

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้จะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่สัมพันธ์กับการศึกษา ความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย โดยจะแบ่ง แนวคิดและงานวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ทฤษฎีความสุภาพ งานวิจัยด้านความสุภาพ งานวิจัย ด้านการขอร้อง งานวิจัยด้านการปฏิเสธ และงานวิจัยด้านภาษาในวงการธุรกิจ

2.1 ทฤษฎีความสุภาพ

คนทั่วไปมักจะมองว่าความสุภาพคือการใช้คำศัพท์ รูปภาษา โครงสร้างประโยคที่แสดง ความสุภาพหรือแสดงการยกย่อง อาทิ การใช้คำลงท้าย “ค่ะ ขา ครับ” การใช้สรรพนามแสดง การยกย่อง “คุณ ท่าน” เป็นต้น นอกจากนี้ความสุภาพยังเป็นสิ่งที่ปรากฏในบางกลุ่มชน บางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงการมีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดี ความสุภาพในทัศนะของคนทั่วไป ยังหมายรวมถึงการกระทำที่มีมารยาทด้วย อาทิ การโค้งเมื่อผู้ขับรถอีกคันจอดให้รถเราไปก่อน การไม่นั่งไขว่ห้างต่อหน้าผู้ใหญ่ ในมุมมองของภาษาศาสตร์ ความสุภาพมิได้เป็นเพียงการแสดงออก ด้วยลักษณะท่าทางหรือการใช้รูปภาษาที่สุภาพเท่านั้น แต่ความสุภาพยังเป็นหลักบางประการที่อยู่ เบื้องหลังการใช้ภาษาอีกด้วย ซึ่งในประเด็นนี้ได้มีนักภาษาศาสตร์หลายท่านเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความสุภาพไว้ อาทิ

โรบิน เลคอฟ (Lakoff, 1973, 1989) เสนอความสุภาพเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของทฤษฎี ภาษาศาสตร์ดั้งเดิมโดยเชื่อมต่อความสุภาพเข้ากับกฎแห่งการสนทนา⁵ ของพอล ไกรซ์ (Grice, 1975) อย่างไรก็ดีบางครั้งผู้ร่วมสนทนาอาจจะละเมิดกฎในการสนทนา ซึ่งในประเด็นนี้

⁵ กฎในการสนทนาประกอบด้วย

1. หลักคุณภาพ (maxim of quality) คือ การกล่าวแต่ความจริงเท่านั้น
2. หลักปริมาณ (maxim of quantity) คือ การกล่าวในสาระเท่าที่จำเป็น
3. หลักตรงประเด็น (maxim of relevance) คือ การพูดในเรื่องที่เกี่ยวกับการสนทนา
4. หลักวิีพูด (maxim of manner) คือ การกล่าวให้เข้าใจง่ายไม่กำกวม มีชั้นมีตอน

ความสุภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาละเมียดหลักในการสนทนา ดังนั้นเลคอฟจึงเสนอหลักความสุภาพขึ้น

เลคอฟให้ความสำคัญกับความสุภาพในการสื่อสารอย่างมาก ดังปรากฏในแนวคิดที่กล่าวว่านอกจากการพูดให้ชัดเจนแล้ว ความสุภาพเป็นหลักสำคัญประการหนึ่งในการสนทนา เป็นการเลือกใช้ภาษาอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์กัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการใช้ความสุภาพเป็นเครื่องมือที่แสดงว่าผู้ใช้ภาษาเป็นสมาชิกของสังคมนั้น การที่บุคคลหนึ่งประพฤติปฏิบัติหรือใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมนั้นก็จะได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นคนดีของสังคม แต่ในทางกลับกันหากบุคคลใดประพฤติตนหรือใช้ภาษาไม่เหมาะสมตามธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมนั้นก็อาจกลายเป็นบุคคลที่สังคมเห็นว่าไม่ดี ดังนั้นความสุภาพจึงสัมพันธ์กับการตัดสินของสังคมว่าสมาชิกนั้นเป็นคนดีของสังคมหรือไม่

เลคอฟได้เสนอหลักความสุภาพซึ่งประกอบด้วยกฎ 3 ประการ ดังนี้

กฎข้อที่ 1 การไม่บิบบังคับผู้ฟัง

ผู้พูดจะไม่บังคับให้ผู้ฟังทำตามความปรารถนาของผู้พูด ถ้าต้องการรบกวนผู้ฟังผู้พูดก็จะกระทำในลักษณะที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่ามีเรื่องร้ายแรงอะไร โดยอาจหลีกเลี่ยงการพูดโดยตรง ซึ่งการใช้ความสุภาพในลักษณะนี้มักใช้ในกรณีที่คู่สนทนาไม่มีความสนิทสนมกัน

กฎข้อที่ 2 การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง

ผู้พูดจะเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้เลือกกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนา เช่น การขอร้องด้วยประโยคคำถาม เพื่อให้ผู้ฟังมีโอกาสในการตอบคำถามแทนการตอบรับหรือปฏิเสธโดยตรง การใช้ความสุภาพในลักษณะนี้มักปรากฏในสถานการณ์ที่พบได้ในชีวิตประจำวันและพบในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกัน

กฎข้อที่ 3 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี

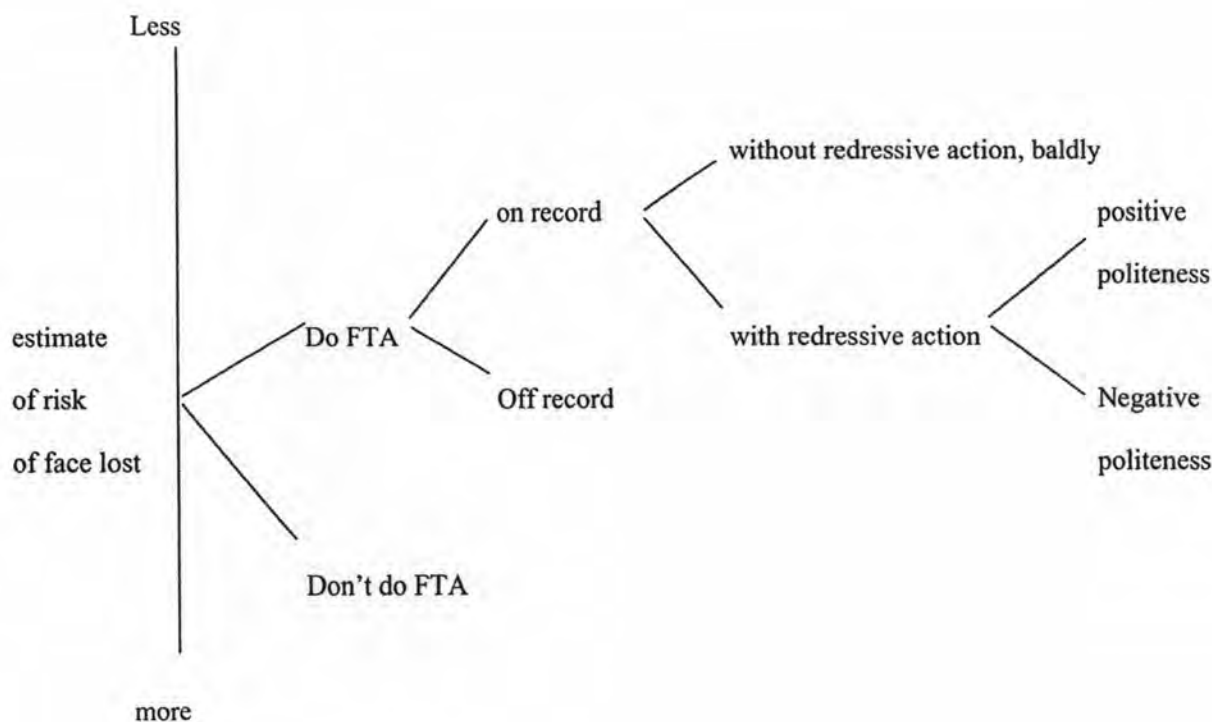
ผู้พูดจะเลือกพูดในสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี ไม่พูดในสิ่งที่ผู้ฟังไม่ชอบ

เลคอฟได้อธิบายเพิ่มเติมว่า กฎข้อที่ 1 กับกฎข้อที่ 3 จะไม่ปรากฏร่วมกัน แต่สามารถปรากฏร่วมกับกฎข้อที่ 2 ได้ทั้งสองกรณี ทั้งนี้เนื่องจากกฎข้อที่ 3 ในทัศนะของเลคอฟ คือ การเป็นมิตรกับผู้สนทนา ใช้ในสถานการณ์ที่สร้างหรือแสดงความสนิทสนม แต่กฎข้อที่ 1 ใช้ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ ดังนั้นจึงไม่ปรากฏร่วมกัน เพราะใช้ในสถานการณ์ที่ค่อนข้างตรงกันข้าม

ตั้งแต่ในปี 1978 ทฤษฎีความสุภาพของเพเนโลเป บราวน์และสตีเฟน เลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ได้ถือกำเนิดขึ้นและได้รับความสนใจเรื่อยมา มีนักวิจัยจำนวนมาก

นำทฤษฎีนี้ไปเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์ความสุภาพในภาษาต่างๆ บราวน์และเลวินสันมองว่า ความสุภาพในการใช้ภาษาเป็นกลวิธีการเลือกใช้ภาษาโดยมีเจตนาในการรักษาหน้า (face) ของคู่สนทนาเป็นสำคัญ “หน้า” ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับภาพลักษณ์ คุณค่า หรือศักดิ์ศรี ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ทุกคนต้องการรักษาไว้ ไม่ต้องการให้ใครมาละเมิด และพยายามที่จะไม่ละเมิดหรือคุกคามหน้าของบุคคลอื่น เพราะบุคคลอื่นก็มีความต้องการในการรักษาหน้าเช่นเดียวกัน

“หน้า” ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ หน้าด้านบวก (positive face) และหน้าด้านลบ (negative face) หน้าด้านบวกคือ หน้าในด้านที่ต้องการการยอมรับและชื่นชม ไม่ต้องการให้ผู้อื่นวิพากษ์วิจารณ์กล่าวหา ส่วนหน้าด้านลบเป็นหน้าในด้านที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในฐานะปัจเจกบุคคล ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมารบกวน ก้าวก่าย ริดรอนสิทธิ หรือขัดขวางการกระทำ เนื่องจาก “หน้า” เป็นสิ่งที่ไม่คงที่ สามารถถูกทำให้ลดลงหรือเพิ่มขึ้นได้เสมอ ในระหว่างการสนทนา ดังนั้นผู้พูดและผู้ฟังจึงต่างพยายามรักษาหน้าของตน และไม่พยายามคุกคามหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นหากมีความจำเป็นต้องกระทำสิ่งที่เป็นการคุกคามหน้าของผู้อื่น ก็ย่อมต้องมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพให้เหมาะสม บราวน์และเลวินสัน ได้เสนอกลวิธีความสุภาพซึ่งแสดงเป็นแผนภูมิ ดังนี้



(Brown & Levinson, 1978: 74)

จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่าในการสนทนาหากต้องมีการกระทำที่จะเป็นการคุกคามหน้าผู้พูด สามารถเลือกการกระทำได้ 2 ทางเลือกคือ กระทำกริยานั้น (Do FTA) หรือไม่กระทำ (Don't do FTA) หากเลือกที่จะกระทำก็อาจจะใช้กลวิธีไม่ตรงประเด็น (off record) คือ ผู้พูดไม่ระบุเจตนาโดยตรงแต่จะกล่าวโดยอ้อม หรือผู้พูดอาจเลือกที่จะใช้การบอกเจตนาโดยตรง คือ ใช้กลวิธีตรงประเด็น (on record) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลวิธีย่อยคือ การพูดโดยไม่มีการตกแต่งคำพูด (baldly) และการพูดโดยมีการตกแต่งคำพูด (redressive on record) ซึ่งแบ่งเป็น กลวิธีความสุภาพด้านบวก (positive politeness strategies) เช่น การหลีกเลี่ยงการไม่เห็นด้วย การแสดงความใส่ใจผู้ฟัง การมองโลกในแง่ดี อีกประการคือ กลวิธีความสุภาพด้านลบ (negative politeness) เช่น การแสดงการกลบเกลื่อนโดยใช้คำพูดบางอย่าง การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย การมองโลกในแง่ร้าย

สำหรับในการที่จะเลือกใช้กลวิธีใดนั้น จะแปรไปตามปัจจัย 3 ประการ คือ ระยะห่างทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง (social distance) ความสัมพันธ์ในแง่อำนาจที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีต่อกัน (power) และอัตราความรุนแรงของการกระทำนั้น ๆ (degree of imposition)

อย่างไรก็ดีแม้ว่าทฤษฎีของบราวน์และเลวินสันจะได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย แต่ระยะหลังนักภาษาศาสตร์บางส่วน ได้แย้งทฤษฎีนี้ตั้งที่กล่าวไว้ในความเป็นมา (ดูรายละเอียดจาก 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา หน้า 4)

เจฟฟรีย์ ลีช (Leech, 1983) ให้ความสำคัญกับความสุภาพมาก โดยได้กล่าวว่า ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น หลักของความร่วมมือในการสนทนาของไกรซ์ (Grice, 1975) อย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ แต่ต้องมีหลักความสุภาพ (Politeness Principle) ประกอบด้วย ลีชกล่าวเสริมว่า หลักความร่วมมือในการสนทนาและหลักความสุภาพมีความสัมพันธ์กัน การที่ขาดการตระหนักถึงหลักความสุภาพ อาจทำให้การตีความหรือการคาดหมายเกิดความผิดพลาดได้ เพราะในบางกรณีหลักความสุภาพจะช่วยตอบคำถาม “ทำไม (why)” และบางครั้งคนก็ไม่พูดความจริง หรือพูดสิ่งที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อความสุภาพ วัตถุประสงค์หลักของหลักความสุภาพของลีชคือการสร้างความรู้สึกร่วมและการคงไว้ซึ่งการมีไมตรีจิตภายในกลุ่มสังคม หลักความสุภาพของลีชจึงสัมพันธ์กับการลดความเสียหาย และการเพิ่มผลดี ให้กับผู้พูดและผู้ฟัง หลักความสุภาพของลีชประกอบด้วย กฎ 6 ประการ ได้แก่

กฎการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง (Tact Maxim) หลักการนี้เป็นการลดความเสียหายให้กับผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มผลดีให้กับผู้อื่น เป็นหลักการรู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา

กฎการเอื้อเฟื้อ (Generosity Maxim) เป็นการลดประโยชน์ของตนเอง

กฎการชื่นชมยินดี (Approbation Maxim) เป็นการเพิ่มการยกย่องให้กับผู้อื่น หรือเป็นการลดการไม่ยกย่องผู้อื่น

กฎการถ่อมตน (Modesty Maxim) เป็นการเพิ่มการยกย่องให้กับผู้อื่น หรือเป็นการลดการยกย่องตนเอง

กฎการคล้อยตาม (Agreement Maxim) เป็นการลดการไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มความเห็นพ้องผู้อื่นระหว่างตนเองและผู้อื่น ลดความขัดแย้งระหว่างกัน

กฎการเห็นใจ (Sympathy Maxim) เป็นการลดความไม่ลงรอย ไม่เห็นอกเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่น หรือเป็นการเพิ่มความเห็นอกเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่น

นอกจากนี้ลีซยังได้กล่าวถึงระดับปริมาณของตัวแปรต่างๆที่จะส่งผลต่อความสุภาพอันได้แก่ การให้น้ำหนักกับปริมาณความเสียหายของตนเองและปริมาณผลประโยชน์ต่อผู้ฟังอย่างไร ระดับความมากน้อยที่ผู้ฟังจะได้เลือก ปริมาณของงานที่ถูกทำให้เสียหาย โดยผู้ฟังในการตีความวัจนกรรม ซึ่งผู้พูดสร้างขึ้น และระดับของความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

เยวโก กู (Gu, 1990) เป็นนักภาษาศาสตร์อีกคนที่สนใจความสุภาพ ทฤษฎีของกูเป็นความสุภาพในแนวคิดของคนจีน แม้ว่าจะไม่ใช่ทฤษฎีที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่ในทฤษฎีของกูมีบางแง่มุมที่ไม่ปรากฏในทฤษฎีของนักภาษาศาสตร์คนอื่น กล่าวคือ เรื่องของการเชื่อมโยงความสุภาพเข้ากับบรรทัดฐานทางศีลธรรมของสังคม ทฤษฎีของกูตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีของลีซ (Leech, 1983) แต่มีการพัฒนาในเรื่องของหลักความสุภาพและความสัมพันธ์กับกฎในการสนทนา ในขณะที่ลีซไม่ได้พิจารณาว่าหลักความสุภาพนั้นจะสัมพันธ์กับศีลธรรมของสังคม แต่กูพิจารณาถึงจุดนี้ และเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วกูยังเห็นว่า “หน้า” ไม่ใช่ความต้องการทางจิตวิทยาดังที่บราวน์และเลวินสันกล่าวไว้แต่เป็นเรื่องของบรรทัดฐานทางสังคมมากกว่า ดังนั้นการคุกคามหน้าจึงไม่ได้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง แต่จะเกิดขึ้นเมื่อไม่สามารถบรรลุให้ถึงระดับมาตรฐานของสังคมมากกว่า

ซาชิโกะ อีเดะ (Ide, 1989) ทฤษฎีของอีเดะมาจากการศึกษาความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น แนวคิดของอีเดะเน้นเรื่องรูปภาษาแสดงการยกย่อง ซึ่งในสังคมญี่ปุ่นการใช้รูปภาษาแสดงการยกย่องเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งการจะเลือกใช้รูปภาษาแสดงการยกย่องแบบใดนั้นจะสัมพันธ์กับเรื่องของธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม อันได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อบุคคลที่มีตำแหน่งทางสังคมสูงกว่า บุคคลที่มีอำนาจมากกว่า บุคคลที่อาวุโสกว่า

และต้องสุภาพในสถานการณ์ที่เป็นทางการ ซึ่งดูได้จากปัจจัยด้านผู้ร่วมสนทนา โอกาสและหัวข้อในการสนทนา

นอกจากนี้อีเตะได้อธิบายความสุภาพในการใช้ภาษาว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการคิดไตร่ตรองของผู้ใช้ภาษา ไม่ใช่เพียงพฤติกรรมที่กระทำจนเป็นนิสัย แต่ผู้ใช้มีเหตุผลในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสารของตน ผู้ใช้จะเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ

อีเตะกล่าวว่าความสุภาพมีปัจจัยเรื่องสังคมและวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ความสุภาพของแต่ละสังคมแต่ละวัฒนธรรมอาจมีความแตกต่างกัน โดยสิ่งที่เป็นความสุภาพในสังคมหนึ่งอาจเป็นเรื่องไม่สุภาพในอีกสังคมหนึ่ง

นอกจากนี้ อีเตะยังได้จัดระดับความสุภาพเป็นระดับต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับต่ำสุดมีค่าเป็นลบ คือเป็นระดับไม่สุภาพ ระดับกลางมีค่าเป็นศูนย์คือระดับปกติ ซึ่งหมายความว่าไม่ใช่ทั้งระดับสุภาพและระดับไม่สุภาพ ส่วนระดับสูงสุดมีค่าเป็นบวกคือระดับสุภาพ

โซซานา บลูมกุลกา (Blum-Kulka, 1984, 1992) มีแนวคิดว่าความสุภาพเป็นพฤติกรรมทางสังคมซึ่งถูกประเมินจากบรรทัดฐานทางสังคมหรือทางวัฒนธรรม กล่าวคือ บลูมกุลกาเน้นเรื่องบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ไม่เห็นด้วยกับการที่กล่าวว่าความสุภาพเป็นสากล เพราะสิ่งสุภาพในวัฒนธรรมหนึ่งอาจเป็นสิ่งไม่สุภาพในวัฒนธรรมอื่น ดังนั้นในการพิจารณาความสุภาพต้องคำนึงถึง วัฒนธรรมภายใน การข้ามวัฒนธรรม และลักษณะส่วนบุคคล นอกจากนี้บลูมกุลกา ยังกล่าวว่าความสุภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจทางสังคม (social motivation) รูปแบบภาษา (expressive mode) ความแตกต่างทางสังคม (social differential) และความหมายทางสังคม (social meaning) โดยแรงจูงใจทางสังคมเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับเหตุผลทางสังคมที่บอกว่าทำไมภาษาจึงต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทัศนคติของสังคม รูปแบบภาษาหมายถึงรูปแบบภาษาต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อแสดงความสุภาพ ความแตกต่างทางสังคมหมายถึงการที่แต่ละสังคมแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองต่อแต่ละเหตุการณ์แตกต่างกันไป ส่วนความหมายทางสังคมคือ ระดับความสุภาพของรูปภาษากล่าวคือ สมาชิกในสังคมจะกำหนดระดับความสุภาพของรูปภาษา รูปภาษาแต่ละรูปจะมีระดับความสุภาพมากน้อยแตกต่างกันไป

ในด้านของการขอร้องบลูมกุลกาได้เสนอกลวิธีการขอร้องโดยคำนึงถึงว่าด้วยคำที่กล่าวมานั้นมีระดับความอ่อนมากน้อยเพียงใด เขาเสนอกลวิธีการขอร้องไว้ 9 กลวิธี โดยเรียงจากกลวิธีที่อ่อนน้อยไปสู่กลวิธีที่อ่อนมาก ดังนี้

1. กลวิธีการใช้มาลาของกริยาเป็นตัวระบุว่าข้อความนั้นมีเจตนาในการขอร้อง (Mood derivable) เช่น Leave me alone. Lean up this mess, please.
2. กลวิธีที่เป็นการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาโดยผู้พูดแสดงเจตนาในการขอร้องมาโดยชัดเจน (Explicit performative) เช่น I ask you to translate this for me.
3. กลวิธีที่มีการระบุค่าที่แสดงเจตนาในการขอร้อง (Hedge performative) เช่น I would like you to give your lecture a week earlier.
4. กลวิธีที่ผู้ฟังจะทราบว่าเป็นการขอร้องโดยการตีความจากรูปภาษา (Locution derivable) เช่น Madam, you'll have to move your car.
5. กลวิธีที่ข้อความจะเป็นตัวระบุว่าผู้พูดมีความปรารถนาให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ (Scope stating) เช่น I really wish you'd stop bothering me.
6. กลวิธีการใช้การแนะนำ โดยประโยคที่ใช้ขอร้องจะมีลักษณะของการเป็นคำแนะนำ (Language specific suggestory formula) เช่น Why don't you get lost? How about cleaning up?
7. กลวิธีการใช้ถ้อยความที่มีคำบ่งว่าเป็นการขอร้องแต่เป็นการกล่าวโดยอ้อมตามธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละภาษา (Reference to preparatory conditions) เช่น Could you clear up the kitchen, please? Would you mind moving your car, please?
8. กลวิธีที่ถ้อยความจะมีคำบางส่วนที่อ้างไปถึงสิ่งที่ต้องการได้ (Strong hints) เช่น You've left this kitchen in a right mess.
9. กลวิธีที่ในถ้อยความจะไม่ปรากฏคำที่แสดงการอ้างถึงสิ่งที่ขอร้องโดยตรง แต่ผู้ฟังสามารถตีความได้จากบริบท (Mid hints) เช่น I'm nun. (การตอบต่อผู้ชายที่พยายามมาทำ ความสนิทสนมด้วย)

บรูซ เฟรเซอร์ และ วิลเลียม โนเลน (Fraser and Nolen, 1981; Fraser, 1980, 1990) เสนอว่าทุกคนที่มีส่วนร่วมในการสนทนานำมาซึ่งการเผชิญในเรื่องของสิทธิและข้อตกลงนี้จะขึ้นอยู่กับมิติทางธรรมเนียมปฏิบัติ มิติทางสถาบัน มิติทางสถานการณ์ และมิติทางประวัติศาสตร์

มิติทางธรรมเนียมปฏิบัติคือการใช้รูปแบบต่างๆ ในการปฏิสัมพันธ์ เช่น การเปลี่ยนผลัด การพูดเบาๆ เป็นต้น มิติทางสถาบันเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ซึ่งถูกกำหนดโดยสถาบันทางสังคม เช่น สิทธิในการพูดในศาล ความเจ็บในโบสถ์ มิติทางสถานการณ์เป็นเงื่อนไขที่เกี่ยวกับปัจจัย เช่น บทบาทความสัมพันธ์ สถานภาพ อำนาจที่ผู้พูดและผู้ฟังมีต่อกัน เช่น การที่เด็กสั่งผู้ปกครองไม่ได้ ส่วนมิติทางประวัติศาสตร์หมายถึงการที่ข้อตกลงจะขึ้นอยู่กับ

การปฏิสัมพันธ์ที่มีมาก่อนระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เช่น ถ้อยคำที่ปรากฏในการปฏิสัมพันธ์ครั้งก่อนจะเป็นตัวกำหนดเหตุการณ์ที่จะมีขึ้นใหม่

ฮอส อรานด์ และ ริชาร์ด แจนนี่ (Arndt and Janney, 1993) กล่าวว่าความสุภาพเป็นเรื่องของการใช้คำให้ถูกต้องในบริบทที่ถูกต้อง ซึ่งความถูกต้องนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎความเหมาะสมตามธรรมเนียมปฏิบัติ และความสุภาพจะเป็นเครื่องช่วยสนับสนุนการปฏิสัมพันธ์

ทฤษฎีของอรานด์และแจนนี่แตกต่างจากทฤษฎีอื่นตรงที่ไม่ได้เน้นเรื่องรูปภาพธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม และ ตัวแปรด้านสถานการณ์ เพราะการศึกษาสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ทฤษฎีละเอียดในด้านของผู้พูดและผู้ฟังซึ่งมีส่วนร่วมสำคัญในการสื่อสาร ซึ่งอรานด์และแจนนี่เห็นว่าผู้พูดและผู้ฟังเป็นปัจจัยหลักของความสุภาพ ดังนั้นหัวใจหลักของทฤษฎีของอรานด์และแจนนี่คือเรื่องของทัศนคติ อารมณ์ และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม

2.2 งานวิจัยด้านความสุภาพ

จากทฤษฎีความสุภาพที่นักภาษาศาสตร์เสนอไว้ได้ถูกนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความสุภาพในภาษาต่างๆ เช่น

ชาริตา บารูทรัม (Bharuthram, 2003) ศึกษาความเข้าใจเรื่องความสุภาพในสังคมอินเดียของชุมชนผู้พูดภาษาอังกฤษแบบแอฟริกาใต้ โดยเน้นที่การศึกษาวัจนกรรมการขอโทษและวัจนกรรมการขอร้อง บารูทรัมรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้นำทางวัฒนธรรม ผู้นำศาสนา และสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งการตอบแบบสอบถามแบบเติมเต็มบทสนทนา (DCT) การวิเคราะห์จะเปรียบเทียบระหว่างมุมมองของคนตะวันตกและคนที่ไม่ใช่ชาวตะวันตก

จากการศึกษาพบว่าความสุภาพเป็นพื้นฐานความสัมพันธ์ในชุมชน คนในชุมชนเน้นการรักษาหน้าบุคคลอื่น ความสุภาพถูกแสดงออกโดยการเสนอให้ความช่วยเหลือ และการไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกลำบากใจ รูปแบบความสุภาพสอดคล้องกับความสุภาพในสังคมคนที่ไม่ใช่ชาวตะวันตก และแตกต่างจากมุมมองของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) นอกจากนี้ยังปรากฏการเปลี่ยนแปลงบางประการในสังคมกล่าวคือ คนในสังคมมีอิสระในการพูดมากขึ้น เช่น เด็กมีอิสระในการพูดมากขึ้น ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นและแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น ดังนั้นเรื่องที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานของสังคมซึ่งรวมถึงเรื่องของเพศด้วย สุดท้ายบารูทรัมเสนอว่า ความสุภาพเป็นวัฒนธรรมที่เฉพาะ กล่าวคือ แม้ว่าความสุภาพจะมีความเป็นสากลในบางส่วน เช่น การแสดงความสัมพันธ์อันดีในสังคม แต่ก็มีความสุภาพบาง

ประการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม สิ่งทีสุภาพในวัฒนธรรมหนึ่งอาจเป็นสิ่งไม่สุภาพในวัฒนธรรมอื่น

งานวิจัยด้านความสุภาพในภาษาไทย

สำหรับในภาษาไทยนั้นก็มีผู้ศึกษาเรื่องความสุภาพอยู่บ้าง เช่นงานของวิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2529) เขวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์ (2529) คีฎ ศรีนราวัฒน์ (2544) ภาวดี ดีพึงตน (Deephuengton, 1992) และมาร์กาเร็ต อุโฆษกุล (Ukosakul, 2005) โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2529) ได้เสนอว่าภาษาสุภาพของภาษาไทยกรุงเทพฯ ประกอบขึ้นด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ การยกย่องผู้ฟัง การถ่อมตัวของผู้พูด การใช้ภาษาทางการ และการใช้ถ้อยคำยาวๆ ที่แสดงความสุภาพนอบน้อม โดยการแสดงความสุภาพในภาษาไทยอาจแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีหลักคือ การใช้น้ำเสียงและการแสดงออกโดยใช้คำ การใช้น้ำเสียง เช่น การพูดอย่างสั้นๆ ห้วนๆ ถือว่าไม่สุภาพ การพูดเบาๆ และทอดเสียงให้ยาวถือว่าการพูดที่มีลักษณะสุภาพ ส่วนการแสดงออกโดยการเลือกใช้คำจำแนกต่อไปได้เป็น 2 ชนิดคือ คำที่แสดงความสุภาพโดยตรง เช่นคำว่า อะ ครับ จ๊ะ คำที่จัดว่าเป็นคำชั้นสูง ส่วนมากเป็นคำยืมจากภาษาบาลี สันสกฤต หรือเขมร ซึ่งอาจใช้เป็นคำราชาศัพท์ หรือคำที่ใช้ในภาษาราชการก็ได้ เช่น บิคา รับประทาน ถือว่าสุภาพกว่าคำว่า พ่อ และ กิน ซึ่งเป็นคำไทยแท้ และคำที่แฝงความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้พูดและยกย่องผู้ฟัง คำประเภทนี้โดยปกติมักมีความหมายหลักประจำคำอยู่แล้ว แต่ผู้ใช้นำมาใช้สื่อความสุภาพด้วย

จะเห็นได้ว่าวิไลวรรณเสนอความสุภาพในมุมมองของคนทั่วไป ซึ่งแตกต่างจากความสุภาพในทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นในส่วนของทฤษฎีความสุภาพ (หน้า 11) นอกจากวิไลวรรณแล้ว เขวลักษณ์เป็นอีกผู้หนึ่งที่ศึกษาและนำเสนอความสุภาพในภาษาไทยในมุมมองที่คล้ายคลึงกับวิไลวรรณ กล่าวคือ พิจารณาความสุภาพตามมุมมองของคนทั่วไป

เขวลักษณ์ กระแสร์สินธุ์ (2529) กล่าวว่า ภาษาสุภาพหมายถึงถ้อยคำที่ไพเราะ คือ เป็นถ้อยคำที่ฟังแล้วรื่นหู ไม่ติดขัด ต้องมีการกลั่นกรอง ทั้งนี้เพราะมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญของผู้พูดคือ การทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจและพร้อมที่จะตอบสนองตามที่ผู้พูดต้องการ ภาษาสุภาพจึงเป็นสิ่งที่มนุษย์กำหนดขึ้นมาใช้จนเป็นที่ยอมรับของสังคมว่าเป็นถ้อยคำที่แสดงความสุภาพและสามารถ

ทำให้ผู้พูดบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น คำลงท้ายแสดงความสุภาพ คะ ขา ครับ เป็นต้น นอกจากนี้ภาษาสุภาพยังต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคคล กล่าวคือ ต้องคำนึงว่าผู้พูดและผู้ฟังมีระดับความแตกต่างทางอายุและฐานะทางสังคมเพียงใด เช่น คำพูดที่ใช้แสดงการขอบคุณ ถ้าผู้พูดมีอายุน้อยกว่าจะใช้คำว่า “ขอบคุณ” หรือ “ขอบพระคุณ” แต่ถ้าผู้ฟังมีอายุหรือฐานะที่ต่ำกว่าผู้พูดจะใช้คำว่า “ขอบใจ” เป็นต้น

เขาวลัทธิได้ศึกษาวิธีการทำให้ภาษา มีความสุภาพ โดยเน้นเรื่องการเลือกใช้ถ้อยคำ และหาสาเหตุที่ทำให้เกิดการใช้ภาษาสุภาพในการสนทนา โดยศึกษาตัวแปรทางสังคมที่มีผลต่อการใช้ภาษาสุภาพ โดยกำหนดลักษณะของภาษาสุภาพไว้ว่าเป็นถ้อยคำที่ฟังรื่นหู ไม่หยาบคาย คนในสังคมเป็นผู้กำหนดขึ้นมาและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าสุภาพ โดยสังเกตจากการใช้คำชนิดนั้นๆ ซ้ำบ่อยครั้ง และเป็นถ้อยคำที่ใช้เพื่อจุดมุ่งหมาย เช่น ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และยินยอมปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการ

จากผลการศึกษาพบว่า การเลือกใช้ถ้อยคำแบ่งเป็น คำที่แสดงความสุภาพโดยตรง และ คำที่แฝงความสุภาพ สำหรับสาเหตุของการใช้ภาษาสุภาพ คือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นคำนิยมของสังคมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม เนื่องจากภาษาเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมและในขณะเดียวกันภาษาก็เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ดังนั้นภาษาอาจมีลักษณะเป็นไปแบบใดก็ได้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ ในภาษาไทยจะพบว่า การใช้ภาษาในการสนทนานั้นคนไทยนิยมเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้พูดและยกย่องผู้ฟัง ทั้งนี้เพราะลักษณะของสังคมไทยเป็นสังคมที่รู้จักกาลเทศะ ที่คำที่สูง และมีสัมมาคารวะ ดังนั้นภาษาที่ใช้ก็จะมีลักษณะแสดงความสุภาพโดยการเลือกใช้ถ้อยคำสุภาพสำหรับบุคคลอื่น และใช้คำธรรมดาสำหรับตนเอง ส่วนกลวิธีในการทำภาษาให้สุภาพมี 4 กลวิธี คือ การแสดงออกโดยการใช้น้ำเสียง การเลือกใช้คำ การเปลี่ยนรูปประโยค และการใช้ภาษาท่าทาง อย่างไรก็ตามวิธีเหล่านี้จะเกิดร่วมกัน

วิไลวรรณและเขาวลัทธิได้กล่าวถึงแต่เพียงการใช้น้ำเสียงและการเลือกใช้คำ แต่โดยแท้จริงแล้วการแสดงความสุภาพมีกลวิธีที่มากกว่านั้น เช่น การกล่าวอ้อม เป็นต้น

ดิฐ ศรีนราวัฒน์ (2544) ได้เสนอว่าสาเหตุที่คนไทยนิยมพูดโดยอ้อมมากกว่าการพูดให้ตรงประเด็นก็เพื่อเป็นการแสดงความสุภาพในการใช้ภาษา จนอาจกล่าวได้ว่า ความสุภาพเป็นคุณแจสำคัญที่ใช้ในการกล่าวโดยอ้อม (indirectness) และการกล่าวโดยอ้อมจะแปรตามระดับการศึกษาของผู้ใช้ภาษา กล่าวคือ ยิ่งผู้ใช้ภาษามีระดับการศึกษายิ่งสูงขึ้นเท่าใดการปรากฏของการกล่าวโดยอ้อมก็จะมากขึ้นเท่านั้น

งานวิจัยของคิยูมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและหน้าที่ของการพูดอ้อมในภาษาไทย และศึกษาการเลือกใช้กลวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของกลุ่มตัวอย่างว่ามีอย่างน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับกรพูดตรง โดยข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์รูปแบบและหน้าที่ของภาษาอ้อม ในภาษาไทยรวบรวมจากบทสนทนาในหนังสือนวนิยาย ส่วนการสำรวจการเลือกใช้กลวิธีสื่อสาร ว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ภาษาตรงหรือภาษาอ้อมรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ในการใช้ภาษาอ้อมจากหนังสือนวนิยาย ปรากฏรูปแบบของวัจนกรรมอ้อม 3 ประเภท คือ ประโยคคำถาม ประโยคบอกเล่า และประโยคคำสั่ง โดยพบการใช้รูปประโยคคำถามมากที่สุด และเมื่อพิจารณาหน้าที่ทางการสื่อสารของถ้อยคำที่เป็นภาษาอ้อมพบว่าถ้อยคำเหล่านั้นแสดงหน้าที่ 5 ประการ คือ การประชดประชัน แสดงนัย หยั่งความคิดผู้อื่น ปกป้องตนเองหรือหลีกเลี่ยง การผูกมัดตนเอง และแสดงความคิดเห็นโดยถ้อยคำที่แสดงการพูดอ้อมเป็นการใช้ภาษาเพื่อการประชดประชันเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้พบว่า ประชากรเลือกวิธีสื่อสารด้วยการพูดตรงใน อัตราใกล้เคียงกับการพูดอ้อม โดยที่ประชากรส่วนใหญ่เลือกวิธีพูดอ้อมมากกว่าการพูดตรง แต่จะ เป็นการเลือกใช้ภาษาอ้อมสูงกว่าการพูดตรงเพียงเล็กน้อยเท่านั้นจนแทบไม่มีความแตกต่าง และ ยังพบว่าผู้หญิงใช้การพูดอ้อมมากกว่าการพูดตรง ในขณะที่ผู้ชายเลือกการพูดตรงมากกว่า

สำหรับในด้านของระดับการศึกษาเป็นที่น่าสังเกตว่าการใช้ภาษาอ้อมหรือภาษาตรงมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา กล่าวคือ กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีการใช้ภาษาอ้อมมากกว่า และลดหลั่นน้อยลงตามระดับการศึกษา ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่าจะใช้ภาษาตรงมากกว่า และจะใช้ภาษาตรงลดน้อยลงเมื่อระดับการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้ว่าการพูดอ้อมเป็นวิธีสื่อสารที่ต้องอาศัยทักษะภาษา ทักษะสื่อสาร และประสบการณ์ เนื่องจากในการพูดอ้อมเพื่อทำหน้าที่สื่อสารบางอย่างผู้พูดต้องพิถีพิถันในการใช้ถ้อยคำ

ส่วนหน้าที่ของการสื่อสารด้วยการพูดอ้อมนั้น พบการใช้ภาษาอ้อมเพื่อเน้นความสุภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ภาษาอ้อมเพื่อการปกป้องตนเองหรือเพื่อหลีกเลี่ยงการผูกมัดตนเอง หน้าที่อันดับสามคือการเลี่ยงผลในทางลบหรือการรักษาหน้า ส่วนอันดับสี่คือการพูดอ้อมเพื่อประชดประชัน และอันดับสุดท้ายคือ การพูดอ้อมเพื่อแสดงนัย

นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาความสุภาพของไทยโดยโยงไปกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ซึ่งเน้นเรื่องการรักษาหน้าเป็นสำคัญ เช่น งานของ ภาวดี คีพิงคน และมาร์กาเร็ต อุโฆษกุล

ภาวดี คีฟิงตัน (Deephungton, 1992) ศึกษาความสุภาพในกลวิธีการปฏิเสธและการแสดง ความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย โดยคำนึงถึงการรักษาน้ำหน้าเป็นสำคัญ ข้อมูลได้จากการรวบรวม โดยการบันทึกด้วยแถบบันทึกเสียงและการจดบันทึกจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน การพบปะ สังสรรค์ การพูดคุยทางโทรศัพท์ และบทสนทนาในละคร ผลการศึกษาพบว่า มีกลวิธีการ ปฏิเสธและการแสดงความเห็นด้วย 3 ลักษณะ คือ ความสุภาพในเชิงบวก ความสุภาพในเชิง ลบ และความสุภาพโดยอ้อม ในส่วนของกลวิธีการปฏิเสธพบว่ากลวิธีการปฏิเสธของ คนไทยมีความสัมพันธ์กับความสุภาพ ดังนี้

1. กลวิธีการสุภาพด้านบวก

ผู้พูดต้องการแสดงความร่วมมือกับผู้ฟัง ดังนั้นจึงมีการแสดงหรือสัญญาว่าจะทำ ตามคำขอในโอกาสต่อไป หรือในภายหลัง เช่น

ก : เคี้ยวชิครับคุณ ผมมีเรื่องจะปรึกษากับคุณ

ข : เอาไว้พรุ่งนี้พบกันที่ออฟฟิศดีกว่ามั๊งคะ

จากตัวอย่างดังกล่าวเป็นการแสดงการสัญญาว่า ข จะคุยกับ ก วันพรุ่งนี้ แทน การบอกโดยตรงว่าไม่สามารถทำให้ได้ในขณะนี้ เพื่อเป็นการลดการคุกคามหน้าด้านบวกของ ผู้ถูกปฏิเสธ

2. กลวิธีการสุภาพด้านลบ

ปรากฏการใช้กลวิธีการสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การใช้ถ้อยคำที่เป็นแบบแผน (conventionalized expression) อาทิ “เปล่า” “ไม่เป็นไร” เพื่อให้ ดูเหมือนไม่เป็นการบังคับผู้ฟังมากเกินไป

2. กลวิธีการกล่าวอ้อม

ปรากฏการแสดงความสุภาพด้วยการใช้กลวิธีการกล่าวโดยอ้อมแทนที่จะกล่าว ปฏิเสธโดยตรง เช่น การใช้รูปประโยคคำถามแสดงการให้คำแนะนำ แทนการปฏิเสธโดยตรง

สำหรับในส่วนของการแสดงความเห็นด้วย (disagreeing) ปรากฏว่า ปรากฏกลวิธี ความสุภาพด้านบวก กลวิธีการสุภาพด้านลบ และกลวิธีอ้อม

1. กลวิธีการสุภาพด้านบวก

เป็นการแสดงว่าผู้พูดและผู้ฟังมีความรู้บางอย่างร่วมกัน เพื่อแสดงว่าเป็นคนใน กลุ่มเดียวกัน ซึ่งอาจแสดงโดยการแสดงความเห็นด้วย หรือการหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็น ด้วย เช่น “ผมก็เห็นด้วย แต่...”

2. กลวิธีความสุภาพด้านลบ

ปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การแสดงการยกย่องผู้ฟัง การใช้ถ้อยความ เช่น “ไม่ใช่อย่างนั้นหรอก” “ความเป็นจริงแล้ว” “แบบว่า” เป็นต้น

3. กลวิธีการกล่าวอ้อม

ปรากฏการกล่าวโดยอ้อมเพื่อแสดงความไม่เห็นด้วย เช่น

“ท่านประธานครับ กระผมนะไม่มีความรู้สึกอะไรทั้งนั้นละครับ แต่สงสัยว่าคณิตศาสตร์ผมจะตกหรือเปล่า เพราะเมื่อสักครูท่านประธานบอกว่า คนที่อยู่ในที่ประชุมมี 336 คน แต่คะแนนพอประกาศมาแล้วกลับ 142 กับ 206 กลายเป็น 348 คะแนนผิเพิ่มมาจากไหนครับ”

จากตัวอย่างดังกล่าวเป็นการแสดงการไม่เห็นด้วยโดยอ้อม ด้วยการแสดงว่าตนไม่ได้รู้สึกอะไรกับผลที่ออกมา แต่แสดงการไม่เห็นด้วยโดยการพูดเกินจริงว่า คงจะตกคณิตศาสตร์ทำให้นับคะแนนได้เป็น 348 คะแนน แทนที่จะเป็น 336 คะแนน

นอกจากนี้การใช้ระดับเสียงสูงต่ำ ทำนองเสียง และความสั้นยาวของเสียงสระก็เป็นส่วนที่เข้ามาประกอบให้ภาษาสุภาพมากขึ้นด้วย

มาร์กาเรต อุโฆษกุล (Ukosakul, 2005) ได้ศึกษาความสำคัญของ “หน้า” และ “ความสุภาพ” ในสังคมไทยจากสำนวนที่เกี่ยวกับหน้า โดยพิจารณาความสุภาพตามค่านิยมของ ไมเออร์ (Meier, 1996) ที่ว่า ความสุภาพคือพฤติกรรมที่เหมาะสมทางสังคม มาร์กาเรตกล่าวว่า หลักเบื้องต้นในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คือการรักษาหน้า และความสุภาพในสังคมไทยก็คือ การรักษาหน้าให้คนอื่น การรักษาหน้าในสังคมไทยเป็นกลไกสำคัญเพื่อช่วยผดุงความสัมพันธ์กับผู้อื่นให้ราบรื่น ดังนั้นแนวคิดเรื่อง “หน้า” จึงมีประโยชน์อย่างมากในการเข้าใจสังคมไทย สำหรับกลวิธีความสุภาพเพื่อรักษาหน้าผู้อื่นในสังคมไทยนั้น มาร์กาเรต กล่าวว่า กลวิธีความสุภาพสัมพันธ์กับการพูดและการกระทำในสิ่งที่ถูกในเวลาที่เหมาะสม และไม่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี ตัวอย่างกลวิธีความสุภาพที่มาร์กาเรตพบ เช่น การกล่าวโดยอ้อม การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการวิจารณ์หรือทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี

2.3 การศึกษาด้านวจนกรรมการขอร้อง

วจนกรรมการขอร้องเป็นวจนกรรมที่มีผู้สนใจศึกษามาแต่อดีตจนในปัจจุบันความสนใจศึกษาวจนกรรมการขอร้องยังคงมีอยู่มาก ซึ่งการศึกษาส่วนมากสนใจศึกษากลวิธีในการแสดงวจนกรรมการขอร้องและปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการแสดงการขอร้อง นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความสุภาพเป็นส่วนประกอบในการศึกษาวจนกรรมด้วย

โซซานา บลุมกุลกาและอีไลท์ โอลชเทน (Blum-Kulka and Olshtain, 1984) ศึกษาเปรียบเทียบการแสดงวจนกรรมการขอร้องและวจนกรรมการขอโทษใน 8 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลีย ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน ภาษาอังกฤษแบบอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเดนมาร์ก ภาษาเยอรมัน ภาษาฮิบรู และภาษารัสเซีย ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมมีผลต่อการใช้ภาษากล่าวคือ คนต่างวัฒนธรรมกันจะเลือกใช้ภาษาในการขอร้องและการขอโทษต่างกัน เช่น กรณีของวจนกรรมการขอโทษในสถานการณ์มาร่วมเข้าประชุมสาย ชาวอเมริกันจะรู้สึกรู้สึกว่าเป็นความผิดที่ร้ายแรงจึงแสดงการขอโทษเป็นอย่างมากและบ่อยกว่าชาวอิสราเอล เนื่องจากชาวอิสราเอลถือว่าเป็นเรื่องไม่ร้ายแรงมากนัก นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังก็มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรมด้วย เช่น กรณีของอาจารย์กับนักศึกษา ชาวเยอรมันถือว่าสถานภาพของทั้งสองฝ่ายอยู่ในระดับที่เท่าเทียมกันจึงไม่จำเป็นที่นักศึกษาจะต้องแสดงการขอร้องกับอาจารย์ด้วยการใช้ภาษาที่สุภาพและอ่อนน้อมกว่าการขอร้องเพื่อน แต่สำหรับชาวอาร์เจนตินา สถานภาพของอาจารย์สูงกว่านักศึกษา ดังนั้นการขอร้องอาจารย์จึงต้องใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่าการขอร้องผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่ำกว่าหรือเท่าเทียมกัน ตัวอย่างสถานการณ์เช่น ในการขอร้อง 2 สถานการณ์ คือ นักศึกษาขอให้อาจารย์เลื่อนวันส่งรายงาน กับอาจารย์ขอให้นักศึกษาส่งงานก่อนสอบ 1 สัปดาห์ จากสถานการณ์ทั้งสอง ชาวอาร์เจนตินารัจะเห็นว่า อาจารย์มีสถานภาพสูงกว่านักศึกษาดังนั้นการที่นักศึกษาจะขอร้องอาจารย์จะใช้กลวิธีที่อ่อนน้อมกว่าอาจารย์ขอร้องนักศึกษา

การศึกษาของบลุมกุลกาและโอลชเทนน่าสนใจเพราะเป็นการศึกษาข้ามวัฒนธรรมและข้ามวัฒนธรรม

การ์เมน การ์เซีย (Garcia, 1993) ศึกษาการแสดงวจนกรรมการขอร้องและผลที่เกิดจากการแสดงวจนกรรมการขอร้องนั้น โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ชายและผู้หญิงที่พูดภาษาสเปนแบบเปรู จากการศึกษาพบว่าการแสดงวจนกรรมการขอร้องและผลที่เกิดนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ที่จะแสดงวัจนกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อาทิ ผู้หญิงจะแสดงความสุภาพ ในการขอร้องมากกว่าผู้ชาย เมื่อทั้งสองมีอาวุโสเท่ากันและมีความสนิทสนมกัน

มาร์เซีย แมคคอลลีย์ (Macaulay, 2001) ศึกษาความแตกต่างในการแสดงวัจนกรรม การขอร้องระหว่างผู้ชายและผู้หญิงจากการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการเมืองทางวิทยุและโทรทัศน์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ชายจะแสดงวัจนกรรมการขอร้องทางตรงมากกว่าผู้หญิง โดยที่การแสดง วัจนกรรมการขอร้องทางอ้อมของผู้หญิงนั้นจะเป็นในลักษณะของการใช้ประโยคคำถามใน การสื่อเจตนาการแสดงวัจนกรรมการขอร้องนั้น ๆ

งานของการ์เซีย (Garcia, 1993) และแมคคอลลีย์ (Macaulay, 2001) มีความน่าสนใจตรงที่ มีการศึกษาเรื่องปัจจัยทางเพศ แต่งานทั้งสองก็เป็นเพียงการศึกษาวัจนกรรมเดียวคือวัจนกรรม การขอร้อง ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบกับวัจนกรรมอื่น

เวย์ ฮอง (Hong, 1996) ศึกษาพฤติกรรมการใช้คำขอร้องของคนจีนเพื่อเป็นการตรวจสอบว่า การใช้ภาษาสุภาพในการขอร้องของคนจีนนั้นขึ้นอยู่กับระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และอำนาจทางสังคมหรือไม่ การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยเก็บข้อมูลที่ เมืองกานซู (Gansu) ในประเทศจีน แบบสอบถามที่นำมาใช้นั้นจะประกอบไปด้วยการอธิบาย แบบสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ เพศ พื้นฐานทางภาษา อาชีพ เป็นต้น และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการขอร้อง โดยที่สถานการณ์และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในการแสดงการขอร้องจะถูกอธิบายอย่างชัดเจน สถานการณ์ที่นำมาใช้ใน แบบสอบถาม ได้แก่

1. สถานการณ์ในที่ทำงานของแพทย์

ในการสนทนาระหว่างคนไข้และแพทย์ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบว่า ถ้าผู้ตอบเป็น คนไข้ที่ต้องการซื้อยาเพิ่มเติมผู้ตอบจะกล่าวกับแพทย์ว่าอย่างไร

2. สถานการณ์ในสถานที่ทำงาน

ในการสนทนาระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้อง ตอบว่า ถ้าผู้ตอบต้องการขอยืมเงินจากเพื่อน เพื่อซื้ออาหารว่างที่ห้างสรรพสินค้าใกล้เคียง เนื่องจากไม่ได้นำเงินมา ผู้ตอบจะกล่าวกับเพื่อนว่าอย่างไร

3. สถานการณ์บนถนน ในการสนทนาระหว่างตำรวจและพลเรือน ผู้ตอบแบบสอบถาม จะต้องตอบว่า ถ้าผู้ตอบเป็นตำรวจต้องการให้พลเรือนผู้นั้นเคลื่อนรถออกจากที่จอดเนื่องจากจอดไม่ถูกที่ ผู้ตอบจะกล่าวกับพลเรือนผู้นั้นว่าอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการขอร้องในภาษาจีน ได้แก่ การแสดงความสุภาพ การใช้คำแสดงความสุภาพ เช่น qing 'please' การขอร้องในช่วงที่เหมาะสม และการอดทนต่อการปฏิเสธ ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความสุภาพพบว่า ระยะห่างทางสังคมและอำนาจทางสังคม มีผลต่อความสุภาพในการขอร้อง ผู้ขอร้องที่มีระดับสูงกว่าจะใช้ถ้อยคำขอร้องที่สั้นเพื่อแสดงถึงระดับความสุภาพที่ต่ำลง และเมื่อผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ถูกขอร้อง มีแนวโน้มที่ผู้พูดจะใช้การขอร้องที่สุภาพน้อยกว่า เมื่อผู้ถูกขอร้องมีอำนาจเหนือผู้ขอร้อง ซึ่งเป็นการแสดงอำนาจของผู้พูด

ผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยของสองข้างขาดความสมบูรณ์ตรงที่รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แต่เพียงอย่างเดียว และศึกษาปัจจัยเฉพาะเรื่องระยะห่างและอำนาจซึ่งโดยแท้จริงแล้วควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ด้วย

การศึกษาวัฒนธรรมการขอร้องในภาษาไทย

สำหรับในภาษาไทยมีผู้ศึกษาวัฒนธรรมการขอร้องไว้บ้าง เช่น สุจริตลักษณ์ ศีผดุง และ สุขุมาวดี จำหิรัญ (2548) ปิยะวัลย์ วิรุพหัชพงษ์ (2543) และ จตุพร คำฮั่ว (Khahua, 2003) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สุจริตลักษณ์ ศีผดุง และ สุขุมาวดี จำหิรัญ (2548) ศึกษาวัฒนธรรมการขอร้องและการปฏิเสธคำขอร้องในภาษาไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป โดยไม่กำหนดสถานการณ์ เพศ อายุ การศึกษา หรืออาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ปรากฏการขอร้องทั้งแบบตรงและการขอร้องแบบอ้อมในการขอร้องของบทสนทนาในชีวิตประจำวัน โดยจะปรากฏการใช้การขอร้องแบบตรงเมื่อเป็นการขอร้องที่ไม่คุกคามหน้าผู้ฟังมากนัก หรือการขอร้องนั้นไม่ก่อให้เกิดการคุกคามหน้า โดยกลวิธีในการขอร้องแบบตรงจำแนกเป็น 4 กลวิธี ได้แก่ การสั่งการกล่าวบ่งการกระทำ การพูดออกตัว และการบอกความต้องการ แต่ในกรณีที่เป็นการขอร้องที่มีการคุกคามหน้ามากหรือการขอร้องนั้นก่อให้เกิดการรบกวนผู้ขอร้องมาก กลวิธีการขอร้องแบบอ้อมจะถูกนำมาใช้ โดยกลวิธีแบบอ้อมประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ กลวิธีอ้อมอย่างมีแบบแผน โดยใช้โครงสร้างแสดงคำถามด้วยคำลงท้าย แสดงคำถามตอบรับ-ปฏิเสธ และกลวิธีแบบอ้อมอย่างไม่มีแบบแผนโดยใช้การบอกเป็นนัย ซึ่งไม่มีโครงสร้างที่เป็นแบบแผน กลวิธีแบบอ้อมอย่างมีแบบแผนนั้น ประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ การใช้สูตรแนะนำและการใช้การถามความเป็นไปได้

ส่วนกลวิธีอ้อมอย่างไม่มีแบบแผนนั้น ประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ การบอกเป็นนัยอย่างเข้ม และการบอกเป็นนัยอย่างอ่อน

สำหรับการปฏิเสธคำขอร้องนั้น พบว่า ปรากฏทั้งการใช้กลวิธีแบบตรงและแบบอ้อม เช่นกัน โดยกลวิธีแบบตรงจำแนกเป็น 2 กลวิธีย่อย คือ การตอบปฏิเสธ โดยตรงและการตอบปฏิเสธ โดยการอธิบายให้เหตุผล ส่วนกลวิธีแบบอ้อมประกอบด้วย 3 กลวิธีย่อย คือ กลวิธีการตอบปฏิเสธ อ้อมโดยการหันเหความสนใจ กลวิธีการตอบปฏิเสธอ้อมโดยการใช้อุณภาคแสดงการออกตัว หรือ พุดกลบเคลื่อน และกลวิธีการตอบปฏิเสธอ้อมโดยการไม่ยอมรับการผูกพันหรือภาระ

ในส่วนของกลวิธีการตอบปฏิเสธอ้อมโดยการหันเหความสนใจนั้น ไม่ปรากฏการใช้คำว่า “ไม่” แต่เป็นการกล่าวถ้อยคำให้ผู้ขอร้องตีความการปฏิเสธเอง ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การแสดงความเสียใจหรือขอโทษและชี้แจงเหตุผล การเปลี่ยนหัวข้อ และการแนะนำแย้งหรือ ขัดด้วยคำขอ ส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธอ้อมโดยการใช้อุณภาคแสดงการออกตัว หรือการพุด กลบเคลื่อนเป็นการพุดเลี่ยงไม่กล่าวถึงสิ่งที่ถูกขอร้อง แต่จะใช้อุณภาคแสดงการออกตัวเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ถูกขอร้อง เพื่อให้ผู้ขอร้องตีความหมายการปฏิเสธ สำหรับกลยุทธ์อ้อมใน การปฏิเสธการขอร้องโดยการไม่ยอมรับการผูกพันหรือภาระ ประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ กลวิธีการปฏิเสธอ้อมด้วยการผัดผ่อน และกลวิธีการปฏิเสธอ้อมด้วยการเงิบ

ปิยะวัลย์ วิรุพหัชพงษ์ (2543) ศึกษาวิจัยนกรรรมการขอร้องเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม ระหว่างภาษาไทยและภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน โดยศึกษาในเรื่องของโครงสร้างและกลวิธีของ วิจัยนกรรรมการขอร้อง นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและกลวิธีการขอร้องกับ สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังด้วย

จากการศึกษาปิยะวัลย์พบว่าส่วนประกอบของโครงสร้างอันได้แก่ ส่วนหลักและ ส่วนขยายมีความแตกต่างกันในเชิงปริมาณ กล่าวคือ การขอร้องในภาษาไทยจะใช้โครงสร้าง ส่วนขยายในปริมาณที่มากกว่าการขอร้องในภาษาอังกฤษแบบอเมริกันอย่างเด่นชัดมาก คือ มีจำนวนมากกว่าเป็นเท่าตัว สำหรับโครงสร้างการขอร้องในภาษาไทยพบ 5 รูปแบบ โดยเรียงตาม ความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ โครงสร้างส่วนขยายตามด้วยส่วนหลักและตามด้วย ส่วนขยาย โครงสร้างส่วนขยายตามด้วยส่วนหลัก โครงสร้างส่วนหลักตามด้วยส่วนขยาย โครงสร้างส่วนหลักเพียงอย่างเดียว และ โครงสร้างส่วนขยายเพียงอย่างเดียว ส่วนโครงสร้าง การขอร้องที่พบในภาษาอังกฤษแบบอเมริกันนั้นพบเพียง 4 รูปแบบ เรียงตามความถี่ที่พบมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ โครงสร้างส่วนหลักเพียงอย่างเดียว โครงสร้างส่วนขยายตามด้วยส่วนหลัก

โครงสร้างส่วนหลักตามด้วยส่วนขยาย และโครงสร้างส่วนขยายตามด้วยส่วนหลักและตามด้วยส่วนขยาย ส่วนโครงสร้างส่วนขยายเพียงอย่างเดียวนั้นไม่พบในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน

เมื่อพิจารณาปริมาณ โครงสร้างที่เริ่มต้นด้วยส่วนหลักหรือโครงสร้างที่มีแต่ส่วนหลักเพียงอย่างเดียวเปรียบเทียบกับโครงสร้างที่เริ่มต้นด้วยส่วนขยาย หรือโครงสร้างส่วนขยายเพียงอย่างเดียว พบว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันนิยมใช้โครงสร้างทั้งสองแบบรวมกันมากกว่า การใช้โครงสร้างการขอร้องที่เริ่มต้นด้วยส่วนขยายก่อน ในทางกลับกันผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้โครงสร้างการขอร้องที่เริ่มต้นด้วยส่วนหลักก่อนและโครงสร้างที่มีแต่ส่วนหลักเพียงอย่างเดียวน้อยกว่าการใช้โครงสร้างการขอร้องที่เริ่มต้นด้วยส่วนขยายและที่มีส่วนขยายเพียงอย่างเดียวรวมกัน

ในแง่ของกลวิธีการขอร้องพบว่า ผู้พูดทั้งสองภาษามีกลวิธีการขอร้องทั้งสิ้น 3 กลวิธี โดยเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลวิธีแบบอ้อมไม่ใช่ตามธรรมเนียมปฏิบัติ กลวิธีแบบอ้อมตามธรรมเนียมปฏิบัติ กลวิธีแบบตรง แต่ผู้พูดทั้งสองภาษามีความแตกต่างกันทั้งในด้านคุณลักษณะและปริมาณของกลวิธีการขอร้องคือ การขอร้องในภาษาไทยจะใช้กลวิธีแบบอ้อมไม่ใช่ตามธรรมเนียมปฏิบัติ ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันจะนิยมใช้กลวิธีแบบอ้อมตามธรรมเนียมปฏิบัติ และกลวิธีแบบอ้อมไม่ใช่ตามธรรมเนียมปฏิบัติในปริมาณมากพอๆ กัน และที่เห็นความแตกต่างเด่นชัดคือผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันมีการใช้กลวิธีแบบอ้อมตามธรรมเนียมปฏิบัติสูงกว่าผู้พูดภาษาไทยมาก

ส่วนกลวิธีที่ใช้ในส่วนขยายการขอร้องในภาษาไทยปรากฏทั้งสิ้น 12 กลวิธีย่อย โดยเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงเหตุผล การเกริ่นนำ การทักทาย การขอโทษ การขอบคุณ การให้คำสัญญา การยกย่องผู้ฟัง การเน้นย้ำคำขอร้อง การให้ข้อเสนอทดแทน การเสนอข้อต่อรองให้กับผู้ฟัง การแสดงความกังวลใจ การแสดงความเกรงใจ ส่วนในภาษาอังกฤษแบบอเมริกันพบเพียง 8 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงเหตุผล การขอโทษ การเกริ่นนำ การทักทาย การขอบคุณ การให้ข้อเสนอทดแทน การให้คำสัญญา การยกย่องผู้ฟัง และ การเน้นย้ำคำขอร้อง สำหรับกลวิธีย่อยการเสนอข้อต่อรองให้กับผู้ฟัง การแสดงความกังวลใจ และการแสดงความเกรงใจนั้น ไม่พบการใช้ในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน นอกจากนี้ปียะวัลย์ยังพบว่าสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ขอร้องกับผู้ถูกขอร้อง มีบทบาทต่อการเลือกใช้โครงสร้างและกลวิธีการขอร้องในภาษาไทย เช่น กรณีที่ผู้ขอร้องมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกขอร้อง ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงวัจนกรรมการขอร้องทางตรงมากกว่า แต่ในผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันนั้นไม่ชัดเจนว่าสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ขอร้องกับผู้ถูกขอร้องมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอร้อง

จตุพร คำฮั่ว (Khahua, 2003) ศึกษาโครงสร้างทางไวยากรณ์ รูปแบบ ระดับ และประเภทของวัจนกรรมการขอร้องในภาษาไทย โดยรวบรวมจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันของคนไทย การวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์และรูปแบบการเกิดของวัจนกรรมการขอร้องพบว่า โครงสร้างทางไวยากรณ์ของวัจนกรรมการขอร้องมี 2 โครงสร้างหลัก ได้แก่ +กริยาวลี+คำลงท้าย (+VP +FP) และ +กริยาวลี+คำลงท้าย+ได้ไหม (+VP +FP +ได้ไหม) ส่วนรูปแบบของวัจนกรรมการขอร้องในภาษาไทย เป็นการศึกษาการเกิดร่วมกันของส่วนประกอบของวัจนกรรมการขอร้อง คือ ส่วนหลัก ส่วนขยาย และคำเรียกผู้ฟัง โดยใช้ความหมายของถ้อยความในการแบ่งรูปแบบของวัจนกรรมการขอร้อง ซึ่งแบ่งได้เป็น 7 รูปแบบ ได้แก่ (1) ส่วนหลักส่วนเดียว (2) ส่วนหลัก+ส่วนขยาย (3) ส่วนขยาย+ส่วนหลัก (4) ส่วนขยาย+ส่วนขยาย+ส่วนหลัก (5) ส่วนขยาย+ส่วนหลัก+ส่วนขยาย (6) ส่วนขยาย+ส่วนขยาย+ส่วนหลัก+ส่วนขยาย และ (7) ส่วนหลักหลายส่วน โดยส่วนหลักในงานวิจัยของจตุพรหมายถึงส่วนที่แสดงการขอร้อง เช่น

“พ่อขา ไม่ทราบว่าที่อุพ่อทำสิรดด้วยรีเปล่าคะ คือว่าปุจะ ไม่ต่อประกันชั้นหนึ่งแล้วนะคะ พ่อปุเขาเลยจะให้เคลมรถไปเลยนะคะ ปุก็เลยจะรบกวนพ่อช่วยจัดการให้ปุหน่อยนะคะ ไม่ทราบว่าพ่อจะมีเวลาหรือเปล่าคะ” (Khahua, 2003: 40)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นพบว่า ข้อความ “จะรบกวนพ่อช่วยจัดการให้ปุหน่อยนะคะ” เป็นส่วนหลักเนื่องจากเป็นส่วนที่แสดงการขอร้องว่าต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรให้ ส่วนข้อความ “ไม่ทราบว่าที่อุพ่อทำสิรดด้วยรีเปล่าคะ” และ “คือว่าปุจะ ไม่ต่อประกันชั้นหนึ่งแล้วนะคะ พ่อปุเขาเลยจะให้เคลมรถไปเลยนะคะ” เป็นส่วนขยายที่นำหน้าส่วนหลัก สำหรับข้อความ “ไม่ทราบว่าพ่อจะมีเวลาหรือเปล่าคะ” เป็นส่วนขยายที่ตามหลังส่วนหลัก ดังนั้นข้อความในตัวอย่างดังกล่าวจึงสอดคล้องกับรูปแบบที่ 6 กล่าวคือ ส่วนขยาย+ส่วนขยาย+ส่วนหลัก+ส่วนขยาย

สำหรับการศึกษาระดับและประเภทของวัจนกรรมการขอร้องนั้นพบว่า มีวัจนกรรมการขอร้องทั้งสิ้น 3 ระดับ ดังนี้

(1) วัจนกรรมการขอร้องทางตรง แบ่งย่อยเป็น 2 ประเภท คือ (ก) การแสดงเจตนาของผู้พูดโดยตรง ซึ่งมีลักษณะเหมือนการสั่ง คำกริยาที่แสดงเจตนาของผู้ขอร้อง ได้แก่ “นะ” “สิ” และ “หน่อย” (ข) การแสดงเจตนาของผู้พูดโดยใช้คำกริยาแสดงเจตนาโดยตรง ได้แก่ “ขอ” “เชิญ” “ช่วย”

(2) วัจนกรรมการขอร้องทางอ้อม โดยมีบริบทบ่งชี้ว่าเป็นการขอร้อง ประเภทย่อยของวัจนกรรมระดับนี้ คือ การเกริ่นนำของการแสดงเจตนาการขอร้อง ซึ่งโครงสร้างประโยคที่พบจะ

ปรากฏในรูปของประโยคคำถาม เช่น “รบกวนช่วยดูให้หน่อยได้ไหมคะ” จะเห็นว่าผู้พูดไม่ได้ใช้รูปประโยคการขอร้องโดยตรง

(3) วัจนกรรมการขอร้องทางอ้อมโดยไม่มีบริบทที่บ่งว่าเป็นการขอร้อง แบ่งย่อยเป็น 2 ประเภท คือ (ก) การกล่าวถ้อยที่แสดงบริบทของการขอร้องอยู่ในถ้อยคำนั้น เช่น “หิวน้ำ” แสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังช่วยหยิบน้ำให้ (ข) การกล่าวถ้อยโดยไม่มีบริบทเกี่ยวกับการขอร้องอยู่ในถ้อยคำนั้น เช่น “ขอโทษค่ะ” ถ้อยคำนี้ไม่ได้แสดงความหมายของการขอร้อง แต่เจตนาของผู้พูดแสดงว่าต้องการขอให้ผู้ฟังหลีกเลี่ยงให้

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีคำกริยาที่เป็นตัวชี้เฉพาะว่าเป็นวัจนกรรมการขอร้องคือ “ขอ” “ชวน” และ “ช่วย” นอกจากนี้ยังพบว่ามีคำลงท้ายที่เป็นส่วนสำคัญในการเน้นย้ำการขอร้องในภาษาไทยด้วย คือ “นะ” “สิ” และ “หน่อย” ซึ่งนอกจาก “หน่อย” จะเป็นคำลงท้ายที่แสดงการเน้นย้ำการขอร้องแล้ว หน่อย ยังทำให้การขอร้องนั้นมีความสุภาพมากขึ้นด้วย นอกเหนือจากคำลงท้ายที่แสดงความสุภาพ “ค่ะ” “ครับ”

2.4 การศึกษาด้านวัจนกรรมการปฏิเสธ

การศึกษาวุจนกรรมการปฏิเสธเป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาวุจนกรรมการขอร้อง กล่าวคือ เน้นที่การศึกษากลวิธีและปัจจัยในการแสดงการปฏิเสธ และมีการศึกษาความสุภาพเป็นส่วนประกอบ

เซา ซี เลี้ยว และ แมรี เบรสนาฮาน (Liao and Bresnahan, 1996) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในกลวิธีการปฏิเสธระหว่างภาษาอังกฤษแบบอเมริกันและภาษาจีนแมนดาริน โดยรวบรวมข้อมูลจากบทภาพยนตร์ที่สร้างขึ้นมามีจำนวน 6 บท ซึ่งสถานการณ์ประกอบด้วย การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน และการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า แต่ละบทจะประกอบด้วยการขอร้องต่างๆ และเว้นที่ว่างสำหรับเติมข้อความแสดงการปฏิเสธ จากนั้นให้นักศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และในประเทศไต้หวันเติมข้อความลงในช่องว่างดังกล่าว

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งคนอเมริกันและคนไต้หวันนิยมใช้การขอโทษประกอบการปฏิเสธ โดยในการปฏิเสธของคนไต้หวันนั้นนิยมใช้คำเรียกขาน (ในกรณีที่ผู้ถูกปฏิเสธมีสถานภาพสูง) ร่วมกับการขอโทษแล้วตามด้วยเหตุผลในการปฏิเสธ ในขณะที่คนอเมริกันมักใช้ “I would like to...” ร่วมกับเหตุผลในการปฏิเสธและจึงตามด้วยการขอโทษ ทั้งนี้ชาวไต้หวันก็มีการแสดง

ความคิดเห็นเชิงบวกด้วยประโยคที่เท่ากับ “I would love to” เช่นกัน แต่มีการใช้ที่น้อยกว่า ชาวอเมริกันมาก แต่ไม่ใช่ชาวไต้หวันสุภาพน้อยกว่าชาวอเมริกันแต่เนื่องมาจากรูปแบบประโยค ลักษณะนี้ไม่ใช่รูปแบบปกติของชาวไต้หวัน

ชาวอเมริกันนิยมให้เหตุผลในการปฏิเสธและจะแสดงความคิดเห็นหรือบอกกล่าวในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกต้อง ในขณะที่คนจีนไม่นิยมจะเสนอความเห็นแม้ว่าความเห็นนั้นจะถูกต้อง ทั้งนี้เพราะสังคมไต้หวันเป็นสังคมแบบพึ่งพากัน ดังนั้นชาวไต้หวันจึงไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อนที่จะแสดงการปฏิเสธเพราะเกรงว่าจะถูกบังคับให้ทำตาม ส่วนชาวอเมริกันมักจะแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อนเนื่องจากชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับการขอร้องดังนั้นจึงจะแสดงให้ผู้ที่ขอร้องเห็นว่าคำขอร้องของเขานั้นมีความสำคัญ จากนั้นจึงบอกเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอร้องได้ ตัวอย่างเช่น

ชาวอเมริกัน

Sorry, I really wish I could but I've got other things to do.

Yes, I would love to help but I would have to leave early.

ชาวไต้หวัน

Dwei-bu-qi, jin-tian wo you shi yao zwo

Sorry, I have thing to do today.

Lao-shi, wo you hen zhong-yao de shi, shi-zai wu-fa liou xia lai

Sir/Ma'am, I have very important things to do. I really cannot stay.

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบอีกว่าการปฏิเสธสมาชิกในครอบครัวนับว่าเป็นเรื่องที่ยากที่สุดสำหรับชาวไต้หวัน แต่สำหรับชาวอเมริกันนั้นไม่มีกลุ่มใดที่ปฏิเสธยากเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพราะชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับเพื่อนและครอบครัวในระดับที่เท่าเทียมกัน

งานของเลียวและเบรชานานนับว่าเป็นงานหนึ่งที่น่าสนใจเพราะนำเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการศึกษา

การศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธในภาษาไทย

สำหรับในภาษาไทยมีผู้สนใจศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธอยู่น้อย เช่น ภาวดี คีฟิ่งตัน (Deephuengton, 1992) วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ (2543) และณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาวดี คีฟิ่งตัน (Deephuengton, 1992) ศึกษาความสุภาพในกลวิธีการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย โดยคำนึงถึงการรักษาน้ำเป็นตามแนวของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ข้อมูลได้จากการรวบรวมโดยการบันทึกด้วยแถบบันทึกเสียงและการจดบันทึกจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน การพบปะสังสรรค์ การพูดคุยในบทโทรทัศน์ ผลการศึกษาพบว่า มีกลวิธีในการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วย 3 ลักษณะ คือ ความสุภาพในเชิงบวก ความสุภาพในเชิงลบ และความสุภาพโดยอ้อม ซึ่งการเลือกใช้ความสุภาพแบบนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคมด้วย

งานของภาวดีเป็นอีกงานหนึ่งที่น่าสนใจเพราะมีการเปรียบเทียบข้ามวัจนกรรมกล่าวคือ วัจนกรรมการปฏิเสธและวัจนกรรมการแสดงความไม่เห็นด้วย แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้แนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) มาประกอบในการวิจัย ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกโต้แย้งอย่างมากดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 1

วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ (2543) ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหากลวิธีในการปฏิเสธการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และหาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีกับปัจจัยสองประการคือ ประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และการคำนึงถึงหน้าของผู้ปฏิเสธหรือหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ โดยวิมลพัทธ์รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของคนไทยจำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า ปรากฏกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงได้แก่การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา และการปฏิเสธโดยบังความไม่สามารถตอบสนอง ส่วนกลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม เช่น การขอบุณ การแนะนำ การขอโทษ การแสดงความเห็นใจ เป็นต้น โดยการใช้กลวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และสถานภาพระหว่างคู่สนทนา นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปฏิเสธจะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าหน้าของตนเอง

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) ศึกษาการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของนิสิตระดับปริญญาตรี 110 คน แบบสอบถามจะประกอบด้วย 5 สถานการณ์ โดยจำแนกเป็นการปฏิเสธอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธผู้รับใช้ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธบุคคลแปลกหน้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อตอบคำถามว่าสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมมีผลต่อการปฏิเสธหรือไม่

ผลการศึกษาพบว่าในการปฏิเสธการขอร้องจากอาจารย์นั้น ผู้พูดไม่นิยมตอบปฏิเสธโดยสิ้นเชิง แต่นิยมกล่าวผลัดความช่วยเหลือไปเวลาอื่นมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นการตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงโดยไม่มีการผลัดที่จะให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด กลวิธีการปฏิเสธที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุด คือ การขอโทษ และการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่นิยมในลำดับถัดมา ในกรณีที่นิสิตปฏิเสธอาจารย์จะไม่พบการใช้กลวิธีการปฏิเสธโดยตรงไปตรงมาด้วยคำว่า “ไม่” ส่วนการปฏิเสธการขอร้องของสาวใช้นั้นพบการปฏิเสธโดยสิ้นเชิงเป็นจำนวนมาก และบางส่วนจะใช้การผลัดหรือการเสนอการให้ความช่วยเหลือในเรื่องอื่นแทน

ในเรื่องของความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกันนั้น พบว่า ในการปฏิเสธอาจารย์ ผู้ปฏิเสธมักแสดงการขอโทษ แต่ในการปฏิเสธสาวใช้พบการขอโทษเพียงเล็กน้อย และในการปฏิเสธสาวใช้ยังพบกลวิธีการปฏิเสธอีกสามกลวิธีที่ไม่พบในการปฏิเสธอาจารย์ คือ การปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่” โดยตรง การปฏิเสธโดยให้คำแนะนำ และการปฏิเสธโดยการให้การอนุญาต

ในการศึกษาปัจจัยเรื่องความสนิทสนมพบว่า การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นมักพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงและไม่มีการเสนอการให้ความช่วยเหลือในภายหลัง แต่ในการปฏิเสธเพื่อนสนิทพบการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงน้อยกว่า และนิยมผลัดและเสนอการให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแทน ส่วนกลวิธีที่พบในการปฏิเสธเพื่อนสนิทแต่ไม่พบในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้น ได้แก่ การขอร้องและการกล่าวตักเตือน ส่วนในการปฏิเสธบุคคลแปลกหน้าพบการปฏิเสธโดยสิ้นเชิงแทบทุกกรณีและไม่พบการผลัดหรือการเสนอทางเลือกอื่น สำหรับกลวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดคือการกล่าวขอโทษตามด้วยการให้เหตุผล โดยที่เหตุผลที่ให้มักจะเป็นเหตุผลที่ปฏิเสธเพื่อประโยชน์ของผู้ฟังเอง

งานของณัฐพรแสดงให้เห็นว่า สถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความยากง่ายในการปฏิเสธและการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธ อีกทั้งในการปฏิเสธผู้พูดยังมีการใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ เพื่อรักษาหน้าผู้ฟัง แต่ถ้าเป็นคนแปลกหน้านั้น พบว่ามักปรากฏการปฏิเสธอย่างสุภาพมากกว่าการปฏิเสธบุคคลที่สนิทสนมกัน แต่ทั้งนี้อาจไม่ใช่เพื่อเป็นการรักษาหน้าผู้ฟัง แต่อาจเป็นการรักษาหน้าผู้พูดเองที่ไม่ต้องการถูกมองเป็นผู้ไม่มีมารยาท

อย่างไรก็ตามงานของวิลพัคเกอร์และณัฐพรศึกษาเพียงการตอบปฏิเสธการแสดงความปรารถนาดีและการปฏิเสธการขอร้อง แต่ในการใช้ภาษายังมีการตอบปฏิเสธอีกมากมายที่น่าสนใจ

2.5 การศึกษาด้านภาษาในวงการธุรกิจ

มอร์เทน พิลการ์ด (Pilegaard, 1997) ศึกษาเรื่องวิธีการแสดงความสุภาพในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในภาษาอังกฤษ โดยศึกษาจากรูปแบบการแสดงความสุภาพในลักษณะต่างๆ ที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจซึ่งเป็นวิธีหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทและลูกค้าของบริษัท พิลการ์ดรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจากจดหมายที่ใช้ติดต่อกันทางธุรกิจจำนวน 323 ฉบับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจากการเก็บรวบรวมของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ประเทศอังกฤษและได้รับการศึกษาวิเคราะห์ ณ Aarhus School of Business ประเทศเดนมาร์ก จดหมายทั้งหมดถูกคัดแยกออกเป็น 3 ประเภทคือ จดหมายในช่วงระยะแรกของการติดต่อสื่อสาร จดหมายในช่วงของการเจรจาต่อรอง และจดหมายที่เกิดในช่วงที่มีปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหลังจากการเจรจาดกกลงกันแล้ว จดหมายทั้ง 323 ฉบับ เป็นจดหมายติดต่อกันในสถานการณ์จริงโดยคัดเลือกจาก 40 บริษัท และจดหมายทั้งหมดถูกเขียนและส่งไปยังบุคคลที่เป็นเจ้าของภาษาเอง และลักษณะของจดหมายเป็นจดหมายที่ติดต่อกันเป็นการส่วนตัวระหว่างคนสองคน การศึกษาครั้งนี้เป็นการประยุกต์ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันซึ่งแต่เดิมมักนำไปศึกษาในบริบทการสนทนา แต่พิลการ์ดนำมาปรับใช้กับภาษาเขียน

ผลการศึกษาพบการปรากฏของความสุภาพด้านบวกในจดหมายธุรกิจในช่วงระยะแรกของการติดต่อสื่อสารมากที่สุด และพบความสุภาพด้านลบมากที่สุดจดหมายธุรกิจในช่วงของการเจรจา เมื่อพิจารณาการปรากฏของความสุภาพด้านบวกและความสุภาพด้านลบในจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ขาย กับจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อ พบข้อสังเกตว่า ความสุภาพด้านบวกพบในจดหมายที่ส่งโดยผู้ขายมากกว่าจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อ ส่วนความสุภาพด้านลบ พบในจดหมายธุรกิจที่ส่งโดยผู้ซื้อมากกว่าจดหมายที่ส่งโดยผู้ขาย นอกจากนี้ยังพบว่าความสุภาพด้านบวกพบในส่วนต้น (opening section) และส่วนจบ (closing section) ของจดหมาย ซึ่งถือเป็นส่วนนอก (external) ของจดหมายมากกว่า ส่วนความสุภาพด้านลบพบในส่วนภายใน (internal) เนื้อความของจดหมายมากกว่า

พิลการ์ดพบว่าลักษณะและรูปแบบต่างๆ ในการแสดงความสุภาพมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับสถานภาพของผู้ส่งสารและจุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารกันในแต่ละครั้ง กล่าวคือ สถานภาพของผู้ส่งสารและจุดมุ่งหมายในการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดรูปแบบการแสดงความสุภาพ

ความสุภาพในลักษณะต่างๆ ความสัมพันธ์ของระดับความสุภาพด้านบวกกับความสนิทสนมของคู่สนทนาจะแตกต่างจากที่พบในการติดต่อกันโดยตรง (oral-face-to-face) เพราะในจดหมายแม้คู่สนทนาจะคุ้นเคยกันมากแต่ยังคงใช้ระดับภาษาแสดงความสุภาพมากเหมือนเดิม แต่ตัวแปรที่สำคัญ คือ ลักษณะเนื้อหาและประเภทของจดหมายธุรกิจมากกว่า นอกจากนี้การวิเคราะห์รูปแบบการแสดงความสุภาพในภาษาอังกฤษโดยวิเคราะห์ข้อความในจดหมายนี้สามารถแสดงกฎเกณฑ์มาตรฐานของลักษณะและรูปแบบการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจในสังคมอังกฤษอีกด้วย พิลการ์ด์ยังคงเสนออีกว่ารูปแบบการสื่อสารในแต่ละวัฒนธรรมนั้นมีความแตกต่างกันนำมาสู่การสร้างภาษาสุภาพให้แตกต่างกันไปตามด้วย ดังนั้นเราควรพิจารณาวัฒนธรรมการสื่อสารของแต่ละวัฒนธรรมประกอบการศึกษา

ฟรานเชสกา บาร์เจลา เชียบปินินิ และ แซนดรา เจ แฮริส (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996) ศึกษาการแสดงการขอร้องในการโต้ตอบทางธุรกิจ โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารจำนวน 32 ฉบับ จาก 200 ฉบับ ซึ่งเขียนหรือส่งถึงผู้จัดการของ International joint venture โดยเป็นเอกสารที่เขียนในช่วง 14 เดือนแรกของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญต่อการแสดงวัจนกรรมคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง กล่าวคือ อำนาจทางสังคม ระยะห่างทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนสถานภาพทางสังคม และปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการแสดงความสุภาพในวัจนกรรมขอร้องในการโต้ตอบทางจดหมายธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าควรวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ร่วมกัน มิควรวิเคราะห์แยกเฉพาะทีละปัจจัย

ลอร์รีคาร์ เยียง (Yeung, 1997) ศึกษาความสุภาพในการขอร้องจากการโต้ตอบจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษและภาษาจีนในฮ่องกง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการวางกฎเกณฑ์ของการขอร้องในการโต้ตอบทางธุรกิจของภาษาอังกฤษและภาษาจีนในฮ่องกงว่าปัจจัยด้านระยะห่างทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ความสัมพันธ์ในแง่อำนาจที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีต่อกัน และความรุนแรงของการกระทำนั้นมีบทบาทต่อการเลือกใช้ภาษาแสดงความสุภาพหรือไม่ นอกจากนี้ยังพิจารณาว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลไปในทางเดียวกันทั้งในภาษาอังกฤษและภาษาจีนหรือไม่ เยียง รวบรวมข้อมูลจากจดหมายและบันทึกภาษาอังกฤษจำนวน 360 ฉบับ และภาษาจีนจำนวน 181 ฉบับ จากองค์กรต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา ธนาคาร โรงแรม องค์กรการค้าต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการกำหนดค้อยคำที่แสดงการขอร้องอย่างสุภาพในภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยเลือกค้อยความที่มักจะเกิดขึ้นบ่อยและเลือกผู้บอกภาษาเพื่อระบุความสุภาพมากขึ้นของแต่ละข้อความ โดยใช้ผู้บอกภาษาที่เป็นครูสอนภาษาอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษาใน

มหาวิทยาลัยในฮ่องกง และผู้บอกภาษาที่เป็นครูสอนภาษาจีนที่เป็นชาวจีน การที่เลือกผู้บอกภาษาที่เป็นเจ้าของภาษาและเป็นครูเนื่องจากคนกลุ่มนี้จะมีความรู้และเข้าใจภาษาของตนเป็นอย่างดี จากนั้นจึงดำเนินการหาค่าเฉลี่ย (mean) โดยการให้ผู้บอกภาษาเรียงลำดับประโยคจากประโยคที่ผู้บอกภาษาที่มีความเห็นว่าสุภาพมากที่สุดไปหาประโยคที่สุภาพน้อยที่สุด จากนั้นจึงให้คะแนนแต่ละประโยค และนำมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละประโยค

ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างประโยคที่นำมาใช้ในการศึกษา โดยประโยคที่ยังมีค่าเฉลี่ยน้อยก็ยังมีคามสุภาพมาก

ภาษาอังกฤษ

1. It would be much appreciated if you would respond quickly.	Mean: 2.4	More Polite	
2. I would appreciate it if you could respond quickly.	Mean: 2.6	↓	
3. We would like to invite you to respond.	Mean: 2.9		
4. I hope you will respond quickly.	Mean: 3.1		
5. I should be grateful if you could respond quickly.	Mean: 3.7		
6. You are requested to respond quickly.	Mean: 5.7		
7. I should like you to respond quickly.	Mean: 5.8		
8. Please respond quickly.	Mean: 6.0		Less Polite

ภาษาจีน

1. Yu moun gwai gounsi hipjo si chi wodoung, if HON PASS HON company help this CLASS activity, jaak baatsing mingaam. then overwhelmingly grateful.	Mean: 1	More Polite	
2. Gingkei gwai gounsi hipjo si chi wodoung. respectfully beseech	Mean: 2.3	↓	
3. Heimong lei naang hipjo ngomun je chi wodoung hope you able our this	Mean: 2.5		
4. Ching lei hipjo ngomun je chi wodoung please	Mean: 3		Less Polite

ผลการศึกษาพบว่า ในภาษาอังกฤษปัจจัยด้านความรุนแรงของการรบกวนเป็นปัจจัยที่โดดเด่นในการเลือกใช้ภาษาแสดงความรู้สึก ยิ่งความรุนแรงของการรบกวนมากขึ้นผู้ใช้ภาษาก็จะเลือกใช้ภาษาที่สุภาพมากขึ้น ขึ้น ส่วนระยะห่างทางสังคมไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากการเขียนจดหมายมีลักษณะความเป็นทางการประกอบอยู่ด้วย ส่งผลให้ถ้อยความที่แสดงความรู้สึกไม่ค่อยไม่ถูกนำมาใช้มากนัก ส่วนในการใช้ภาษาของคนจีนนั้น ระยะห่างทางสังคมและอำนาจ ก็ไม่มีนัยสำคัญเช่นเดียวกับในภาษาอังกฤษ ส่วนระดับความรุนแรงของการรบกวนนั้นแตกต่างจากสังคมที่พูดภาษาอังกฤษ กล่าวคือ คนในสังคมจีนไม่ได้ให้ความสำคัญกับความปรารถนาที่จะไม่รบกวนผู้อื่นเท่ากับสังคมตะวันตก เนื่องจากสังคมตะวันตกเป็นสังคมที่เน้นปัจเจกชน ในขณะที่สังคมจีนเน้นการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ ยังพบว่าผลจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมส่งผลให้การใช้บางวัฒนธรรมที่เสมือนเป็นการบังคับผู้ฟังในสังคมหนึ่ง อาจไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกบังคับในอีกสังคมหนึ่ง อย่างไรก็ตามในข้อมูลภาษาจีนนั้นพบว่า ปัจจัยเพียงสามประการนั้นไม่เพียงพอต่อการกำหนดการเลือกใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึก เพราะการเลือกใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึกในภาษาจีนนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าจะพิจารณาเพียงปัจจัยสามประการดังกล่าว

อรอนงค์ ชาคร (Chakorn, 2006) ศึกษาพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกและการเลือกภาษาในการเขียนจดหมายขออภัยในภาษาอังกฤษ ภายใต้บริบททางธุรกิจไทย โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม ในการศึกษาเน้นการเปรียบเทียบระหว่างการขออภัยโดยผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ ซึ่งข้อมูลจะรวบรวมจากจดหมาย 80 ฉบับ จำแนกเป็นจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาไทย 38 ฉบับ และผู้พูดภาษาอังกฤษ 42 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมมีผลต่อความรู้สึก โดยความรู้สึกของคนไทยมีความสัมพันธ์กับ “ความเกรงใจ” ซึ่งผลจากวัฒนธรรมที่ทำให้ความสำคัญกับความเกรงใจในการทำให้ผู้อื่นลำบากใจ หรือการก้าวล้ำเข้าไปในส่วนของผู้อื่น มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงความรู้สึก กล่าวคือ ส่งผลให้ปรากฏพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกด้านลบเด่นกว่าพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกด้านบวก นอกจากนี้ ยังพบว่า ในการขออภัยของผู้พูดภาษาไทยจะปรากฏการขออภัยในส่วนท้ายของจดหมายมากกว่าที่จะปรากฏตั้งแต่ส่วนเริ่มต้นของจดหมายเหมือนกับจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในรายละเอียด พบว่า จดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาไทยจะเกริ่นนำยาว และใช้การขออภัยโดยอ้อมมากกว่า ส่วนพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกที่นำมาใช้มีความหลากหลายมากกว่าจดหมายที่เขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษ โดยพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกด้านลบที่พบ ได้แก่ การกลบเกลื่อน (Hedging) การให้การยกย่อง (Deference) การลบตัวเองออก (Self-effacement) และการให้ความเคารพ (Respect) ส่วนพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกด้านบวกพบเพียง

กลวิธีเดียว คือ การเสนอ (Offer) สำหรับผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ นั่น พบว่า จะปรากฏ การขอร้องอย่างตรงไปตรงมา ตั้งแต่เริ่มต้นจดหมาย และกลวิธีที่นำมาใช้ส่วนใหญ่คือการแสดง การสำนึกในบุญคุณ

อรอนซ์ ยังได้กล่าวถึง แนวคิดของอริสโตเติล ในเรื่องของ การให้เหตุผล (logos) อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ฟัง (pathos) และการแสดงบุคลิกให้น่าเชื่อถือ (ethos) โดยพบว่า ในจดหมายที่เขียน โดยผู้พูดภาษาไทยปรากฏทั้ง 3 ประเด็น ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษจะปรากฏการให้เหตุผลมากที่สุด โดย ไม่เน้นการแสดงบุคลิกให้น่าเชื่อถือ และที่สำคัญไม่ปรากฏประเด็นในการ ใช้กลวิธี ความสุภาพที่สัมพันธ์กับอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง เนื่องจากสังคมของผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษา แม่เป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของปัจเจกบุคคลมากกว่าสังคมไทย