสมบัตินี้จึงทำให้ผู้ฟังเสียหน้า หรือสูญเสียความน่าเชื่อถือทางสังคม ซึ่งทำให้ผู้ฟังอาจโกรธหรือไม่พอใจผู้พูดได้ ทำให้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงที่มักปรากฏเพียงลำพังเช่นนี้ ไม่ค่อยปรากฏใช้มากนัก

๕. จากข้อมูลพบว่า นอกจากคำตอบที่มีเพียงถ้อยคำเดียวแล้ว กลุ่มข้อมูลอีกร้อยละ ๓๔.๔๙ เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยคำตอบที่มีมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ผู้วิจัยได้แจกแจงนับความถี่การปรากฏของจำนวนถ้อยคำในคำตอบ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของถ้อยคำแบบต่างๆ ในคำตอบที่มีมากกว่า ๑ ถ้อยคำ

จำนวนถ้อยคำ	ความถี่การปรากฏ (คำตอบ)	ความถี่ร้อยละ
๒	๕๐๘	๓๙.๒๙
๓	๑๔๒	๑๐.๙๘
๔	๒๖	๒.๐๑
๕	๘	๐.๖๒
๖	๓	๐.๒๓
๘	๑	๐.๐๘
รวม	๖๘๘	๕๓.๒๑

จากตารางจะเห็นว่า จากคำตอบที่มีมากกว่า ๑ ถ้อยคำทั้งหมด ๖๔๘ คำตอบ พบว่า จำนวน ๕๐๖ คำตอบหรือร้อยละ ๓๙.๒๙ เป็นคำตอบที่มี ๒ ถ้อยคำ ขณะที่ คำตอบที่ ๓ ถ้อยคำขึ้นไป นั้นปรากฏพบเพียงเล็กน้อย โดยคำตอบที่มีขนาดยาวที่สุด ที่พบในงานวิจัยนี้มีจำนวนถ้อยคำ ๘ ถ้อยคำ และพบเพียงคำตอบเดียว ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังทำสมุดเลกเชอร์วิชาสำคัญของผู้พูดหาย ผู้พูด จึงแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังโดยกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังว่า

(๑๖๙) ใจ_____ / ทำของกุหาย / แล้วกูจะอ่านไหนสบวะ / รับผิดชอบเลยมึง / ไปเยี่ยมเลกเชอร์ของคนอื่นมาเลยมึง / แล้วถ่ายเอกสารเผื่อกูด้วย / เรือนะไว้ว / เดี่ยวอ่านไม่ทัน

คำตอบดังกล่าวประกอบด้วยถ้อยคำที่เป็นกลวิธีแบบตรงที่พิมพ์ตัวเข้มจำนวน ๒ ถ้อยคำ คือ การบริภาษผู้ฟัง และการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง และกลวิธีแบบอ้อมจำนวน ๖ ถ้อยคำ ประกอบด้วย การบอกข้อมูลที่เป็นผลร้าย การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบ การสั่ง และการบอกข้อมูลตามลำดับ

จะสังเกตว่า คำตอบที่มีขนาดยาวที่สุดนี้ ปรากฏในสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากที่สุด และแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงใน ๒ ถ้อยคำแรก แต่ผู้พูดก็เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมอีกหลายถ้อยคำในถ้อยคำถัดมา ทั้งนี้ เพราะกลวิธีแบบอ้อมช่วยลดความรุนแรงของการแสดงความไม่พอใจแบบตรงไปตรงมาลง แม้ว่า ผู้พูดจะบริภาษผู้ฟัง และกล่าวถึงการกระทำผิดของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ฟังเสียหน้า และรับรู้ความไม่พอใจของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่ผู้พูดก็สั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดยังคงต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขความผิด หรือแสดงนัยว่า การละเมิดที่เกิดขึ้นยังพอแก้ไขได้ ส่วนการบอกข้อมูลบางอย่าง ก็เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดมีเหตุผลหรือความจำเป็น ซึ่งล้วนเป็นกลวิธีที่ช่วยลดความรุนแรงของการคุกคามลง

๖. จากข้อมูลพบว่า การปรากฏร่วมกันของกลวิธีแบบต่างๆ มีความสำคัญต่อการวิเคราะห์การเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะเน้นความถี่ การปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในแต่ละคำตอบว่า มีการปรากฏร่วมกันแต่ละกลวิธีอย่างไรบ้าง ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๔ แสดงความถี่การปรากฏและความถี่ร้อยละของการปรากฏร่วมกันของกลวิธี

การปรากฏร่วม ของกลวิธี ความถี่	กลวิธีแบบตรง+ กลวิธีแบบตรง	กลวิธีแบบอ้อม+ กลวิธีแบบอ้อม	กลวิธีแบบตรง+ กลวิธีแบบอ้อม	รวม
การปรากฏ	๔๔	๓๒๖	๓๑๘	๖๘๘
ร้อยละ	๓.๔๐	๒๕.๒๑	๒๔.๕๙	๕๓.๒๑

จากตารางจะเห็นว่า จากคำตอบที่มีหลายถ้อยคำทั้ง ๖๘๘ คำตอบ พบว่า คำตอบส่วนใหญ่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบอ้อมและแบบอ้อมมากที่สุดจำนวน ๓๒๖ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๑ รองลงมาคือ การปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อมจำนวน ๓๑๘ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๙ ส่วนคำตอบที่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบตรงและแบบตรงนั้นปรากฏน้อยที่สุดเพียง ๔๔ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๓.๔๐ เท่านั้น

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่มักเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรงในการแสดงความไม่พอใจ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ผู้พูดภาษาไทยต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไว้ มากกว่าที่จะมุ่งระบายความรู้สึกไม่พอใจของตนอย่างตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จะเลือกกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจแบบอ้อม แต่ผู้พูดก็ต้องการแสดงความรู้สึกไม่พอใจของตนให้ผู้ฟังได้รับรู้ด้วย ดังจะเห็นได้จาก การที่ ๑ ใน ๔ ของคำตอบที่ได้เป็นการใช้กลวิธีแบบอ้อมและแบบตรงร่วมกัน

๗. จากข้อมูลที่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบตรงและแบบตรงจำนวน ๔๔ คำตอบ พบว่า คำตอบที่ยาวที่สุดประกอบด้วยถ้อยคำ ๔ ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

(๑๗๐) ไร้ความรับผิดชอบ / ขอให้แบ่งสอตก / เลว / ชั่ว (สมุดหาย)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า คำตอบนี้ประกอบด้วยกลวิธีแบบตรง ๒ กลวิธี คือ กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ และกลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟัง การผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบซ้ำกันถึง ๓ ครั้งในคำตอบเดียว ย่อมแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมีความตั้งใจหรือความต้องการที่จะแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ความไม่พอใจของตนอย่างชัดเจน อีกทั้ง การที่ผู้พูดเลือกกล่าวการแข่งผู้ฟัง ซึ่งถือเป็นกลวิธีที่แสดงการคุกคามผู้พูดกลับ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดแสดงความมุ่งร้ายต่อผู้ฟังอย่างชัดเจนแล้ว ผู้ฟังก็ย่อมเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดไม่พอใจ

ส่วนการปรากฏร่วมกันของกลวิธีแบบตรงและแบบตรง ที่พบมากที่สุด คือ การปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทาง และ การปรากฏร่วมกัน

ระหว่างกลวิธีการชี้ข้อบกพร่องของผู้ฟังโดยการถามเหตุผลของการละเมิด กับการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ ดังตัวอย่าง

- (๑๗๑) แย่วะ / สมุดยังทำหาย / ไม่รู้จักรับผิดชอบ (สมุดหาย)
 (๑๗๒) ทำไมต้องกวาดขยะมาหน้าห้องเราด้วย / มั่งง่ายจังเลยนะ (ขยะ)

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่า ในสถานการณ์เหยียบเท้า ผู้พูดภาษาไทยมักใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด และการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังร่วมกัน ตัวอย่างเช่น

- (๑๗๓) เนี่ยะ เเจ็บนะ / เหยียบเท้าเขาแล้วยังไม่ขอโทษอีก (เหยียบเท้า)

๘. จากข้อมูลที่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบอ้อมและแบบอ้อม ซึ่งพบมากที่สุด พบว่า คำตอบที่ยาวที่สุดมีจำนวนถ้อยคำ ๖ ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

- (๑๗๔) นี่แก ชั้นต่อมาตั้งนานนะ / และตอนบ่ายชั้นมีเรียน / ถ้าเป็นวันอื่นชั้นจะไม่ว่า
 (๑) (๒) (๓)
แคะนะ / แต่วันนี้ชั้นรีบจริงๆ วะ / อีก็อย่างเกรงใจคนข้างหลัง / แกช่วยไปต่อคิวเถอะ
 (๔) (๕) (๖)

จากตัวอย่าง คำตอบนี้ประกอบด้วยกลวิธีแบบอ้อมเพียง ๓ กลวิธี คือ กลวิธีการบอกข้อมูลบางอย่างในถ้อยคำที่ (๑) (๒) (๔) และ (๕) กลวิธีการกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง ในถ้อยคำที่ (๓) และ กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ในถ้อยคำที่ (๖) ข้อความดังกล่าวผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า ผู้พูดแสดงความไม่พอใจ ทั้งนี้ เพราะผู้พูดมิได้กล่าวถึงการกระทำผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน แม้ว่า ในถ้อยคำที่ (๓) ผู้พูดจะกล่าวว่า ถ้าเป็นวันอื่นชั้นจะไม่ว่าแคะนะ ถ้อยคำนี้ก็ยังไม่ชัดเจนว่าผู้พูดต้องการ “ว่ากล่าว” ผู้ฟัง เพราะผู้ฟังอาจตีความได้ว่าผู้พูด “ไม่ว่า (หากผู้ฟังจะแซงคิว)” ก็ได้

นอกจากนี้ จากข้อมูลพบว่า คำตอบส่วนใหญ่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด กับการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ แก่ผู้ฟังอีกด้วย เช่น

- (๑๗๕) ปิดโทรศัพท์ได้แล้ว / เวลาเรียนนะครับ (เสียงโทรศัพท์)

นอกจากกลวิธีการสั่งแล้ว จากข้อมูลยังพบว่า ผู้พูดภาษาไทยยังใช้กลวิธีการขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ร่วมกับกลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ แก่ผู้ฟังอีกด้วย เช่น

- (๑๗๖) คุณครับ กรุณาไปต่อแถวด้านหลังครับ / ทุกคนก็รีบเหมือนกัน (แซงคิว)

๙. จากข้อมูลที่เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม พบว่า คำตอบยาวที่สุดมีจำนวนถ้อยคำ ๘ ถ้อยคำและพบเพียงคำตอบเดียว ในสถานการณ์สมุดหมาย คือ

- (๑๗๗) ไอ้___ / ทำของกุหาย / แล้วจะอ่านไหนสอวะ / รับผิดชอบเลยมึง / ไปเยี่ยม
 (๑) (๒) (๓) (๔)
 เลกเซอร์ของคนอื่นมาเลยมึง / แล้วถ่ายเอกสารเผื่อกูด้วย / เร็วนะโว้ย / เด๋วอ่านไม่ทัน
 (๕) (๖) (๗) (๘)

คำตอบนี้ประกอบด้วยกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ๕ กลวิธี เป็นกลวิธีแบบตรงที่พิมพ์ตัวเข้ม ๒ กลวิธี ส่วนอีก ๓ กลวิธีเป็นกลวิธีแบบอ้อม จากข้อมูลยังพบว่า การปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อมส่วนใหญ่ เป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟัง ในทางลบซึ่งเป็นกลวิธีแบบตรง กับกลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิดซึ่งเป็นกลวิธีแบบอ้อม ดังตัวอย่าง

- (๑๗๘) ทำไมทำตัวสกปรกแบบนี้วะ / เก็บซะ (ชยะ)
 (๑๗๙) อย่ามาแข่ง / แถมมี / ไปต่อข้างหลังไปเลย / นำเกลียด (แข่งคิว)

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลวิธีการสั่งซึ่งเป็นกลวิธีแบบอ้อม มักปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังอีกด้วยซึ่งกลวิธีแบบตรงอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

- (๑๘๐) มึงแอบใช้ของกู / ซื้อมาให้ใหม่ด้วยแล้วแบ่งกันใช้ (ชโมยม)

จากการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ สรุปได้ว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่แสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรง และเมื่อพิจารณาการปรากฏร่วมของกลวิธีจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีแบบอ้อมและแบบอ้อม และกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อมใกล้เคียงกัน ผู้พูดที่ต้องการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรง มักเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมร่วมด้วย ขณะที่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแบบตรงและแบบตรงนั้น ปรากฏในอัตราส่วนที่น้อยกว่ามาก ผลที่ได้ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยไม่นิยมที่จะแสดงความไม่พอใจของตนอย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ ๑ ของงานวิจัย และสอดคล้องกับลักษณะของวัฒนธรรมไทยที่ว่า คนไทยไม่แสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากสังคมไทยมีค่านิยมในการคิดถึงคนอื่น หรือการรู้จัก “เกรงใจ” (Suntaree Komin, 1991) สังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการทำทนายโดยตรง หลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นซึ่งความโกรธ ความไม่พอใจ

และความรำคาญ คนไทยแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม ยกย่องการระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (คอลลอนเนอร์, ๒๕๓๗: ๓๕๔) สังเกตได้จากการที่เรามีสำนวน “น้ำชุ่มไว้ใน น้ำใสไว้นอก” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้เราจะรู้สึกไม่พอใจ เราก็อาจไม่แสดงออกมาให้ใครรู้ นอกจากนี้ คนไทยยังมีวิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยวิธีประนีประนอม เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนจิตใจของกันและกันมากนัก ดังเช่นสำนวน “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น”

ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยทางสังคมอื่นๆ ซึ่งน่าจะมีผลต่อกลวิธีการแสดงความไม่พอใจต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัย
ระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนม**

ในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นสองตอน ในตอนแรก ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและปัจจัยระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ตอนที่ ๒ ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม เพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาหรือไม่ อย่างไร

**๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและระดับความไม่พอใจต่อ
สถานการณ์ไม่พึงประสงค์**

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและปัจจัยระดับความไม่พอใจออกเป็น ๓ ตอน ตอนที่ ๑ ผู้วิจัยจะศึกษาระดับความไม่พอใจของผู้พูดต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งได้จากข้อมูลแบบสอบถามเพื่อจำแนกสถานการณ์ออกเป็นระดับความไม่พอใจมากและระดับความไม่พอใจน้อย ตอนที่ ๒ ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำกับระดับความไม่พอใจ และในตอนสุดท้ายจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับระดับความไม่พอใจ เพื่อหาคำตอบว่าเมื่อระดับความไม่พอใจต่างกัน ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๓.๑.๑ ระดับความไม่พอใจของผู้พูดต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความไม่พอใจของตนต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ในแบบสอบถาม ซึ่งผลที่ได้แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงค่าร้อยละของระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์

สถานการณ์	ระดับความไม่พอใจ		เรื่องเล็กน้อย		ค่อนข้างไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ทำสมุดจดคำบรรยายหาย	๑๘	๖.๒๙	๙๐	๓๑.๔๗	๑๗๘	๖๒.๒๔		
ส่งเสียงดังรบกวน	๒๑	๗.๕๓	๑๔๐	๕๐.๑๘	๑๑๘	๔๒.๒๙		
กวาดขยะมาไว้หน้าห้อง	๓๕	๑๒.๕๙	๑๓๖	๔๘.๙๒	๑๐๗	๓๘.๔๙		
แข่งคิว	๔๓	๑๔.๓๓	๑๔๗	๕๑.๐๐	๑๑๐	๓๖.๖๗		
ขโมยของเล็กน้อย	๑๑๘	๔๐.๐๐	๑๒๒	๔๑.๓๖	๕๕	๑๘.๖๔		
เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน	๑๘๓	๖๑.๐๐	๑๐๕	๓๕.๐๐	๑๒	๔.๐๐		
เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ	๑๓๕	๔๕.๗๖	๑๒๑	๔๑.๐๒	๓๙	๑๓.๒๒		
หยิบของโดยไม่ได้รับอนุญาต	๑๓๔	๔๕.๑๒	๑๓๓	๔๔.๗๘	๓๐	๑๐.๑๐		

จากข้อมูลตารางอธิบายได้ว่า จากคำตอบทั้งหมดในสถานการณ์ทำสมุดจดคำบรรยายหาย จำนวน ๒๘๖ คำตอบปรากฏว่า ๑๗๘ คำตอบหรือร้อยละ ๖๒.๒๔ กลุ่มข้อมูลเห็นว่าสถานการณ์นี้ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจมาก ขณะที่ มีเพียง ๑๘ คำตอบหรือร้อยละ ๖.๒๙ เท่านั้นที่เห็นว่าสถานการณ์นี้เป็นเรื่องเล็กน้อย ดังนั้น สถานการณ์ทำสมุดจดคำบรรยายหายจึงเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่รู้สึก ไม่พอใจมาก

สถานการณ์เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน พบว่า จากคำตอบทั้งหมดในสถานการณ์นี้ ๓๐๐ คำตอบปรากฏว่า ๑๗๓ คำตอบหรือร้อยละ ๖๑ เห็นว่าสถานการณ์นี้เป็นเรื่องเล็กน้อย ขณะที่ มีเพียง ๑๒ คำตอบหรือร้อยละ ๔ เท่านั้นที่เห็นว่าสถานการณ์นี้ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจมาก ดังนั้น สถานการณ์เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียนจึงเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่รู้สึกว่า เป็นเรื่องเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาแนวโน้มของความถี่การปรากฏของระดับความไม่พอใจที่กลุ่มข้อมูลมีต่อสถานการณ์ทั้งหมดจะเห็นได้ว่า สถานการณ์ ๔ สถานการณ์ประกอบด้วย ทำสมุดจดคำบรรยายหาย ส่งเสียงดังรบกวน กวาดขยะมาไว้หน้าห้องและแข่งคิว เป็นสถานการณ์ที่มีการปรากฏของระดับความไม่พอใจในระดับค่อนข้างไม่พอใจถึงไม่พอใจมาก ขณะเดียวกัน สถานการณ์ขโมยของเล็กน้อย เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษและหยิบของโดยไม่ได้รับอนุญาต ก็พบว่าทั้ง ๔ สถานการณ์เป็นสถานการณ์ที่มีการปรากฏของระดับความไม่พอใจว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยถึงระดับค่อนข้างไม่พอใจ ดังนั้น จึงสามารถจำแนกสถานการณ์ตามระดับความไม่พอใจมากและน้อยได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๒ แสดงระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ

สถานการณ์	ระดับความไม่พอใจ
ทำสมุดจดคำบรรยายหาย	มาก
ส่งเสียงดังรบกวน	
กวาดขยะมาไว้หน้าห้อง	
แซงคิว	
ขโมยของเล็กน้อย	น้อย
เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน	
เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ	
หยิบของโดยไม่ได้รับอนุญาต	

๓.๑.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและการเลือกแสดงหรือไม่แสดง ความไม่พอใจ

ก่อนที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจ และการเลือกกลวิธีการ แสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและการเลือกแสดง หรือไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำก่อน เนื่องจาก ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยระดับความไม่พอใจ เป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

จากข้อมูลทั้งหมด ๒,๓๒๔ คำตอบ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงและไม่แสดง ความไม่พอใจในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๓ แสดงการปรากฏของการเลือกแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจ เปรียบเทียบ ระดับความไม่พอใจมากและน้อย

ระดับ ความไม่พอใจ	แสดงความไม่พอใจ ด้วยถ้อยคำ	ไม่แสดงความไม่พอใจ ด้วยถ้อยคำ
มาก	๘๗๖	๒๖๔
น้อย	๕๙๒	๕๙๒

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำจำนวน ๘๗๖ คำตอบ ผู้พูดที่เลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำพบเพียง ๒๖๔ คำตอบ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำในควมถี่ใกล้เคียงกัน คือจำนวน ๕๙๒ คำตอบ

จากข้อมูลตารางแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากกว่าจะทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยนั้น โอกาสที่ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำนั้นมีอัตราส่วนเท่าๆ กัน

เมื่อนำการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ มาพิจารณาโดยจำแนกการเลือกแสดงความไม่พอใจแบบพูดต่อหน้าและไม่พูดต่อหน้า และการเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ และการทำอย่างอื่น เปรียบเทียบกันระหว่างสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย พบว่ามีการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๔ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจโดยวิธีการต่างๆ

เปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจมากและน้อย

ระดับความไม่พอใจ	แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ		ไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ	
	พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า	ทำอย่างอื่น	เฉยๆ
มาก	๗๘๓	๙๓	๑๒๕	๑๓๙
น้อย	๕๑๐	๘๒	๑๓๓	๔๕๙

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกแสดงความไม่พอใจโดยการพูดกับผู้ที่ละเมิดต่อหน้ามากที่สุดจำนวน ๗๘๓ คำตอบ ในขณะที่ ผู้พูดที่เลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำพบเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการพูดต่อหน้าและไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ ใกล้เคียงกัน คือจำนวน ๕๑๐ คำตอบและจำนวน ๔๕๙ คำตอบ ตามลำดับ

จากข้อมูลตารางแสดงให้เห็นว่า ระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ มีความสัมพันธ์ต่อการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแบบที่ผู้พูดพูดกับผู้ที่ละเมิดต่อหน้า และการเลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการทำเฉยๆ กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการพูดกับผู้ที่ละเมิดต่อหน้า

มากกว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ขณะที่ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ก็มีแนวโน้มที่ผู้พูดภาษาไทยจะไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยเลือกทำเฉยๆ มากกว่า

เมื่อนำข้อมูลการปรากฏของการแสดงหรือไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำทั้งหมดจำนวน ๒,๓๒๔ คำตอบ มาจำแนกตามสถานการณ์ พบว่า มีการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๕ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจวิธีการต่างๆ
ในแต่ละสถานการณ์

สถานการณ์	แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ		ไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ		รวม
	พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า	ทำอย่างอื่น	เฉยๆ	
สมุดหาย	๒๓๕	๕	๔	๔๑	๒๘๕
เสียงดัง	๑๘๒	๕๑	๒๒	๒๒	๒๗๗
ชยะ	๑๔๒	๒๙	๗๖	๓๑	๒๗๘
แข่งคิว	๒๒๔	๘	๑๖	๕๒	๓๐๐
ขโมย	๑๓๙	๑๘	๔๑	๙๗	๒๙๕
เสียงโทรศัพท์	๙๑	๑๖	๔๕	๑๔๗	๒๙๙
เหยียบเท้า	๑๒๖	๓๐	๒๖	๑๑๒	๒๙๔
หยิบของ	๑๕๔	๑๘	๒๑	๑๐๓	๒๙๖
รวม	๑,๒๙๓	๑๗๕	๒๕๑	๖๐๕	๒,๓๒๔

จากตารางจะเห็นว่า สถานการณ์ที่ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการพูดกับผู้ละเมิดต่อหน้ามากที่สุด คือสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุดจำนวน ๒๓๕ ข้อความ รองลงมา คือสถานการณ์แข่งคิว ปรากฏจำนวน ๒๒๔ ข้อความ ขณะที่ สถานการณ์ที่พบการกรกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ละเมิดน้อยที่สุด คือ สถานการณ์เสียงโทรศัพท์ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยที่สุด พบการพูดต่อหน้าเพียง ๙๑ คำตอบ เท่านั้น

สถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจโดยไม่พูดกับผู้ละเมิดต่อหน้ามากที่สุด คือ สถานการณ์เสียงดัง จำนวน ๕๑ คำตอบ สถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความไม่พอใจโดยไม่พูดต่อหน้า น้อยที่สุด คือ สถานการณ์สมุดหาย ปรากฏเพียง ๕ คำตอบ

สถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำอย่างอื่น มากที่สุด คือ สถานการณ์ชยะ จำนวน ๗๖ คำตอบ สถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความไม่พอใจโดยการทำอย่างอื่น น้อยที่สุด คือ สถานการณ์สมุดหาย ปรากฏเพียง ๔ คำตอบ

สถานการณ์ที่ผู้พูดเลือกไม่แสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ มากที่สุด คือ สถานการณ์เสียงโทรศัพท์ จำนวน ๑๔๗ คำตอบ สถานการณ์ที่ผู้พูดทำเฉยๆ น้อยที่สุด คือ สถานการณ์เสียงดัง ปรากฏจำนวน ๒๒ คำตอบ

ต่อไปผู้วิจัยจะนำข้อมูลกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มข้อมูลซึ่งเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด ๑,๔๖๘ คำตอบ มาวิเคราะห์ว่า ในระดับความไม่พอใจมากและน้อยนั้น ผู้พูดภาษาไทยเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบใด อย่างไร

๓.๑.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจของผู้พูดและการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ

จากคำตอบที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำทั้งหมด ๑,๔๖๘ คำตอบ จำแนกได้เป็น ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มตามระดับความไม่พอใจของสถานการณ์ ผลการวิจัยพบการปรากฏของกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๖ แสดงการปรากฏของกลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจ

ระดับความไม่พอใจ	กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ		รวม
	แบบตรง	แบบอ้อม	
มาก	๓๖๔	๑,๑๕๑	๑,๕๑๕
น้อย	๒๔๕	๖๓๓	๘๗๘

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงจำนวน ๓๖๔ ถ้อยคำ กลวิธีแบบอ้อมจำนวน ๑,๑๕๑ ถ้อยคำ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ผู้พูดใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงจำนวน ๒๔๕ ถ้อยคำ กลวิธีแบบอ้อมจำนวน ๖๓๓ ถ้อยคำ

เมื่อนำการปรากฏของการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำทั้ง ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ มาคำนวณค่าร้อยละ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม ในระดับความไม่พอใจมากและน้อย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๗ แสดงค่าร้อยละการเลือกใช้แบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบความไม่พอใจมากและน้อย

ระดับความไม่พอใจ	กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ		รวม
	แบบตรง	แบบอ้อม	
มาก	๒๔.๐๓	๗๕.๙๗	๑๐๐
น้อย	๒๗.๙๐	๗๒.๑๐	๑๐๐

จากตารางจะเห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรง ทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย ส่วนค่าร้อยละการปรากฏของผู้พูดที่เลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและแบบอ้อม ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อยนั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ไม่มีผลต่อการเลือกกลวิธีแบบตรงหรือแบบอ้อม ทั้งนี้ เพราะไม่ว่าผู้พูดจะรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์การละเมิดนั้นมากหรือน้อย ผู้พูดก็ยังคงเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงอยู่นั่นเอง

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่ถึงประสงค์ และกลวิธีการแสดงความไม่พอใจชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑.๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและกลวิธีแบบตรง

จากข้อมูลกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด ๒.๓๙๓ ถ้อยคำ ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีแบบตรงจำนวน ๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ จำแนกเป็นการแสดงความไม่พอใจแบบตรงในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากจำนวน ๓๖๔ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๑ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยจำนวน ๒๔๕ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๔

เมื่อนำข้อมูลการปรากฏของการแสดงความไม่พอใจแบบตรงทั้งหมด มาจำแนกตามกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ทั้ง ๗ กลวิธี เปรียบเทียบระหว่างระดับความไม่พอใจมากและน้อย พบว่ามีการปรากฏและค่าร้อยละการปรากฏของแต่ละกลวิธี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๘ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบตรงเปรียบเทียบระดับความไม่พอใจ

ระดับความไม่พอใจ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง	มาก		น้อย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๑. การบริภาษผู้ฟัง				
๑.๑ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ	๑๗	๔.๖๗	๑๔	๕.๗๑
๑.๒ การบริภาษด้วยคำที่มีความหมายทางลบ				
๑.๒.๑ ประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ	๙๙	๒๗.๒๐	๒๑	๘.๕๗
๑.๒.๒ การกล่าวหาว่าผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคม	๓๘	๑๐.๕๔	๒๘	๑๑.๕๓
๑.๒.๓ การดูถูกผู้ฟังหรือครอบครวัผู้ฟัง	๖	๑.๖๕	๓	๑.๒๒
๒. การบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูด	๑๐	๒.๗๕	๔๑	๑๖.๗๓
๓. การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง	๓๖	๙.๘๙	๖๑	๒๔.๙๐
๔. การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง				
๔.๑ ถ้ามถึงเหตุผลของการละเมิด	๕๙	๑๖.๒๑	๑๗	๖.๙๔
๔.๒ ขอให้ละเว้นการละเมิด	๕๒	๑๔.๒๘	๑๓	๕.๓๑
๔.๓ กล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำ	๓๐	๘.๒๔	๔๓	๑๗.๕๕
๕. การข่มขู่ผู้ฟัง	๘	๒.๒๐	๔	๑.๖๓
๖. การกล่าวแข่งผู้ฟัง	๑	๐.๒๗	--	--
๗. การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง	๘	๒.๒๐	--	--
รวม	๓๖๔	๑๐๐	๒๔๕	๙๙.๙๙

จากข้อมูลตาราง สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

๑. ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบมากที่สุดจำนวน ๙๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๐ รองลงมา คือ กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยถ้ามถึงเหตุผลของการละเมิดจำนวน ๕๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๑ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังมากที่สุดจำนวน ๖๑ คำตอบคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๐ รองลงมา คือ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยกล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำจำนวน ๔๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕ และการบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูดจำนวน ๔๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๓ แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจต่างกัน กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงที่ผู้พูดใช้ก็ปรากฏแตกต่างกันด้วย

๒. ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก กลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ การกล่าวแข่งผู้ฟัง โดยพบเพียง ๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๗ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า ไม่ปรากฏกลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟังและการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟังเลย ซึ่งกลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟัง และการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ถือว่าเป็นกลวิธีที่ผู้พูดแสดงการคุกคามผู้ฟังกลับ การปรากฏของกลวิธีทั้งสองเฉพาะในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก แสดงให้เห็นความสอดคล้องของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและระดับความไม่พอใจ กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มใช้กลวิธีที่คุกคามผู้ฟังกลับมากกว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย

๓. เมื่อนำค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ที่ปรากฏในสถานการณ์ทั้งสองมาเปรียบเทียบกัน พบว่า กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากร้อยละ ๒๗.๒๐ มากกว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยที่ปรากฏเพียงร้อยละ ๘.๕๗

ที่น่าสนใจคือ การปรากฏของกลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ซึ่งพบว่า กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยการถามถึงเหตุผลของการละเมิด และการขอให้ละเว้นการละเมิด ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากร้อยละ ๑๖.๒๑ และร้อยละ ๑๔.๒๘ ตามลำดับ มากกว่า ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยที่ปรากฏเพียงร้อยละ ๖.๙๔ และร้อยละ ๕.๓๑ ตามลำดับ ขณะที่ กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยการกล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำ กลับพบว่า ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยร้อยละ ๑๗.๕๕ มากกว่า ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ที่ปรากฏเพียงร้อยละ ๘.๒๔ แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่างกลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ทั้ง ๓ ลักษณะกับระดับความไม่พอใจ ต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์โดยกล่าวถ้อยคำที่มีลักษณะขอให้ผู้ฟังละเว้นการละเมิด เพราะผู้พูดไม่ต้องการให้การละเมิดซึ่งสร้างความเสียหายแก่ผู้พูดนั้นเกิดขึ้น ส่วนการที่ผู้พูดเลือกชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยถามถึงเหตุผลของการละเมิดนั้น แสดงให้เห็นว่า การละเมิดที่เกิดขึ้นสร้างความหงุดหงิด รำคาญแก่ผู้พูดมาก ผู้พูดจึงเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะถามเหตุผลของการกระทำผิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ฟังอธิบายการกระทำผิดนั้น และหากว่าผู้ฟังมีเหตุผลที่ดีความหงุดหงิด รำคาญ หรือความไม่พอใจของผู้พูดอาจลดลงบ้างเป็นก็ได้

๔. กลวิธีการบริหารผู้ฟังด้วยคำหยาบ การกล่าวว่าผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคม การดูถูกผู้ฟังและพาดพิงถึงครอบครัวผู้ฟัง และกลวิธีการข่มขู่ผู้ฟัง พบว่า มีค่าร้อยละการปรากฏใกล้เคียงกันทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย แสดงให้เห็นว่า ระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์อาจไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีทั้ง ๔ กลวิธีดังกล่าว จากข้อมูลบางส่วนอาจเป็นไปได้ว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้ง ๔ กลวิธีดังกล่าว เป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจใช้กลวิธีดังกล่าวทั้งในสถานการณ์ที่ตนรู้สึกไม่พอใจมากและไม่พอใจน้อยก็ได้

๓.๑.๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจและกลวิธีแบบอ้อม

จากข้อมูลกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมโดยการพูดต่อหน้าจำนวน ๑,๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๔ จำแนกเป็น การแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากจำนวน ๑,๐๕๘ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๑ และการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยจำนวน ๕๕๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๒

เมื่อนำข้อมูลการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมทั้งหมด มาจำแนกตามกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟังทั้ง ๑๓ กลวิธี เปรียบเทียบระหว่างระดับความไม่พอใจมากและน้อย พบว่า มีการปรากฏและค่าร้อยละของแต่ละกลวิธี ดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๓.๙ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม
เปรียบเทียบตามระดับความไม่พอใจมากและน้อย

ระดับความไม่พอใจ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม	มาก		น้อย	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๑. การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง				
๑.๑ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว	๑๕	๑.๔๒	๒๐	๓.๖๓
๑.๒ การบอกข้อมูลบางอย่างเพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด				
๑.๒.๑ การบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่น ๆ	๒๗๖	๒๖.๐๙	๓๒	๕.๘๑
๑.๒.๒ การบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด	๒๗	๒.๕๕	๒๘	๕.๐๘
๑.๒.๓ การบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง	๖๒	๕.๘๖	๓๘	๖.๙๐
๒. การกล่าวเตือนผู้ฟัง				
๒.๑ การเตือนผู้ฟังให้ระวังพฤติกรรมของตนเอง	๑๘	๑.๗๐	๑๔	๒.๕๔
๒.๒ การเตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ	๗	๐.๖๖	๕	๐.๙๑
๓. การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่าง				
๓.๑ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๓๘	๓.๕๙	๙๓	๑๖.๘๘
๓.๒ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๒๕๖	๒๔.๒๐	๕๓	๙.๖๒
๓.๓ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างในครั้งต่อไป	๑๐	๐.๙๔	๗๕	๑๓.๖๑
๔. การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด	๑๑	๑.๐๔	--	--
๕. การขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๑๘๓	๑๗.๓๐	๑๓	๒.๓๖
๖. การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง	๑๓	๑.๒๓	๒๗	๔.๙๐
๗. การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๙	๐.๘๕	๖	๑.๐๙
๘. การกล่าวให้ภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง	๓๘	๓.๕๙	๑๘	๓.๒๗
๙. การกล่าวอนุญาตผู้ฟังให้ละเมิดผู้พูดได้	๒	๐.๑๙	๑๑	๒.๐๐
๑๐. การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๓๙	๓.๖๙	๔๖	๘.๓๕
๑๑. การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	๒	๐.๑๙	๒	๐.๓๖
๑๒. การทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น	๗	๐.๖๖	๒๖	๔.๗๒
๑๓. การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal irony)	๔๕	๔.๒๕	๔๔	๗.๙๘
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐	๕๕๑	๑๐๐

จากข้อมูลตาราง สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

๑. ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด มากที่สุด จำนวน ๒๗๖ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙ ขณะที่ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ ปรากฏเพียง ๓๒ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๕.๘๑ เท่านั้น แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่าง กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ และกลวิธีการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ที่ต่างปรากฏมากในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ทั้งนี้ เพราะการบอกข้อมูลดังกล่าว เปรียบเสมือนการแสดงเหตุผลของการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด การที่พบกลวิธีการปรากฏการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยเพียงจำนวนน้อย เพราะในสถานการณ์ดังกล่าวไม่ค่อยปรากฏกลวิธีการสั่งหรือขอร้องนั่นเอง

๒. กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด พบว่า ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากจำนวน ๒๕๖ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ ขณะที่ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบการปรากฏเพียง ๕๓ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๙.๖๒ เท่านั้น เช่นเดียวกับ กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากจำนวน ๑๘๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๐ และปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยเพียง ๑๓ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๒.๒๖ เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ผู้พูดแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังเพื่อมุ่งให้ผู้ฟังรับรู้ความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด มากกว่า ต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

ในขณะที่ การแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากนั้น ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้ทั้งกลวิธีการสั่งและขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมีความพยายามที่จะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดมากกว่าเพียงแค่ระบายความหงุดหงิด รำคาญ หรือไม่พอใจของตนเท่านั้น

๓. กลวิธีการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการละเมิด ไม่ปรากฏเลยในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย แต่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก จำนวน ๑๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ แสดงให้เห็นว่า กลวิธีการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการละเมิด เป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ที่ปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ที่มีผู้พูดภาษาไทยรู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดนั้น เป็นอย่างมากเท่านั้น

กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจมาก หรือหากการละเมิดที่เกิดขึ้นสร้างความเสียหายแก่ผู้พูดมาก ผู้พูดภาษาไทยมีความชอบธรรมที่จะเรียกร้องความรับผิดชอบต่อผู้ฟัง กลวิธีการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการละเมิดถือเป็นกลวิธีที่สร้างความกดดันแก่ผู้ฟัง

เพราะผู้พูดมิได้กล่าวถึงสิ่งที่ตนต้องการให้ผู้ฟังกระทำอย่างชัดเจน ผู้ฟังต้องคิดพิจารณาด้วยตนเองว่าจะกระทำสิ่งใดเพื่อชดเชยหรือแก้ไขการละเมิดที่กระทำผิดต่อผู้พูด

๔. ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า กลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด จำนวน ๙๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก พบว่า ผู้พูดเลือกใช้การสั่งเพื่อให้รู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิดเพียง ๓๘ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๓.๕๙ เท่านั้น กลวิธีการสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด แตกต่างจากการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิดตรงที่ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวเป็นกลวิธีที่ผู้พูดไม่ได้สั่งให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขการละเมิดอย่างชัดเจน แต่ใช้การสั่งในลักษณะที่ว่า ผู้ฟังจะปฏิบัติตามคำสั่งนี้หรือไม่ก็ได้ เพราะผู้พูดแสดงกลวิธีนี้ในรูปแบบเงื่อนไข หากผู้ฟังไม่ได้ละเมิดผู้พูด ผู้ฟังก็ไม่จำเป็นต้องทำตามที่ผู้พูดสั่ง ตัวอย่างเช่น

- | | |
|----------------------|-----------|
| (๑) ถ้าไม่มีก็ขอสิวะ | (หยีบของ) |
| (๒) จะใช้ก็ขอดีๆ | (ขโมย) |

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ผู้พูดไม่นิยมสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างชัดเจน ผู้พูดเพียงต้องการแนะให้ผู้ฟังรู้ตัว เพื่อให้ผู้ฟังสำนึกและแก้ไขการละเมิดนั้นด้วยตนเองเท่านั้น

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับกลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง ที่พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อยปรากฏจำนวน ๒๗ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๔.๙๐ มากกว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่ปรากฏเพียง ๑๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑.๒๓ เท่านั้น

๕. กลวิธีที่ปรากฏมากเป็นอันดับสอง ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย คือ กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไป จำนวน ๗๕ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๑ ซึ่งในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก พบว่า กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไปปรากฏเพียง ๑๐ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๐.๙๔ เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดมีความต้องการที่จะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้นในทันทีทันใดมากกว่า

ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ความปรารถนาที่จะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดมีน้อยกว่า หรือผู้พูดอาจไม่ได้ต้องการแสดงออกอย่างชัดเจนว่า ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดอย่างเร่งด่วน

๖. ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น จำนวน ๒๖ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๔.๗๒ มากกว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ที่พบกลวิธีนี้เพียง ๒ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๐.๖๖ เท่านั้น กลวิธีการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง หรือกล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมาแต่ด้วยน้ำเสียงล้อเล่น ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดล้อเล่นหรือไม่จริงจัง ดังตัวอย่าง

(๓) ทำไมแกถึงเอาของเราไปละเนี่ย อยากได้ของเราละซี (หัวเราะ) (หยิบของ)

(๔) เอาตั้งค้มาไปซื้อใหม่ให้เลย แอบขโมยสินกัน (น้ำเสียงล้อเล่น) (ขโมย)

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า การที่ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ไม่ค่อยปรากฏกลวิธีการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น อาจเป็นเพราะกลวิธีดังกล่าวผู้ฟังอาจจะไม่ทราบว่ แท้ที่จริงแล้วผู้พูดไม่พอใจผู้ฟัง หรือไม่พอใจการละเมิดนั้นจริงๆ ผู้ฟังก็อาจไม่แก้ไขการละเมิด ขณะที่ ในสถานการณ์การละเมิดที่ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจมาก ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด มากกว่าที่จะเพียงแต่ระบายความหงุดหงิด รำคาญ หรือความไม่พอใจต่อผู้ฟังเท่านั้น

เช่นเดียวกับ กลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน ที่พบว่า ส่วนใหญ่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โดยปรากฏร้อยละ ๗.๙๘ ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก พบการปรากฏร้อยละ ๔.๒๕ เท่านั้น กลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวในสิ่งซึ่งตรงกันข้ามกับเจตนาที่แท้จริง หรือพูดอย่างหนึ่งแต่ต้องการหมายความว่าอย่างอื่น ผู้ฟังก็อาจไม่เข้าใจเจตนาของผู้พูด และไม่แก้ไขการละเมิดเช่นกัน

๗. กลวิธีการกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดได้ส่วนใหญ่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย จำนวน ๑๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒ ขณะที่ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก พบเพียง ๒ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๐.๑๙ เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์การละเมิด และกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจาก ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดย่อมไม่ปรารถนาให้ผู้ฟังละเมิดตน ขณะที่ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ผู้พูดอาจกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดได้บ้าง เพราะเป็นการละเมิดเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังที่ราบรื่น

๘. จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการกล่าวให้อภัยผู้ฟัง ในอัตราส่วนร้อยละใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ปรากฏร้อยละ ๓.๕๙ ใน

สถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย ปรากฏร้อยละ ๓.๒๗ แสดงให้เห็นว่า กลวิธีการกล่าวให้อภัย เป็นกลวิธีที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์

อย่างไรก็ตาม น่าจะมีปัจจัยบางประการทำให้ผู้พูดภาษาไทยเลือกกลวิธีการกล่าวให้ อภัยผู้ฟังในอัตราใกล้เคียงกันทั้งในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากและน้อย ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะ มีผลก็คือ ค่านิยมของสังคมไทย กล่าวคือ คนไทยแก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีประนีประนอม ยกย่องการ ระวังอารมณ์และการมีใจสงบ (คลอสนเนอร์, ๒๕๓๗) จากข้อมูลและค่านิยมดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้นจะสร้างความรู้สึกไม่พอใจแก่ผู้พูดมากหรือน้อย ผู้พูดก็ยังสามารถ กล่าวให้อภัยต่อผู้ฟังได้

นอกเหนือจากผลการวิจัยดังแสดงในตารางแล้ว เมื่อพิจารณากลวิธีการแสดงความไม่ พอใจแบบอ้อม แบบที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่ พอใจมาก ผู้พูดเลือกกลวิธีการบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด มากที่สุด สอดคล้องกับผล ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีแบบพูดต่อหน้า ที่พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดต้องการให้การละเมิดดังกล่าวได้รับการแก้ไขมากกว่า เพียงระบายความหงุดหงิด หรือความไม่ พอใจของตน ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย พบว่า กลวิธีอ้อมแบบไม่พูดต่อหน้า ที่ ปรากฏมากที่สุด คือ กลวิธีการนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลัง รองลงมาคือ กลวิธีการระบายความรู้สึกไม่ พอใจกับผู้อื่น ที่น่าสนใจคือ กลวิธีการระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่น แบบไม่ปรากฏเลยใน สถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก สอดคล้องกับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีแบบพูดต่อ หน้า ที่พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก นอกจากผู้พูดจะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง เพื่อระบายความหงุดหงิด รำคาญหรือความไม่พอใจของตนแล้ว ผู้พูดยังต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการ กระทำด้วย ผู้พูดจะไม่บรรลุเป้าหมายประการนี้ หากเลือกกลวิธีการระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ และระดับความไม่ พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ผลการวิจัยพบว่า นอกจากกลวิธีการกล่าวให้อภัยผู้ฟังแล้ว ปัจจัย ระดับความไม่พอใจสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ มีผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่ พอใจของผู้พูดภาษาไทย สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย

นอกจากปัจจัยระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์แล้ว งานวิจัยนี้ยัง ต้องการศึกษาว่า ปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนามีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่ พอใจของผู้พูดภาษาไทยด้วยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิท สนม กับการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ในตอนต่อไป

๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยกับปัจจัยความสนิทสนม โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็นสามตอน ตอนที่ ๑ ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจของผู้พูดกับความสนิทสนมที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยความสนิทสนมมีผลต่อระดับความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดหรือไม่ อย่างไร ตอนที่ ๒ ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกและไม่เลือกแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม และในตอนสุดท้าย ผู้วิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม เพื่อหาคำตอบว่า เมื่อความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาต่างกัน ชนิดของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจที่ผู้พูดใช้จะเหมือนหรือต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๓.๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและระดับความไม่พอใจ

จากข้อมูลแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุระดับความไม่พอใจของตนต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์แต่ละสถานการณ์ด้วย ผลที่ได้แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๐ แสดงค่าร้อยละของระดับความไม่พอใจในแต่ละสถานการณ์ เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม

ระดับความไม่พอใจ สถานการณ์	เรื่องเล็กน้อย		ค่อนข้างไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	สนิท	ไม่สนิท	สนิท	ไม่สนิท	สนิท	ไม่สนิท
ทำสมุดจดคำบรรยายหาย	๖.๒๙	๖.๒๙	๓๔.๙๗	๒๗.๙๗	๕๘.๗๔	๖๕.๗๓
ส่งเสียงดังรบกวน	๑๒.๒๓	๒.๘๖	๕๘.๙๙	๔๑.๔๓	๒๘.๗๘	๕๕.๗๑
กวาดขยะมาไว้ในห้อง	๑๗.๒๗	๗.๙๑	๕๑.๘๐	๔๖.๐๔	๓๐.๙๓	๔๖.๐๔
แข่งคิว	๒๓.๓๓	๕.๓๓	๕๑.๓๓	๔๖.๖๗	๒๕.๓๓	๔๘.๐๐
ขโมยของเล็กน้อย	๕๕.๑๐	๒๕.๐๐	๓๔.๖๙	๔๗.๙๗	๑๐.๒๐	๒๗.๐๓
เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน	๖๗.๓๓	๕๔.๖๗	๓๐.๐๐	๔๐.๐๐	๒.๖๗	๕.๓๓
เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ	๖๘.๙๒	๒๒.๔๕	๒๗.๗๐	๕๔.๔๒	๓.๓๘	๒๓.๑๓
หยิบของโดยไม่ได้รับอนุญาต	๕๘.๕๐	๓๒.๐๐	๓๘.๗๘	๕๐.๖๗	๒.๗๒	๑๗.๓๓

จากข้อมูลตาราง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ในระดับความไม่พอใจที่ผู้พูดเห็นว่า เป็น “เรื่องเล็กน้อย” เกือบทุกสถานการณ์ ผู้พูดเห็นว่า เป็น “เรื่องเล็กน้อย” กับเพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท ยกเว้น สถานการณ์ทำสมมุติ คำบรรยายหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากที่สุดเท่านั้น ที่พบว่า คำร้อยละของระดับความไม่พอใจปรากฏเหมือนกันทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท

๒. ผู้พูดที่ระดับความไม่พอใจว่า “ไม่พอใจมาก” พบว่า ทุกสถานการณ์ ผู้พูดรู้สึก “ไม่พอใจมาก” กับเพื่อนที่ไม่สนิทมากกว่ากับเพื่อนสนิท แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การละเมิดแบบเดียวกัน ผู้ละเมิดที่มีความสนิทสนมต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ถูกละเมิดต่างกันด้วย ดังนั้น ปัจจัยความสนิทสนมจึงมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

๓. เมื่อระดับความไม่พอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือเมื่อผู้พูดระดับความไม่พอใจของตน ว่า “ค่อนข้างไม่พอใจ” พบว่า ระดับความไม่พอใจของผู้พูดที่มีต่อเพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท จะแปรผันตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การละเมิด กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมากระดับความรู้สึก “ค่อนข้างไม่พอใจ” ดังกล่าว จะมีต่อเพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท แต่ในสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงน้อยระดับความรู้สึก “ค่อนข้างไม่พอใจ” จะมีต่อเพื่อนที่ไม่สนิทมากกว่าเพื่อนสนิท ผลที่ได้นี้จึงแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความรุนแรงของสถานการณ์ และปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนามีความสัมพันธ์กัน

๓.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและการเลือกแสดงหรือไม่แสดง ความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ

ก่อนที่ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและการเลือก กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยจะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดกับการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำก่อน เนื่องจาก ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยความสนิทสนมเป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

จากข้อมูลทั้งหมดจำนวน ๒,๓๒๔ คำตอบ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๑ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยความสนิทสนม

ความสนิทสนม	แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ	ไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ
สนิท	๗๖๓	๓๙๕
ไม่สนิท	๗๐๕	๔๖๑

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ จำนวน ๗๖๓ คำตอบ เลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ จำนวน ๓๙๕ คำตอบ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ จำนวน ๗๐๕ คำตอบ เลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ จำนวน ๔๖๑ คำตอบ จากข้อมูลจะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท และเพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงหรือไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำของผู้พูดภาษาไทย แต่ปัจจัยความสนิทสนมน่าจะมีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาต่อไป

เมื่อนำการปรากฏของการเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ โดยการพูดต่อหน้า และไม่พูดต่อหน้า และการเลือกไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการทำเฉยๆ และการทำอย่างอื่นมาเปรียบเทียบกัน ระหว่างสถานการณ์เพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๒ แสดงการปรากฏของการแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจวิธีการต่างๆ เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยความสนิทสนม

ความสนิทสนม	แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ		ไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ		รวม
	พูดต่อหน้า	ไม่พูดต่อหน้า	ทำอย่างอื่น	เฉยๆ	
สนิท	๗๒๙	๓๔	๙๘	๒๙๗	๑,๑๕๘
ไม่สนิท	๕๖๔	๑๔๑	๑๕๓	๓๐๘	๑,๑๖๖
รวม	๑,๒๙๓	๑๗๕	๒๕๑	๖๐๕	๒,๓๒๔

จากข้อมูลตาราง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจ แบบพูดต่อหน้าผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิทมากกว่า เพื่อนที่ไม่สนิท ขณะเดียวกัน ผู้พูดที่เลือกแสดงความไม่พอใจแบบไม่พูดต่อหน้า ก็พบว่าปรากฏกับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนไม่สนิท มากกว่า กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ดังตัวอย่างแบบสอบถาม ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่อเพื่อนสนิท แต่กลับทำเฉยๆ กับเพื่อนนิสิตนักศึกษา เช่น

(เพื่อนสนิท) **มึงไปหาเลกเซอร์มาเลย แล้วซีร็อกมาให้กูด้วย**(สมุดหาย)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **ไม่ใช่เพื่อนสนิท แต่จะไม่ให้ยืมอีกเลย** (สมุดหาย)

การที่ผู้พูดภาษาไทย เลือกกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิทมากกว่า เพราะผู้พูดเชื่อว่า ผู้ฟังจะเข้าใจและแก้ไขการละเมิด เพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน อีกทั้งกับ ผู้ฟังที่ไม่สนิท ผู้พูดเกรงว่าผู้ฟังจะโกรธ หรือกลัวว่าผู้ฟังอาจทำร้ายผู้พูดกลับได้ ดังข้อมูลที่พบในแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลของการไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำว่า

- ไม่รู้จักกันกลัวโดนต่อย (เสียงดัง)
- ไม่กล้าต่อว่าเพราะไม่สนิท (แฉงคิว)
- ไม่อยากมีปัญหา กับเพื่อนข้างห้อง (ขยะ)

จะเห็นได้ว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดมีความเสี่ยงที่ผู้ฟังจะโกรธ ไม่พอใจ หรือทำร้ายผู้พูดกลับ ดังนั้น ผู้พูดจึงเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีการพูดลับหลัง หรือเลี่ยงการแสดงความโกรธ หรือความไม่พอใจกับเพื่อนไม่สนิทมากกว่าเพื่อนสนิท

๒. ผู้พูดที่เลือกแสดงความไม่พอใจโดยการทำเฉยๆ พบว่าปรากฏใกล้เคียงกันทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิทและสถานการณ์เพื่อนนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกการทำเฉยๆ ของผู้พูดภาษาไทย

ต่อไปผู้วิจัยจะนำข้อมูลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำกลวิธีต่างๆ ที่กลุ่มข้อมูลตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑,๕๖๘ คำตอบ มาวิเคราะห์ว่า ในระดับความไม่พอใจมากและน้อยนั้น ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบใด แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๓.๒.๓ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

จากคำตอบที่เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำทั้งหมด จำนวน ๑,๔๖๘ คำตอบ จำแนกเป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำโดยการพูดต่อหน้า จำนวน ๑,๒๙๓ คำตอบ และไม่พูดต่อหน้า จำนวน ๑๗๕ คำตอบ ปรากฏถ้อยคำ จำนวน ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ตามปัจจัยความสนิทสนมของคู่สนทนา และนับความถี่การปรากฏของกลวิธีแบบตรง และแบบอ้อม ที่ปรากฏในแต่ละปัจจัยความสนิทสนม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๓ แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม

ความสนิทสนม	ชนิดของกลวิธี		รวม การปรากฏ
	แบบตรง	แบบอ้อม	
สนิท	๓๔๕	๙๗๔	๑,๓๑๙
ไม่สนิท	๒๖๔	๘๑๐	๑,๐๗๔

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรง จำนวน ๓๔๕ ถ้อยคำ กลวิธีแบบอ้อม จำนวน ๙๗๔ คำตอบ ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง จำนวน ๒๖๔ ถ้อยคำ กลวิธีแบบอ้อม จำนวน ๘๑๐ ถ้อยคำ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม มากกว่าแบบตรง ทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิทและไม่สนิท

เมื่อนำการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำทั้งหมด มาหาค่าร้อยละของกลวิธีแบบตรง และแบบอ้อมในสถานการณ์เพื่อนสนิทและไม่สนิท ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๔ แสดงค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแบบตรงและแบบอ้อม เปรียบเทียบตามปัจจัยความสนิทสนม

ความสนิทสนม	กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ		รวม
	แบบตรง	แบบอ้อม	
สนิท	๒๖.๑๖	๗๓.๘๔	๑๐๐
ไม่สนิท	๒๔.๕๘	๗๕.๔๒	๑๐๐

จากตารางจะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดง ความไม่พอใจแบบตรง ร้อยละ ๒๖.๑๖ กลวิธีแบบอ้อม ร้อยละ ๗๓.๘๔ ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่ สนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดง ความไม่พอใจแบบตรง ร้อยละ ๒๔.๕๘ กลวิธีแบบอ้อม ร้อยละ ๗๕.๔๒ จากข้อมูลจะเห็นว่า ค่าร้อยละของกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจ ที่ปรากฏใน สถานการณ์เพื่อนสนิทและไม่สนิทมีอัตราใกล้เคียงกัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อม มากกว่า กลวิธีแบบตรง ทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท แต่ในสถานการณ์เพื่อนสนิทมีแนวโน้มว่า ผู้พูด ภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีแบบตรง มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนไม่สนิท ดังข้อมูลแบบสอบถามของ ผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกัน ซึ่งแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิทด้วยกลวิธีที่ ต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท)	เจ็บนะโว้ย	(เหยียบเท้า)
(เพื่อนที่ไม่สนิท)	ไม่เป็นไรครับ	(เหยียบเท้า)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแบบตรง โดยการบอกความรู้สึก ไม่พอใจของผู้พูด แต่กับเพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดกลับเลือกใช้การกล่าวให้อภัยผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจแบบอ้อม

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมและกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจแบบต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๒.๓.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมกับการเลือกใช้กลวิธี แบบตรง

จากข้อมูลกลวิธีการแสดง ความไม่พอใจทั้งหมด จำนวน ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ พบว่า ผู้พูด ภาษาไทยแสดง ความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีแบบตรง จำนวน ๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ จำแนกเป็น การแสดง ความไม่พอใจแบบตรงในสถานการณ์เพื่อนสนิท จำนวน ๓๔๕ ถ้อยคำคิดเป็น ร้อยละ ๒๖.๑๖ ในสถานการณ์เพื่อนนิสิตนักศึกษา จำนวน ๒๖๔ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๘

เมื่อนำการปรากฏของการแสดง ความไม่พอใจแบบตรงทั้งหมด มาจำแนกตามกลวิธี การแสดง ความไม่พอใจแบบตรง ทั้ง ๗ กลวิธี เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยความสนิทและไม่สนิทของคู่ สันทนา พบว่า แต่ละกลวิธีมีการปรากฏและค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑๕ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบตรงเปรียบเทียบตามความสนิทสนม

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง	ความสนิทสนม		สนิท		ไม่สนิท	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๑. การบริภาษผู้ฟัง						
๑.๑ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ	๒๘	๘.๑๒	๓	๑.๑๔		
๑.๒ การบริภาษผู้ฟังด้วยคำที่มีความหมายทางลบ						
๑.๒.๑ ประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ	๖๓	๑๘.๒๖	๕๗	๒๑.๕๙		
๑.๒.๒ กล่าวหาผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคม	๓๒	๙.๒๗	๓๔	๑๒.๘๘		
๑.๒.๓ ดูถูกผู้ฟังหรือครอบครัวผู้ฟัง	๒	๐.๕๘	๗	๒.๖๕		
๒. การบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด	๓๒	๙.๒๗	๑๙	๗.๒๐		
๓. การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง	๖๒	๑๗.๙๗	๓๕	๑๓.๒๕		
๔. การชี้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง						
๔.๑ ถามถึงเหตุผลของการละเมิด	๔๑	๑๑.๘๘	๓๕	๑๓.๒๕		
๔.๒ ขอให้ละเว้นการละเมิด	๓๐	๘.๗๐	๓๕	๑๓.๒๕		
๔.๓ กล่าวถึงการไม่กระทำสิ่งที่ควรกระทำ	๔๐	๑๑.๕๙	๓๓	๑๒.๕๐		
๕. การข่มขู่ผู้ฟัง	๙	๒.๖๑	๓	๑.๑๔		
๖. การกล่าวแข่งผู้ฟัง	--	--	๑	๐.๓๘		
๗. การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง	๖	๑.๗๔	๒	๐.๗๖		
รวม	๓๔๕	๙๙.๙๙	๒๖๔	๙๙.๙๙		

จากข้อมูลตาราง สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ มากที่สุด จำนวน ๖๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๖ ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้การประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ มากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยปรากฏจำนวน ๕๗ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๙ การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบเหมือนกัน ทั้งต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิท จึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยความสนิทสนมอาจไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ ทั้งนี้ เพราะกลวิธีการประเมินค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ คือ กลวิธีที่เป็นลักษณะสำคัญของวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง นั่นเอง

๒. กลวิธีการข่มขู่ผู้ฟัง และกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง พบว่า ส่วนใหญ่ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิท โดยปรากฏจำนวน ๙ ถ้อยคำ และจำนวน ๖ ถ้อยคำตามลำดับ ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท พบว่า ทั้งสองกลวิธีปรากฏเพียง ๓ ถ้อยคำและ ๒ ถ้อยคำ ตามลำดับเท่านั้น แสดงให้เห็นความสอดคล้องกัน ของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา กล่าวคือ การแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีที่คุกคามผู้ฟังกลับมากกว่าในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท

๓. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ไม่พบว่าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟังเลย ขณะที่ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท พบกลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟังปรากฏเพียง ๑ ถ้อยคำ จากข้อมูลแบบสอบถามของผู้พูดคนเดียวกันที่เลือกแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิทในสถานการณ์นี้ เช่น

- (เพื่อนสนิท) **ทำอย่างนี้ก็อย่าหวังว่าจะได้อะไรอีกเลย สอบตกให้ตายก็**
จะไม่ช่วยโคตรไร้ความรับผิดชอบ (สมุดหาย)
- (เพื่อนที่ไม่สนิท) **ไร้ความรับผิดชอบ ขอให้แม่สอบตก เลว ชั่ว** (สมุดหาย)

จากตัวอย่างถ้อยคำที่ขีดเส้นใต้คือกลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟัง จะเห็นว่า กับผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแข่ง ส่วนผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง จากข้อ ๒. แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จะเลือกกลวิธีที่คุกคามผู้ฟังกลับในสถานการณ์เพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท แต่เนื่องจากกลวิธีดังกล่าว ปรากฏในสถานการณ์สมุดหายซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด กลวิธีการกล่าวแข่งผู้ฟัง และกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ก็ถือว่าเป็นกลวิธีที่ผู้พูดแสดงการคุกคามผู้ฟังกลับเช่นกัน ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า เมื่อระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์นั้นมาก ผู้พูดมักเลือก ใช้กลวิธีที่แสดงการคุกคามผู้ละเมิดกลับมากขึ้น ทั้งนี้ กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ผู้พูดจะเลือกใช้การกล่าวตัดความสัมพันธ์ ส่วนกับผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแข่ง ซึ่งทั้งสองกลวิธีถือเป็นกลวิธีที่แสดงการคุกคามผู้ฟังที่รุนแรงมากที่สุด

๔. กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง พบว่า ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิทมากกว่า เพื่อนที่ไม่สนิท ทั้งนี้ เพราะกับเพื่อนสนิท ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์กัน เป็นเพื่อนกัน ต้องพึ่งพาช่วยเหลือกันและกัน การที่ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง ย่อมทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจได้ทันทีว่า ผู้พูดรู้สึกไม่พอใจ ทั้งนี้ เพราะการดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างคู่สนทนาถือเป็น

เป้าหมายสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา (Leech, 1983) ขณะที่ กับเพื่อนที่ไม่สนิทผู้พูดและผู้ฟังมิได้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จึงมักไม่ปรากฏกลวิธีนี้

๕. กลวิธีการบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ พบว่า ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิทจำนวน ๒๘ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๘.๑๒ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทปรากฏเพียง ๓ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๑.๑๔ เท่านั้น แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยความสัมพันธ์สนมระหว่างคู่สนทนามีความสัมพันธ์กับการเลือกกลวิธีการบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ กล่าวคือ **ผู้พูดมีแนวโน้มที่จะใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท** ตัวอย่างจากข้อมูลแบบสอบถาม ที่ผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **เฮ้ย มึงไปต่อแถวเลย กูรีบว้ย สาด** (แซงคิว)

(เพื่อนที่ไม่สนิท) **ขอโทษนะครับ ผมก็รีบเหมือนกัน** (แซงคิว)

จากตัวอย่างข้างต้น แม้ว่าผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลว่า “ผู้พูดรีบ” เหมือนกัน ทั้งกับเพื่อนสนิทและเพื่อนที่ไม่สนิท แต่ในสถานการณ์เพื่อนสนิท จะเห็นว่า นอกจากผู้พูดจะใช้กลวิธีการบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ “สัดว” แล้ว ผู้พูดยังใช้กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟังด้วยคำ “เฮ้ย” และใช้กลวิธีเสริมด้วยคำบุรุษสรรพนามที่หยาบ “มึง” และ “กู” อีกด้วย ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเรียกความสนใจจากผู้ฟังแบบสุภาพด้วยคำว่า “ขอโทษ” อีกทั้ง ยังใช้คำลงท้ายที่สุภาพว่า “ครับ” และใช้คำบุรุษสรรพนามแทนตัวผู้พูดว่า “ผม” นอกจากนี้ ผู้พูดยังใช้คำ “เหมือนกัน” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรับรู้ “ความรีบ” ของผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกตามแนวคิดของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) อีกด้วย

๖. การที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท แสดงให้เห็นว่า กับผู้ฟังที่ไม่สนิท ผู้พูดนอกจากต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังแล้ว ผู้พูดยังต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังที่ไม่สนิทนั้นอย่างสุภาพอีกด้วย ทั้งนี้ อาจมิได้หมายความว่า ผู้พูดต้องการรักษาหน้าของผู้ฟังเสมอไป เพราะในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ฟังเป็นฝ่ายละเมิดผู้พูด ผู้ฟังสร้างความรำคาญและความไม่พอใจแก่ผู้พูด ผู้พูดจึงมีสิทธิ์ที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง การที่ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังด้วยความสุภาพ น่าจะเป็นการใช้กลวิธีที่สุภาพนั้น เพื่อรักษาหน้าของตัวผู้พูดเองมากกว่า **เพราะการกล่าวถ้อยคำหยาบคาย ผู้พูดมีความเสี่ยงที่จะเสียหน้าหรือถูกผู้อื่นมองว่าเป็นคนหยาบคาย หรือไม่สุภาพได้** สอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่อง วัจนกรรมการ

บริภาษในภาษาไทย ของ วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (๒๕๔๗) ที่กล่าวว่า ผู้บริภาษมักจะหลีกเลี่ยงการกล่าวคำหยาบต่างๆ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาศักดิ์ศรี หรือหน้าตาของตนไว้ ไม่ให้ผู้อื่นมองว่าเป็นคนหยาบคาย

๗. การใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิท บางครั้งอาจมิได้แสดงออกถึงความไม่สุภาพหรือหยาบคายเสมอไป หากว่า การใช้ภาษาลักษณะเช่นนั้น ผู้พูดและเพื่อนสนิทใช้สนทนากันเป็นปกติอยู่แล้ว ทั้งนี้ ตามแนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) การใช้คำที่แสดงความเป็นกลุ่มพวกเดียวกัน ถือเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง การที่ผู้พูดใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนไม่สนิท เพราะผู้พูดเชื่อว่าเพื่อนสนิทจะไม่โกรธ หรือผู้พูดคิดว่าเพื่อนจะเข้าใจผู้พูด ทั้งนี้ เพราะการแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังได้เรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน ดังข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทและเพื่อนนิสิตนักศึกษาต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท)	ไอ้สาด	(เหยียบเท้า)
(เพื่อนที่ไม่สนิท)	มองหน้า จ้องตาอย่างเอาเรื่อง	(เหยียบเท้า)
(เพื่อนสนิท)	เฮ้ย ไอ้ห่า เค้ารอดังนานนะมึง	(แซงคิว)
(เพื่อนที่ไม่สนิท)	มองตั้งแต่หัวจรดเท้า	(แซงคิว)

จากตัวอย่าง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเข้มคือถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟัง ถ้อยคำที่ขีดเส้นใต้คือการทำอย่างอื่นที่ผู้พูดระบุในแบบสอบถาม ในสถานการณ์เหยียบเท้า กับเพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการบริภาษด้วยคำหยาบว่า “ไอ้สาด” แต่กับเพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำแต่ใช้การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางแทน เช่นเดียวกับ ในสถานการณ์แซงคิว กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบว่า “ห่า” และกลวิธีการบอกข้อมูลของผู้อื่นว่า “เค้ารอดานาน” เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือแก้ไขการละเมิดนั้นด้วยตัวผู้ฟังเอง แต่กับผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจ แต่ใช้การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางแทน แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นการกระทำเพื่อระบายความหงุดหงิดหรือความไม่พอใจของผู้พูด แต่ก็ไม่สามารถทำให้ผู้ฟังรับรู้หรือเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดมีเจตนาใด การไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น จึงมิได้เป็นการกระทำเพื่อมุ่งให้เกิดการแก้ไขการละเมิด แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดส่วนใหญ่มุ่งระบายความรำคาญ ความหงุดหงิด หรือความไม่พอใจของตนเท่านั้น ไม่ได้มุ่งให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด เพราะกับผู้ที่ไม่สนิท ผู้พูดและผู้ฟังไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน

๘. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง จำนวน ๖๒ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๑๗.๙๗ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทซึ่งปรากฏเพียง ๓๕ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๑๓.๒๕ จากข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พูดคนเดียวกันแสดง ความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน ดังตัวอย่าง

(เพื่อนสนิท) **เฮ้ย มึงเหยียบตีนกู** (เหยียบเท้า)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **เด็กน้อย อีกรอยงี้ก็เข้าไปคุยกับมัน** (เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเข้มคือถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวต่อหน้าผู้ฟัง ถ้อยคำที่ขีดเส้นใต้คือเหตุผลของการทำเฉยๆ ที่ผู้พูดระบุในแบบสอบถาม ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกกลวิธีการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดกลับเลือกทำเฉยๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ละเมิด กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท มากกว่าผู้ละเมิดที่ไม่สนิท

๙. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด จำนวน ๓๒ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๙.๒๗ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทซึ่งปรากฏ จำนวน ๑๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๗.๒๐ ดังข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกันแสดง ความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **ของใช้ส่วนตัวของเรา เราก็มองอยากใช้ร่วมกับใคร ตัวเองน่าจะเข้าใจ
 นะเราไม่ชอบ พูดจริงๆ** (ขโมย)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **พูดกับ เพื่อนเรา ว่า ทำไมหมดเร็วจังวะ ก็ใช้ล้างอยู่หน้าเดียวหรือมีใครแอบ
 เอาไปล้างหน้าไหนอีกพะเนี้ย ไม่ได้มีตั้งคั้งชื้อบอยๆนะเพี้ย** (ขโมย)

จากตัวอย่าง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเข้มคือถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวต่อหน้าผู้ฟัง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเอนคือถ้อยคำที่ผู้พูดไม่กล่าวต่อหน้าผู้ฟังแต่เลือกกล่าวถ้อยคำกับผู้อื่น ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟัง ที่แอบใช้โฝมล้างหน้าของผู้พูด โดยบอกว่า “ไม่ชอบ” ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง แต่เลือกระบายความไม่พอใจต่อผู้อื่นแทน แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูดกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท

อนึ่ง “ความรู้สึกของผู้พูด” อาจไม่มีความจำเป็นที่คนไม่สนิทต้องรับรู้ หรืออาจเป็นไปได้ว่า ผู้พูดไม่จำเป็นต้องบอกความรู้สึกของตนให้คนไม่สนิทรู้ เนื่องจาก กับคนไม่สนิท ผู้พูดและผู้ฟังไม่มีความสัมพันธ์กันโดยตรง

๑๐. ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการชี้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยการขอให้ละเว้นการละเมิด จำนวน ๓๕ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๑๓.๒๕ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ที่ปรากฏจำนวน ๓๐ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๘.๗๐ ดังข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **ไอ้สราด มึงกวาดขยะมาไว้หน้าห้องกูทำไมวะ** (ขยะ)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **ช่วยอย่ากวาดขยะมาไว้หน้าห้องผมด้วยนะครับ** (ขยะ)

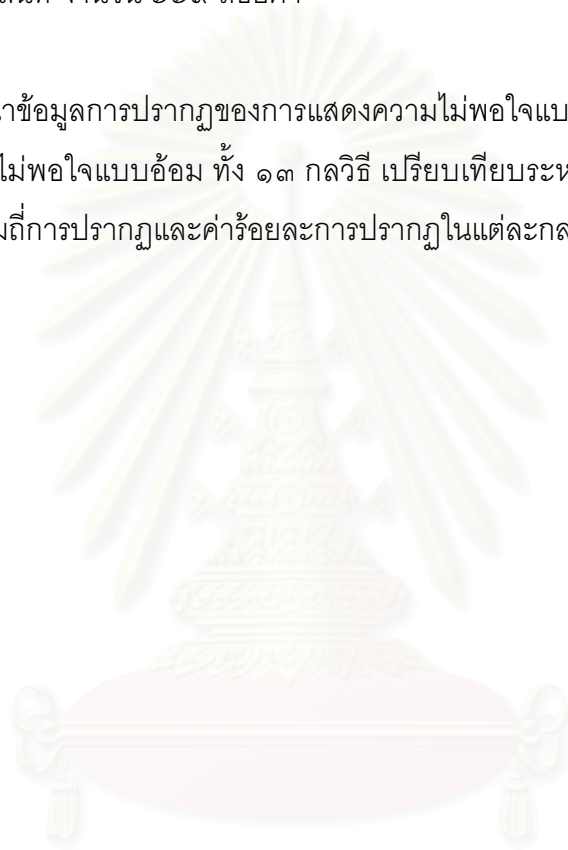
จากตัวอย่าง จะเห็นว่า แม้ว่าผู้พูดจะเลือกกล่าวถึงการละเมิดคือการ “กวาดขยะมาไว้หน้าห้องกู (ผม)” เหมือนกัน ทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิทและไม่สนิท แต่ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้การบริภาษผู้ฟังด้วยคำหยาบ เพื่อแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ความไม่พอใจของตนโดยตรงไปตรงมา อีกทั้งกลวิธีการถามเหตุผลของการละเมิด ก็เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้กล่าวแก้ตัวหรืออธิบายเหตุผลของการกระทำผิดด้วย ผู้พูดถามเหตุผลของการละเมิดเพราะผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังอธิบายเพื่อเรียนรู้พฤติกรรมของกันและกัน ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกไม่ถามเหตุผลของการละเมิด แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ต้องการทราบ หรือไม่จำเป็นที่ผู้พูดต้องรับรู้เหตุผลของผู้ฟังซึ่งไม่สนิทกับตน ดังนั้น การเลือกกลวิธีแสดงความไม่พอใจของผู้พูด จึงแสดงให้เห็นเป้าหมายในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด กล่าวคือ การแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดที่สนิท ผู้พูดต้องการเหตุผลและคำอธิบายจากผู้ละเมิด เพื่อการเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน ส่วนการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ผู้พูดต้องการระบายความไม่พอใจของตน และเพื่อให้ผู้ฟังละเว้นการละเมิด

สอดคล้องกับที่ ลาฟอเรสท์ (2002) กล่าวว่า การแสดงความไม่พอใจกับคนรู้จักเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ และแสวงหาจุดที่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถรับได้กับพฤติกรรมของกันและกัน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในขณะที่กับคนแปลกหน้า เราไม่จำเป็นจะต้องสร้างความสัมพันธ์ด้วย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใดๆ ของกันและกัน การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นการระบายความรู้สึกของผู้พูด และเพื่อจะก่อให้เกิดการแก้ไขพฤติกรรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง หรือสิทธิของสังคมส่วนรวม

๓.๒.๓.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสนิทสนมกับการเลือกใช้กลวิธี แบบอ้อม

จากข้อมูลกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ ผู้พูดภาษาไทย แสดงความไม่พอใจต่อหน้าผู้ฟังด้วยถ้อยคำแบบอ้อม จำนวน ๑,๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๔ จำแนกเป็นการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมในสถานการณ์เพื่อนสนิท จำนวน ๙๔๐ ถ้อยคำ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท จำนวน ๖๖๙ ถ้อยคำ

เมื่อนำข้อมูลการปรากฏของการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมทั้งหมด มาจำแนกตาม กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ทั้ง ๑๓ กลวิธี เปรียบเทียบระหว่างระดับความไม่พอใจมาก และน้อย พบว่ามีความถี่การปรากฏและค่าร้อยละการปรากฏในแต่ละกลวิธี ดังตารางต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๓.๑๖ แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีแบบอ้อมเปรียบเทียบตามปัจจัย

ความสนิทสนม

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม	สนิท		ไม่สนิท	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
๑. การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง				
๑.๑ การบอกข้อมูลเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัว	๒๒	๒.๓๔	๑๓	๑.๙๔
๑.๒ การบอกข้อมูลเพื่อแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด				
๑.๒.๑ การบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ	๑๘๗	๑๙.๘๙	๑๒๑	๑๘.๐๙
๑.๒.๒ การบอกข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การละเมิด	๒๗	๒.๘๗	๒๘	๔.๑๘
๑.๒.๓ การบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง	๗๕	๗.๙๘	๒๕	๓.๗๔
๒. การกล่าวเตือนผู้ฟัง				
๒.๑ เตือนผู้ฟังให้ระวังพฤติกรรมของตนเอง	๒๒	๒.๓๔	๑๐	๑.๔๙
๒.๒ เตือนผู้ฟังว่าผู้อื่นจะไม่พอใจ	๑๐	๑.๐๖	๒	๐.๓๐
๓. การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่าง				
๓.๑ การสั่งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๖๓	๖.๗๐	๖๘	๑๐.๑๖
๓.๒ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๒๐๓	๒๑.๖๐	๑๐๖	๑๕.๘๔
๓.๓ การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่างในครั้งต่อไป	๖๗	๗.๑๓	๑๘	๒.๖๙
๔. การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด	๕	๐.๕๓	๖	๐.๙๐
๕. การขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด	๗๒	๗.๖๖	๑๒๔	๑๘.๕๓
๖. การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง	๒๒	๒.๓๔	๑๘	๒.๖๙
๗. การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๑๓	๑.๓๘	๒	๐.๓๐
๘. การกล่าววิพากษ์ต่อการละเมิดของผู้ฟัง	๓๔	๓.๖๒	๒๒	๓.๒๙
๙. การกล่าวอนุญาตผู้ฟังให้ละเมิดผู้พูดได้	๖	๐.๖๔	๗	๑.๐๕
๑๐. การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะให้แก้ไขการละเมิด	๔๕	๔.๗๙	๔๐	๕.๙๘
๑๑. การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	๒	๐.๒๑	๒	๐.๓๐
๑๒. การทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น	๓๐	๓.๑๙	๓	๐.๔๕
๑๓. การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน (Verbal irony)	๓๕	๓.๗๒	๕๔	๘.๐๗
รวม	๙๔๐	๙๙.๙๙	๖๖๙	๙๙.๙๙

จากข้อมูลตาราง สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท กลวิธีแบบอ้อมที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้มากที่สุด คือ การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด จำนวน ๒๐๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๐ ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิดมากที่สุด จำนวน ๑๒๔ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๓ ดังข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พูดคนเดียวที่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท)	เฮ้ย ตามคิวเด่	(แซงคิว)
(เพื่อนที่ไม่สนิท)	ช่วยต่อตามคิวด้วยคะ	(แซงคิว)

จากตัวอย่าง กับเพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกสั่งผู้ฟังว่าให้ “ตามคิว” ส่วนกับเพื่อนที่ไม่สนิทผู้พูดเลือกขอร้องผู้ฟังว่า “ช่วย...ด้วยคะ” สอดคล้องกับลักษณะของวัจนกรรมที่ว่า การแสดงความไม่พอใจนั้น นอกจาก ผู้พูดต้องการระบายความหงุดหงิดหรือไม่พอใจแล้ว ผู้พูดยังต้องการให้การละเมิดที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขอีกด้วย และสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา มีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ทั้งนี้ เพราะความสนิทสนมทำให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิทแตกต่างกัน กับเพื่อนสนิท ผู้พูดและผู้ฟังรู้จักอุปนิสัยของกันและกัน ผู้พูดจึงสามารถสั่งให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดได้อย่างตรงไปตรงมา ส่วนกับเพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดไม่รู้จักอุปนิสัยของผู้ฟัง ผู้พูดจึงมักเลือกใช้กลวิธีที่สุภาพมากกว่า

๒. ตามเงื่อนไขวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) กลวิธีการสั่งและขอร้องมีเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจเหมือนกัน คือ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งที่ผู้พูดขอ (S wants H to do A) ต่างกันที่ การสั่งนั้นผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟัง ในสถานการณ์การละเมิดที่เกิดขึ้น ผู้ฟังเป็นฝ่ายละเมิดผู้พูด ผู้พูดย่อมมีอำนาจแห่งความชอบธรรมที่จะแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังได้ ไม่ว่าจะผู้ฟังจะสนิทสนมกับผู้พูดหรือไม่ สอดคล้องกับข้อมูลตารางที่พบว่า กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด นอกจาก ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิทมากที่สุดแล้ว ยังปรากฏในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทมากเช่นกัน โดยปรากฏจำนวน ๑๐๖ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๔ ในขณะที่ กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด ซึ่งปรากฏมากในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทนั้น กลับพบว่า ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิทเพียง ๗๒ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๗.๖๖ เท่านั้น

๓. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท พบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไป จำนวน ๗๒ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๗.๖๖ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทซึ่งปรากฏเพียง ๑๘ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ กลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้ง

ต่อไป แตกต่างจากกลวิธีการสั่งโดยทั่วไป ทั้งนี้ เพราะผู้พูดใช้คำบอกเวลาในอนาคต เช่น คราวหน้า คราวหลัง วันหลัง เพื่อสื่อความว่า ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำตามคำสั่งนั้นในครั้งต่อไป ทำให้ผู้ฟังอาจตีความได้ว่า ผู้พูดเพียงต้องการให้ตนกระทำสิ่งนั้นในคราวหน้า หรือผู้พูดมิได้ต้องการตำหนิการกระทำของผู้ฟังที่เกิดขึ้นในครั้งนี้นี้ก็เป็นได้ อีกทั้งกลวิธีนี้ยังแสดงนัยที่ว่า ผู้พูดยังคงต้องการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ฟังต่อไป สอดคล้องกับการปรากฏของกลวิธีการสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างในครั้งต่อไป ที่มักปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท เพราะกับผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ผู้พูดและผู้ฟังไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงไม่สมเหตุผลผลที่ผู้พูดจะต้องรักษาความสัมพันธ์ต่อผู้ฟัง เมื่อผู้พูดถูกละเมิดและได้เลือกแสดงหรือไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดไปแล้ว ก็ถือว่าความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาในสถานการณ์การละเมิดนั้นได้สิ้นสุดลงแล้ว

๔. จากข้อมูลพบว่า กลวิธีที่ปรากฏมากเป็นลำดับที่สอง ทั้งในสถานการณ์เพื่อนสนิท และเพื่อนที่ไม่สนิท คือ กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ โดยปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิท จำนวน ๑๘๗ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๘ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท จำนวน ๑๒๑ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๙ กลวิธีการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่นๆ เปรียบเสมือนการแสดงเหตุผลของการสั่งหรือขอร้อง เพราะทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีเหตุผลหรือมีความจำเป็นในการสั่งหรือขอร้องให้ผู้ฟังกระทำตามความต้องการของตน ดังข้อมูลที่พบจากแบบสอบถาม ผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน ดังตัวอย่าง

(เพื่อนสนิท) **เบาเสียงหน่อยสิวะ เราจะทำการบ้าน** (เสียงดัง)

(เพื่อนที่ไม่สนิท) **ช่วยเบาเสียงหน่อยได้มั๊ยครับ จะทำการบ้าน** (เสียงดัง)

๕. จากข้อมูลพบว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง จำนวน ๗๕ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๗.๙๘ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิทซึ่งปรากฏเพียง ๒๕ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๓.๗๔ เท่านั้น กลวิธีการบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง นอกจากจะเป็นการบอกข้อมูลซึ่งช่วยสนับสนุนความชอบธรรมของผู้พูดในการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังแล้ว กลวิธีการบอกข้อมูลที่เป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง ที่ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิท ยังเป็นเหมือนการขอความเห็นใจจากผู้ฟังอีกด้วย เพราะกับเพื่อนสนิท ผู้ฟังย่อมเข้าใจและเห็นใจในความเดือดร้อนของเพื่อนมากกว่าผู้ฟังที่ไม่สนิท ดังข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **แล้วภรรยาจะอ่านอะไรละเนี่ย** (สมุดหาย)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **นายช่วยหาถ่ายเอกสารของคนอื่นให้เราด้วยแล้วกัน** (สมุดหาย)

จากตัวอย่าง ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีบอกข้อมูลซึ่งเป็นผลร้ายจากการกระทำของผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ความเดือดร้อนของตน เพื่อขอความเห็นใจ และเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด ผู้พูดเชื่อว่า ผู้ฟังซึ่งเป็นเพื่อนสนิทของตนจะเข้าใจ ขณะที่ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างโดยระบุสิ่งที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำอย่างชัดเจน

อนึ่ง การที่ผู้พูดเพียงเอ่ยถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ฟังซึ่งเพื่อนสนิทของตน แล้วผู้ฟังสามารถรับรู้ เข้าใจ หรือแก้ไขการละเมิด ก็ถือได้ว่าเป็นการพิสูจน์ความเป็นเพื่อนกันอีกด้วย เพราะเพื่อนย่อมรู้จักเพื่อน หรือเป็นการพิสูจน์ว่า ผู้ฟังพร้อมจะแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง หากว่าตนทำให้เพื่อนเดือดร้อน ผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ย่อมต้องการแสดงให้เพื่อนเห็นว่าตนพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขการกระทำ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

๖. จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะนำให้แก้ไขการละเมิด ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิท จำนวน ๑๓ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๑.๓๘ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ซึ่งปรากฏเพียง ๒ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๐.๓๐ เท่านั้น ดังข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **เฮ้ย หารกันนะ ครึ่งหน้าก็ใช้ด้วยกันเลย** (ขโมย)
 (เพื่อนที่ไม่สนิท) **เก็บโฟมล้างหน้าไว้ให้ดี ไม่ให้มันขโมยใช้ถ้าจะใช้ให้ขอยืมก่อน** (ขโมย)

จากตัวอย่าง ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวชักชวนให้ผู้ละเมิดใช้โฟมล้างหน้าร่วมกับตน กลวิธีการชักชวน คือ การที่ผู้พูดพยายามเสนอการกระทำให้ผู้ฟังสนใจกระทำร่วมกับผู้พูด เนื่องจาก ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ถูกต้อง เหมาะสม หรือเป็นความต้องการของผู้พูดที่จะกระทำบางอย่างร่วมกับผู้ฟัง เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดที่เกิดขึ้น ในขณะที่กับเพื่อนที่ไม่สนิท ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำแต่เลือกแก้ไขการละเมิดแทน ดังนั้น กลวิธีการกล่าวชักชวนจึงเป็นกลวิธีที่มักปรากฏกับเพื่อนสนิทเท่านั้น เพราะกับเพื่อนสนิท ผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์กัน การที่ผู้พูดชักชวนให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างร่วมกัน จึงมีโอกาสเป็นไปได้และสมเหตุสมผลมากกว่ากับเพื่อนที่ไม่สนิท

๗. จากข้อมูลพบว่า กลวิธีการกล่าวแนะนำ ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนสนิท ร้อยละ ๒.๓๔ ใกล้เคียงกับ ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ที่ปรากฏร้อยละ ๒.๖๙ กลวิธีแนะนำ แตกต่างจาก กลวิธีการกล่าวชักชวน คือ การกล่าวชักชวนนั้น ผู้พูดแสดงความเป็นมิตรและต้องการที่จะกระทำ บางอย่างร่วมกับผู้ฟัง แต่กลวิธีการแนะนำนั้น ผู้พูดเพียงแนะนำให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างซึ่งผู้พูดเชื่อว่าเป็น สิ่งดีหรือมีประโยชน์ต่อผู้ฟัง แต่ผู้พูดมิได้ต้องการจะกระทำสิ่งนั้นร่วมกับผู้ฟัง ไม่ว่าจะผู้ละเมิดจะสนิท หรือไม่สนิทกับผู้พูด ผู้พูดก็สามารถเลือกใช้กลวิธีการแนะนำได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงสอดคล้องกับ ข้อมูลที่พบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการแนะนำใกล้เคียงกันทั้งต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิท

๘. ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น จำนวน ๓๐ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๓.๑๙ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท ซึ่งปรากฏเพียง ๓ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๐.๔๕ เท่านั้น กลวิธีการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถึงการ กระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังหรือกล่าวถึงการละเมิดที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาแต่ด้วยน้ำเสียงล้อเล่น หรือทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดล้อเล่น หรือไม่จริงจัง ดังข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด ซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท)	เหยียบให้แรงกว่านี้ซิมีง	
	(คงแซวกันเล่นๆ ถ้าเป็นเพื่อนสนิทกันจริงๆ)	(เหยียบเท้า)
(เพื่อนที่ไม่สนิท)	ไม่เป็นไร	(เค้าคงไม่ได้ตั้งใจเหยียบเท้าเรา)
		(เหยียบเท้า)

จากตัวอย่าง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเข้มคือถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟัง ถ้อยคำที่อยู่ใน วงเล็บคือเหตุผลของการกล่าวถ้อยคำนั้น ที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ จะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังเหยียบเท้าของผู้พูดให้แรงขึ้น ผู้ฟังเข้าใจได้ว่าถ้อยคำนี้ ผู้พูดไม่ได้ถือเป็นเรื่องจริงจัง เพราะในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ฟังเหยียบเท้าของผู้พูดแล้วไม่ขอโทษ ทำให้ผู้พูดไม่พอใจ ผู้พูดจึงไม่น่าจะเชิญชวนให้ผู้ฟังเหยียบเท้าตนอีก ผู้ฟังไม่น่าจะตีความว่าผู้พูดต้องการกระชดประชันตน เนื่องจาก ถ้อยคำดังกล่าวผู้พูดสร้างบรรยากาศของการสนทนาว่าเป็นการล้อเล่น อีกทั้งผู้พูดและผู้ฟังก็เป็นเพื่อนสนิทกัน ซึ่งยอมล้อเล่นกันได้เป็นปกติวิสัย ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท จะเห็นว่า ผู้พูดเลือกกล่าวให้อภัยผู้ฟัง โดยบอกเหตุผลว่า ผู้พูดคิดว่าผู้ฟังไม่ได้มีเจตนาที่จะละเมิดผู้พูด

๙. กลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวอย่างหนึ่งแต่หมายความว่าตรงกันข้าม หรือการพูดสิ่งที่ผู้พูดเชื่อว่าเป็นเท็จเพื่อแนะนำความหมายตรงกันข้าม ผู้พูดอาจใช้กลวิธีดังกล่าวได้ทั้งเพื่อการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น หรือเพื่อประชดประชันผู้ฟัง การจะตัดสินว่าถ้อยคำใด

เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดต้องการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่น หรือต้องการประชดประชันนั้น จากข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยจำแนกได้จากข้อความในวงเล็บซึ่งกลุ่มข้อมูลระบุ ประกอบกับข้อสังเกตที่ว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท การเลือกใช้ถ้อยคำนัยผกผัน น่าจะเพื่อการทำให้ดูเหมือนการล้อเล่นมากกว่าประชดประชัน ทั้งนี้ เพราะกับเพื่อนสนิท ผู้พูดมักเลือกแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมา เพราะคู่สนทนาที่สนิทสนมกันย่อมรู้อุปนิสัยกัน ผู้พูดรู้ว่าเพื่อนจะไม่โกรธหากตนพูดออกไปตรงๆ ผู้พูดจึงไม่มีความจำเป็นต้องกล่าวอ้อมค้อม หรือใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อประชดประชันผู้ฟัง ดังนั้น นอกจากปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา จะมีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยแล้ว ปัจจัยความสนิทสนม ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ฟังใช้ประกอบในการตีความถ้อยคำของผู้พูดอีกด้วย

๑๐. กลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน เพื่อการประชดประชันผู้ฟัง ในงานวิจัยนี้พบว่า ปรากฏในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท จำนวน ๕๔ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๘.๐๗ มากกว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ที่ปรากฏเพียง ๓๕ ถ้อยคำหรือร้อยละ ๓.๗๒ ดังข้อมูลจากแบบสอบถามผู้พูดคนเดียวกันแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดซึ่งมีความสนิทสนมต่างกัน เช่น

(เพื่อนสนิท) **ทำไมมึงเลวจัง** (แซงคิว)

(เพื่อนที่ไม่สนิท) **ขอโทษนะครับ การศึกษาไม่ทำให้จริยธรรมคุณเพิ่มเลยเหอครับ**

[เสียงดัง] **คนอื่นเขาก็รีบนะครับ หรือใครที่บ้านคุณตาย** (แซงคิว)

จากตัวอย่าง ถ้อยคำที่พิมพ์ตัวเข้มคือถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟัง ถ้อยคำที่ขีดเส้นใต้คือกลวิธีการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน จะเห็นว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง โดยเลือกใช้กลวิธีแบบตรง ขณะที่กับเพื่อนนิสิตนักศึกษา ผู้พูดใช้หลายกลวิธีร่วมกัน ประกอบด้วย การดูถูกผู้ฟัง การบอกข้อมูล และการใช้ถ้อยคำนัยผกผัน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถ้อยคำที่ผู้พูดใช้จะเห็นว่า ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวว่า “หรือใครที่บ้านคุณตาย” ซึ่งเป็นคำถามซึ่งไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ย่อมทำให้ผู้ฟังสามารถรับรู้และเข้าใจได้ทันทีว่า ผู้พูดต้องการประชดประชันผู้ฟัง แม้ว่าถ้อยคำที่ผู้พูดเลือกใช้กับเพื่อนที่ไม่สนิทจะดูสุภาพ แต่การใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อประชดประชันผู้ฟัง ย่อมสร้างความรู้สึกเจ็บใจแก่ผู้ฟังได้มากกว่าการแสดงความไม่พอใจแบบตรงไปเสียอีก อนึ่ง การที่ผู้พูดกล่าวประชดประชันผู้ฟัง ยังมีนัยว่า ผู้พูดไม่สนใจความรู้สึกของผู้ฟัง เพราะผู้พูดกับผู้ฟังไม่ได้สนิทสนมกัน จึงไม่มีความจำเป็นต้องถนอมน้ำใจของกัน การแสดงความไม่พอใจของผู้พูดจึงเพื่อการระบายความหงุดหงิด หรือเพื่อความสะใจของผู้พูดเท่านั้น

๑๑. จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบไม่พูดต่อหน้าผู้ฟัง เลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบไม่พูดต่อหน้าผู้ฟังที่เป็นเพื่อนสนิทน้อยกว่า ในสถานการณ์เพื่อนสนิท ผู้พูดที่เลือกไม่พูดต่อหน้า เลือกใช้กลวิธีการนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลังและการระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่นมากที่สุด ส่วนในสถานการณ์เพื่อนที่ไม่สนิท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีการนินทาว่าร้ายผู้ละเมิดลับหลังมากที่สุดเช่นเดียวกัน จากผลที่ได้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสนิทสนมมีความสัมพันธ์กับการเลือกวิธีการแบบพูดต่อหน้าหรือไม่พูดต่อหน้า แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบไม่พูดต่อหน้า ทั้งนี้เพราะกลวิธีที่ผู้พูดซึ่งเลือกกลวิธีแบบไม่พูดต่อหน้ามักจะเลือกใช้คือ การนินทาว่าร้ายลับหลัง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ว่า ปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา เป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยทั้งสอง อันได้แก่ ปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยหรือไม่ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ ๒ ที่ว่า ปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา เป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๔

บทสรุป

ในบทนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ตอนที่ ๑ เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากผลการวิจัย ตอนที่ ๒ เป็นการสรุปเปรียบเทียบผลการวิจัยการแสดงความไม่พอใจในวัฒนธรรมไทยกับการแสดงความไม่พอใจในวัฒนธรรมอื่น ตอนที่ ๓ เป็นการอภิปรายผลการวิจัย และในตอนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ๒ ข้อ คือ (๑) ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ จำนวน ๘ สถานการณ์ ได้แก่ สถานการณ์สมุดหาย เสียงดัง ชยะ แซงคิว ขโมย โทรศัพท์ หยิบเท้า และหยิบของ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์และพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจ (๒) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจ กับปัจจัยความสนิทสนม เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้พูดภาษาไทยมาตรฐานที่เป็นนิสิตนักศึกษา จากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ๒๗ แห่งทั่วประเทศ โดยไม่จำกัดคณะ เพศ อายุ หรือตัวแปรอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด ส่วนผู้พูดที่เลือกไม่แสดงความไม่พอใจ เลือกทำเฉยๆ และทำอย่างอื่น โดยส่วนใหญ่เป็นการเลือกทำเฉยๆ โดยบอกเหตุผลของการทำเฉยๆไว้ ๗ เหตุผล เรียงตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้ เป็นเรื่องเล็กน้อย โกรธแต่เฉย คิดว่ามีเหตุผลจำเป็น เป็นเพื่อนกัน ไม่อยากมีเรื่อง เป็นสิทธิ์ของเขา เคยทำเหมือนกัน และไม่ได้ระบุน ส่วนผู้พูดที่เลือกการทำอย่างอื่น พบการทำอย่างอื่นเรียงตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้ การแก้ไข การแสดงสีหน้าท่าทาง การแก้แค้น การส่งสัญญาณบางอย่าง การเขียนโน้ต และการประชด

ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ที่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ พบว่า พฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย สามารถจำแนกได้ ๓ ลักษณะ คือ พฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบตรง พฤติกรรมการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม และพฤติกรรมการเสริมการแสดงความไม่พอใจ โดยสรุปได้ดังนี้

๑. กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง จำแนกได้ ๗ กลวิธี ได้แก่ (๑) การบริภาษผู้ฟัง (๒) การบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด (๓) การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง (๔) การที่ข้อบกพร่องของผู้ฟัง (๕) การข่มขู่ผู้ฟัง (๖) การกล่าวแข่งผู้ฟัง และ (๗) การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง กลวิธีที่พบมากที่สุด คือ การบริภาษผู้ฟังด้วยการประณามค่าผู้ฟังหรือการกระทำของผู้ฟังในทางลบ กลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ การกล่าวแข่งผู้ฟัง พบเพียง ๑ ถ้อยคำเท่านั้น

๒. กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม จำแนกเป็น ๒ แบบ คือ กลวิธีแบบอ้อมที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง และกลวิธีแบบอ้อมที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง

๒.๑ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง จำแนกเป็น ๑๓ กลวิธี ดังนี้ (๑) การบอกข้อมูลบางอย่าง (๒) การเตือน (๓) การสั่ง (๔) การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด (๕) การขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด (๖) การแนะนำสิ่งที่ดีควรกระทำแก่ผู้ฟัง (๗) การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแนะนำแก้ไขการละเมิด (๘) การกล่าวไว้ให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง (๙) การกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดได้ (๑๐) การถามเพื่อให้อำนาจหรือเพื่อแนะนำแก้ไขการละเมิด (๑๑) การเสนอบางสิ่งเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด (๑๒) การล้อเล่น และ (๑๓) การใช้ถ้อยคำนัยแฝง กลวิธีที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุด คือ การสั่งให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด และการบอกข้อมูลของผู้พูดหรือคนอื่น ๆ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด โดยพบในความถี่ใกล้เคียงกัน กลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ การเสนอบางสิ่งเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิด

๒.๒ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง จำแนกเป็น ๔ กลวิธี ดังนี้ (๑) การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย (๒) การนิทนากร้ายผู้ละเมิดลับหลัง (๓) การบอกผู้อื่นให้แสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิด และ (๔) การระบายความรู้สึกไม่พอใจกับผู้อื่น โดยกลวิธีที่ปรากฏมากที่สุด คือ การนิทนากร้ายผู้ละเมิดลับหลัง กลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ การกล่าวโดยไม่เจาะจงเป้าหมาย

๓. กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ จำแนกเป็น ๒ แบบ คือ (๑) กลวิธีเสริมเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ฟัง จำนวน ๒ กลวิธี ประกอบด้วย การเรียกร้องผู้ฟังแบบสุภาพด้วยคำว่า “ขอโทษ” และการเรียกร้องผู้ฟังแบบไม่สุภาพ และ (๒) กลวิธีเสริมเพื่อเสริมการแสดงอารมณ์ไม่พอใจของผู้พูด จำนวน ๓ กลวิธี ประกอบด้วย การใช้คำอุทาน การใช้คำบุรุษสรรพนาม และการใช้คำลงท้าย

ผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อแรก กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรงในการแสดงความไม่พอใจ โดยจากจำนวนถ้อยคำที่เป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจทั้งหมด จำนวน ๒,๓๙๓ ถ้อยคำ พบว่า เป็นกลวิธีการแสดงความไม่

พอใจแบบตรงเพียง ๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ ถ้อยคำ และเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม จำนวน ๑,๖๐๙ ถ้อยคำคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๔

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความไม่พอใจ และสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากกว่าทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โอกาสที่ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงหรือไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีอัตราส่วนเท่าๆ กัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนม พบว่า ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำของผู้พูดภาษาไทย แต่มีผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ ในสถานการณ์เพื่อนสนิท มีแนวโน้มที่ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและใช้คำหยาบมากกว่าในสถานการณ์เพื่อนไม่สนิท

ผลการวิจัยที่ได้ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ ๒ ที่ว่า ปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา เป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย

๔.๒ สรุปเปรียบเทียบผลการวิจัยการแสดงความไม่พอใจในวัฒนธรรมไทยกับการแสดงความไม่พอใจในวัฒนธรรมอื่น

การศึกษาวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยในงานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นลักษณะบางประการของการสื่อสารในวัฒนธรรมไทย ดังต่อไปนี้

๑. ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีแบบตรงเพียงร้อยละ ๒๕.๔๕ เท่านั้น ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่า เมื่อพิจารณาการปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในแต่ละคำตอบ พบว่า คำตอบที่เป็นการปรากฏร่วมกันของกลวิธีแบบตรงเพียงอย่างเดียวมีน้อยมาก ส่วนใหญ่ผู้พูดภาษาไทยที่เลือกใช้กลวิธีแบบตรง มักใช้กลวิธีแบบอ้อมร่วมด้วย แสดงให้เห็นว่า คนไทยไม่นิยมการแสดงความไม่พอใจแบบตรงไปตรงมา สอดคล้องกับที่ โคมิน (Komin, 1990 อ้างใน Panpothong, 2001) กล่าวว่า คนไทยมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อเกิดความขัดแย้ง

เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยกับภาษาอื่น พบว่า ชาวอิสราเอลมักแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีตรงและกลวิธีความสุภาพด้านบวก ส่วนชาวอังกฤษมักใช้กลวิธีอ้อมและกลวิธีความสุภาพด้านลบ ส่วนชาวอเมริกันจะอยู่ระหว่างสองแบบนี้ (Olshtain and

Weinbach, 1987) ในขณะที่ ชาวเยอรมันมักแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา และมักเลือกใช้ กลวิธีที่รุนแรงมากกว่าชาวอังกฤษ (House and Kasper, 1981 อ้างใน Tatsuki, 2000)

อย่างไรก็ตาม แฮาส์และแคสเปอร์ (House and Kasper, 1981 อ้างใน Tatsuki, 2000) ให้ความเห็นที่น่าสนใจว่า ระดับความตรงไปตรงมาของการแสดงความไม่พอใจในแต่ละ วัฒนธรรมไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ทั้งนี้ เพราะแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีบรรทัดฐานในการ ประเมินการแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนในสังคมแตกต่างกัน กล่าวคือ แม้ว่าผลการศึกษาจะ พบว่า ชาวเยอรมันใช้กลวิธีแบบตรงมากกว่าชาวอังกฤษ แต่ก็ไม่สามารถจะสรุปได้ว่า ชาวเยอรมันมี ความสุภาพน้อยกว่าชาวอังกฤษ เพราะสำหรับชาวเยอรมันแล้ว วิธีการตรงดังกล่าวอาจไม่ถือว่าเป็น เรื่องไม่สุภาพ

เช่นเดียวกับผลการศึกษากการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย ที่แม้ว่าผู้พูด ภาษาไทยเลือกกลวิธีแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง แต่กลวิธีแบบอ้อมบางอย่าง เช่น การนินทาว่าร้าย หรือการใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อการประชดประชันก็อาจไม่สุภาพ หรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บใจได้ มากกว่าการพูดแบบตรงไปตรงมาก็เป็นได้ ผู้พูดภาษาไทยส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เห็นว่า กลวิธี ดังกล่าว ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้ามากกว่าการพูดต่อหน้าแบบตรงไปตรงมาเสียอีก เพราะผู้พูดไม่เปิด โอกาสให้ผู้ฟังได้อธิบายเหตุผล อีกทั้งหากเป็นเพื่อนสนิท วิธีพูดแบบตรงไปตรงมาจะสุภาพกว่าการ นำไปว่ากับคนอื่นลับหลัง ดังนั้น การประเมินว่ากลวิธีอ้อมสุภาพกว่ากลวิธีตรงจึงอาจไม่ถูกต้องเสมอ ไป แต่อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เจตนาของผู้พูด ฯลฯ

๒. ค่านิยมมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของคนในสังคม รวมทั้งการ แสดงวัจนกรรมด้วย ตัวอย่างเช่น สังคมเวเนซุเอลา ที่เห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและ เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชาวเวเนซุเอลาจึงมักจะแสดงวัจนกรรมการกล่าวแย้งอย่างตรงไปตรงมา มากกว่าการกล่าวแย้งโดยอ้อม (Garcia, 1989 and Endstrom, 2004 อ้างใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) ในสังคมกรีก ซึ่งเห็นว่าการแย้งเป็นการแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของคนในสังคม ก็ทำให้ชาวกรีกมักจะแสดงการโต้แย้งกันอยู่เสมอ (Kakava, 2002 อ้างใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) ในขณะที่ สังคมไทยเห็นว่า การขัดแย้งกันมากๆ และบ่อยๆ อาจทำให้เสียสัมพันธภาพอันดี ต่อกันได้ (สนิท สมัครการ, ๒๕๒๑) ดังนั้น การที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อม มากกว่ากลวิธีแบบตรงในการแสดงความไม่พอใจ น่าจะเป็นผลจากค่านิยมบางประการ ดังที่นัก สังคมวิทยากล่าวไว้ว่า สังคมไทยเป็นสังคม “ใฝ่สัมพันธ” (Relations orientation) คนไทยถือว่าการรู้จัก คนมาก และการรักษาไมตรีจิตระหว่างกันเป็นสิ่งจำเป็น (สุนทรี โคมินและสนิท สมัครการ, ๒๕๒๒) ค่านิยมดังกล่าว ทำให้คนไทยไม่แสดงความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา หรือไม่แสดงความไม่พอใจต่อ ผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาจะเห็นว่า แม้ว่าผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรงทั้งต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิท แต่ในสถานการณ์เพื่อนสนิท มีแนวโน้มที่ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงมากกว่าในสถานการณ์เพื่อนไม่สนิท สอดคล้องกับที่ สนิท สัมครการ (๒๕๒๑) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนสนิทเปิดโอกาสให้มีการขัดแย้งกันได้ แต่ในทางปฏิบัติจริงๆ ความขัดแย้งก็ไม่ใคร่ปรากฏ เพราะต่างฝ่ายต่างมุ่งถนอมน้ำใจหรือมุ่งรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามที่พบว่า แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยจะแสดงความไม่พอใจแบบตรงกับเพื่อนสนิทมากกว่ากับเพื่อนไม่สนิท แต่ผู้พูดก็ไม่คิดว่าเพื่อนจะโกรธ อีกทั้งยังเห็นว่า การแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทเป็นการเปิดเผยความรู้สึกต่อกัน เพื่อปรับตัวและเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาฟอเรสต์ (Laforest, 2002) ที่กล่าวว่า คู่สนทนาที่รู้จักสนิทสนมกันมีโอกาสประเมินพฤติกรรมของกันและกันบ่อยครั้งกว่า การแสดงความไม่พอใจกับคนรู้จักเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ และแสวงหาจุดที่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถรับได้กับพฤติกรรมของกันและกันเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในขณะที่กับคนแปลกหน้า ผู้พูดไม่จำเป็นจะต้องสร้างความสัมพันธ์ด้วย การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นการระบายความรู้สึกของผู้พูด และเพื่อจะก่อให้เกิดการแก้ไขพฤติกรรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง หรือสิทธิของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ

๓. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและปัจจัยระดับความไม่พอใจต่อสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ พบว่า ในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมักแสดงความไม่พอใจมากกว่าจะทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น แต่หากสถานการณ์นั้นผู้พูดได้เคยกระทำผิดเช่นที่ผู้ฟังกระทำ ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะทำเฉยๆมากกว่า แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกไม่พอใจมากก็ตาม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ฮาเวอร์และสวินด์เลอร์ (Hauser and Swindler, 1988 อ้างใน Olshtain and Weinbach, 1993) ซึ่งศึกษาการแสดงความไม่พอใจระหว่างผู้อพยพสองเชื้อชาติ พบว่า ในสถานการณ์แย่งที่จอดรถ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้ละเมิดขับรถเข้าไปจอดในที่ว่างที่ผู้พูดกำลังจะเข้าไปจอด ในสถานการณ์นี้ ชาวรัสเซียจะแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบรุนแรง เช่น ตักเตือน บริภาษ หรือแข่ง ขณะที่ ชาวโมร็อกโกจะทำเฉยๆ หรือไม่ก็เพียงแค่แสดงความหงุดหงิดเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้ ชาวรัสเซียให้เหตุผลว่า คนเราควรจะมีใจกันและควรรักษาไว้ซึ่งความยุติธรรม ขณะที่ ชาวโมร็อกโกให้เหตุผลว่า การละเมิดดังกล่าวไม่ใช่เรื่องร้ายแรงเพราะหากเป็นผู้พูดเองก็จะทำเช่นนั้นเหมือนกัน ในงานวิจัยนี้ สถานการณ์การแย่งที่จอดรถมิได้ถูกเลือกในการเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยก็พอจะทำให้มองเห็นความคล้ายคลึงกันที่ว่า ผู้พูดที่เคยกระทำผิดเช่นเดียวกับที่ตนกำลังถูกละเมิดย่อมรู้สึกว่าการละเมิดดังกล่าวมิใช่เรื่องร้ายแรง ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะทัศนคติของสังคมทำให้ผู้พูดเห็นว่าเป็นเช่นนั้นจริงๆ หรือเป็นเพราะผู้พูดเองก็เคยทำเช่นนั้น จึงรู้สึกว่าคุณค่าความชอบธรรมในการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ละเมิดก็เป็นได้

๔. ผู้คนในแต่ละวัฒนธรรม ย่อมประเมินความรุนแรงของสถานการณ์การละเมิดแตกต่างกันไปตามค่านิยมของสังคมนั้น เช่น ชาวอเมริกันมักแสดงความไม่พอใจอย่างรุนแรงและตรงไปตรงมาต่อสถานการณ์ที่ตนถูกแซงคิว เพราะสังคมอเมริกันมีความคิดเรื่องสิทธิและความเสมอภาค (Olshain and Weinbach, 1987) ส่วนในสังคมไทย พบว่า สถานการณ์เหยียบเท้าเป็นสถานการณ์เดียวที่พบว่า ผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจโดยใช้กลวิธีแบบตรงมากกว่าแบบอ้อม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานการณ์เหยียบเท้าในงานวิจัยนี้ ระบุว่า “ผู้ฟังเหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ” ทำให้ความผิดของผู้ละเมิดที่ผู้พูดกล่าวถึงมีทั้ง การละเมิดทางกายและการไม่กล่าวคำขอโทษ ในขณะที่ชาวอิสราเอลมักจะแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด ในสถานการณ์ที่เพื่อนบ้านส่งเสียงดังยามวิกาล (Olshain and Weinbach, 1987) ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่า ผู้พูดเห็นว่าการส่งเสียงดังในยามวิกาล เป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากเช่นกัน แต่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่กลับเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีแบบตรง อีกทั้งยังพบว่า ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการบริภาษด้วยคำหยาบในสถานการณ์นี้น้อยที่สุดอีกด้วย ผู้พูดภาษาไทยค่อนข้างระมัดระวังถ้อยคำในการแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์เสียงดัง เนื่องจากสถานการณ์นี้ ผู้พูดส่วนใหญ่เกรงกลัวว่า ผู้ฟังอาจจะโกรธผู้พูดกลับ หรือทำร้ายร่างกายผู้พูดได้ แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้ละเมิดจะกระทำผิดหรือทำให้ผู้พูดไม่พอใจ และแม้ว่าผู้พูดจะมีความชอบธรรมในการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟัง แต่หากในสถานการณ์นั้น ผู้พูดมีความเสี่ยงที่จะถูกทำร้าย หรือเสี่ยงต่ออันตรายแล้ว ผู้พูดก็มักจะเลี่ยงไม่แสดงความไม่พอใจ จึงอาจกล่าวได้ว่า การไม่แสดงความขัดแย้งของคนไทย นอกจากจะเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้อื่นแล้ว ยังเพื่อปกป้องตนเองจากอันตรายอีกด้วย

๔.๓ อภิปรายผลการวิจัย

๑. เนื่องจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษา ซึ่งจากการวิจัยของ สุนทรี โคมินและสนิท สมัครการ (๒๕๒๒) พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดหลีกเลี่ยงการขัดแย้งซึ่งหน้าน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ดังนั้น จึงมีความเป็นไปได้ว่า หากเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันไป ผลการวิจัยก็อาจแตกต่างกันไปด้วย แม้ว่าปัจจัยการศึกษาจะมีใช้ปัจจัยในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษา แต่จากผลของการวิจัยก็อาจตั้งข้อสังเกตได้ว่า นิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความไม่พอใจต่อสถานการณ์การละเมิดมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้ เพราะนิสิตนักศึกษาบางส่วนมีความคิดเรื่อง “สิทธิ” เช่นเดียวกับคนในสังคมตะวันตก

๒. ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนไทยให้ความสำคัญต่อคำพูดเป็นอย่างมาก สังเกตจากสำนวนที่เกี่ยวกับการพูด เช่น “พูดดีเป็นศรีแก่ปาก” หรือการไม่พูด เช่น “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง” อีกทั้งการที่คนไทยให้ความสำคัญกับ “ความเกรงใจ” ซึ่งหมายถึง การหลีกเลี่ยงการกระทำและ**คำพูด** อันอาจจะทำให้ผู้อื่น ซึ่งเรามีปฏิสัมพันธ์ด้วยเกิดความไม่สบายใจ ไม่พอใจ (ชายโพธิสิตา, ๒๕๓๗) คนไทยจึงไม่ชอบการขัดแย้ง ไม่ชอบการชกถาม เพราะเกรงภัย เกรงใจ หรือกลัวตัวเองจะอับอายขายหน้า (สนิท สมัครการ, ๒๕๒๑) อีกทั้งจากข้อมูลแบบสอบถามผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเกรงว่า หากตนพูดอย่างตรงไปตรงมา อาจทำให้ผู้ฟังโกรธหรือเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน หรือผู้พูดกลัวว่าผู้ฟังจะเข้าใจเจตนาของผู้พูดผิด อันอาจนำไปสู่การมองผู้พูดในทางลบ สอดคล้องกับผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการแสดงความไม่พอใจต่อเพื่อนสนิทและไม่สนิท ที่พบว่า กับผู้ละเมิดที่เป็นเพื่อนสนิท ผู้พูดจะแสดงความไม่พอใจแบบตรงไปตรงมามากกว่ากับผู้ละเมิดที่ไม่สนิท ทั้งนี้ เพราะผู้พูดเชื่อว่า เพื่อนจะเข้าใจเจตนาของตนในแง่มุมที่ดีและไม่โกรธผู้พูด สอดคล้องกับที่ Panpothong (2001) กล่าวว่า กลวิธีความสุภาพมิได้ใช้เพียงเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังเท่านั้น แต่ยังใช้เพื่อปกป้องหน้าของผู้พูด ไม่ให้ผู้อื่นมองว่าไม่มีน้ำใจหรือไม่สุภาพอีกด้วย ประกอบกับค่านิยมที่ว่า คนไทยยกย่องการระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (คลอสเนอร์, ๒๕๓๗) ดังนั้น ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จึงมักเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม เพราะนอกจากจะเป็นกลวิธีเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังให้ราบรื่นแล้ว ยังเพื่อปกป้องหน้าของผู้พูดไม่ให้ผู้อื่นมองว่า ผู้พูดเป็นคนอารมณ์ร้ายหรือหยาบคายอีกด้วย

๓. กลวิธีการกล่าวให้อภัยผู้ฟัง ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์สมุดหาย ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมากที่สุด และในสถานการณ์นี้ก็ไม่ปรากฏว่าผู้พูดภาษาไทยกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังที่เกี่ยวกับการละเมิดเกี่ยวกับมารยาทสังคมเลย ขณะเดียวกันกลวิธีการกล่าวให้อภัยผู้ฟัง ก็ไม่ปรากฏเลยในสถานการณ์เสียงดังและสถานการณ์เสียงโทรศัพท์ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่พบว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกแสดงความไม่พอใจ โดยกล่าวว่าผู้ฟังไม่มีมารยาทสังคมมากที่สุด จึงอาจเป็นไปได้ว่า การละเมิดที่ผู้พูดภาษาไทยจะสามารถให้อภัยได้ คือการละเมิดที่กระทำต่อผู้พูด ไม่ใช่การละเมิดมารยาทสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า หากผู้ฟังละเมิดมารยาทสังคม ผู้พูดไม่มีสิทธิที่จะให้อภัยผู้ฟัง และไม่สมเหตุผลที่ผู้พูดจะให้อภัยผู้ฟัง เนื่องจากทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างก็เป็นสมาชิกของสังคม ได้รับการเรียนรู้ ชัดเจน และเข้าใจในบรรทัดฐานของสังคมเดียวกัน ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างก็พยายามที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานนั้น เพื่อแสดงว่าตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม เมื่อคนอื่นทำผิดมารยาทสังคม ผู้พูดจึงมักเลือกที่จะกล่าวถึงความผิดนั้น เพื่อให้ผู้ฟังสำนึก และเพื่อเรียนรู้มารยาทสังคมนั้นมากกว่า ในขณะที่ การละเมิดซึ่งเกิดแก่ตัวผู้พูด

เองนั้น ผู้พูดมีความชอบธรรมเต็มที่จะเลือกแสดงความไม่พอใจต่อผู้ฟังหรือไม่ และอย่างไร หนึ่ง กลวิธีการให้ภัยผู้ฟัง ก็เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงค่านิยมเรื่อง “ความมีน้ำใจ” ของคนไทย

๔. ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีคำถามในการวิจัยว่า ค่านิยมเรื่อง “ความเกรงใจ” น่าจะมีผลต่อการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย ดังที่ Suntaree Komin (1991) กล่าวว่า สำหรับวัฒนธรรมไทย คนไทยอาจไม่แสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมา เนื่องจากสังคมไทยมีค่านิยมในการคิดถึงคนอื่น หรือการรู้จัก “เกรงใจ” ดังนั้น เพื่อพิสูจน์ค่านิยมนี้ ในแบบสอบถามผู้วิจัยจึงได้เพิ่มคำถามในส่วนที่ ๓ คือ ทศนคติเกี่ยวกับความเกรงใจ ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า จากกลุ่มข้อมูลทั้งหมด ๑๕๐ คน พบว่า ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่บอกว่าเกรงใจทั้งเพื่อนสนิทและเพื่อนนินิตนักศึกษา จำนวน ๑๑๐ คน ผู้พูดที่บอกว่าไม่เกรงใจเพื่อนสนิทเกรงใจเฉพาะเพื่อนนินิตนักศึกษา พบจำนวน ๓๓ คน ผู้พูดที่บอกว่าเกรงใจเฉพาะเพื่อนสนิทไม่เกรงใจเพื่อนนินิตนักศึกษา พบน้อยที่สุดเพียง ๖ คน และไม่ตอบ ๑ คน จากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนินิตนักศึกษาส่วนใหญ่ มีความคิดเรื่อง “ความเกรงใจ” ผู้พูดส่วนใหญ่เห็นว่า ความเกรงใจ สามารถทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังดำเนินไปอย่างราบรื่น ในขณะที่ ผู้ที่บอกว่าไม่เกรงใจเพื่อนสนิท ให้เหตุผลว่า เพราะความสนิทจึงสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ส่วนผู้ที่บอกว่าเกรงใจเพื่อนนินิตนักศึกษาซึ่งไม่สนิท บอกเหตุผลว่า ความเกรงใจเป็น “ใบเบิกทาง” ในการสร้างความประทับใจแก่ผู้อื่น และเป็น “เกราะ” ป้องกันผู้พูดจากการถูกผู้อื่นมองในทางลบ ส่วนผู้พูดที่บอกว่าไม่เกรงใจเพื่อนนินิตนักศึกษาเพราะว่า ผู้พูดไม่รู้จกนั้นปรากฏน้อยมาก ซึ่งขัดแย้งกับ แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่า คนไทยจะเกรงใจเฉพาะคนที่ตนรู้จักเท่านั้นและไม่นิยมแสดงความขัดแย้งออกมาตรงๆ กับคนที่ตนเกรงใจ (อคิน รพีพัฒน์, ๒๕๔๒, นิธิ เอียวศรีวงศ์, ๒๕๔๖, สุนทรี โคมินและสนิท สัมครการ, ๒๕๒๒)

๔.๔ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้อีก อาทิเช่น

๔.๔.๑ เนื่องจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาการแสดงความไม่พอใจโดยพิจารณาปัจจัยระดับความไม่พอใจและปัจจัยความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาเป็นหลัก แต่จากข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยสังเกตว่า คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันที่น่าสนใจ อีกทั้งจากจากบทความของผู้วิจัยเรื่อง กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในสังคมไทย: กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ ซึ่งศึกษาวิธีการทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยตามเพศ

สภาวะ ๓ แบบ คือ เพศชาย เพศหญิง และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิง ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงใช้กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขการละเมิดแบบสุภาพมากที่สุด เพศชายใช้การตำหนิแบบตลกต้งคำพูดมากที่สุด ส่วนเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิงใช้กลวิธีหลากหลายและในความถี่ใกล้เคียงกันระหว่างการทำเฉยๆ และการขอร้อง แต่ที่ปรากฏมากอย่างโดดเด่น คือ การใช้ถ้อยคำนัยผกผันและการตำหนิแบบไม่ตลกต้งคำพูด (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, ๒๕๔๗) ดังนั้น ปัจจัยเพศของผู้พูดเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เพราะน่าจะช่วยให้มองเห็นลักษณะบางประการในสังคมไทยที่น่าสนใจ

๔.๔.๒ ในบทความเรื่อง Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints ของ บ็อกเซอร์ (Boxer, 1993) นอกจาก ศึกษาวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมแล้ว บ็อกเซอร์ ยังศึกษาการตอบกลับด้วย ผลการศึกษาพบว่า ชาวอเมริกันตอบการแสดง ความไม่พอใจ 6 แบบ คือ (๑) ไม่ตอบหรือเปลี่ยนเรื่อง (๒) ถามผู้พูดกลับ (๓) คัดค้านหรือแย้ง (๔) ทำตลก (๕) แนะนำ และ (๖) เห็นด้วยหรือแสดงความเห็นใจ ซึ่งพบมากที่สุด เนื่องจกงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมิได้ศึกษาผลัดตอบของผู้ฟัง ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาต่อไปว่า ในสังคมไทยผู้พูด ภาษาไทยตอบถ้อยคำแสดงความไม่พอใจอย่างไร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กุลธิดา โพธิศรีเรือง. ๒๕๔๖. การศึกษาบทบาทของบริบทในการตีความเจตนาของรูปประโยค
คำถามภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คอลลอสเนอร์, วิลเลียม เจ. ๒๕๓๗. สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม ๑. แปลโดย ชัดติยา กรรณสูต.

กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ,

คอลลอสเนอร์, วิลเลียม เจ. ๒๕๓๙. สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม ๒. แปลโดย สิริวัฒน์ คำวันสา.

กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ,

จันทิมา หวังสมโชค. ๒๕๔๙. กลวิธีสื่ออารมณ์ขันในละครตลกสถานการณ์ของไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา. ๒๕๔๔. การศึกษาการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน
ภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาย โพธิ์สิตา. ๒๕๓๗. ไม่เป็นไร. สุวรรณฯ สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย บุญยเนตร, คำ: ร่องรอย
ความคิด ความเชื่อไทย, ๓๒๙-๓๓๖. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. ๒๕๔๑. วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนวัลย์ เนียมบุบผา. ๒๕๔๔. การใช้ประโยคเงื่อนไขแสดงเจตนาต่างๆ ในภาษาไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นววรรณ พันธุเมธา. ๒๕๒๗. ไวยากรณ์ไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์,

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. ๒๕๔๗. เอกสารประกอบการบรรยาย วิชา อรรถวิเคราะห์ (๒๒๐๑๖๐๙)

ภาคปลาย ปีการศึกษา ๒๕๔๗ ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

นิตี เที่ยวศรีวงศ์. ๒๕๔๑. สิทธิและความเกรงใจ. วัฒนธรรมความจน, ๒๕-๓๐. กรุงเทพฯ :

แพรวสำนักพิมพ์,

- นิธิ เอียวศรีวงศ์. ๒๕๔๖. ความเกรงใจ. (ต่าง) คิดในคอก (ตน) ว่าด้วยวัฒนธรรมและวิถีคิด, ๑๗-๒๒. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน,
- ปวีณา วัชรสุวรรณ. ๒๕๔๗. กลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน: กรณีศึกษาของครูและนักเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๕. ภาษิต คำพังเพย สำนวนไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (แก้ไขเพิ่มเติม). พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพฯ : สหมิตรพรินติ้ง,
- ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์,
- วิจิตร ภาณุพงศ์. ๒๕๓๒. โครงสร้างของภาษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- วิสันต์ สุขวิสิทธิ์. ๒๕๔๗. วัจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สนธิ สมัครการ. ๒๕๒๑. ความขัดแย้ง ปัญหาและอนาคตไทย: พิจารณาจากค่านิยมทาง วัฒนธรรมเป็นสำคัญ. ทิตยา สุวรรณะชญ, สนธิ สมัครการ, เฉลียว บุรีภักดี, สังคมและ วัฒนธรรมไทย: ข้อสังเกตในการเปลี่ยนแปลง, ๓๒-๕๙. รายงานการวิจัย. (อัดสำเนา)
- สิริพร หลงทัยวิญญู. ๒๕๔๕. การศึกษาระบบบุรุษสรรพนามภาษาไทยในสมัยรัตนโกสินทร์ในแนว เชิงประวัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม. ๒๕๔๔. การศึกษาประโยคภาษาไทยที่มีคำว่า 'ทำไม' ทางด้านอรรถศาสตร์ และวัจนปฏิบัติศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทรী โคมิน, สนธิ สมัครการ. ๒๕๒๒. ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย: เครื่องมือในการสำรวจวัด. รายงานการวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- สุนัดดา วิริยา. ๒๕๔๔. การศึกษาการขอร้องในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิน รพีพัฒน์. ๒๕๓๗. เกรงใจ. สุวรรณา สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย บุญยเนตร, คำ: ร่องรอย ความคิด ความเชื่อไทย, ๒๙๙-๓๐๕. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- อุปกิตศิลปสาร, พระยา. ๒๕๔๖. หลักภาษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช,

ภาษาอังกฤษ

- Angkab Palakornkul. 1972. A Socio-linguistic study of pronominal strategy in spoken Bangkok Thai. Ann Arbor, Mich: University Microfilms International.
- Austin, John L. 1962. How to do things with words. Cambridge, Mass.: Harvard University Press,
- Bergman, Marc L. and Gabriele Kasper. 1993. Perception and performance in native and nonnative apology. IN: Kasper, G., Blum-kulka, S. (eds.), Interlanguage pragmatics, 82-107. New York: Oxford University Press,
- Boxer, Diana. 1993. Social distance and speech behavior: The case of indirect complaints. Journal of Pragmatics 19: 103-125.
- Boxer, Diana. 1993. Complaints as positive strategies: What the learner need to know. TESOL Quarterly 27: 277-299.
- Brown, Penelope and Stephen C. Levinson. 1978, 1987. Politeness: Some universals in language usage. London: Cambridge University press,
- Chen, Rong. 2001. Self-politeness: A proposal. Journal of Pragmatics 33: 87-106.
- Clyne, Michael. 1994. Intercultural Communication at Work. Cultural Values in Discourse. Cambridge: Cambridge University Press,
- Cooke, Joseph R.. 1926. Pronominal reference in Thai, Burmese and Vietnamese. Ann Arbor, Mich: University Microfilms International
- Daly, Nicola and Janet Holmes, Jonathan Newton, Maria Stubbe. 2004. Expletives as solidarity signals in FTAs on the factory floor. Journal of Pragmatics 36: 945-964.
- DuFon, Margaret A.. 1995. Review of the book: Complaining and commiserating. Journal of Pragmatics 23: 693-707.
- Endstrom, Anne. 2004. Expression of disagreement by Venezuelans in conversation: reconsidering the influence of culture. Journal of Pragmatics 36: 1499-1518.
- Garcia, Carmen. 1989. Disagreeing and requesting by Americans and Venezuelans. Linguistics and Education 1: 299-322.
- Grice, Paul. 1975. Logic and Conversation. In Peter Cole and Jerry Morgan (eds.), Syntax and Semantics 3, 41-58. New York: Academic press,

- Goffman, Erving. 1967. Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior. Allen Lane: The Penguin Press,
- Hauser, Z., & Swindler, I.. 1988. A comparison of realization patterns of complaints among Israelis from Morocco and from the Soviet Union. Unpublished seminar paper, School of Education, Tel Aviv University.
- House, Juliane and Gabriele Kasper. 1981. Politeness markers in English and German. In: F. Coulmas, ed., Conversational routine: Explorations in standardized communication situation and pre-patterned speech, 157-185. The Hague: Mouton,
- Kakava, Christina. 2002. Opposition in Modern Greek discourse: cultural and contextual constraints. Journal of Pragmatics 34: 1537-1568.
- Kuha, Mai. 2003. Perceived seriousness of offense: the ignored extraneous variable. Journal of Pragmatics 35: 1803-1821.
- Laforest, Marty. 2002. Scenes of Family life: Complaining in everyday conversation. Journal of Pragmatics 34: 1595-1620.
- Lakoff, Robin. 1973. The Logic of Politeness; or minding your p's and q's. Paper from the Ninth Regional Meeting at the Chicago Linguistics Society, 292-305.
- Leech, Geoffrey N.. 1983. Principles of Pragmatics. London: Longman,
- Mey, Jacob L. 2001. Pragmatics: An Introduction. Second Edition. Oxford: Blackwell,
- Natthaporn Panpothong. 1996. A Pragmatic Study of Verbal Irony in Thai. PhD Dissertation University of Hawaii.
- Natthaporn Panpothong. 2001. Thai ways of responding to an expression of gratitude. Papers presented at the 11th Annual Southeast Asian Linguistics Conference March 16-18.
- Natthaporn Panpothong. 2001. Thai way of saying 'No' to a request. Manusya Vol.4 No.2 September 2001: 63-76.
- Olshain, Elite. 1989. Apologies across language. In: Blum-kulka, S., House, J., Kasper, G. (eds.), Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies, Advances in Discourse Processes, Vol.31, 155-173. Norwood, NJ: Ablex,

- Olshtain, Elite and Liora Weinbach. 1993. Interlanguage Features of the Speech Act of Complaining. Gabriele Kasper and Shoshana Blum-kulka (eds.), Interlanguage Pragmatics, 108-122. New York: Oxford University Press,
- Olshtain, E, & Weinbach, L. 1987. Complaints--A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In: M. B. Papi & J. Verschueren (eds.), The Pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference, 195-208. Amsterdam: Benjamins,
- Searle, John R. 1969. Speech acts: An Essay in the philosophy of language. London: Cambridge Alden & University Press,
- Suntaree Komin. 1991. Psychology of the Thai People: Values and Behavioral Patterns. Bangkok: Research Center National Institute of development Administration (NIDA),
- Tatsuki, D. Hurst. 2000. If my complaints could passion move: An interlanguage study of aggression. Journal of Pragmatics 32: 1003-1017.
- Weinbach, L. 1988. The realization pattern of complaints in Hebrew: Native speakers and Learners. Unpublished master's thesis, School of Education, Tel Aviv University.
- Wetzel, Patricia T. 1988. Are "powerless" communication strategies the Japanese norm?. Language in Society 15: 349-374.
- Vollmer, Helmut J. and Elite Olshtain. 1989. The language of apologies in German. In: Blum-kulka, S., House, J., Kasper, G. (eds.), Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies, Advances in Discourse Processes, Vol.31, 197-218. Norwood, NJ: Ablex,



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
กลุ่มข้อมูล

ที่	ชื่อสถานศึกษา	จังหวัด	จำนวน
๑	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	กรุงเทพฯ	๗๓
๒	วิทยาลัยปิโตรเลียมและปิโตรเคมี จุฬาฯ	กรุงเทพฯ	๖
๓	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	กรุงเทพฯ	๑
๔	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	กรุงเทพฯ	๒
๕	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	กรุงเทพฯ	๒
๖	มหาวิทยาลัยมหิดล	กรุงเทพฯ	๔
๗	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	กรุงเทพฯ	๑
๘	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	กรุงเทพฯ	๑
๙	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ปทุมธานี	๓
๑๐	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (คลอง 6)	ปทุมธานี	๑
๑๑	มหาวิทยาลัยศิลปากร	นครปฐม	๒
๑๒	วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี	ราชบุรี	๑
๑๓	มหาวิทยาลัยบูรพา	ชลบุรี	๒
๑๔	มหาวิทยาลัยนเรศวร	พิษณุโลก	๔
๑๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	อุตรดิตถ์	๒
๑๖	วิทยาลัยเทคนิคลำปาง	ลำปาง	๑
๑๗	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	เชียงใหม่	๓
๑๘	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	เชียงใหม่	๑
๑๙	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	เชียงราย	๑
๒๐	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ขอนแก่น	๑
๒๑	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	มหาสารคาม	๑
๒๒	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี	สุราษฎร์ธานี	๑
๒๓	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	สงขลา	๒
๒๔	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาตรัง	ตรัง	๒
๒๕	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี	ปัตตานี	๓
๒๖	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	ภูเก็ต	๕
๒๗	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	กรุงเทพฯ	๒๔
		รวม	๑๕๐

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่องการสื่อสารในวัฒนธรรมไทย ผู้วิจัยเป็นนิสิตภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดในแบบสอบถามนี้ เป็นสถานการณ์สมมติที่ใช้เพื่อการศึกษาภาษา และข้อมูลที่ได้จะใช้เพื่อการศึกษาภาษาเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยด้านภาษาไทย

รุ่งอรุณ ใจชื่อ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

สถานการณ์ที่ ก: มาสาย

ท่านนัดทำรายงานกับเพื่อนเวลา ๙ โมงเช้า แต่ว่าเพื่อนสนิทของท่านกลับมาตอน ๑๑.๐๐ น. และไม่โทรศัพท์มาบอกท่านก่อน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....ไปไหนมา ทำไมไม่โทรมาบอก เรารอตั้ง 2 ชั่วโมงนะ
ต่อไปจะไม่รอแล้วนะโว้ย.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

★★★★★★★★★★

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

สถาบันการศึกษา.....จังหวัด.....

เพศ ชาย หญิง

ส่วนที่ ๒ การบรรยายสถานการณ์

สถานการณ์ที่ ๑: หยิบของโดยไม่ขอยืม

ท่านกำลังค้นกล่องดินสอเพื่อหาปากกาแต่ก็ไม่พบ ปรากฏว่าเพื่อนสนิทของท่านแอบหยิบปากกาและเครื่องเขียนอื่นๆ ในกล่องดินสอของท่านไปใช้ โดยไม่บอกท่านก่อน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๒: เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ

เพื่อนนิสิตนักศึกษาคนหนึ่งเดินพลาดมาเหยียบเท้าของท่าน แล้วไม่กล่าวขอโทษ

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๓: แข่งคิว

ท่านต้องติดต่อธนาคารด่วนวันนี้ แต่ธนาคารมีคนมาก ท่านจึงต้องต่อแถวยาวมาก และต้องรีบไปเรียนให้ทันตอนบ่ายด้วย แต่ขณะที่ใกล้และถึงเวลาเรียนและจะถึงคิวท่านแล้ว อยู่ๆ เพื่อนสนิทของท่านคนหนึ่งก็มาแข่งคิวท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๔: เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน

ขณะที่อาจารย์กำลังสอนอยู่หน้าชั้น และนิสิต/นักศึกษาทุกคนในห้องก็กำลังตั้งใจฟังการบรรยายอยู่นั้นเสียงโทรศัพท์ของเพื่อนสนิทของท่านซึ่งนั่งอยู่ข้างๆ ท่านก็ดังขึ้น

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๕: ขโมยเล็กๆ น้อยๆ

ท่านสังเกตเห็นว่าโคมล้างหน้าของท่านหมดเร็วผิดปกติ วันหนึ่งท่านจึงทราบว่าเพื่อนนิสิต นักศึกษาคนหนึ่งแอบขโมยใช้โคมล้างหน้าของท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
.....
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ..... ว่า.....
.....
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๖: เขยิบเก้าอี้แล้วไม่ขอโทษ

เพื่อนสนิทของท่านเดินพลาดมาเขยิบเก้าอี้ท่าน แล้วไม่กล่าวขอโทษ

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
.....
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ..... ว่า.....
.....
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๗: เสียงดัง (หากท่านไม่ได้อยู่หอพัก ให้ข้ามไปข้ออื่น)

หลายคืนมาแล้วที่เพื่อนนิสิตนักศึกษาห้องข้างๆ เปิดเครื่องเล่นซีดี เสียงดังกระหึ่มไปทั้งชั้น ในขณะที่ท่านต้องใช้สมาธิเพื่อทำการบ้าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
-
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....
-
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๘: หยิบของโดยไม่ขออนุญาต

ขณะที่ท่านและเพื่อนนั่งทำการบ้านที่โต๊ะม้าหินอ่อนหน้าคณะ เพื่อนนิสิตนักศึกษาคนหนึ่ง ซึ่งนั่งทำการบ้านอยู่โต๊ะข้างๆ ก็เอื้อมมือมาหยิบปากกาและเครื่องเขียนในกล่องดินสอของท่านไปใช้ โดยไม่บอกท่านก่อน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

- เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

- พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....
-
- ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....
-
- ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....
- ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๙: ขโมยเล็กๆ น้อยๆ

ท่านสังเกตเห็นว่าไฟมัลลิ่งหน้าของท่านหมดเร็วผิดปกติ วันหนึ่งท่านจึงทราบว่าเพื่อนสนิทของท่านแอบใช้ไฟมัลลิ่งหน้าของท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๐: ทำสมุดเลกเชอร์หาย

ท่านให้เพื่อนสนิทยืมสมุดจดเลกเชอร์วิชาสำคัญของท่านไปถ่ายเอกสาร เพื่ออ่านก่อนสอบ แต่ปรากฏว่ายังไม่ทันจะได้นำไปถ่ายเอกสาร เพื่อนสนิทของท่านกลับทำสมุดของท่านหาย

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๑: แชนจ์คิว

ท่านต้องติดต่อธนาคารต่อวันวันนี้ แต่ธนาคารมีคนมาก ท่านจึงต้องต่อแถวยาวมาก และต้องรีบไปเรียนให้ทันตอนบ่ายด้วย แต่ขณะที่ใกล้และถึงเวลาเรียนและจะถึงคิวท่านแล้ว อยู่ๆ ก็มีเพื่อนนิสิตนักศึกษาคนหนึ่งมาแชนจ์คิวท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๒: ขยะ (หากท่านไม่ได้อยู่หอพัก ให้ข้ามไปข้ออื่น)

เพื่อนสนิทของท่านที่พักห้องข้างๆ กวาดห้องของตน แล้วเอาขยะมากองไว้หน้าห้องของท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๓: เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน

ขณะที่อาจารย์กำลังสอนอยู่หน้าชั้น และนิสิตนักศึกษาทุกคนในห้องก็กำลังตั้งใจฟังการบรรยายอยู่นั้น เสียงโทรศัพท์ของเพื่อนนิสิตนักศึกษาคนหนึ่งซึ่งนั่งอยู่ข้างๆ ท่านก็ดังขึ้น

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๔: เสียงดัง (หากท่านไม่ได้อยู่หอพัก ให้ข้ามไปข้ออื่น)

หลายคืนมาแล้วที่เพื่อนสนิทของท่านซึ่งพักอยู่ห้องข้างๆ เปิดเครื่องเล่นซีดีเสียงดังกระหึ่มไปทั้งชั้น ในขณะที่ท่านต้องใช้สมาธิทำการบ้าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ.....ว่า.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๕: ทำสมุดเลกเชอร์หาย

เพื่อนนิสิตนักศึกษาที่เรียนวิชาเดียวกับท่านคนหนึ่ง มาขอยืมสมุดจดเลกเชอร์วิชาสำคัญของท่านไปถ่ายเอกสารเพื่ออ่านก่อนสอบ แต่ปรากฏว่ายังไม่ทันจะได้นำไปถ่ายเอกสาร เพื่อนนิสิตนักศึกษาคนนี้ก็ทำสมุดของท่านหายไปเสียก่อน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ..... ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

สถานการณ์ที่ ๑๖: ขยะ (หากท่านไม่ได้อยู่หอพัก ให้ข้ามไปข้ออื่น)

เพื่อนนิสิตนักศึกษาที่พักห้องข้างๆ กวาดห้องของตนเองแล้วเอาขยะมากองไว้หน้าห้องของท่าน

(๑) การกระทำนี้ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจมากน้อยเพียงใด

เรื่องเล็กน้อย ค่อนข้างไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

(๒) ท่านจะแสดงความไม่พอใจต่อการกระทำนี้อย่างไร (เลือกเพียง ๑ วิธี)

พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า ว่า.....

.....

ไม่พูดกับคนคนนั้นต่อหน้า แต่พูดกับ..... ว่า.....

.....

ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น คือ.....

ไม่ทำอะไรเลย (เฉยๆ) ทั้งนี้เพราะ.....

ส่วนที่ ๓ ทศนคติเกี่ยวกับความเกรงใจ

(๑) ท่าน “เกรงใจ” เพื่อนสนิทหรือไม่.....เพราะ.....

.....

.....

.....

(๒) ท่าน “เกรงใจ” เพื่อนนิสิตนักศึกษา ซึ่งท่านไม่สนิทหรือไม่.....
เพราะ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย

นางสาวรุ่งอรุณ ใจชื่อ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

ข้อมูลบางส่วนจากแบบสอบถาม

สถานการณ์ที่ ๑: หยิบของโดยไม่ขอยืม (เพื่อนสนิท)

- เข้า อยู่ที่เราเธอ เธอหาอยู่ตั้งนาน นึกว่าหายไปไหน
- (เฉยๆ) เป็นเพื่อนสนิทกัน และเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่นำมาคิด
- ที่หลังจากไปแล้วเก็บไว้ที่เดิมด้วยดี เราหาไม่เจอ
- เอาไปก็ไม่บอก
- ครั้งต่อไปจะเอาอะไร บอกกันบ้างนะเพื่อน
- เอาไปตอนไหนเนี่ย คราวหลังก็บอกก่อนนะ
- ทำไมไม่ขอยืมกับเราก่อน ทำไมถึงหยิบไปเฉยๆ คราวหน้าถ้าต้องการปากกาให้บอกเราก่อนนะ
- (เฉยๆ) ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไร
- ที่หลังจะหยิบอะไรไปบอกก่อนนะ

สถานการณ์ที่ ๒: หยิบยืมแล้วไม่ขอโทษ (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- (เฉยๆ) ไม่อยากทำเรื่องเล็กให้กลายเป็นเรื่องใหญ่
- นี่! คุณเมื่อกี้เดินหยิบยืมทำฉัน
- ไม่เป็นไรหรอก (พูดในใจกับตัวเอง) เขาคงไม่ได้ตั้งใจ แล้วก็พูดกับเขาว่า เนี่ยะ เจ็บเหมือนกันนะ ก็ตะโกนเธอหยิบยืมทำเรา
- (พูดกับ) เพื่อนเรา ว่า คุณนั่นสิไม่ดีเลยหยิบยืมทำเราแล้วยังทำเฉยไม่ขอโทษสักคำ
- (ไม่พูด) หันไปดูหน้า เพราะอยากรู้ว่าหน้าตาเป็นอย่างไร
- อ้าว ไม่คิดจะขอโทษ หรือไง
- (พูดกับ) เพื่อน ว่า นิสัยไม่ดีเลย หยิบยืมทำเราแล้วยังไม่ขอโทษเราอีก
- (เฉยๆ) แค่ว่าลืมพูดหรือไม่ก็ไม่รู้
- (เฉยๆ) เพื่อนไม่ได้ตั้งใจ

สถานการณ์ที่ ๓: แขงคิ้ว (เพื่อนสนิท)

- (เฉยๆ) ให้เพื่อนสนิทยืนต่อไป
- วันนี้ฉันรีบเธอไม่น่าแขงคิ้วฉันเลย
- (เฉยๆ) คนในธนาคารเยอะ ชี้เกียจมีเรื่องกับเพื่อนให้อายคนอื่นๆ ออกแนวห่วงเพื่อนนิดนึง
- ทำไมไม่ม้งายอย่างนี้ เห็นไหมว่าเขากำลังเข้าแถวกันอยู่
- กรุณาเข้าคิวได้มั๊ย ฉันก็รีบอยู่เหมือนกัน เพราะมีเรียนต่อ
- อ้าว รีบอยู่ต่อข้างหลังเลยไป
- ต่อคิวสิคะ อย่าแขงคิ้ว
- นี่ๆ ไปต่อแถวดิ รีบอยู่
- นี่เธอ ต่อแถวสิ เรากี่รีบเหมือนกันนะ

สถานการณ์ที่ ๔: เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน (เพื่อนสนิท)

- ลืมปิดเสียงหระอ
- ยืมให้เพื่อน แล้วบอกว่าไม่เป็นไร
- ทีหลังอย่าลืมปิดเสียงโทรศัพท์ละ 555 อายเขาใหม่เนี่ยะ อืมๆ คราวหลังก็อย่าลืมละกันน้อ
- ตั้งระบบเสียงทำไมทำไมไม่ตั้งระบบสั้น นี่มันเวลาเรียนนะ
- (ไม่พูด) ห็นหน้าไปหาเพื่อน เพื่อเตือนสติ
- (เฉยๆ) ไม่รู้ว่าจะพูดอะไร
- (ไม่พูด) มองหน้าเฉยๆ
- เตี่ยวอาจารย์ดุหระอ รีบปิดสิ
- (เฉยๆ) แป็บเดียว เตี่ยวมันก็จะหยุดตัวเอง

สถานการณ์ที่ ๕: ขโมยเล็กๆ น้อยๆ (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- จะใช้ทำไมไม่บอก แล้วทำไมไม่ไปซื้อมาใช้ละ
- คราวหลังบอกฉันก่อนนะ
- (เฉยๆ) ส่วนใหญ่ก็จะแบ่งกันใช้กับเพื่อนประจำ
- (ไม่พูด) หลังใช้เก็บโฟมล้างหน้าไว้ที่อื่น
- (ไม่พูด) เก็บไว้ที่อื่น
- (ไม่พูด) เอาไปซ่อนดีกว่า

- (พูดกับ) เพื่อน ว่า ทำไมเค้าไม่ขอยืม หรือขอใช้เราก่อน ทำไมต้องขโมยก็ไม่ว่า เค้าน่าจะบอกเราก่อนนะ
- อันนี้หวงคะ ห้ามใช้คะ
- (ไม่พูด) ใช้เสร็จแล้วเก็บเข้าตู้ ปิด lock กุญแจไว้

สถานการณ์ที่ ๖: เหยียบเท้าแล้วไม่ขอโทษ (เพื่อนสนิท)

- (ไม่พูด) ยืม
- นี้รู้ตัวรีเปลาว่าเธอกำลังเหยียบเท้าฉันอยู่ (พูดที่เล่นที่จริง)
- เจ็บนะ เหยียบเท้าเขาแล้วยังไม่ขอโทษอีก
- ไม่ขอโทษกันเลยนะจ๊ะเธอ
- เจ็บนะ ใจเพื่อนบ้า
- เดินก็คุ้มดี
- (ไม่พูด) มองหน้า
- (เฉยๆ) เค้าอาจลืมหรือไม่รู้ตัว
- เจ็บนะ

สถานการณ์ที่ ๗: เสียงดัง (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- (เฉยๆ) เป็นสิทธิของเขา
- ขอโทษนะเปิดเบาๆ หน่อยได้ไหมเพราะกำลังอ่านหนังสืออยู่
- (พูดกับ) เพื่อนในห้อง ว่า ช่วยตะโกนบอกห้องข้างๆ หน่อยดิ เสียงดังมาก (ไม่กล้าพูดเอง เสียงไม่ดังพอ)
- (ไม่พูด) เขียนข้อความไปบอกว่ากรุณาลดเสียงหน่อย เขาจะทำการบ้าน
- เกรงใจกันบ้าง ขอเวลาทำการบ้านหน่อย
- ขอโทษนะคะ มีความเกรงใจกันมั่งดิ
- (เฉยๆ) ไม่รู้จักกันกลัวโดนต่อ
- กรุณาหรือเสียงวิทยุลงได้ไหมคะ เพราะดิฉันกำลังทำการบ้านอยู่ แล้วเสียงวิทยุมันรบกวน

สถานการณ์ที่ ๘: หยิบของโดยไม่ขอยืม (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- (เฉยๆ) ไม่อยากทำเรื่องเล็กให้กลายเป็นเรื่องใหญ่
- (พูดกับ) เพื่อนสนิท ว่า เธอรู้จักเขา / เธอคนนั้นหรือ

- (เฉยๆ) ถ้าเป็นคนรู้จักก็เฉยๆ น่าจะให้ยืมกันได้ เพื่อนกัน
- (พูดกับ) เพื่อนเรา ว่า คุณหยิบของเขา ไม่บอกเลย
- (พูดกับ) เพื่อน ว่า ไม่มีมารยาท
- (เฉยๆ) เดี่ยวเขาก็เอามาคืน
- (ไม่พูด) ยืมให้
- (เฉยๆ) ไม่อยากมีเรื่อง
- นี่เธอ ของมันมีเจ้าของนะ จะเอาอะไรก็บอกก่อนสิ

สถานการณ์ที่ ๙: ขโมยเล็ก ๆ น้อย ๆ (เพื่อนสนิท)

- (เฉยๆ) ไม่รู้จะพูดยังไง เพราะเป็นเพื่อนสนิท
- (เฉยๆ) แบ่งให้เพื่อนใช้บ้าง และสนิทกัน
- (พูดกับ) ห้องน้ำ ว่า เชิงبنว่า ทำไมเอาไปใช้ได้ แต่อย่าถึงขนาดกับว่าใช้ของเพื่อนจนหมดแบบบ่นให้เขาได้ยิน
- (ไม่พูด) หลังล้างหน้า เก็บโฟมไว้ที่อื่น
- (ไม่พูด) เก็บไว้ที่อื่น
- (ไม่พูด) เอาไปซ่อน
- (พูดกับ) เพื่อน ว่า ทำไมเขาไม่ขอใช้ของเราก่อน ทำไมต้องแอบขโมยด้วยก็ไม่รู้เนอะ
- โฟมอันหน้า เธอซื้อมะ (หุหุ)
- (ไม่พูด) ใช้แล้วเก็บเข้าตู้ lock กุญแจไว้

สถานการณ์ที่ ๑๐: ทำสมุดเลิกเซอร์หาย (เพื่อนสนิท)

- ทำไมไม่รักษาให้ดี
- เธอไม่ลืมไว้ที่ไหน เดี่ยวไปช่วยกันหา
- ไม่รู้แหละ งั้นก็ไปหาของคนอื่นไปถ่ายละกัน ถ่ายเอกสารเผื่อเราด้วย แล้วหาดีแล้วหรือ ถ้าหาไม่เจอก็ไม่เป็นไร แต่คราวหลังอย่าเป็นแบบนี้อีกนะ
- เอาไปแล้วไม่รักษามันเลยเหวอ
- ทำไมทำอย่างนี้ ไม่รักษาดูแลให้ดี
- ช่างมันเถอะ ค่าไปยืมของคนอื่นอ่านก็ได้
- ทำไมไม่รักษาสมุดของเราให้ดีๆ แล้วเราจะทำยังไงดีล่ะ คราวนี้
- ที่หลังก็ระวังหน่อยแล้วกัน
- (เฉยๆ) มันสุดวิสัย

สถานการณ์ที่ ๑๑: แชนงคิ้ว (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- ไปต่อแถวให้เรียบร้อย อย่าแชนงคิ้วสิ
- นี่คุณ เรารู้จักกันหรือ ทำไมต้องมาแชนงคิ้ว
- แชนงคิ้วเราทำไม
- นี่เธอกรุณายื่นแถวต่อคิวด้วยนะ
- กรุณาเข้าแถวด้วย เพราะต้องรีบไปเรียนเหมือนกัน
- อ้าว รีบอยู่ไปต่อข้างหลังเลยไป
- ต่อคิวสิคะ อย่าแชนงคิ้ว
- เธอๆ เรารีบไปต่อคิวได้ไหม โทษทีนะ
- นี่เธอ เรียงตามคิวสิ ฉันก็รีบเหมือนกันนะ

สถานการณ์ที่ ๑๒: ขยะ (เพื่อนสนิท)

- ทำไมไม่โยกขยะให้เรียบร้อยล่ะ
- นี่ ถึงขยะก็มีทำไมไม่ไปใส่ (พูดที่เล่นที่จริง)
- เนี่ยะ ที่หลังกวาดแล้วก็เก็บให้เรียบร้อยด้วยนะ อย่าเป็นคนทำอะไรต่างคนนะ ไม่ดี
- กวาดแล้วเก็บด้วยนะจ๊ะ
- ทำไมทำอย่างนี้ กรุณาเอาขยะไปทิ้งด้วย
- (ไม่พูด) กวาดกองหน้าห้องเค้ามั่ง
- (ไม่พูด) ตีตกระดาษาไว้หน้าห้องบอกว่าที่หลังกรุณากวาดเก็บด้วยนะคะ
- นี่เธอ ขยะที่เธอกวาดมันมาอยู่หน้าห้องของฉัน กรุณาเอาไปทิ้งด้วยนะ
- (เฉยๆ) บางครั้งก็เคยทำพฤติกรรมแบบนี้

สถานการณ์ที่ ๑๓: เสียงโทรศัพท์ดังในห้องเรียน (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- ลืมปิดเสียงหรือ
- (ไม่พูด) ยืมให้กับเขา / เธอ
- (เฉยๆ) ถ้ารู้จักก็บอกมาให้ปิดเสียง ถ้าไม่รู้จักก็หันไปยิ้มและเฉยๆ
- (พูดกับ) เพื่อน ว่า ไม่รู้จักเวลาบ้างหรือไง
- (ไม่พูด) หันไปดูหน้า
- (เฉยๆ) ไม่รู้จะพูดอะไร
- (ไม่พูด) มองหน้า

- (เฉยๆ) เรื่องของเขา
- (เฉยๆ) อีกแป็บเดียว เดี่ยวมันก็จะหยุดตัวเอง

สถานการณ์ที่ ๑๔: เสียงดัง (เพื่อนสนิท)

- (เฉยๆ) เป็นสิทธิของเขา
- เปิดเบาๆ หน่อยได้ไหม วันนี้การบ้านฉันเยอะมาก
- เนี่ยะ ปิดเสียงหน่อย เราจะทำงาน เบาๆ หน่อยได้ไหม ไม่มีสมาธิ
- เบาๆ หน่อยคนเขาจะทำการบ้าน
- (พูดกับ) เพื่อน ว่า ทำไมไม่มีมารยาทอย่างนี้
- เกรงใจกันมั่งดิ
- เฮ้ย เบาๆ หน่อยจ้ะ อ่านหนังสือไม่รู้เรื่อง
- นี่เธอ หรือเสียงวิทยุลงหน่อยได้ไหม ฉันกำลังทำการบ้านอยู่ เสียงวิทยุมันรบกวนสมาธิฉัน
- (ไม่พูด) เคาะผนังห้อง

สถานการณ์ที่ ๑๕: ทำสมุดเลิกเซอร์หาย (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- ทำไมไม่รักษาให้ดี
- เธอไปลืมไว้ที่ไหนเดี๋ยวเราไปหาด้วยกัน
- อืม หาดิแล้วเหร้อ แน่ใจนะว่าหาย ถ้าฉันก็ไปหาของเพื่อนคนอื่นแล้วถ่ายเอกสารเผื่อเราด้วยได้อ
- เอาไปแล้วไม่รักษามันเลยเหร้อ
- ทำไมไม่ดูแลรักษาให้ดีกว่านี้
- ช่างมันเถอะ ค่าเย็บของคนอื่นอ่านก็ได้
- ทำไมไม่รักษาสมุดของเราดีๆ สมุดหายไปแล้วเราจะทำยังไงต่อไป จะเอาสมุดที่ไหนอ่าน
- (เฉยๆ) เค้าก็รู้สึกละอายแล้วละ
- (ไม่พูด) โกรธไปเลย

สถานการณ์ที่ ๑๖: ขยะ (เพื่อนนิสิตนักศึกษา)

- ทำไมไม่โกยขยะล่ะ
- ไปเคาะประตูแล้วพูดว่า นี่ขยะของเอไอ้ไหน แล้วทำไมเธอกวาดมาไว้ที่หน้าห้องฉัน
- (เฉยๆ) ไม่อยากมีปัญหากับเพื่อนข้างห้อง

- กวาดแล้วเก็บด้วยนะจ๊ะ
- กรุณานำขยะของคุณไปทิ้งด้วย
- (ไม่พูด) กวาดไปไว้หน้าห้องเค้ามั่ง
- เธอๆ ที่หลังอย่ากวาดไว้แบบนี้ละ
- นี่เธอ ขยะที่เธอกวาดมันมาอยู่ตรงหน้าห้องฉัน กรุณาเอาไปทิ้งด้วยนะ
- ขอโทษนะ เก็บขยะไปด้วยนะ มันรกหน้าห้องเรานะ

ทัศนคติเกี่ยวกับความเกรงใจ

๑. เพื่อนสนิท เกรงใจ - แค่ว่าเป็นเพื่อนเราทำอะไรก็ควรเกรงใจกันบ้าง
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ไม่รู้จัก
๒. เพื่อนสนิท เกรงใจ - ยิ่งสนิทสนมกันมากเท่าไร ก็ยิ่งต้องรู้จักเกรงใจกันมากขึ้น ความ
ไว้วางใจและสนิทใจก็เกิดจากการรู้จักเกรงใจกันก่อนจะได้คบกัน
ได้ยืด
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ความเกรงใจเป็นคุณสมบัติที่น่าชื่นชมที่ทุกคนต้องมี จะสนิท
หรือไม่สนิทก็ต้องมีความเกรงใจ เพราะคนเราจะอยู่ด้วยกันได้
หรือจะคบหากันได้ต้องรู้จักเกรงใจกันและกัน
๓. เพื่อนสนิท ไม่ - สนิทกัน เปิดเผยต่อกัน ไม่เกรงใจ
เพื่อนนิสิตนักศึกษา พอสมควร - เรายังไม่รู้นิสัยของกันอย่างแท้จริง ต้องมีการวางตัวเพื่อการอยู่
ร่วมกัน
๔. เพื่อนสนิท เกรงใจ - ไม่อยากให้เพื่อนสนิทที่เรารักต้องลำบากใจและกาย หรือเหนื่อย
เพราะเรา
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ไม่อยากรบกวนให้ใครๆ ไม่ชอบใจ ไม่สบายใจ หรือเสียอะไร
เพราะเรา
๕. เพื่อนสนิท ไม่ - สามารถบอก/พูดได้เกือบจะทุกเรื่อง
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - บางเรื่องก็กลัวคนอื่นจะคิดไม่ตรงกับคำพูด แล้วเข้าใจในทางลบ
๖. เพื่อนสนิท เกรงใจ - ไม่ว่าจะเพื่อนสนิทหรือไม่สนิท ทุกคนต่างก็มีความรู้สึก เวลา
ที่เราจะทำอะไรก็ต้องมีความเกรงใจ
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - เราจะทำอะไรก็ต้องหัดมีความเกรงใจ ยิ่งเป็นเพื่อนที่ไม่สนิทก็ยิ่ง
ต้องมีความเกรงใจให้มาก
๗. เพื่อนสนิท ไม่ - มันคือเพื่อนไม่ต้องมีอะไรต้องเกรงใจ
เพื่อนนิสิตนักศึกษา นิดหน่อย - เดียวก็จะสนิทกัน

๘. เพื่อนสนิท ไม่ค่อย - ไม่ว่าจะทำอะไรก็ไม่โกรธกันอยู่แล้วพูดว่ากล่าวอะไรกันก็ได้
เพื่อนนิสิตนักศึกษา ถ้าเค้าเกรงใจเรา เราก็เกรงใจ ถ้าเค้าไม่ เราก็ไม่ เพราะคนเราไม่สนิทกันจะ
ทำอะไรก็ต้องเกรงใจกันบ้าง ถ้าเค้าเกรงใจเรา เราก็เกรงใจเค้าเหมือนกัน
มิตรภาพจะได้พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น แต่ถ้าเค้าทำอะไรไม่เกรงใจเราเลย
เราก็ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเกรงใจเค้าเหมือนกัน เค้าก็น่าจะรับได้เพราะ
ตัวเค้าไม่เกรงใจใคร
๙. เพื่อนสนิท เกรงใจ - อยากให้ความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนคงอยู่ได้ยาวนาน
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ถึงแม้เราจะไม่สนิทกัน แต่ความเกรงใจก็จะสร้างมิตรภาพที่ดีซึ่ง
กันและกันได้
๑๐. เพื่อนสนิท เกรงใจ - เราชักเพื่อนมีอะไรก็ทำร่วมกันช่วยเหลือกัน แต่ถ้ามีอะไรที่ทำให้
เราไม่พอใจ ก็จะไม่บอกตรงๆ เพื่อนจะได้ไม่ทำอีก
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ในระดับหนึ่ง เค้าก็เป็นคนคนหนึ่งเหมือนกัน ก็ควรให้เกียรติเค้า
บ้าง แต่ถ้าเค้าทำให้ไม่พอใจก็จะบอกเค้าตรงๆ แต่คำพูดที่ใช้
อาจจะไม่ได้ระวังเหมือนพูดกับเพื่อนสนิท
๑๑. เพื่อนสนิท เกรงใจ - ไม่อยากให้เป็นเพื่อนที่อึดอัดใจหรือไม่พอใจที่คบกับเรา
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - คนทุกคนย่อมอยากให้เป็นคนอื่นเกรงใจตัวเอง และไม่อยากให้เป็น
มองเราไม่ดี ถ้าทำอะไรไม่เกรงใจ
๑๒. เพื่อนสนิท เกรงใจ - ไม่อยากให้เป็นเพื่อนที่กระทบกระเทือนความสัมพันธ์แต่ถ้าบางเรื่องมัน
ไม่ไหวก็ไม่ทนเหมือนกัน
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - เป็นบางเรื่อง ถ้าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ไม่อยากให้ปัญหาบานปลาย
๑๓. เพื่อนสนิท นิดหน่อย - ยังไงสนิทแค่ไหนก็ต้องเกรงใจบ้าง จะได้อยู่ด้วยกันได้
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ไม่อยากให้คนอื่นรังเกียจ
๑๔. เพื่อนสนิท ไม่ - เพื่อนสนิทแทบจะอยู่ด้วยกันตลอดเวลาเหมือนคนเดียวกันอยู่แล้ว
รู้นิสัยและวิธีการคิดหมดแล้ว
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เกรงใจ - ไม่ค่อยได้ยุ่ง แต่ถ้าจะต้องมีกิจกรรมร่วมกันก็จะเกรงใจมากๆ
เพราะไม่รู้ว่าเขาคิดยังไงกับการกระทำของเรา
๑๕. เพื่อนสนิท มาก - เขาเป็นผู้ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเรา
เพื่อนนิสิตนักศึกษา เล็กน้อย - เขาเป็นเพียงคนที่อยู่ร่วมสังคม

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวรุ่งอรุณ ใจซื่อ เกิดวันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๒๓ สำเร็จการศึกษา
ศึกษาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) สาขาภาษาไทย จาก ภาควิชาภาษาไทย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา ๒๕๔๕ และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตร
อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย ที่ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๔๗



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย