

การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ  
ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์



นางสาวปิ่นดา เลอเลิศยุติธรรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2549  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A PRAGMATIC STUDY OF POLITENESS IN REQUESTS AND REFUSALS  
IN BUSINESS CORRESPONDENCE IN THAI

Miss Pananda Lerlertyuttitham

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Linguistics

Department of Linguistics

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic year 2006

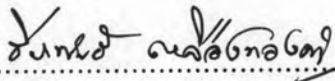
Copyright of Chulalongkorn University

**491825**


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความสุภาพในการขอรับรองและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจ  
ทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววิจัยปฏิบัติการ  
โดย นางสาวปณิดา เลอเลิศยุติธรรม  
สาขาวิชา ภาษาศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษดาวรรณ หงส์ลาดารมภ์

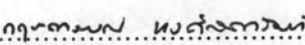
---


คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต

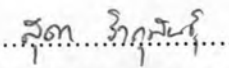
..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)

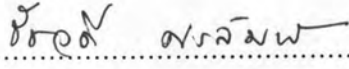
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษดาวรรณ หงส์ลาดารมภ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สุดา รังภูพันธ์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชชวดี ศรีลัมพ์)

ปັນคา เลอเลิศยุทธธรรม : การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อ  
ธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ (A PRAGMATIC STUDY OF  
POLITENESS IN REQUESTS AND REFUSALS IN BUSINESS CORRESPONDENCE IN  
THAI) อ.ที่ปรึกษา : รศ. ดร. กฤษดาพรรณ หงส์ถาวรภักดิ์, 174 หน้า.

งานวิจัยนี้อาศัยกรอบทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) ลิซ (1983) และบลุมกุลกา (1984, 1992) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว อาทิ อำนาจ ระยะห่างทางสังคม ภาวะหน้าที่ และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจากจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ภายในองค์กรธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏความแตกต่างบางประการ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการขอร้องจำแนกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ โดยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ นอกจากนี้ยังปรากฏกลวิธีการให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ซึ่งทั้ง 6 กลวิธีดังกล่าวสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดของเลคอฟ (1973) บราวน์และเลวินสัน (1978, 1987) ลิซ (1983) และบลุมกุลกา (1984, 1992) ประกอบกัน ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏเพียง 5 กลวิธี โดยไม่ปรากฏกลวิธีการเสนอทางเลือก นอกจากนี้พบว่าการศึกษาถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นส่วนสำคัญทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรทางธุรกิจให้ความสำคัญ และเป็นที่น่าสังเกตว่าไม่ปรากฏการแสดงหรือการลดตนเองซึ่งที่ปรากฏในการสนทนาในชีวิตประจำวัน เนื่องจากจะส่งผลให้มีอำนาจการต่อรองลดลง และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับ นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมทางธุรกิจมีผลต่อการปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านลบหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการยกย่องนับถือ ในขณะที่สังคมธุรกิจให้ความสำคัญต่อการได้รับการยอมรับและชื่นชมต่อผู้อื่น รวมทั้งความต้องการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และยังพบว่า อำนาจมีบทบาททั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ กล่าวคือ ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าจะใช้กลวิธีความสุภาพที่ซับซ้อนกว่าเมื่อติดต่อกับผู้ที่มีอำนาจมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าระยะห่างทางสังคมส่งผลให้ปรากฏการใช้มูลบทด้วย

ภาควิชา.....ภาษาศาสตร์..... ลายมือชื่อนิสิต..... ปันคา เลอเลิศยุทธธรรม  
สาขาวิชา.....ภาษาศาสตร์..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... กฤษดาพรรณ หงส์ถาวรภักดิ์  
ปีการศึกษา.....2549..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 4580902822 : MAJOR LINGUISTICS

KEY WORDS: POLITENESS / REQUEST / REFUSAL / BUSINESS CORRESPONDENCE

PANANDA LERLERTYUTTITHAM: A PRAGMATIC STUDY OF POLITENESS IN REQUESTS AND REFUSALS IN BUSINESS CORRESPONDENCE IN THAI. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. KRISADAWAN HONGLADAROM, 174 pp.

Based on the frameworks developed by Brown and Levinson (1978, 1987), Leech (1983), and Blum-Kulka (1984, 1992), this research is aimed at studying politeness strategies of requests and refusals in Thai business correspondence. The factors related to the strategies, such as power, distance, obligation and business culture are also investigated. The data are drawn from three sources: business letters, interviews, and direct observation in a company. It is found that the politeness strategies of requests differ slightly from those of refusals. Request strategies are divided into six types: giving deference; making addressee feel good by complimenting, apologizing, thanking and promising; giving reasons; giving options; expressing hope; and providing business information. They can be explained by using the politeness framework specified by Lakoff (1973), Leech (1983), Brown and Levinson (1978, 1987), and Blum-Kulka (1984, 1992) all together. In refusals, five politeness strategies as above, except for giving options, are found. Consideration for business profits is an important element in all of these strategies, both in requests and refusals. Self-effacing, which characterizes every day talks among Thai speakers, is not found in this study. This may be because self-effacing can cause damage to business negotiations and profits. Moreover, power plays a role in both requests and refusals in that the writer who has less power uses more complicated strategies than the one who has more power. Distance has an impact on presupposition manipulation, which is prevalent in the data. This study reveals that Thai business culture values both negative and positive politeness by stressing deference and at the same time building rapport.

Department.....Linguistics..... Student's signature..... *L. Pananda*.....  
Field of study.....Linguistics..... Advisor's signature..... *K. Hongladarom*.....  
Academic year.....2006..... Co-advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความเมตตาช่วยเหลือและการสนับสนุนของบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง อันได้แก่

รองศาสตราจารย์ ดร. กฤษดาวรรณ หงส์คารมภ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้แนวคิดและคำแนะนำอันมีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจให้ผู้วิจัยเกิดความอดสาหัสในการทำวิจัยครั้งนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

ศาสตราจารย์ ดร.อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชวดี ศรีลัมภ์ และ อาจารย์ ดร.สุดา รังกุพันธุ์ คณะกรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาชี้ข้อบกพร่องและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ส่งผลทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดความสมบูรณ์ในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และชี้แนะแนวทางในการเป็นนักภาษาศาสตร์ที่ดี ตลอดจนบุคลากรในภาควิชาภาษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือที่ดีมาโดยตลอด

คณะผู้บริหารองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ที่ให้ความกรุณาในการเอื้อเฟื้อข้อมูลในงานวิจัยนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รัก รวมทั้งคุณพรชัย สุตันไชยนนท์ ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน และคอยเป็นกำลังใจด้วยความห่วงใยตลอดมาจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	8
1.3 สมมติฐาน .....	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	9
1.5 นิยามศัพท์ .....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
2.1 ทฤษฎีความสุขภาพ .....	11
2.2 งานวิจัยด้านความสุขภาพ .....	18
2.3 การศึกษาด้านวัจนกรรมการขอร้อง .....	24
2.4 การศึกษาด้านวัจนกรรมการปฏิเสธ .....	30
2.5 การศึกษาภาษาในวงการธุรกิจ .....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	39
3.1 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล .....	39
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
3.2.1 การวิเคราะห์กลวิธีความสุขภาพในการขอร้องและการปฏิเสธใน การติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	45
3.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุขภาพ .....	48

	หน้า
3.2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง กับ กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมาย ในภาษาไทย .....	48
4 ความสุภาพในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	50
4.1 กลวิธีความสุภาพในการขอร้อง .....	50
4.1.1 การยกย่อง .....	53
4.1.2 การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ .....	56
4.1.3 การให้เหตุผล .....	66
4.1.4 การเสนอทางเลือก .....	70
4.1.5 การแสดงความหวัง .....	72
4.1.6 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ .....	68
4.2 อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจ ทางจดหมายในภาษาไทย .....	88
5 ความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	91
5.1 กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ .....	91
5.1.1 การยกย่อง .....	92
5.1.2 การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ.....	94
5.1.3 การให้เหตุผล .....	107
5.1.4 การแสดงความหวัง .....	111
5.1.5 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ .....	112
5.2 อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจ ทางจดหมายในภาษาไทย .....	116
6 การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ .....	119
6.1 การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	119
6.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการติดต่อธุรกิจ ทางจดหมายในภาษาไทย .....	140



	หน้า
7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	161
7.1 สรุปผลการวิจัย .....	161
7.2 ข้อเสนอแนะ .....	163
รายการอ้างอิง .....	166
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	174

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางแสดงอัตราความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	89
ตารางที่ 2 ตารางแสดงอัตราความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	116
ตารางที่ 3 ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพ ในการขอร้องและการปฏิเสธ .....	139

## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงอัตราความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	89
แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงอัตราความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย .....	117