

บทที่ ๓

การขอร้องแปรตามสถานภาพและความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้อง

จากการศึกษาการขอร้องในภาษาไทย พบว่ามีกลวิธีและรูปภาพที่หลากหลาย ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องแต่ละแบบนั้น ผู้พูดเลือกใช้โดยพิจารณาจากปัจจัยบางประการ เช่น สถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟัง ความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้อง และความสนิทสนมใกล้ชิดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง (Brown and Levinson, 1987) สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะการขอร้องที่แปรตามปัจจัยด้านสถานภาพ และความยากง่าย เท่านั้น เนื่องจากพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการขอร้องที่แปรตามสถานภาพ กล่าวคือ สถานการณ์การขอร้องเดียวกัน แต่ ผู้พูดมีสถานภาพแตกต่างกันออกไป การเลือกใช้กลวิธีการขอร้องก็จะมีหลากหลายแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอยืมปากกาของนักเรียน

“เธอ ขอรุขอยืมปากกาสิคะหน่อย”

ตัวอย่างที่ ๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอยืมปากกาของอาจารย์

“อาจารย์คะ หนูไม่ได้นำปากกาติดตัวมา ขออนุญาตรบกวนยืมปากกาของอาจารย์หน่อยค่ะ”

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าล้วนแล้วแต่เป็นการขอร้องที่ปรากฏในสถานการณ์เดียวกัน คือ การขอยืมปากกา แต่สถานภาพของผู้พูดต่างกัน กล่าวคือในตัวอย่างแรก ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ในขณะที่ ตัวอย่างถัดมา ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง จึงมีผลทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องแตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะเลือกใช้ถ้อยคำที่สุภาพกว่าและมีกลวิธีสร้างบรรยากาศที่หลากหลายกว่าพิจารณาได้จากการใช้กลวิธีการแสดงเหตุผล “หนูไม่ได้นำปากกาติดตัวมา” นอกจากนี้ยังใช้กลวิธีการยกย่องและให้เกียรติ “ขออนุญาตรบกวน...ค่ะ” และการลดความรุนแรงของสถานการณ์ หน่อย เป็นต้น ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า เลือกใช้กลวิธีแสดงบรรยากาศเพียงวิธีเดียว คือ การลดความรุนแรงของสถานการณ์ลง สังเกตได้จากคำว่า หน่อย

ยิ่งไปกว่านั้น หากเรื่องที่ขอร้องมีความยากง่ายต่างกัน ก็อาจเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่หลากหลายแตกต่างกัน ดังตัวอย่างที่ ๓-๔

ตัวอย่างที่ ๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอชิมปากกาของเพื่อน

“ขอ ขอชิมปากกาแท่งนี้สิ”

ตัวอย่างที่ ๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอชิมคอมพิวเตอร์ของเพื่อน เพื่อทำธุระจำเป็นบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

“ขอโทษนะ เราจะชิมคอมเธอไปทำงานที่บ้านเราได้ไหม แล้วเราจะนำมาคืนทันทีเมื่อเสร็จงานนะ”

จากตัวอย่างที่ ๓ และ ๔ จะเห็นว่าสถานการณ์การขอรื้อนั้นมี ความยากง่ายต่างกัน ในตัวอย่างแรก เป็นการขอชิมสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ ในขณะที่ตัวอย่างถัดมา เป็นการขอชิมของมีค่าราคาแพง จะเห็นว่าข้อความที่ปรากฏในสถานการณ์ข้างนั้นจะมีกลวิธีการขอรื้อสุภาพน้อยกว่าพิจารณาได้จากตัวอย่างที่ ๓ กล่าวคือ มีเพียงกลวิธีที่ช่วยลดความรุนแรงขอ สถานการณ์เท่านั้น สังเกตได้จากคำว่า *แท่งนี้สิ* ซึ่งเป็นการระบุจำนวนของที่ขอชิมว่ามีเพียงเล็กน้อย ตามด้วย การเติมคำบอกมาลา *สิ* ส่วนสถานการณ์ขากนั้น จะมีการตกแต่งข้อความด้วยกลวิธีที่หลากหลายกว่า กล่าวคือ ผู้พูดออกตัวด้วยการ *ขอโทษ* ก่อนเพื่อแสดงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง แล้วจึงให้ทางเลือกแก่ผู้ฟังด้วยการทำให้การขอรื้อนั้นอยู่ในรูปของประโยคคำถาม ตามด้วย การลดความรุนแรงของสถานการณ์ด้วยการสัญญาว่าจะนำของที่ขีมนั้นคืนให้แก่ผู้ฟังทันทีเมื่อใช้เสร็จ

จากข้อสังเกตดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และความยากง่ายของเรื่อง น่าจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอรื้อที่แตกต่างกันด้วย ในบทนี้ ผู้วิจัยจึงแบ่งการศึกษาออกเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

๓.๑ การขอรื้อที่แปรตามสถานภาพ

๓.๒ การขอรื้อที่แปรตามความยากง่ายของเรื่อง

๓.๑ การขอรื้อที่แปรตามสถานภาพ

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษา การขอรื้อที่แปรตามสถานภาพ ออกเป็น ๑ กลุ่ม ตามสถานภาพของผู้พูด ได้แก่ การขอรื้อของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง โดยในแต่ละกลุ่มนั้น ผู้วิจัยจะได้ศึกษากลวิธีการขอรื้อ รวมทั้งหาค่าความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอรื้อแต่ละวิธีของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ แล้วจึงนำมาเปรียบเทียบว่าสถานภาพใดเลือกใช้ช้ชามากน้อย เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

ในการศึกษาผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และ สถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง กลุ่มละ ๕๐ คน รวมแล้วจึงมีกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น ๑๕๐ คน แสดงการขอร้อง ภายใต้อาณัติที่กำหนดให้ ๑๐ สถานการณ์ รวมแล้วจะได้ข้อความที่แสดงการขอร้องของผู้พูดที่มี สถานภาพต่าง ๆ กัน ทั้งสิ้น ๑๕๐๐ ข้อความ สรุปแล้วผู้วิจัยจะได้ศึกษาการขอร้องที่แปรตาม สถานภาพ แบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะดังนี้

๓.๑.๑ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

๓.๑.๒ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

๓.๑.๓ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

๓.๑.๑ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ในที่นี้คือ กลุ่มอาจารย์ที่ขอร้องนักเรียน มีทั้งสิ้น ๕๐ คน แสดงการขอร้องภายใต้อาณัติทั้งสิ้น ๑๐ สถานการณ์ ดังนั้น ข้อความที่ผู้พูดกลุ่มนี้แสดง การขอร้อง จึงมีจำนวนทั้งหมด ๕๐๐ ข้อความ จากข้อความที่แสดงการขอร้องทั้ง ๕๐๐ ข้อความนั้น พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังนิยมใช้กลวิธีการขอร้องในจำนวนความถี่ที่แสดงได้ดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

กลวิธีการขอร้อง		จำนวนข้อความ
๑. การขอร้อง อย่างตรงไปตรงมา	๑.๑ ขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง	๓
	๑.๒ ขอร้องที่มีส่วนตกแต่ง	๔๘๗
๒. การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา		๑๐
รวม		๕๐๐

จากการศึกษาวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูง พบว่าผู้พูดเลือกใช้ทั้งการขอร้อง อย่างตรงไปตรงมาและการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา โดยพบว่านิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรง มา มากถึง ๔๙๐ ข้อความ ได้แก่ การขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง ๓ ข้อความ และการขอร้องที่มีส่วนตก แต่งจำนวน ๔๘๗ ข้อความ ทั้งนี้จะเห็นว่าในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมานั้น ผู้พูด เลือกใช้การขอร้องที่มีส่วนตกแต่งมากกว่าการขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง แสดงให้เห็นว่าแม้ผู้พูดจะมี สถานภาพสูงกว่าผู้ฟังแต่ก็ยังจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการพยายามทำให้เจตนาที่แนบมา หรือไม่เป็นการ ครอบงำผู้ฟังมากนัก ทั้งนี้สอดคล้องกับเงื่อนไขการขอร้องที่ว่าผู้พูดไม่สามารถคาดหวังให้ผู้ฟังตอบรับ การขอร้องได้ แม้ว่าจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังก็ตาม ดังนั้นผู้พูดจึงต้องกล่าวถ้อยคำที่สามารถจูงใจให้

ผู้ฟังยินดีตอบรับแทนที่จะกล่าวในทำนองบิบบังคับ นอกจากนี้ยังสะท้อนลักษณะนิสัยของคนไทยที่มักให้ความสำคัญกับเรื่องความสุภาพต่อผู้อื่น แม้ผู้นั้นจะมีสถานภาพต่ำกว่าคนก็ตาม

แม้ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงจะนิยมกลวิธีนี้ในจำนวนเพียง ๓ ข้อความ แต่ก็ถือว่ามากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้พูดสถานภาพอื่น ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูดมีอำนาจมากกว่าผู้ฟัง จึงเป็นไปได้ที่ผู้พูดบางคนจะสามารถแสดงเจตนาตรง ๆ ได้โดยไม่ต้องระมัดระวังว่าจะเป็นการแสดงความไม่สุภาพต่อผู้ฟังมากนัก ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นขนบของสังคมไทยอย่างหนึ่งด้วย กล่าวคือ ผู้ที่มีสถานภาพสูงเป็นบุคคลที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าควรเคารพยำเกรง โดยเฉพาะในกรณีนี้ผู้พูดเป็นอาจารย์ ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้ฟังซึ่งเป็นนักเรียนยิ่งต้องเคารพเชื่อฟัง ดังนั้นแม้ว่าผู้พูดจะกล่าวขอร้องตรง ๆ ก็ไม่มีผลกระทบทางลบต่อผู้ฟังมากนัก เพราะการยินดีช่วยเหลือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าถือเป็นสิ่งที่ผู้น้อยควรปฏิบัติอยู่แล้ว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงบางคนเลือกใช้วิธีการขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง แสดงตัวอย่างการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ได้ให้“หนังสือเล่มหนึ่งแก่นักเรียนตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่ามีนักเรียนจำเป็นต้องใช้มาก แต่เผชิญผู้พูดนั้นก็คิดว่าจำเป็นต้องรับใช้เช่นกัน จะขอหนังสือเล่มดังกล่าวคืน

“นักเรียน ครูขอยืมหนังสือเล่มนั้นก่อน”

“นักเรียน ครูขอหนังสือคืนด้วย”

แม้ข้อความที่แสดงการขอร้องดังกล่าวจะยังมีลักษณะคล้ายการสั่งมาก เนื่องจากเป็นการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่ง แต่สถานการณ์ดังกล่าวอยู่ภายใต้เงื่อนไขการขอร้อง ดังนั้นแม้ผู้พูดเองจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ก็ไม่มีสิทธิคาดหวังให้ผู้ฟังตอบรับได้ดังเช่นการออกคำสั่ง กล่าวคือ ผู้พูดไม่สามารถใช้อำนาจบังคับผู้ฟังให้ตอบรับการขอร้องได้ หากผู้ฟังอ้างเหตุผลจำเป็นบางอย่างในการปฏิเสธคำขอร้องของผู้พูด

ส่วนการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้นพบว่า ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังนิยมใช้เพียง ๑๐ ข้อความเท่านั้น ทั้งนี้สังเกตว่าแม้ผู้พูดจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังแต่บางครั้งผู้พูดอาจคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา จึงได้เลี่ยงการกล่าวเจตนาตรง ๆ ไปกล่าวอ้อมค้อมเพื่อให้ผู้ฟังตีความเจตนาเอาเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเพราะผู้พูดเป็นอาจารย์ และด้วยอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยตรง จึงต้องระวังคำพูดของคนมากเป็นพิเศษเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานหรือ

จรรยาบรรณของตนเอง หรืออีกแง่หนึ่ง อาจเพราะผู้พูดส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความสามารถทางวาทศิลป์ จึงมีลีลาในการใช้ถ้อยคำที่หลากหลายไม่ตรงไปตรงมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยคิดว่า กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังอาจเป็นกลวิธีที่ค่อนข้างตีความง่าย และถึงไม่มีรูปภาพที่บ่งการขอร้องอย่างชัดเจนแต่ก็ค่อนข้างเข้าใจกันได้ในสังคม ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในการขอร้อง ดังตัวอย่างที่ ๖

ตัวอย่างที่ ๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์นักนักเรียนเพื่อทำกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ร่วมกันบางอย่าง แต่เผชิญผู้พูดมีฐานะจำเป็นต้องขอลื่อนนัดจาก ๘.๐๐ น. เป็น ๙.๐๐ น.

“ไม่ทราบว่าคุณนักเรียนพอจะว่างไหมในเวลา ๙.๐๐ น. เพราะว่าครูไม่ว่าง ๘.๐๐ น.”

จากตัวอย่างจะเห็นว่าเป็นข้อความที่แสดงการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ผู้พูดกล่าวอ้อม ๆ เป็นนัยด้วยการถาม และแสดงเหตุผล ถ้อยคำดังกล่าวมีเนื้อหาเชื่อมโยงถึงเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด กล่าวคือ สถานการณ์ดังกล่าวเป็นการขอลื่อนนัด ดังนั้นผู้พูดจึงอาจขอร้องด้วยการถามผู้ฟังว่าจะว่างในเวลา ๙.๐๐ น. หรือไม่ การอ้อมค้อมด้วยวิธีนี้สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของการขอร้องที่ว่า ผู้พูดต้องแน่ใจว่าสิ่งที่ขอร้องผู้ฟังสามารถทำได้ ดังนั้นการถามเช่นนี้จึงทำให้ผู้ฟังตีความได้ว่า ผู้พูดถามเพื่อจะขอลื่อนเป็นเวลาดังกล่าว ประกอบกับการกล่าวว่าตนไม่ว่างในเวลาที้นักกันไว้เดิม ก็เป็นการบ่งบอกว่าผู้พูดคงจะต้องมีเจตนาขอลื่อนนัดอย่างแน่นอน

ผลที่ได้จากการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังแสดงให้เห็นว่า แม้ผู้พูดจะคำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาด้วยการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา แต่ก็ยังต้องการสร้างความสุภาพในการขอร้อง ดังนั้นจึงเลือกที่จะขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด กระนั้นก็ยังมีส่วนคำนึงถึงการสร้างความสุภาพมากกว่าประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา จึงเลือกกล่าวขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ทั้งนี้ก็เพื่อให้ดูว่าไม่เป็นการจงใจรบกวนผู้ฟังมากเกินไป อีกทั้งยังสืบเนื่องมาจากผู้พูดกลุ่มนี้เป็นอาจารย์จึงมีความสามารถในการใช้ภาษาดูด้วยวิธีการที่หลากหลาย บางครั้งใช้วิธีการที่อ้อมค้อม ไม่ตรงไปตรงมา

อย่างไรก็ตามแม้จะพบว่าผู้พูดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพในการขอร้อง แต่ก็พบว่าผู้พูดบางคนเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่ง ทั้งนี้ก็อาจเพราะผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟังจึงสามารถแสดงความต้องการของตนตรงๆได้ โดยไม่ต้องระมัดระวังจะเป็นการแสดง ความไม่สุภาพต่อผู้ฟังเท่าใดนัก

อนึ่ง การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตงนั้นมีกลวิธีย่อยทั้งสิ้น ๘ กลวิธี แต่ละกลวิธีมีจำนวนความถี่ในการปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ ๗ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตงของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตง	จำนวนครั้ง	เปอร์เซ็นต์
๑. การลดความรุนแรงของสถานการณ์	๗๔๑	๔๘.๖๖
๒. การยกย่องและให้เกียรติ	๑๒๕	๘.๒๑
๓. การแสดงความเป็นกันเอง	๕๓	๖.๑๑
๔. การเสนอทางเลือก	๒๕๕	๑๖
๕. การแสดงความเกรงใจ	๔๕	๓.๒๒
๖. การแสดงเหตุผล	๒๔๓	๑๕.๕๖
๗. การเสนอข้อแลกเปลี่ยน	๑๒	๐.๗๘
๘. การสำนึกบุญคุณ	๑	๐.๐๖
รวม	๑๕๒๓	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ จะเห็นว่าผู้พูดนิยมกลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์เป็นจำนวนครั้งมากกว่ากลวิธีอื่นๆ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อการพยายามให้เรื่องหรือเหตุการณ์ที่ขอร้องนั้นดูไม่รุนแรงหรือสร้างความเดือดร้อนรบกวนผู้ฟังมากเกินไป นอกจากนี้ยังเป็นกลวิธีที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ เพราะผู้พูดมิได้เื้อทางเลือกให้ผู้ฟังปฏิเสธเหมือนเช่นกลวิธีการเสนอทางเลือก ซึ่งพบว่าเป็นกลวิธีที่ผู้พูดนิยมรองลงมา แสดงตัวอย่างการเปรียบเทียบระหว่างการขอร้องด้วยกลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์กับการเสนอทางเลือกได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๗ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ไม่เข้าใจเรื่องบางอย่าง จะขอให้นักเรียนช่วยอธิบายหรือแนะนำให้ในเวลาว่าง

“นักเรียนช่วยบอกทางไปงานกินปลาให้ครูหน่อย”

ตัวอย่างที่ ๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอให้นักเรียนช่วยอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“เธอจะแนะนำครูเรื่องนี้ได้มั๊ย”

เมื่อเปรียบเทียบข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๗ และ ๘ แล้ว จะเห็นว่า ข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๗ สามารถรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาได้มากกว่าข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๘ ซึ่งมีการเผื่อทางเลือกให้ผู้ฟังมีโอกาสปฏิเสธการขอร้องได้ง่ายกว่า

ผู้วิจัยคิดว่า การที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังนิยมใช้การลดความรุนแรงของสถานการณ์ และการเสนอทางเลือกเป็นจำนวนมากนั้น อาจเพราะต้องการพยายามให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณ *ขอร้อง* มิได้มีเจตนา *สั่ง* ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง จึงเป็นไปได้ที่ผู้ฟังจะตีความเจตนาขอร้องของผู้พูดเป็นการออกคำสั่ง ดังนั้นเพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดหรือมีทัศนคติทางลบต่อผู้พูด ในการขอร้อง ผู้พูดจึงนิยมตกแต่งข้อความด้วยกลวิธีที่ว่าคุณผู้พูด ไม่มีเจตนารบกวนหรือเรียกร้องให้ผู้ฟังช่วยเหลือมากเกินไป อย่างเช่น การลดความรุนแรงของสถานการณ์ และการเสนอทางเลือก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอกระดากเปล่าจากนักเรียนจำนวน ๒-๓ แผ่น เพื่อทำธุระจำเป็นบางอย่าง

“นักเรียนมีกระดากเปล่าสัก ๒-๓ แผ่นไหมจะ ถ้ามีครูขอหน่อยเถอะ”

จากตัวอย่าง ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่าคุณไม่มีเจตนารบกวนผู้ฟังมากเกินไปด้วยการเสนอทางเลือกเพื่อให้ผู้ฟังสามารถปฏิเสธการขอร้อง พิจารณาได้จาก การถามความสามารถของผู้ฟังก่อนจะแสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้อง และการตั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวกับความสามารถของผู้ฟัง ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวยังถือเป็นการกลบเกลื่อนเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดด้วย นอกจากนี้ผู้พูดยังพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์ลง พิจารณาได้จากคำว่า *สัก ๒-๓ แผ่น* และ *หน่อยเถอะ*

ตัวอย่างที่ ๑๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์งานบางอย่างของตนให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

๑) “ครูขอแรงนักเรียนช่วยครูพิมพ์งานหน่อยนะจะ”

๒) “นักเรียนช่วยครูพิมพ์งานได้หรือเปล่า”

จากตัวอย่าง จะเห็นว่าผู้พูดพยายามทำให้เจตนาที่เน้นเบาลงด้วยการกลบเกลื่อนเจตนาของตนเอง กล่าวคือ พยายามทำให้ข้อความที่แสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้องดูไม่เป็นการจงใจรบกวนผู้ฟังมากเกินไป พิจารณาได้จากการลดความรุนแรงของสถานการณ์ ด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า *หน่อยนะ* (ข้อความที่แสดงการขอร้องที่ ๑) และการเสนอทางเลือกแก่ผู้ฟัง ด้วยการทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องนั้นอยู่ในรูปของประโยคคำถาม เพื่อขอคำตอบรับหรือปฏิเสธ

นอกจากนี้การที่ผู้พูดนิยมนกขลิบวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์มากกว่าการเสนอทางเลือกอาจเพราะการลดความรุนแรงนั้นสามารถใช้ได้มากแต่ได้ก็ได้ใน ๑ ข้อความ เนื่องจากไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลดลง แต่การเสนอทางเลือกนั้นหากปรากฏเป็นจำนวนมากเกินไปใน ๑ ข้อความ ก็อาจทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลดลง โดยเฉพาะในกรณีนี้ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจึงไม่จำเป็นต้องเสนอทางเลือกให้ผู้ฟังมากนัก เนื่องจากอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกศรีใจในตัวเองลงด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ถูกกล่าวหาว่าทำผิดทางวินัยซึ่งที่ไม่เป็นความจริง ผู้พูดทราบว่ามีนักเรียนอยู่ในเหตุการณ์ จะขอให้นักเรียนช่วยเป็นพยานยืนยันเรื่องดังกล่าว

“ครูอยากขอความช่วยเหลือจากหนูให้ช่วยเป็นพยานในเรื่องนี้ให้หน่อยนะคะ”

จากตัวอย่างที่ ๑๑ ผู้พูดพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์ลง ด้วยการแสดงความรู้สึกต้องการให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างให้ พิจารณาได้จาก คำว่า *อยากขอ* การขอให้ผู้ฟังยินดีทำให้มากกว่า ชัดชัดเสียดีกว่าทำตาม พิจารณาได้จากคำว่า *ช่วย* การทำให้ดูว่าเรื่องที่ขอร้องไม่สำคัญ พิจารณาได้จากการใช้คำว่า *หน่อย* และทำให้ถ้อยคำนุ่มนวลมากขึ้นด้วยการใช้ คำว่า *หน่อย* ร่วมกับคำว่า *นะ* จึงแสดงให้เห็นว่าข้อความดังกล่าวมีการใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ถึง ๔ ครั้งด้วยกัน

ตัวอย่างที่ ๑๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ทราบว่ามีค่าหาครูอยาก ผู้พูดจึงจะขอยืมของดังกล่าวจากนักเรียนเพื่อไปทำธุระบางอย่าง

“นักเรียน ครูขอยืมของไปจัดงานนิทรรศการจะได้หรือเปล่า แม่จะว่าไหม”

จากตัวอย่างที่ ๑๒ จะเห็นว่าผู้พูดเสนอทางเลือกให้ผู้ฟัง ๒ ครั้ง ได้แก่ การพยายามกลบเกลื่อนเจตนาให้ดูเป็นการถามความเต็มใจของผู้ฟัง พิจารณาได้จากวลีบอกการถาม ได้หรือเปล่า ที่ปรากฏในข้อความที่เป็นจุดมุ่งหมายของการขอร้อง และการถามย้ำความสามารถของผู้ฟังอีกครั้ง

พิจารณาได้จากข้อความที่ตามหลังข้อความที่แสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้อง ซึ่งลงท้ายด้วยคำบอกการถาม *ใหม่*

ตัวอย่างที่ ๑๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์งานบางอย่างของผู้พูดให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“นักเรียนว่างใหม่คะ ถ้าว่างช่วยทำงานให้ครูหน่อย นะคะ”

ข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๑๓ นี้ มีทั้งการตกแต่งด้วยกลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์และการเสนอทางเลือก โดยจะพบว่าการลดความรุนแรงของสถานการณ์นั้นมีจำนวนครั้งของการปรากฏมากกว่า คือมีจำนวนทั้งสิ้น ๓ ครั้ง ในขณะที่การเสนอทางเลือกมีจำนวนการปรากฏทั้งสิ้น ๒ ครั้งเท่านั้น

ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อการพยายามทำให้เจตนาเบาลงมากกว่าการพยายามเสนอทางเลือก ทั้งนี้การลดความรุนแรงของสถานการณ์จะช่วยให้ข้อความที่แสดงการขอร้องนั้นนุ่มนวลขึ้น ยิ่งตกแต่งมากเท่าใดเจตนาที่จะเบาลงเท่านั้น ในขณะที่การเสนอทางเลือกนั้นแม้จะเปิดช่องให้ปฏิเสธได้ แต่ถ้าหากปรากฏมากเกินไปใน ๑ ข้อความ ก็อาจลดประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลง อีกทั้งทำให้ศักดิ์ศรีของผู้พูดลดลงด้วย ดังนั้นผู้พูดจึงไม่นิยมใช้เท่าการลดความรุนแรงของสถานการณ์

ส่วนการแสดงเหตุผลนั้นเป็นกลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงนิยมใช้เป็นอันดับ ๓ รองลงมาจากการเสนอทางเลือก แสดงให้เห็นว่าในการขอร้องนั้นบางครั้งผู้พูดจำเป็นต้องให้เหตุผลประกอบการขอร้อง เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมิได้ตั้งใจทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อน จากการพิจารณาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว พบเป็นจำนวนร้อยละ ๑๕.๕๖ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าการใช้เหตุผลจำนวนไม่น้อยเป็นการให้เหตุผลเพื่อแสดงว่าผู้พูดไม่ต้องการให้ตนเองรู้สึกเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรีที่ต้องไปขอร้องผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าด้วย ดังตัวอย่างที่ ๑๔

ตัวอย่างที่ ๑๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ไม่เข้าใจเรื่องบางอย่าง จะขอให้นักเรียนช่วยอธิบายหรือแนะนำในเวลาว่าง

“หนูจำ หนูรู้ใช้ใหม่ว่านี่ต้องทำยังไง ช่วยอธิบายให้ครูหน่อยได้ใหม่อ๊ะ ครูพยายามแล้ว แต่ไม่สำเร็จ”

จากข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ ๑๔ จะเห็นว่า การให้เหตุผลนั้น นอกจากจะเป็นการ แสดงว่าผู้พูดไม่มีเจตนาทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อนแล้ว ยังเป็นการกล่าวเพื่อรักษาหน้าของตนเองด้วย โดย พยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนได้แสดงความสามารถของตนเองแล้ว แต่ก็ไม่สำเร็จจึงจำเป็นต้องพึ่งพาผู้ฟัง

ข้อสังเกตดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า นอกจากผู้พูดที่มีสถานภาพสูงต้องการสร้างภาพ แก่ผู้ฟังเป็นหลักแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อศักดิ์ศรีของตนเองด้วย ทั้งนี้ในสังคมไทย ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า จะต้องเป็นที่พึ่งของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ดังนั้นหากจำเป็นต้องขอร้องผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า บางครั้งอาจ เกรงว่าจะถูกลดความน่าเชื่อถือหรือเชื่อถือจากผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ดังนั้นผู้พูดจึงต้องแสดงเหตุผลให้ผู้ ฟังเห็นว่าตนได้พยายามทำด้วยตนเองแล้วแต่สุดความสามารถจริงๆ

กรณีกลวิธีการยกย่องและให้เกียรติ พบว่านิยมใช้มากกว่าการแสดงความเป็นกันเอง ทั้งนี้ จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงมักแสดงการให้เกียรติผู้ฟัง ด้วยการใช้น้ำคำเสริมบอกสถานภาพ *คะ ครับ* แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการกระชายเปล้าจากนักเรียน จำนวน ๒-๓ แผ่น

“นักเรียนคะ ขอกระชายให้ครูสัก ๒-๓ แผ่นเถอะคะ”

จากข้อความในตัวอย่างที่ ๑๕ จะเห็นว่าผู้พูดกล่าวแสดงการให้เกียรติผู้ฟัง พิจารณาได้ จากการลงท้ายคำเรียกขานและข้อความที่แสดงการขอร้องด้วยคำเสริมบอกสถานภาพ *คะ และ คะ* ตาม ลำดับ

ในขณะที่แสดงความเป็นกันเองกับผู้ฟัง ด้วยการใช้น้ำคำเสริมบอกสถานภาพ *จ๊ะ จ๊ะ* หรือ บางครั้งอาจใช้น้ำคำสรรพนามแทนตัวผู้ฟังว่า *หนู* หรือคำเรียกญาติแทนตัวผู้ฟังว่า *ลูก* ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ทราบว่าบิดาของนักเรียนสามารถช่วยเหลืองานบางอย่าง แก่นักเรียนได้ จึงจะขอให้นักเรียนขอร้องบิดาให้ช่วยติดต่อบุคคลสำคัญเพื่อช่วยเหลือ งานบางอย่าง

“นักเรียนจ๊ะ ครูจะให้เธอรบกวนคุณพ่อช่วยติดต่อคุณวิภาให้ครูด้วยนะจ๊ะ”

ตัวอย่างที่ ๑๗ สถานการณ์ที่ผู้พูดจำเป็นต้องขอให้ผู้ฟังช่วยพิมพ์งานบางอย่างของผู้พูดให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“ลูก หนูช่วยพิมพ์งานให้ครูหน่อยนะ ช่วงว่าง ๆ ตอนกลางวันหรือกลางคืนที่เสร็จงานปีใหม่แล้ว”

ข้อความในตัวอย่างที่ ๑๖ และ ๑๗ มีการใช้กลวิธีแสดงความเป็นกันเอง พิจารณาได้จากคำเรียกขาน ลูก ซึ่งมีนัยของการแสดงความเป็นเครือญาติเดียวกัน และสรรพนามเรียกผู้ฟังว่า หนู แทนคำว่า นักเรียน เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อีกทั้งเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ทำให้น้ำหนักการรบกวนผู้ฟังลดลงได้ทางหนึ่ง

การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องและให้เกียรติผู้ฟัง มากกว่าการแสดงความเป็นกันเองนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุภาพ และให้เกียรติผู้ฟัง ทั้งนี้อาจเพราะโดยอาชีพ ผู้พูดมักต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพอยู่แล้ว อีกทั้งในขณะนี้ผู้ฟังไม่ได้มีความสนิทสนมกับผู้พูด จึงอาจทำให้ผู้พูดไม่ได้นึกถึงการแสดงความเป็นกันเองต่อผู้ฟังมากนัก

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีขอร้องของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง พบว่า ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเกรงใจ เป็นจำนวนเพียงร้อยละ ๓.๒๒ ทั้ง ๆ ที่เป็นกลวิธีหนึ่ง que แสดงให้เห็นว่าผู้พูดมิได้มีเจตนาสร้างความเดือดร้อนเช่นเดียวกับการแสดงเหตุผล แต่ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้พูดไม่นิยมใช้อาจเพราะสังคมไทย การรับใช้ช่วยเหลือผู้ที่อาวุโสกว่าเป็นสิ่งที่ผู้น้อยพึงกระทำอยู่แล้ว ดังนั้นผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการกล่าวแสดงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าเท่าใดนัก ส่วนหนึ่งอาจเนื่องจากผู้พูดเกรงว่าจะทำให้ตนดูลดศักดิ์ศรีลงไปก็ได้

ส่วนกลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนและการสำนึกบุญคุณนั้นพบว่านิยมเป็นจำนวนน้อยมาก ทั้งนี้ผู้พูดอาจเห็นว่ากลวิธีดังกล่าวไม่มีความจำเป็นมากนักต่อการสร้างความสุภาพในการขอร้อง อาจสืบเนื่องมาจากการที่สังคมไทย เป็นสังคมแบบพึ่งพา ช่วยเหลือเผื่อแผ่กัน ดังนั้นจึงไม่ค่อยคำนึงถึงผลตอบแทนเท่าใดนัก ถ้าหากผู้พูดกล่าวขอความช่วยเหลือบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง ก็อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเป็นการดูถูกน้ำใจของผู้ฟังได้

อย่างไรก็ตามจะเห็นว่า ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนเป็นจำนวนความถี่มากกว่าการสำนึกบุญคุณ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเพราะผู้พูดเห็นว่าคนมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ดังนั้นด้วย

ความที่เป็นผู้อาวุโสกว่า ผู้พูดบางคนจึงต้องคำนึงถึงการเสนอสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการตอบแทนการช่วยเหลือของผู้ฟัง การกระทำดังกล่าวจะทำให้ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าเคารพยกย่องหรือมีทัศนคติที่ดีต่อผู้พูด ทั้งนี้คงที่อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ได้กล่าวไว้ว่าสังคมไทยนั้นให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่คงามของการเป็นผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ไว้ว่า จะต้องเป็นผู้ที่ให้ความคุ้มกัน มีเมตตา และเสียสละแก่ผู้น้อยหรือผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๔๑ : ๒๕) ด้วยเหตุนี้ในกรณีที่น่าจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้ฟังเสียเอง จึงอาจตอบแทนน้ำใจผู้ฟัง เพื่อชดเชยที่ทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อน เป็นการแสดงความเมตตาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังคิดว่าวิธีการดังกล่าวอาจเป็นการช่วยรักษาศักดิ์ศรีของผู้พูดเองด้วย กล่าวคือ ผู้พูดอาจรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองลดลงเพราะต้องไปพึ่งผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าให้ทำบางสิ่งบางอย่างให้ จึงคิดว่าการตอบแทนบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง จะเป็นการชดเชยศักดิ์ศรีที่ตนสูญเสียไปให้กลับคืนมาได้ ตัวอย่างการเสนอข้อแลกเปลี่ยนของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์งานบางอย่างของผู้พูดให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

- ๑) “นักเรียนช่วยพิมพ์งานให้ครูหน่อย เคียวครูให้ค่าเหนื่อย”
- ๒) “ใครพอจะมีเวลาว่างบ้างคะในวันปีใหม่ ครูจะให้ช่วยพิมพ์งานหน่อยคะ แล้วครูจะมีขนมให้ทานด้วยนะคะ”
- ๓) “ชนิดาวางใจมั๊ย ช่วยครูด้วยนะ ครูจะบอกคุณพ่อคุณแม่เธอด้วยจะได้ไม่เป็นห่วงและเรื่องอาหารครูจะเตรียมไว้ให้ด้วยจ๊ะ”

ในขณะที่ทักวิธีการดำเนินบุญคุณนั้นพบเพียงข้อความเดียวเท่านั้น ทั้งนี้อาจเพราะโดยปกติแล้วการดำเนินบุญคุณก็เปรียบกับความกตัญญู ซึ่งมักเป็นหน้าที่ของผู้ที่น้อยกว่าควรแสดงออกเช่นนั้นต่อผู้ใหญ่ หรืออาจใช้ได้กับผู้ที่มีสถานภาพเท่ากันซึ่งมีบุญคุณกัน แต่สำหรับผู้ที่มีสถานภาพสูงนั้นไม่นิยมใช้กับผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เพราะถือว่าการช่วยเหลือนั้นเป็นสิ่งที่ผู้น้อยควรกระทำต่อผู้ใหญ่ออยู่แล้ว จึงไม่ถือว่าเป็นบุญคุณต่อกัน อีกทั้งหากผู้พูดกล่าวดำเนินบุญคุณ ก็อาจทำให้ตัวเองลดค่าลงไปทำให้สูญเสียศักดิ์ศรีในตนเอง

นอกจากนี้แม้จะพบว่ามีการใช้กลวิธีนี้เป็นจำนวน ๑ ครั้ง แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดแสดงการดำเนินบุญคุณมีลักษณะเป็นการกล่าว *ขอบคุณ* แทนการกล่าวถึง *บุญคุณ* ทั้งนี้ถ้อยคำดังกล่าวผู้พูดใช้เพื่อแสดงความรู้สึกซาบซึ้งที่ผู้ฟังช่วยเหลือ จึงมิได้ทำให้ตนเองลดค่าลงมาก เพราะไม่ได้เอาตัวเองไป

ผูกมัดกับผู้ฟังในระยะยาว เหมือนเช่น การกล่าวว่า จะเป็นพระคุณ หรือบุญคุณต่อกัน ดังตัวอย่างการใช้ กลวิธีการสำนึกบุญคุณของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ขอให้นักเรียนช่วยทำงานบางอย่างในวันเสาร์ซึ่ง ตรงกับวันปีใหม่

“ในวันปีใหม่ที่ถึงนี้ นักเรียนที่มีเวลาว่าง มีความสามารถในการพิมพ์แปลบทความ
 กรุขอแรงให้ช่วยงานหน่อยนะ ถ้าได้ก็ขอขอบใจ”

จากตัวอย่าง การสำนึกบุญคุณ จะอยู่ในรูปของประโยคเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ฟังทราบถึง ผลที่ตามมาหากช่วยเหลือผู้พูด กล่าวคือ ผู้พูดก็จะตอบแทนน้ำใจนั้น ด้วยการแสดงความขอบใจ

จากการศึกษาการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง จะเห็นว่าผู้พูดเลือกที่จะ ขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนคนแต่งมากที่สุด ตามด้วยการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา และการ ขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนคนแต่ง ตามลำดับ ในการสร้างความสุภาพนั้นผู้พูดมักคำนึงถึง การพยายามที่จะทำให้เรื่องหรือเหตุการณ์นั้นดูไม่รุนแรงเกินไป พิจารณาได้จากการใช้กลวิธี การลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุด ส่วนกลวิธีที่นิยมรองลงมา ได้แก่ การเสนอทางเลือก การ แสดงเหตุผล การยกข้อยกเว้นและให้เกียรติผู้ฟัง การแสดงความเป็นกันเอง การแสดงความเกรงใจ การ เสนอข้อแลกเปลี่ยน และการสำนึกบุญคุณ ตามลำดับ ที่น่าสนใจก็คือ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะ เลือกแสดงความสุภาพด้วยวิธีที่เหมาะสมหรือไม่ทำให้ตนรู้สึกลดศักดิ์ศรีลง

๓.๑.๒ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้นมีทั้งสิ้น ๕๐๐ ข้อความ เช่น เดียวกับการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง โดยกลุ่มที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้น มี ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มครูขอร้องเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มนักเรียนขอร้องเพื่อน การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพ เท่ากับผู้ฟังมีกลวิธีที่หลากหลาย

จากข้อมูล พบกลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเพียงกลวิธี เดียว ได้แก่ การขอร้องอย่างตรงไปตรงมา แต่ไม่พบว่าเลือกใช้การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาเลย ทั้งนี้แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังได้ ดังนี้

ตารางที่ ๘ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พุดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

กลวิธีการขอร้อง		จำนวนข้อความ
๑. การขอร้อง	๑.๑ ขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง	๑
อย่างตรงไปตรงมา	๑.๒ ขอร้องที่มีส่วนตกแต่ง	๔๕๕
๒. การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา		๐
รวม		๕๐๐

จากข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ ๘ จะเห็นว่าผู้พุดไม่เลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้พุดเห็นว่าเป็นการขอร้องผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับตน จึงไม่จำเป็นต้องกล่าวอ้อมค้อมเพื่อสร้างความสุภาพก็ได้ เพราะการกล่าวเช่นนี้อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อเจตนาได้ ส่วนการขอร้องอย่างตรงไปตรงมานั้นพบว่าผู้พุดนิยมใช้การขอร้องที่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนมาก ในขณะที่การขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่งพบว่าเลือกใช้เพียงข้อความเดียวเท่านั้น

ทั้งนี้ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ในการขอร้องนั้นผู้พุดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุภาพพร้อมกับการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา แต่จะไม่เลือกคำนึงถึงความสุภาพหรือประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ด้วยเหตุผลที่ว่า ตนมีอำนาจเท่ากับผู้ฟังและไม่ได้สนิทสนมกันเป็นพิเศษ จึงไม่สามารถแสดงการขอร้องที่มีลักษณะคล้ายกับการสั่ง ดังเช่น การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งได้ เพราะหากขอร้องด้วยวิธีการดังกล่าวอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจได้ง่าย ในขณะที่เดียวกันก็ไม่จำเป็นต้องสร้างความสุภาพด้วยการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา เนื่องจากผู้พุดไม่ได้มีอำนาจน้อยกว่าผู้ฟัง อีกทั้งกลวิธีดังกล่าวก็อาจไม่ได้ช่วยสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาเท่าที่ควร

อย่างไรก็ตามกลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งนั้น มีกลวิธีย่อยที่หลากหลาย ในการศึกษาการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พุดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้นพบว่าผู้พุดเลือกใช้กลวิธีย่อยแต่ละวิธีแตกต่างกันออกไป แสดงความถี่ในการเลือกใช้ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง	จำนวนครั้ง	เปอร์เซ็นต์
๑. การลดความรุนแรงของสถานการณ์	๕๗๒	๕๓.๗๕
๒. การยกย่องและให้เกียรติ	๑๒๖	๖.๕๘
๓. การแสดงความเป็นกันเอง	๕๓	๒.๕๔
๔. การเสนอทางเลือก	๒๘๔	๑๕.๗๒
๕. การแสดงความเกรงใจ	๘๕	๔.๗
๖. การแสดงเหตุผล	๒๗๒	๑๕.๐๕
๗. การเสนอข้อแลกเปลี่ยน	๖	๐.๓๓
๘. การสำนึกบุญคุณ	๕	๐.๔๕
รวม	๑๘๐๗	๑๐๐

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งแต่ละกลวิธี พบว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุด เป็นจำนวนร้อยละ ๕๓.๗๕ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ในการขอร้องนั้นผู้พูดให้ความสำคัญกับการพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้พูดไม่ได้มีเจตนาครอบงำ หรือเรียกร้องให้ผู้ฟังช่วยเหลือมากเกินไป

อย่างไรก็ตามการที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์เป็นจำนวนความถี่มากกว่าการเสนอทางเลือก ทั้งๆที่การเสนอทางเลือกนั้นก็ช่วยลดการครอบงำผู้ฟังได้เช่นเดียวกัน เพราะมีการเชื้อเชิญให้ผู้ฟังปฏิเสธ อาจเนื่องมาจากผู้พูดเห็นว่าการลดความรุนแรงของสถานการณ์นั้นไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลดลง ในขณะที่หากการขอร้องแต่ละครั้งนั้น ผู้พูดมีการเสนอทางเลือกเป็นจำนวนมากก็อาจทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลดลงได้

ผู้วิจัยสังเกตว่าข้อความที่แสดงการขอร้องเกือบทุกข้อความล้วนแล้วแต่มีการตกแต่งด้วยกลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ โดยวิธีการที่เลือกใช้มักเป็นการตกแต่งด้วยคำบางคำที่ช่วยให้สถานการณ์การขอร้องลดความรุนแรงลง ดังตัวอย่างที่ ๒๐ และ ๒๑ ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๒๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ขอให้เพื่อนร่วมงานอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“ช่วยอธิบายเรื่องนี้ให้เราหน่อยนะ เราไม่เข้าใจ”

ตัวอย่างที่ ๒๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอให้เพื่อนปิดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศในห้อง เพราะรู้สึกไม่ค่อยสบาย

๑) “เราไม่สบาย ช่วยปิดพัดลมให้หน่อยได้ไหม”

๒) “ช่วยปิดแอร์สักพักได้ไหม เพราะไม่ค่อยสบาย พอเริ่มร้อนค่อยเปิดใหม่”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๒๑ จะเห็นว่าแม้แต่ข้อความที่มีการเสนอทางเลือกเพื่อให้ผู้ฟังปฏิเสธแล้วยังมีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ลงอีก พิจารณาได้จากการใช้คำว่า หน่อย ในข้อความที่ ๑ และ คำว่า ช่วย สักพัก ในข้อความที่ ๒

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง จะเห็นว่า กลวิธีการสร้างความสุภาพที่ผู้พูดคำนึงถึงรองลงมาจาก การลดความรุนแรงของสถานการณ์ และการเสนอทางเลือกแก่ผู้ฟัง ตามลำดับ คือการพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้มีเจตนาสร้างความเคืองแค้นแก่ผู้ฟัง ด้วยการแสดงเหตุผล ทั้งนี้การให้เหตุผลประกอบ จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจปัญหาของผู้พูดมากขึ้น และหากเหตุผลนั้นมีน้ำหนักน่าเชื่อถือพอก็อาจจะช่วยโน้มน้าวให้ผู้ฟังตอบรับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๒๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ถูกกล่าวหาว่าทำผิดทางวินัย ทั้งที่ไม่เป็นความจริง ผู้พูดทราบว่ามีนักเรียนอยู่ในเหตุการณ์ จะขอให้นักเรียนช่วยเป็นพยานยืนยันเรื่องดังกล่าว

“มีเรื่องเข้าใจผิดกัน เขาหาว่าฉันทำผิด แต่จริงๆแล้วเธอก็รู้ว่าพวกเขาเข้าใจผิด เธอจะ
ช่วยฉันยืนยันกับพวกเขาหน่อยได้ไหมคะ”

จากข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ ๒๒ จะเห็นว่าผู้พูดแสดงเหตุผลก่อนจะแสดงเจตนาขอร้อง โดยเหตุผลที่ยกมานั้นส่วนหนึ่งเป็นการกล่าวถึงความสามารถของผู้ฟังที่น่าจะช่วยผู้พูดได้ กล่าวคือผู้ฟังทราบเหตุการณ์ที่แท้จริงว่าผู้พูดไม่ได้ทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา ดังนั้นจึงควรที่จะช่วยเหลือผู้พูดเพื่อให้พ้นจากข้อกล่าวหา

เมื่อพิจารณาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง จะเห็นว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังมากกว่าการแสดงความเป็นกันเอง ทั้งๆที่ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังไม่น่าจำเป็นต้องแสดงการยกย่องหรือให้เกียรติผู้ฟังมากนัก เหตุที่

เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องจาก ผู้พูดและผู้ฟังไม่ได้มีความสนิทสนมกัน ผู้พูดจึงอาจต้องแสดงความสุภาพด้วยการให้เกียรติผู้ฟังเพิ่มขึ้น จากการพิจารณาถ้อยคำที่เลือกใช้พบว่าส่วนใหญ่เป็นคำเสริมบอกสถานภาพ เช่น *คะ ครับ* คำดังกล่าวเป็นคำกลาง ๆ ที่แสดงการให้เกียรติ และใช้กันจนเป็นธรรมเนียมนิยม กล่าวคือในการแสดงวัจนกรรมใด ๆ ก็ตามผู้พูดมักลงท้ายประโยคด้วยคำเสริมบอกสถานภาพดังกล่าว เพื่อทำให้ถ้อยคำสุภาพขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๒๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้เพื่อนร่วมงานช่วยปิดพัดลมในห้อง เพราะรู้สึกไม่ค่อยสบาย

“คุณนิกคะ ช่วยปิดพัดลมหน่อยได้ไหมคะ วันนี้รู้สึกไม่ค่อยสบาย รู้สึกหนาวนะค่ะ”

ตัวอย่างที่ ๒๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอยืมปากกาของเพื่อนร่วมงาน

“คุณครับ ผมขอยืมปากกาสักด้ามได้ไหมครับ”

แม้จะพบว่าผู้พูดใช้กลวิธีการขยอกและให้เกียรติผู้ฟังเป็นจำนวนมากกว่าการแสดงความเป็นกันเอง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้ของผู้พูดแต่ละกลุ่มได้แก่ กลุ่มครู และนักเรียนแล้ว พบว่ากลุ่มนักเรียนขอร้องเพื่อนเลือกใช้กลวิธีนี้น้อยกว่าการแสดงความเป็นกันเอง ในขณะที่กลุ่มครูขอร้องเพื่อนร่วมงานนิยมใช้กลวิธีนี้มากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้พูดกลุ่มแรกเป็นกลุ่มนักเรียนมัธยมที่มีวุฒิและคุณวุฒิไม่สูงนักเมื่อเทียบกับกลุ่มครูขอร้องเพื่อน จึงไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องให้เกียรติเพื่อนนักเรียนด้วยกันเหมือนอย่างกลุ่มครูขอร้องเพื่อน แต่มักจะให้ความสำคัญต่อมิตรภาพมากกว่า ดังเช่นการขอร้องของนักเรียนในตัวอย่างที่ ๒๕ และ ๒๖ ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๒๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนถูกกล่าวหาว่าทำผิดทางวินัย ทั้งที่ไม่เป็นความจริง ผู้พูดทราบว่าเพื่อนคนหนึ่งอยู่ในเหตุการณ์ จะขอให้เพื่อนช่วยเป็นพยานยืนยันเรื่องดังกล่าว

“เพื่อน นายช่วยเป็นพยานให้เราหน่อยสิ”

ตัวอย่างที่ ๒๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนขอให้เพื่อนอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“เธอจ๊ะ งานเมื่อกี้ที่อาจารย์สั่ง ฟังทันไหม เผอิญว่าเราไม่ค่อยได้ชิน ช่วยอธิบายให้เราฟังหน่อยนะ”

นอกจากนี้ก็จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง นิยมกลวิธีการสำนึกบุญคุณ มากกว่าการเสนอข้อแลกเปลี่ยน ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูด และผู้ฟังมีทัศนภาพเท่าเทียมกัน การเสนอสิ่งหนึ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ขอร้องอาจไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นการดูถูกน้ำใจของผู้ฟัง ต่างจากการสำนึกบุญคุณซึ่งเป็นข้อเสนอที่จะทำให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังในระยะเวลายาว ทั้งนี้สอดคล้องกับลักษณะสังคมไทยระบบอุปถัมภ์ ดังตัวอย่างที่ ๒๗ และ ๒๘

ตัวอย่างที่ ๒๗ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จะขอให้เพื่อนร่วมงานขอร้องญาติให้ช่วยเหลืองานบางอย่าง ซึ่งผู้พูดทราบว่าญาติของเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือผู้พูดได้

“ช่วยขอร้องคุณสมศักดิ์ให้ช่วยงานนี้ให้ฉันหน่อยนะคะ แล้วจะไม่ลืมบุญคุณค่ะ”

ตัวอย่างที่ ๒๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จะขอให้เพื่อนร่วมงานขอร้องแฟนให้ช่วยเหลืองานบางอย่าง ซึ่งผู้พูดทราบว่าแฟนของเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือผู้พูดได้

“ช่วยบอกสามีของเธอเงินค่าประกันให้เราหน่อย แล้วจะไม่ลืมบุญคุณ”

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้รูปภาพที่ปรากฏในการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง กล่าวคือ มักพบว่าผู้พูดเลือกใช้รูปภาพที่ดูไม่เป็นทางการ แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๒๙ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้นัดกับเพื่อนเพื่อทำกิจกรรมเล็กๆน้อยๆร่วมกันบางอย่าง แต่เพื่อนมีธุระจำเป็นบางอย่าง จะขอเลื่อนนัดออกไปจาก ๘.๐๐ น. เป็น ๙.๐๐ น.

“เรามีธุระจำเป็น ที่นัดไว้เลื่อนจาก ๘.๐๐ น. เป็น ๙.๐๐ น. ได้เปล่า” แล้วว่างใหม่ มีธุระจริงๆ”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๒๙ จะเห็นว่ามีการใช้วลีบอกการถาม ได้เปล่า ซึ่งเป็นรูปแปรของ วลีบอกการถาม ได้หรือเปล่า แต่การที่ผู้พูดเลือกใช้เช่นนี้อาจเพราะเห็นว่าผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับตน จึงสามารถเลือกใช้ถ้อยคำที่ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบหรือสุภาพมากนัก

ตัวอย่างที่ ๓๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอให้เพื่อนช่วยอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“ช่วยอธิบายตรงนี้ให้หน่อยดิ ไม่ค่อยเข้าใจเลย”

ข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๓๐ จะเห็นว่ามีการใช้รูปภาษาที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ คำเสริมบอกมลา *ดิ* ซึ่งแปรมาจากคำว่า *สิ*

ข้อสังเกตดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้นสามารถใช้รูปภาษาที่แสดงการขอร้องหลากหลาย กล่าวคือ บางครั้งรูปภาษานั้นไม่เป็นทางการ ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูดเห็นว่ามีอำนาจเท่ากับผู้ฟัง จึงไม่จำเป็นต้องเคร่งครัดเรื่องการใช้รูปภาษาที่เป็นทางการมากนัก ผู้วิจัยพบว่าการขอร้องด้วยรูปภาษาที่ไม่เป็นทางการดังกล่าวมักพบในกลุ่มผู้พูดที่เป็นนักเรียนนิชมใช้มากกว่ากลุ่มผู้พูดที่เป็นอาจารย์ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเพราะผู้พูดที่เป็นนักเรียนมีวุฒิและคุณวุฒิไม่สูงมาก ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังกลุ่มนี้จึงค่อนข้างเป็นกันเอง ไม่มีรูปแบบที่เป็นทางการนัก

จากผลการสำรวจความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้นแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับการสร้างความสุภาพร่วมกับการสร้างประสิทธิภาพในการขอร้อง ในขณะที่ผู้พูดไม่นิยมขอร้องด้วยวิธีการที่ให้ได้แก่เพียงเพื่อสร้างประสิทธิภาพหรือความสุภาพอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังจะเห็นได้ว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเพียง ๑ ข้อความ ส่วนการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้น ก็พบว่าผู้พูดไม่เลือกใช้เลย แต่จะเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด จากการสำรวจความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบว่าผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุด ตามด้วยการเสนอทางเลือก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงการพยายามทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรังเกียจ หรือเป็นการเรียกร้องการตอบรับจากผู้ฟังเกินไป

นอกจากนี้ยังนิยม การแสดงเหตุผล ประกอบการขอร้อง การยกย่องและให้เกียรติผู้ฟัง และการแสดงความเกรงใจตามลำดับ ในขณะที่นิยมใช้กลวิธีการแสดงความเป็นกันเอง การเสนอข้อแลกเปลี่ยน และการสำนึกบุญคุณเป็นจำนวนน้อยมาก ที่น่าสนใจก็คือ แม้จะพบว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการสำนึกบุญคุณเป็นจำนวนน้อย แต่ก็พบว่านิยมเป็นจำนวนมากว่าการเสนอข้อแลกเปลี่ยน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ในการชดเชยบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง ผู้พูดเลือกที่จะชดเชยด้วยการสำนึกบุญคุณมากกว่าเสนอสิ่งอื่นเพื่อแลกกับสิ่งที่ขอ

ส่วนในด้านรูปภาษา ก็พบข้อสังเกตที่น่าสนใจ กล่าวคือ รูปภาษาที่ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้ค่อนข้างมีรูปแบบที่หลากหลาย บางครั้งรูปภาษาที่ใช้ อาจไม่เป็นทางการ

๓.๑.๓ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเป็นกลุ่มนักเรียนขอร้องอาจารย์ กลุ่มผู้พูดดังกล่าวมี ๕๐ คน ขอร้องภายใต้สถานการณ์ขอร้องทั้งสิ้น ๑๐ สถานการณ์ รวมแล้วจะได้ข้อมูลการขอร้อง ๕๐๐ ข้อความ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๐ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

กลวิธีการขอร้อง		จำนวนข้อความ
๑. การขอร้อง	๑.๑ ขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง	๐
อย่างตรงไปตรงมา	๑.๒ ขอร้องที่มีส่วนตกแต่ง	๔๘๘
๒. การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา		๑๒
รวม		๕๐๐

จากการศึกษาข้อความที่แสดงการขอร้องทั้ง ๕๐๐ ข้อความ พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้ทั้งการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา และไม่ตรงไปตรงมา แต่ในการขอร้องอย่างตรงไปตรงมานั้น ไม่พบว่าผู้พูดเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเลย เหตุที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องจากผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง โอกาสที่การขอร้องนั้นจะเป็นการรบกวนผู้ฟังจึงค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้พูดจึงไม่สามารถแสดงความต้องการของคนตรง ๆ ได้เพราะเกรงว่าจะไม่เหมาะสมหรือดูเป็นการจงใจแสดงความไม่สุภาพต่อผู้ฟัง ทั้งนี้เป็นไปตามขนบของสังคมไทยที่ผู้น้อยจะต้องให้ความเคารพ และเกรงใจผู้ใหญ่ ไม่กระทำสิ่งที่รบกวน หรือนำความลำบากใจมาสู่ผู้ใหญ่

อย่างไรก็ตามแม้ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะต้องพยายามแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังค่อนข้างมากเพราะมีอำนาจน้อยกว่า แต่ก็ยังพยายามรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ ทั้งนี้ผู้พูดอาจเกรงว่าหากขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาแล้วผู้ฟังอาจไม่เข้าใจเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจน ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาลดลง จึงเลือกที่จะขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากกว่าเพื่อรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาไว้ ดังตัวอย่างที่แสดงการเปรียบเทียบการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง กับการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๓๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามสัญญาไว้ และทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้มาก แต่เผชิญผู้พูดเพียงนี้ก็ได้ว่าจำเป็นต้องรับใช้เช่นกัน จะขอหนังสือดังกล่าวคืน

๑) “ขอโทษค่ะอาจารย์ หนูลืมไปว่าหนูต้องใช้หนังสือ หนูขอคืนก่อนได้ไหมคะ”

๒) “อาจารย์ขา คือหนูขอโทษจริงๆ ค่ะ หนูลืมไปว่าหนูต้องใช้หนังสือเล่มนั้นพอดีค่ะ”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องทั้ง ๒ ในตัวอย่างที่ ๓๑ จะเห็นว่าข้อความที่ ๑ เป็นการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง ซึ่งแสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้องอย่างชัดเจน พิจารณาได้จากกริยาหลักที่บ่งเจตนา ได้แก่ *ขอคืน* ในข้อความที่แสดงจุดมุ่งหมาย ในขณะที่ข้อความที่ ๒ เป็นการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาที่มีเพียงข้อความที่แสดงการขอโทษ และเหตุผลเท่านั้นไม่มีรูปภาพที่บ่งการขอร้อง ดังนั้นจึงไม่สามารถสื่อเจตนาได้อย่างชัดเจนเท่ากับการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง

ผู้วิจัยสังเกตว่า ในการขอร้อง ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะให้ความสำคัญค่อนข้างมากกับการพยายามตกแต่งแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เจตนาเบาลง ทั้งนี้ไม่เพียงเห็นได้จากการที่ผู้พูดเลือกการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนมากเท่านั้น ยังพบว่าในการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ผู้พูดยังมีการตกแต่งถ้อยคำที่แสดงการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาให้มีเจตนาเบาลงอีก แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๓๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามที่ได้สัญญากันไว้ และผู้พูดก็ทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้ แต่บังเอิญผู้พูดนี้ก็ได้ว่าจำเป็นต้องรับใช้มาทำธุระบางอย่างเช่นกัน จะขอหนังสือเล่มนั้นคืนก่อน

๑) “อาจารย์ครับ ขอโทษครับ คือผมจำเป็นต้องใช้หนังสือที่ให้อาจารย์ไปเมื่อกี้”

๒) “อาจารย์คะ ขอโทษนะคะ เพราะหนูต้องใช้หนังสือเล่มนี้ค่ะ ถ้าหนูใช้เสร็จหนูจะรับนำมาให้อาจารย์นะคะ

จากตัวอย่างล้วนแล้วแต่เป็นการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา เพราะผู้พูดมิได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจน และจะเห็นว่าทั้ง ข้อความที่ ๑ และ ๒ นั้นผู้พูดมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อสร้างความสุภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การออกตัว *ขอโทษ* ผู้ฟัง ก่อนจะกล่าวขอร้อง ในข้อความที่ ๑ และ การกล่าว *ขอโทษ* และ *สัญญา*ว่าจะนำหนังสือที่ขอไปนั้นมาคืนให้อีกครั้ง ในข้อความที่ ๒

ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าเหตุที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง มีการตกแต่งถ้อยคำที่แสดงการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา อาจเพราะผู้พูดเห็นว่าตนเองมีอำนาจน้อยกว่าผู้ฟังมาก ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงการสร้างความสุภาพหรือทำให้เจตนาเบาบางค่อนข้างมากเป็นพิเศษ อีกทั้งผู้พูดอาจเห็นว่าถึงแม้การขอร้องวิธีนี้จะเลี่ยงการกล่าวเจตนาอย่างชัดเจน แต่ก็ยังถือว่าเป็นการมุ่งรบกวนผู้ฟังอยู่ สอดคล้องกับที่บราวน์ และเลวินสัน (1978) ได้กล่าวว่า การกล่าวถ้อยคำที่อ้อมค้อมที่สุด (off record) เป็นวิธีการกล่าวอย่างสุภาพที่สุดถึงจริง แต่ก็ยังไม่สุภาพเท่ากับการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆเลย ดังคำกล่าวของบราวน์และเลวินสันจึงเป็นไปได้ที่ผู้พูดจะเกรงว่าการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ยังเป็นการแสดงความไม่สุภาพอยู่ จึงมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อให้สุภาพมากขึ้น กอปรกับสังคมไทยให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพและความเกรงใจค่อนข้างมากแล้วด้วย ยิ่งทำให้ผู้พูดจำเป็นต้องแสดงความสุภาพมากขึ้น

ผลที่ได้จากการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง จึงแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความสุภาพร่วมกับการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาพิจารณาได้จากการเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวน ๔๘๘ ข้อความ จากข้อความทั้งหมด ๕๐๐ ข้อความ อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้พูดบางส่วนคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา จึงเลือกใช้การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาเป็นจำนวน ๑๒ ข้อความ ในขณะที่ผู้พูดไม่เลือกใช้วิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเลย แสดงให้เห็นว่าในการขอร้อง ผู้พูดสถานภาพต่ำจะหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่สุภาพต่อผู้ฟังค่อนข้างมาก

ในส่วนของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งนั้น จะเห็นว่ามียกข้อย่อยที่หลากหลาย กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นแสดงความถี่ในการเลือกใช้ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๑ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง
ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง	จำนวนครั้ง	เปอร์เซ็นต์
๑. การลดความรุนแรงของสถานการณ์	๖๑๕	๓๑.๒๘
๒. การยกข้องและให้เกิดริศผู้ฟัง	๕๖๖	๒๘.๖
๓. การแสดงความเป็นกันเอง	๐	๐
๔. การเสนอทางเลือก	๓๓๕	๑๕.๑๖
๕. การแสดงความเกรงใจ	๑๑๖	๕.๘๖
๖. การแสดงเหตุผล	๒๕๘	๑๕.๐๕
๗. การเสนอข้อแลกเปลี่ยน	๐	๐
๘. การดำเนินบุญคุณ	๑	๐.๐๕
รวม	๑๕๗๕	๑๐๐

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์เป็นจำนวนความถี่มากที่สุด คือ ร้อยละ ๓๑.๒๘ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดพยายามที่จะทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องนั้น แยกออกอย่างชัดเจน จากการสั่ง เห็นได้จากกรณีส่วนที่นำมาตกแต่งเพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์นั้นส่วนใหญ่ช่วยบ่งเจตนาขอร้องอย่างชัดเจน สังเกตได้จากการใช้คำบางคำ เช่น *ช่วย หน่อย หน่อยนะ เอะ ฯลฯ* ในข้อความที่แสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้อง คำต่างๆเหล่านี้เมื่อนำมาใช้ นอกจากจะช่วยให้เจตนาเบาลงแล้ว ยังทำให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเจตนาขอร้อง (นววรรณ พันธุมธา, ๒๕๒๗) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๓๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอให้อาจารย์ช่วยสอนบทเรียนเพิ่มเติมในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“อาจารย์ครับ วันเสาร์นี้ว่างไหมครับ ช่วยสอนเพิ่มเติมให้ผมหน่อยนะครับ”

ตัวอย่างที่ ๓๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนไม่เข้าใจบทเรียนที่อาจารย์สอน จะขอให้อาจารย์ช่วยอธิบายเพิ่มเติมในเวลาว่าง

“อาจารย์คะ ช่วยอธิบายให้หนูฟังหน่อยค่ะ”

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานการณ์ต่ำกว่าผู้ฟัง บางวิธี กล่าวคือ ผู้พูดไม่นิยมใช้วิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ด้วย การกล่าวแสดงความรู้สึกของตนเอง ก่อนจะแสดงเจตนาขอร้อง เช่น “หนูอยากได้ปากกาสักค้ำม ขอยืมหน่อยนะคะ” ทั้งนี้จะเห็นว่าแม้วิธีการดังกล่าวจะช่วยลดความรุนแรงของสถานการณ์ได้มากกว่าการกล่าวเจตนาในทันที แต่การแสดงความรู้สึกของตนเองด้วยคำว่า อยาก นั้น บางครั้งอาจดูว่าไม่สุภาพได้ หากผู้พูดใช้ขอร้องผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า เพราะคล้ายกับผู้พูดกำลังให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของตน สังคมไทยถือว่าการกระทำดังกล่าวไม่สุภาพเนื่องจากการแสดงว่าผู้พูดกำลังทำตัวเสมอผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ซึ่งไม่ได้สมิทสนมด้วย

กลวิธีที่ผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนิยมรองลงมาจากวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ คือ การยกข่องและให้เกียรติผู้ฟัง พบเป็นจำนวนถึงร้อยละ ๒๘.๖ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจึงต้องให้ความสำคัญต่อการเคารพหรือให้เกียรติผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าเป็นพิเศษ กล่าวคือสังคมไทยเราให้ความสำคัญต่อ ค่านิยมเรื่องผู้ใหญ่ผู้น้อยมาก โดยถือว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงเป็นผู้ที่ควรแก่การเคารพ และมอบน้อมถ่อมตน แสดงได้ดังตัวอย่างที่ ๑๕ และ ๑๖ ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนกำลังทำข้อสอบปลายภาค เผอิญรู้สึกไม่ค่อยสบาย จะขอให้อาจารย์ช่วยปิดเครื่องปรับอากาศในห้องสอบ

“อาจารย์คะ หนูไม่ค่อยสบาย ช่วยกรุณาปิดแอร์หน่อยได้ไหมคะ หนูหนาวค่ะ”

ตัวอย่างที่ ๑๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้ แต่บังเอิญผู้พูดนึกได้ว่าจำเป็นต้องรีบใช้มาทำธุระบางอย่างเช่นกัน จึงจะขอหนังสือเล่มนั้นคืน

“อาจารย์คะ หนูขออนุญาตขอคืนหนังสือที่ให้อาจารย์ไป เพราะหนูลืมไปว่าหนูมีความจำเป็นต้องใช้ ถ้าอาจารย์ไม่รีบมาก เคี้ยวหนูใช้หนังสือเสร็จหนูจะนำมาให้อาจารย์ค่ะ”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๑๕ และ ๑๖ จะเห็นว่าผู้พูดไม่เพียงยกข่องและให้เกียรติผู้ฟัง ด้วยการใช้น้ำเสียงบอกสถานภาพ คะ ค่ะ แต่ยังมีการใช้คำกริยาที่แสดงการยกข่องและให้เกียรติผู้ฟัง ด้วย ได้แก่ คำว่า กรุณา ในตัวอย่างที่ ๑๕ และ ขออนุญาต ในตัวอย่างที่ ๑๖

แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นให้ความสำคัญกับการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ แสดงถึงความเคารพและให้เกียรติผู้ฟัง

ผลการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ที่ปรากฏในตารางที่ ๑๑ จะเห็นว่าผู้พูดไม่นิยมแสดงการขอร้องด้วยกลวิธีการแสดงความเป็นกันเอง การเสนอข้อแลกเปลี่ยน และการสำนึกบุญคุณ

ทั้งนี้กลวิธีการแสดงความเป็นกันเอง อาจไม่เหมาะสมที่ผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะใช้ในการขอร้อง อาจสืบเนื่องจากสังคมไทยไม่นิยมให้ผู้ผู้น้อยทำตัวเสมอผู้ใหญ่ ยิ่งในกรณีที่ไม่มีความสนิทสนมกันแล้วด้วยยิ่งต้องทำตัวอ่อนน้อมมากยิ่งขึ้น ไม่สามารถกล่าวถ้อยคำที่แสดงความสนิทสนมได้

ส่วน การที่ผู้พูด ไม่เลือกใช้กลวิธีเสนอข้อแลกเปลี่ยนเลยนั้น ก็เนื่องด้วยเหตุผลเดียวกับกลวิธีการแสดงความเป็นกันเอง กล่าวคือ ผู้พูดเกรงว่าการเสนอบางสิ่งให้ผู้ฟังจะเป็นการแสดงความไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมที่จะใช้กับผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยเฉพาะในกรณีที่ใช้กับผู้ที่ควรเคารพ เช่น ครูบาอาจารย์ ยิ่งไม่เหมาะสม เพราะถือเป็นการทำตัวเสมอผู้ที่อาวุโสกว่า

นอกจากนี้การเสนอข้อแลกเปลี่ยนอาจทำให้ผู้ฟังเสียดสีดื้อรั้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากค่านิยมเรื่องผู้ใหญ่น้อย กล่าวคือ ผู้ใหญ่จะมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ยึดพิงของผู้ผู้น้อยได้ (สุวรรณสถานานันท์, ๒๕๑๗ : ๑๘๔) ดังนั้นจึงไม่สมควรที่ผู้น้อยจะยื่นข้อเสนอตอบแทนผู้ใหญ่ เพราะเท่ากับเป็นการดูถูกผู้ใหญ่ และไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือยอมรับของสังคมไทย เช่น นักเรียนไม่ควรขอร้องอาจารย์ว่า “อาจารย์คะ ช่วยสอนให้หนูหน่อยได้ไหมคะ แล้วหนูจะเลี้ยงข้าว” ในสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องการขอให้ผู้ฟังช่วยสอนบทเรียนเพิ่มเติมในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่ เป็นต้น

กลวิธีการสำนึกบุญคุณนั้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้พูดเลือกใช้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ อาจเพราะผู้ฟังเป็นผู้มีพระคุณอยู่แล้ว กล่าวคือในสังคมไทยถือว่าครูเป็นผู้ที่มีพระคุณต่อศิษย์ เป็นผู้ที่อบรมให้วิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์ และเปรียบเสมือนพ่อแม่คนที่ ๒ ของศิษย์ ดังนั้นในการขอร้องจึงไม่จำเป็นต้องยกเรื่องการสำนึกบุญคุณขึ้นมากกล่าว ตัวอย่างการสำนึกบุญคุณที่พบเพียงข้อความเดียว แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๑๗) สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดทางวินัยทั้งที่ไม่เป็นความจริงและทราบว่าอาจารย์อยู่ในเหตุการณ์ จะขอให้อาจารย์ช่วยเป็นพยานยืนยัน

“อาจารย์คะ หนูอยากขอให้อาจารย์ช่วยเป็นพยานให้หน่อยได้ไหมคะ จะเป็นพระคุณ
อย่างยิ่ง”

นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่า การที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำไม่นิยมใช้กลวิธีเสนอข้อแลกเปลี่ยน และการดำเนินบุญคุณนั้น อาจสืบเนื่องมาจากลักษณะสังคมไทยแบบพึ่งพาที่ผู้น้อยขอร้องผู้ใหญ่แล้ว ผู้ใหญ่อาจได้หน้ามากกว่ารู้สึกว่าเป็นการรบกวน สอดคล้องกับที่ กฤษดาพรรณ หงส์คารมภ์ (๒๕๔๒) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอร้องของคนไทย ไว้ว่า การขอร้องอาจเป็นการเสริมบารมีของผู้ใหญ่ก็ได้ ดังนั้นหากผู้พูดเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในการขอร้องผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าก็อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกลดค่าลงไปได้

สรุปแล้วจะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นจะให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุภาพค่อนข้างมาก ขณะเดียวกันก็ยังคงรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ตามด้วยการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา แต่จะไม่เลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเลย

วิธีการตกแต่งถ้อยคำที่แสดงการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความสุภาพหรือทำให้เจตนาเบาลงนั้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นในภาพรวม พบว่าผู้พูดมักจะคำนึงถึงการพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนมิได้รบกวน หรือเรียกขานให้ผู้ฟังทำตามที่ผู้พูดขอร้องมากเกินไป พิจารณาได้จากความนิยมในการใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ มากที่สุด และนิยมการเสนอทางเลือกค่อนข้างมาก นอกจากนี้ผู้พูดยังให้ความสำคัญต่อการแสดงความเคารพ และให้เกียรติผู้ฟังค่อนข้างมากเป็นพิเศษ ดังจะเห็นว่าในการขอร้อง ผู้พูดนิยม การยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังเป็นจำนวนมากว่าการเสนอทางเลือกเสียอีก อย่างไรก็ตาม ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะไม่นิยมสร้างความสุภาพ ด้วยการชดเชยบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง ดังจะพิจารณาได้จาก การที่ผู้พูดไม่นิยมใช้กลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยน และการดำเนินบุญคุณเลย นอกจากนี้ยังไม่เลือกใช้กลวิธีการแสดงความเป็นกันเองด้วย

ผลที่ได้สะท้อนให้เห็นว่าในสังคมไทยนั้น ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะไม่มีสิทธิทำตัวเสมอผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าเท่าใดนัก แต่สิ่งที่พึงกระทำก็คือการแสดงความสุภาพอ่อนน้อม แสดงออกถึงความเคารพ และให้เกียรติผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ทั้งนี้ลักษณะดังกล่าวแสดงออกได้ด้วยการเลือกใช้ภาษาที่สุภาพดังกล่าวข้างต้น

สรุปเปรียบเทียบการขอร้องของผู้พูดแต่ละสถานภาพ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดในแต่ละสถานภาพ

สถานภาพ \ กลวิธีการขอร้อง	ขอร้องอย่างตรงไปตรงมา		ขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา	รวม
	ไม่มีส่วนตกแต่ง	ที่มีส่วนตกแต่ง		
สถานภาพสูง	๓	๔๘๗	๑๐	๕๐๐
สถานภาพเท่ากัน	๑	๔๕๖	๐	๕๐๐
สถานภาพต่ำ	๐	๔๘๘	๑๒	๕๐๐
รวม	๔	๑๔๓๑	๒๒	๑๕๐๐

จะเห็นว่า ผู้พูดไม่ว่าสถานภาพใดก็ตามต่างก็นิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดทุกๆ สถานภาพต่างคำนึงถึงความสุภาพร่วมไปกับการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา เพราะแม้การขอร้องวิธีนี้จะแสดงจุดมุ่งหมายของการขอร้องอย่างชัดเจนแต่ก็มีการตกแต่งแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เกิดความสุภาพด้วย ในขณะที่การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งนั้น พบว่าผู้พูดนิยมน้อยมาก ทั้งนี้เพราะกลวิธีดังกล่าวคล้ายกับการสั่งมาก จึงไม่ได้ช่วยสร้างความสุภาพแก่ผู้ฟังเท่าใดนัก ส่วนการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้นพบว่าผู้พูดเลือกใช้น้อยกว่าการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา

เหตุที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาเป็นจำนวนน้อยอาจเพราะผู้พูดยังต้องการคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ แต่กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเล็งไปกล่าวอย่างอื่นแทนการแสดงเจตนาอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงอาจไม่ได้ช่วยสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาเท่าที่ควร อีกทั้งข้อมูลที่น่าสนใจมาเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไม่ใช่ข้อมูลที่ได้จากสถานการณ์จริง จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบแต่ข้อความที่แสดงการขอร้องอย่างชัดเจนมากกว่าจะแสดงเจตนาอย่างไม่ตรงไปตรงมา

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องของผู้พูดแต่ละสถานภาพ พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนความถี่มากที่สุด เมื่อเทียบกับผู้พูดสถานภาพอื่น ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นไม่เลือกใช้กลวิธีนี้เลย ทั้งนี้ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า สถานภาพของผู้พูดนั้นมีผลต่อความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้อง กล่าวคือ ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าย่อมมีสิทธิที่จะแสดงเจตนาขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่สุดได้ โดยไม่ต้องเกรงว่าจะเกิดผลกระทบทางลบต่อผู้ฟังมากนัก ต่างจากผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับและต่ำกว่าผู้ฟัง ซึ่งต้องระวังเรื่องการสร้างความสุภาพต่อผู้ฟังมากกว่า โดยเฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นมีอำนาจน้อยกว่าผู้พูดมาก จึงต้องให้ความสำคัญต่อความสุภาพค่อนข้างมาก

สิ่งที่ได้กล่าวไว้ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น ดังนั้นผลการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้อง จึงพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาเป็นจำนวนความถี่มากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น กล่าวคือ เลือกใช้เป็นจำนวน ๑๒ ข้อความ ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้เป็นจำนวน ๑๐ ข้อความ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนั้น ไม่เลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเลย

เหตุที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ทั้งๆที่ไม่จำเป็นต้องสร้างความสุภาพด้วยการเลี่ยงไปกล่าวด้วยคำอื่นที่ไม่ได้แสดงเจตนาอย่างชัดเจน อาจเพราะผู้พูดกลุ่มนี้อยู่ในฐานะอาจารย์ จึงต้องแสดงความอ่อนน้อมหรือมีเมตตาต่อนักเรียนของตนด้วย ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้พูดบางคนเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว นอกจากนี้อาจเนื่องจากผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์นั้นส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ภาษา หรือวาทศิลป์ที่ดี จึงเลือกกล่าวขอร้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย บางครั้งก็อ้อมค้อมไม่ตรงไปตรงมา ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังไม่ค่อยคำนึงถึงกลวิธีนี้เท่าใดนัก อาจเป็นเพราะผู้พูดเห็นว่าตนมีอำนาจเท่ากับผู้ฟังจึงไม่จำเป็นต้องเลี่ยงไปกล่าวขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา แต่ผู้พูดกลุ่มนี้ยังคงต้องการที่จะกล่าวเจตนาอย่างชัดเจนมากกว่า ทั้งนี้เพื่อรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาไว้

สิ่งที่ได้กล่าวแล้วว่าผู้พูดทุกๆสถานภาพต่างเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด แต่กระนั้นจำนวนความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องดังกล่าวของผู้พูดแต่ละสถานภาพ อาจเหมือนและแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงจะได้ศึกษาเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดแต่ละสถานภาพได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนคกแต่งของผู้พูดแต่ละสถานภาพ

สถานภาพ	กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนคกแต่ง																	
	ลดความรุนแรงของ สถานการณ์		ยกย่องและ ให้เกียรติ		แสดงความเป็น กันเอง		เสนอทางเลือก		แสดงความเกรงใจ		แสดงเหตุผล		เสนอข้อแลกเปลี่ยน		สำนึกบุญคุณ		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
สถานภาพสูง	๗๔๑	๑๓.๕๖	๑๒๕	๒.๓๕	๕๓	๑.๑๕	๒๕๕	๔.๘๘	๔๕	๐.๕๒	๒๔๓	๔.๕๘	๑๒	๐.๒๓	๑	๐.๐๒	๑๕๒๓	๒๘.๖๕
สถานภาพเท่ากัน	๕๗๒	๑๘.๓๑	๑๒๖	๒.๓๗	๕๓	๑	๒๘๔	๕.๓๕	๘๕	๑.๖	๒๗๒	๕.๑๒	๖	๐.๑๒	๕	๐.๑๑	๑๘๐๗	๓๔.๐๔
สถานภาพต่ำ	๖๑๕	๑๑.๖๖	๕๖๖	๑๐.๖๖	๐	๐	๓๗๕	๗.๑๔	๑๑๖	๒.๑๘	๒๕๘	๕.๖๑	๐	๐	๑	๐.๐๒	๑๕๗๕	๓๑.๒๗
รวม	๒,๓๓๒	๔๓.๕๓	๘๑๗	๑๕.๓๘	๑๐๖	๒.๑๕	๙๒๒	๑๗.๓๗	๒๕๐	๔.๗	๘๑๓	๑๕.๓๑	๑๘	๐.๓๕	๑๑	๐.๒๑	๕๓๐๕	๑๐๐

ในการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตงนั้น จะเห็นว่าผู้พูดทุกสถานภาพนิยมใช้การลดความรุนแรงของสถานการณ์มากกว่ากลวิธีข้อยุขนิคอื่น ทั้งนี้อาจเพราะกลวิธีดังกล่าวช่วยทำให้เจตนาเบาลง ทำให้คู่คล้ายกับว่าผู้พูดไม่ได้รับกวนผู้ฟังมากนัก จากการศึกษาพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูง และเท่ากับผู้ฟังมีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ด้วยการกล่าวความรู้สึกของตนเองก่อนที่จะขอร้อง ในขณะที่ผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังไม่นิยมใช้ ทั้งนี้เป็นเพราะการแสดงความปรารถนาต่อสิ่งที่ขอร้องนั้น ไม่เหมาะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำจะกล่าวต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่ได้สนิทสนมด้วย โดยเฉพาะในกรณีนักเรียนขอร้องอาจารย์ เช่น “หนูอยากได้... ขอขี้มหน้อยนะคะ” เป็นต้น เนื่องจากอาจได้รับการตำหนิจากสังคม ว่าทำตัวเสมอผู้ใหญ่

แม้จะพบว่าผู้พูดทุกสถานภาพนิยมใช้การลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุดเมื่อเทียบกับกลวิธีข้อยุขอื่น ๆ แต่กลวิธีที่ผู้พูดนิยมใช้รองลงมานั้นกลับต่างกัน กล่าวคือผู้พูดที่มีสถานภาพสูง และเท่ากับผู้ฟัง นิยมการเสนอทางเลือกเช่นเดียวกัน แต่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังกลับเลือกใช้กลวิธีการขยอกข่องและให้เกียรติผู้ฟังมากกว่า ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดส่วนใหญ่มักคำนึงถึงความพยายามที่จะไม่บังคับ หรือขยอกข่องให้ผู้ฟังตอบรับมากเกินไป แต่สำหรับผู้พูดที่มีสถานะภาพต่ำกว่าผู้ฟัง จะให้ความสำคัญต่อการขยอกข่องและให้เกียรติผู้ฟังมากเป็นพิเศษด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามขนบของสังคมไทยที่ผู้น้อยจะต้องให้ความเคารพผู้ใหญ่มากเป็นพิเศษ

ประเด็นเรื่องการขยอกข่องและให้เกียรติผู้ฟังนั้น ผู้วิจัยยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้คำกริยาที่บ่งเจตนาขอร้อง ได้แก่ ขออนุญาต ขอความกรุณา กรุณา เป็นต้น คำดังกล่าวแสดงถึงการขยอกข่องและให้เกียรติผู้ฟัง ในขณะที่ผู้พูดสถานภาพสูงกว่า และเท่ากับผู้ฟังไม่เลือกใช้คำกริยาดังกล่าว แต่จะเลือกแสดงการขยอกข่องและให้เกียรติผู้ฟังด้วยการใช้คำเสริมบอกสถานภาพ ได้แก่ ค่ะ ครับ เท่านั้น แสดงตัวอย่างเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๓๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนจำเป็นต้องขยอกข่องเงินของอาจารย์จำนวนหนึ่ง เพื่อทำธุระจำเป็นบางอย่าง

“อาจารย์คะ ตอนนี้หนูกำลังมีปัญหาเรื่องเงินคะ อยากจะขอความกรุณาให้อาจารย์ช่วยหนูหน่อย”

ตัวอย่างที่ ๓๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้ แต่พอเชิญผู้พูดเพียงนี้ก็ได้ว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือดังกล่าวคืน

“อาจารย์ครับ ผมมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือ ขออนุญาตยืมหน่อยครับ”

ตัวอย่างที่ ๔๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยทำงานบางอย่างให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“นักเรียนช่วยทำงานให้ครูได้ไหมคะ”

ตัวอย่างที่ ๔๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอยืมคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้ทำธุระจำเป็นบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

“ขอยืมใช้คอมพิวเตอร์หน่อยได้ไหมคะ ฉันจะรักษามันอย่างดีค่ะ”

จากตัวอย่างที่ ๓๘ และ ๓๙ จะเห็นว่าผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังแสดงการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังด้วยการใช้ทั้งคำกริยา ได้แก่ *ขอความกรุณา ขออนุญาต* และคำเสริมบอกสถานภาพ ได้แก่ *คะ ครับ* ในขณะที่ตัวอย่างที่ ๔๐ และ ๔๑ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและเท่ากับผู้ฟัง แสดงการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังด้วยการใช้คำเสริมบอกสถานภาพ ได้แก่ *คะ ค่ะ* เท่านั้น

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเลือกใช้คำเพื่อแสดงการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการขอร้องนั้น ผู้พูดไม่ว่าสถานภาพใดต่างก็ให้ความสำคัญต่อการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากการที่สังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นเรื่องความสุภาพ คนในสังคมจึงค่อนข้างให้ความสำคัญต่อการเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน แต่กระนั้นสังคมไทยก็ยังจัดลำดับความสำคัญของบุคคลสถานภาพต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าย่อมเป็นบุคคลที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าควรแก่การเคารพยกย่อง ทั้งนี้จึงแสดงออกได้ทางการใช้ภาษา กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ามักจะต้องเลือกใช้คำที่แสดงถึงการเคารพบนอบหรือให้เกียรติผู้ฟังมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น

จากการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งของผู้พูดสถานภาพต่างๆ พบว่า ผู้พูดทุกสถานภาพนิยมใช้ การเสนอทางเลือก ตามด้วย การแสดงเหตุผล และการแสดงความเกรงใจ ตามลำดับ เช่นเดียวกัน แต่จะพบว่าทุกๆกลวิธีที่กล่าวมา

นั่นจะมีจำนวนความถี่ในการเลือกใช้มากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการเผื่อทางให้ผู้ฟังปฏิเสธ การแสดงเหตุผลเพื่อชี้แจงให้ผู้ฟังทราบว่าตนไม่ได้ตั้งใจทำให้เคืองคร้อน และการแสดงความรู้สึกเกรงใจมากเป็นพิเศษ กว่าผู้พูดสถานภาพอื่น ในทางตรงข้าม ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกลับเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นจำนวนความถี่น้อยกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น โดยเฉพาะการแสดงความรู้สึกเกรงใจนั้นพบว่ามีน้อยกว่าการแสดงความเป็นกันเองเสียอีก กล่าวคือ นิยมเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๐.๕๒ ในขณะที่การแสดงความเป็นกันเอง นิยมเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑.๑๕ ส่วนผู้พูดสถานภาพอื่นกลับเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นจำนวนความถี่มากกว่าการแสดงความเป็นกันเอง กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยมการแสดงความรู้สึกเกรงใจเป็นจำนวนความถี่ ร้อยละ ๑.๖ ในขณะที่นิยมการแสดงความเป็นกันเองเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนิยมใช้การแสดงความรู้สึกเกรงใจเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๒.๑๘ ในขณะที่ไม่เลือกใช้การแสดงความเป็นกันเองเลย

กรณีที่ผู้พูดสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังไม่นิยมใช้กลวิธีแสดงความรู้สึกเกรงใจเท่าใดนัก อาจเพราะผู้พูดเห็นว่าตนมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง จึงไม่ถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการรบกวนผู้ฟังมากนัก อีกทั้งการแสดงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟังมากเกินไป เช่น การกล่าวคำว่า *เกรงใจ ขอโทษ* หรือ *รบกวน* อาจทำให้ผู้พูดคลาดค่าหรือสับสนถึงระดับ สะท้อนถึงความไม่มั่นใจในตัวเอง และทำให้ลดความน่าเชื่อถือลง

ส่วนกรณีที่ผู้พูดสถานภาพสูงนิยมใช้การแสดงความเป็นกันเองมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น อาจเพราะต้องการลดช่องว่างระหว่างตนกับผู้ฟังให้น้อยลง เพื่อให้ผู้ฟังไม่รู้สึกอึดอัดและยินดีช่วยเหลือด้วยทัศนคติที่ดีต่อผู้พูด ดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ ๓.๑.๑ เรื่องการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังว่า ผู้พูดกลุ่มนี้มักคำนึงถึงกลวิธีที่ช่วยรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองด้วย ดังนั้นการที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการแสดงความเป็นกันเองก็อาจเพราะต้องการแสดงให้เห็นความเป็นผู้ใหญ่ที่มีเมตตา โดยเฉพาะกรณีนี้ผู้พูดเป็นอาจารย์ เปรียบเหมือนพ่อแม่คนที่ ๒ ของผู้ฟัง ยังต้องใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเอ็นดูผู้ฟังด้วย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเป็นครูที่ดีต่อลูกศิษย์ ตัวอย่างการใช้กลวิธีการแสดงความเป็นกันเองของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๔๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“หนู อธิบายตรงนี้ให้ครูหน่อยสิจ๊ะ”

ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังอาจให้ความสำคัญเช่นกันแต่น้อยกว่า ทั้งนี้เพราะส่วนหนึ่งผู้พูดกลุ่มนี้เป็นอาจารย์หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่ใกล้ชิดกัน จึงทำให้ผู้พูดไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการแสดงความเป็นกันเองเท่ากับการกล่าวถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อยมากกว่า ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่านั้นพบว่าไม่เลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเลย อีกทั้งยังอยู่ในฐานะลูกศิษย์ จึงต้องให้ความสำคัญต่อการแสดงความเคารพและให้เกียรติผู้ฟัง การแสดงความเป็นกันเองกับผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าซึ่งเป็นอาจารย์และไม่ได้สนิทกันด้วย ถือเป็นกรกระทำที่ไม่เหมาะสม ผิดกาลเทศะ และไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมเท่าใดนัก

จะเห็นว่าแม้ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะต้องคำนึงถึงความสุภาพค่อนข้างมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น แต่กลับพบว่า ผู้พูดไม่เลือกใช้กลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนเลย ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงเลือกใช้กลวิธีนี้มากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น กล่าวคือนิยมเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๐.๒๓ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยมใช้เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๐.๑๒ ทั้งนี้เหตุที่ผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังไม่เลือกใช้กลวิธีดังกล่าวอาจเพราะเกรงว่าไม่เหมาะสม และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียดสีก็ได้ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนสังคมระบบอาวุโส ที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะต้องระวังเรื่องมารยาทตัวให้เหมาะสมต่อผู้ใหญ่ ไม่กระทำสิ่งใดที่กระทบต่อภาพพจน์หรือศักดิ์ศรีของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

นอกจากนี้ยังพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการเลือกใช้รูปภาษาของผู้พูดแต่ละสถานภาพ กล่าวคือ ในการขอร้องด้วยกลวิธีเดียวกัน ผู้พูดแต่ละสถานภาพอาจเลือกใช้รูปภาษาที่ต่างกันออกไป เช่น การขอร้องด้วยกลวิธีการเสนอทางเลือก พบว่าผู้พูดสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะนิยมใช้ วลีบอกการถามได้เปล่า ได้ปะ ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูง และต่ำกว่าผู้ฟังไม่นิยมใช้ หรือในการแสดงความเกรงใจผู้ฟังด้วยการกล่าวขอโทษ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า และสถานภาพเท่ากับผู้ฟังสามารถกล่าวคำว่า โทษได้ แต่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำจะนิยมกล่าวเพิ่มเติมว่า ขอโทษ มากกว่า เป็นต้น จึงแสดงให้เห็นว่าแม้รูปภาษาจะไม่สามารถบ่งเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจน แต่ก็ทำให้เห็นลักษณะการขอร้องที่แตกต่างกันของผู้พูดแต่ละสถานภาพ ดังที่ได้ยกตัวอย่างข้างต้น

ทั้งนี้จะเห็นว่า ในการเลือกใช้กลวิธีขอร้องเดียวกัน ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะเลือกใช้รูปภาษาที่หลากหลาย บางครั้งไม่เป็นทางการมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะเลือกใช้แต่รูปภาษาที่เป็นทางการ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความถี่โดยรวมของกลวิธีย่อยของการขอร้องโดยตรงไปตรงมาที่มีส่วนคนแต่งที่ผู้พูดแต่ละสถานภาพเลือกใช้ พบว่าจำนวนความถี่จะมากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง กล่าวคือมีจำนวนความถี่ร้อยละ ๓๗.๒๗ ในทางตรงข้ามจำนวนความถี่จะน้อยลงเมื่อผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง กล่าวคือมีจำนวนความถี่ร้อยละ ๒๘.๖๗

ผลการศึกษาการขอร้องที่แปรตามสถานภาพสะท้อนให้เห็นชนบของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญเรื่องความอาวุโส หากผู้พูดต้องขอร้องผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าก็ต้องสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน สังคมจึงจะยอมรับ ในขณะที่ผู้พูดสถานภาพสูงไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องนี้มากนัก แต่ก็อาจต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีหรือภาพพจน์ของตนเองด้วย ส่วนผู้ที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงความสุภาพมากเท่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำ เพราะผู้ฟังไม่ได้มีอำนาจเหนือกว่าผู้พูด นอกจากนี้ยังสะท้อนระบบสังคมแบบอุปถัมภ์ ฟังพากัน กล่าวคือ การช่วยเหลือกันนั้นเป็นสิ่งที่คนในสังคมไม่ว่าสถานภาพใดก็ฟังคำนึงถึง โดยไม่หวังผลตอบแทน

๓.๒ การขอร้องที่แปรตามความยากง่ายของเรื่อง

สถานการณ์การขอร้องที่ผู้วิจัยกำหนดคนนั้น มีทั้งหมด ๑๐ สถานการณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งสถานการณ์ออกเป็น ๒ กลุ่ม ตามความยากง่าย ได้แก่ สถานการณ์ง่าย ๕ สถานการณ์ และสถานการณ์ยากอีก ๕ สถานการณ์ ในการตัดสินใจว่าเรื่องใดง่ายหรือยากนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความถี่ของสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกง่ายหรือยากมากที่สุด

เนื่องจากกลุ่มผู้พูดมีสถานภาพที่หลากหลาย ดังนั้นสำหรับการศึกษาการขอร้องที่แปรตามความยากง่ายนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาครอบคลุมทั้งการขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังอย่างละ ๕๐ คน รวมแล้วมีทั้งสิ้น ๑๕๐ คน ขอร้องภายใต้สถานการณ์ง่ายและยากอย่างละ ๕ สถานการณ์ จะได้การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยากอย่างละ ๗๕๐ ข้อความ รวมแล้ว ข้อความที่นำมาศึกษาจึงมีทั้งสิ้น ๑,๕๐๐ ข้อความ

ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการขอร้องที่แปรตามความยากง่ายของเรื่องออกเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

๓.๒.๑ การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

๓.๒.๒ การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก

๓.๒.๑ การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายนั้นเป็นการขอร้องด้วยเรื่องที่คุณเชื่อว่าคุณฟังสามารถทำได้ไม่ยาก และเรื่องดังกล่าวก็ไม่ได้สร้างความอึดอัดใจหรือทำให้ผู้ฟังได้รับความเดือนร้อนมากเกินไป ดังนั้นการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายจึงไม่มีน้ำหนักการรบกวนผู้ฟังมากนัก ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์การขอร้องทั้งสิ้น ๕ สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์ครอบคลุมตั้งแต่การขอยืมสิ่งของจากผู้ฟัง ไปจนถึงการขอให้ผู้ฟังช่วยเหลือผู้พูดในเรื่องบางอย่าง

การศึกษาคำถามในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายนั้นผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาย่อยออกได้อีกเป็น ๓ ส่วนตามสถานภาพของผู้พูดได้แก่ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูง สถานภาพเท่ากัน และ สถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังอย่างละ ๒๕๐ ข้อความ รวมแล้วจะได้ข้อความที่แสดงการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายทั้งสิ้น ๗๕๐ ข้อความ

กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายแต่ละกลวิธีนั้นมีจำนวนความถี่ในการเลือกใช้ที่แตกต่างกันออกไป แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย		จำนวนข้อความ			
		สถานภาพสูง	สถานภาพเท่ากัน	สถานภาพต่ำ	รวม
ขอร้องอย่างตรงไปตรงมา	๑. ขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง	๑	๑	๐	๒
	๒. ขอร้องที่มีส่วนตกแต่ง	๒๔๔	๒๔๕	๒๕๐	๗๔๓
ขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา		๕	๐	๐	๕
รวม		๒๕๐	๒๕๐	๒๕๐	๗๕๐

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องดังที่ปรากฏในตารางที่ ๑๔ จะเห็นว่าผู้พูดเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ตามด้วยการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา และการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่ง ตามลำดับ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าแม้เรื่องที่จะขอร้องจะเป็นเรื่องง่าย แต่ผู้พูดไม่ว่าสถานภาพใดๆ ต่างก็ไม่ได้นิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเท่าใดนัก โดยเฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังไม่นิยมใช้กลวิธีดังกล่าวเลย ทั้งนี้เพราะวิธีนี้คล้ายกับการสั่งมาก จึงเสี่ยงต่อการรบกวนผู้ฟังค่อนข้างสูง อีกทั้งสังคมไทยเป็นสังคมที่

ให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพมาก วิธีดังกล่าวจึงไม่นิยมใช้ อย่างไรก็ตามแม้ผู้พูดจะคำนึงถึงการสร้างความสุภาพ แต่ก็ยังคงรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ เห็นได้จากการที่ผู้พูดทุกๆ สถานภาพต่างก็นิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด และจะพบว่าใช้มากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเพราะผู้พูดไม่มีอำนาจเหนือหรือเท่ากับผู้ฟัง ผู้พูดจึงต้องระมัดระวังเรื่องความสุภาพมากเป็นพิเศษ

น่าสังเกตว่า แม้ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะต้องคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น แต่จะเห็นว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายนั้น ผู้พูดกลับไม่เลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาเลย ในขณะที่มีเพียงผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าผลที่ได้เช่นนี้ อาจเพราะเรื่องที่จะขอร้องนั้นเป็นเรื่องง่าย ไม่ถือว่าเป็นการรบกวนหรือทำให้ผู้ฟังต้องเคืองร้อนมากนัก จึงไม่จำเป็นที่ผู้พูดสถานภาพต่ำจะต้องกล่าวขอร้องอย่างอ้อมค้อม เพราะอาจเกิดปัญหาในการตีความเจตนาได้

ส่วนกรณีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องจากผู้พูดเกรงว่าตนจะเสียหน้าที่ต้องขอความช่วยเหลือผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้พูดสถานภาพอื่นไม่จำเป็นต้องระวังเรื่องนี้ ดังนั้นการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาจึงเป็นวิธีหนึ่งที่ผู้พูดสถานภาพสูงเลือกใช้เพื่อเลี่ยงการแสดงเจตนาอย่างชัดเจน นอกจากนี้อาจเกิดจากความนิยมของผู้พูดเอง กล่าวคือ ผู้พูดเป็นอาจารย์บางครั้งจึงมีลีลาการใช้ภาษาที่ไม่ตรงไปตรงมากับนักเรียนได้ ตัวอย่างการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๔๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ทราบว่ามีนักเรียนมีความรู้ในเรื่องบางอย่าง ผู้พูดจึงจะขอให้นักเรียนช่วยอธิบายให้ในเวลาว่าง

“ไม่ทราบว่านักเรียนพอจะรู้เรื่องการทำผ้ามัดหมี่หรือเปล่า พอดีครูอยากรู้”

ตัวอย่างที่ ๔๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์นัดนักเรียนเพื่อทำกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ ร่วมกันบางอย่างในเวลาว่าง แต่เผชิญผู้พูดมีฐานะจำเป็นต้องขอเลื่อนนัดจาก ๘.๐๐ น. เป็น ๙.๐๐ น.

๑) “ไม่ทราบว่านักเรียนพอจะว่างไหมในเวลา ๙ โมง เพราะว่าครูไม่ว่าง ๘ โมง”

๒) “นักเรียน ขอโทษนะ ครูไม่ว่าง ๘ โมง แต่จะว่างตอน ๙ โมง”

อย่างไรก็ตามการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตงนั้นมีกลวิธีย่อยที่หลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะได้ศึกษาว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายผู้พูดมีความนิยมในการเลือกใช้กลวิธีย่อยต่างๆ เหล่านั้นเช่นใดบ้าง แสดงความถี่ในการเลือกใช้ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๕ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตง ที่พบในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่าง ตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตง	จำนวนครั้ง				เปอร์เซ็นต์
	สถานภาพสูง	สถานภาพเท่า	สถานภาพต่ำ	รวม	
๑. การลดความรุนแรงของ สถานการณ์	๓๓๒	๓๘๕	๒๒๗	๙๔๔	๓๕.๕๒
๒. การยกข้องและให้เกียรติ	๗๐	๖๕	๒๘๘	๔๒๓	๑๘.๐๕
๓. การแสดงความเป็นกันเอง	๔๓	๒๔	๐	๖๗	๒.๘๓
๔. การเสนอทางเลือก	๑๐๘	๑๔๑	๑๘๕	๔๓๖	๑๘.๔๔
๕. การแสดงความเกรงใจ	๒๓	๔๑	๗๗	๑๔๑	๕.๕๖
๖. การแสดงเหตุผล	๑๐๘	๑๑๗	๑๒๓	๓๔๘	๑๔.๗๑
๗. การเสนอข้อแลกเปลี่ยน	๑	๑	๐	๒	๐.๐๕
๘. การสำนึกบุญคุณ	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๖๘๕	๗๘๐	๕๐๐	๒๓๖๕	๑๐๐

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแตง ซึ่งพบในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย จะเห็นว่าผู้พูดทุกสถานภาพต่างเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุด เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๓๕.๕๒ โดยความถี่ดังกล่าวจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ อาจเพราะวิธีการดังกล่าวค่อนข้างใช้กันจนเป็นธรรมเนียมนิยมในการขอร้อง อีกทั้งการตกแตงด้วยคำบางคำ เช่น ช่วย หน่อย สักครั้ง ฯลฯ ยังช่วยทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องไม่ห้วนเกินไป และยังคงรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ ในกรณีที่ผู้พูดนั้นมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็ยิ่งเลือกใช้มากขึ้น เพื่อลดความรุนแรงของสถานการณ์ลง แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๔๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอชิมปากกาของนักเรียน

“นักเรียน ครูขอชิมปากกาทำรายงานสักค้ำมหน่อย”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๔๕ จะเห็นว่าแม้การขอยืมปากกาของผู้ฟังจะเป็นเรื่องง่าย แต่ผู้พูดก็ยังพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์ด้วยการใช้ คำว่า *สักค้ำม* ร่วมกับ คำว่า *หน่อย*

ตัวอย่างที่ ๔๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนขอให้อาจารย์อธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“อาจารย์คะ ช่วยอธิบายให้หนูฟังหน่อยค่ะ”

จากข้อความในตัวอย่างที่ ๔๖ ก็เช่นกัน ผู้พูดขอให้ผู้ฟังช่วยอธิบายงานให้ในเวลาว่าง สถานการณ์ดังกล่าวเป็นสถานการณ์ง่าย แต่ผู้พูดก็ยังคำนึงถึงการลดความรุนแรงของสถานการณ์ เห็นได้จาก การใช้ คำว่า *ช่วย* และ *หน่อย*

ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นค่านิยมของคนไทย เรื่องความสุภาพ อ่อนน้อม กล่าวคือแม้จะขอร้องให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นเรื่องง่ายก็พยายามที่จะลดความรุนแรงของสถานการณ์นั้นลงอีก เพื่อให้เจตนาดูอ่อนลง

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้พูดให้ความสำคัญต่อการพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์มากกว่าการให้ทางเลือก อาจเป็นเพราะเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องง่าย ผู้พูดจึงไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องเผื่อทางเลือกให้ผู้ฟังปฏิเสธมากนัก เพราะเชื่อว่าผู้ฟังน่าจะทำสิ่งที่ผู้พูดขอร้องได้อย่างไม่อึดอัดใจ

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับกลวิธีการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟัง กล่าวคือพบว่าผู้พูดนิยมใช้รองจากการเสนอทางเลือก แต่นิยมมากกว่าการแสดงเหตุผล กล่าวคือนิยมใช้เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑๘.๐๕ ในขณะที่การแสดงเหตุผลนั้นนิยมใช้เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑๔.๗๑

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังของผู้พูดแต่ละสถานภาพ จะพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนิยมใช้เป็นจำนวนมากที่สุดถึง ๒๘๘ ครั้ง ทั้งนี้นิยมใช้มากกว่าการเสนอทางเลือก และการแสดงเหตุผลเสียอีก ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้เป็นจำนวน ๗๐ ครั้ง และผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยม ๖๕ ครั้งเท่านั้น ทั้งนี้ผู้พูดสถานภาพสูงกว่าและเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้การแสดงเหตุผลเป็นจำนวนความถี่มากกว่า

ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้นให้ความสำคัญต่อการแสดงความเคารพยกย่อง และให้เกียรติผู้ฟังมาก แม้จะขอร้องผู้ฟังในเรื่องที่ง่ายก็ตาม สะท้อนให้เห็นค่านิยมของสังคมไทยเรื่องความเป็นผู้ใหญ่ผู้น้อย กล่าวคือผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะต้องมีความอ่อนน้อม

มีสัมมาคารวะเคารพและให้เกียรติผู้ที่อาวุโสกว่า โดยเฉพาะในกรณีที่คุณนั้นเป็นอาจารย์ เป็นผู้ที่มีพระคุณ ยิ่งต้องคำนึงถึง หากไม่ปฏิบัติเช่นนี้ ก็อาจไม่ได้รับความชื่นชมจากสังคม ในขณะที่ผู้พูดซึ่งมีสถานภาพสูงกว่ามีสิทธิและอำนาจมากกว่าจึงไม่ค่อยให้ความสำคัญเรื่องนี้มากนัก เช่นเดียวกับผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงเท่ากับผู้ที่มิมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เพราะมีอำนาจเท่ากับผู้ฟัง ยิ่งขอร้องในเรื่องที่ง่ายแล้วด้วย ยิ่งไม่จำเป็นต้องกล่าวขอร้องด้วยการใช้กลวิธีการขย่งและให้เกียรติผู้ฟังมากนัก ตัวอย่างการใช้กลวิธีการขย่งและให้เกียรติผู้ฟังของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง แสดงไว้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๔๗ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนขอให้อาจารย์อธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“อาจารย์คะ หนูขอความกรุณาให้อาจารย์ช่วยอธิบายเข้าใจไหมคะ หนูไม่เข้าใจนะคะ”

จากข้อความในตัวอย่างที่ ๔๗ จะเห็นว่านอกจากผู้พูดจะแสดงการขย่งและให้เกียรติผู้ฟัง ด้วยการใช้น้ำเสียงบอกสถานภาพ *คะ ค่ะ* แล้ว ยังเลือกใช้คำกริยาบ่งการขอร้องที่สุภาพ และเป็นทางการกว่าที่ใช้อยู่ปกติด้วย พิจารณาได้จาก คำว่า *ขอความกรุณา*

สำหรับกรณีของผู้พูดที่มีสถานภาพสูง และเท่ากับผู้ฟังมักนิยมแสดงความขย่งและให้เกียรติผู้ฟัง ด้วยการใช้น้ำเสียงบอกสถานภาพ *“คะ ครับ”* เป็นต้น แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๔๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอยืมปากกาของนักเรียน

“นักเรียนคะ ครูขอยืมปากกาค้ามินึงนะคะ”

ตัวอย่างที่ ๔๙ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอกระดาษเปล่า ๒-๓ แผ่นของเพื่อนร่วมงาน

“ขอกระดาษเปล่าสัก ๒-๓ แผ่นหน่อยคะ”

แม้การขอร้องนั้นจะเป็นเรื่องง่าย และไม่เน้นความสามารถของผู้ฟัง แต่จะเห็นว่าผู้พูดนิยมกล่าวแสดงเหตุผลร่วมกับการขอร้อง ทั้งนี้อาจแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยของคนไทย ที่จะขอร้องให้ผู้อื่นทำบางสิ่งบางอย่างให้ก็มักจะต้องให้เหตุผลประกอบ แม้อาจไม่จำเป็นต้องกล่าวให้ผู้ฟังรับทราบก็ได้ เพราะสิ่งที่ขอร้องไม่ใช่เรื่องยาก ทั้งนี้ผู้วิจัยยังมองว่าอาจเนื่องจากลักษณะนิสัยของคนไทยที่

ไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง กล่าวคือ ในการขอร้อง ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจว่าคนนี้ได้ตั้งใจรบกวนผู้ฟังแต่เพียงเล็กน้อย ตัวอย่างการแสดงเหตุผล แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๕๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ทราบว่ามีนักเรียนมีความรู้ในเรื่องบางอย่าง ผู้พูดจึงจะขอให้นักเรียนช่วยอธิบายให้ในเวลาที่ว่าง

“หนูไปที่นี่ถูกไหม พอดีครูจะไปทำธุระ ครูไปไม่ถูก ช่วยบอกครูหน่อย”

ตัวอย่างที่ ๕๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ขอให้เพื่อนร่วมงานอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“ช่วยอธิบายให้เราฟังหน่อยซิ เราไม่ค่อยเข้าใจเลย”

ตัวอย่างที่ ๕๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอยืมปากกาของอาจารย์

“อาจารย์คะ คือว่าหนูไม่ได้เอาปากกามา หนูขอยืมหน่อยได้ไหมคะ”

ส่วนการเสนอข้อแลกเปลี่ยนและการสำนึกบุญคุณนั้น พบว่าผู้พูดนิยมใช้น้อยมาก โดยเฉพาะการสำนึกบุญคุณนั้น ไม่พบว่าผู้พูดสถานภาพใดเลือกใช้เลย ทั้งนี้การสำนึกบุญคุณนั้นอาจไม่เหมาะสมที่จะใช้กับสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายเนื่องจากเรื่องดังกล่าวไม่ได้เป็นการรบกวนหรือทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนมากนัก จึงไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงการสำนึกบุญคุณ ด้วยเหตุนี้ผู้พูดไม่ว่าสถานภาพใดๆ ต่างก็ไม่นิยมใช้กลวิธีดังกล่าว

ในขณะที่ การเสนอข้อแลกเปลี่ยนนั้นก็พบว่ามีเพียงผู้พูดสถานภาพสูงกว่า และสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้ อีกทั้งผู้พูดแต่ละสถานภาพต่างเลือกใช้เพียง ๑ ครั้ง ทั้งนี้การที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นจำนวนน้อย ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องง่าย จึงไม่ถือว่าเป็นการรบกวนหรือทำให้ผู้ฟังต้องเสียประโยชน์มากนัก ด้วยเหตุนี้ผู้พูดจึงไม่จำเป็นต้องเสนอชดเชยบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง อีกประการหนึ่งผู้พูดอาจไม่ต้องการให้ผู้ฟังมองว่าตนกำลังดูถูกว่าผู้ฟังไม่มีน้ำใจก็ได้ จึงต้องเสนอบางสิ่งบางอย่างเป็นการแลกเปลี่ยน

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาข้อความที่เป็นการเสนอข้อแลกเปลี่ยนซึ่งผู้พูดเลือกใช้ จะเห็นว่ามึลักษณะคล้ายกับการเสนอแนะทางเลือกอื่นให้ผู้ฟัง มากกว่าเสนอสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟัง ดังตัวอย่างที่ ๕๓ และ ๕๔ ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์กำลังสอนบทเรียนเพิ่มเติมที่บ้านของนักเรียน แล้ว ผู้พูดรู้สึกไม่ค่อยสบาย จะขอให้นักเรียนช่วยปิดพัดลมในห้อง

“นักเรียน วันนี้ครูไม่ค่อยสบาย ครูขอปิดแอร์นะ แล้วเปิดหน้าต่างเปิดพัดลมดีไหมจะ”

ตัวอย่างที่ ๕๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้เพื่อนร่วมงานปิดพัดลมในห้อง เพราะ รู้สึกไม่ค่อยสบาย

“เธอช่วยปิดแอร์หน่อยได้ไหม เปิดพัดลมแทน เราไม่สบายนะ”

จากข้อความในตัวอย่างผู้พูดต้องการขอให้ผู้ฟังปิดเครื่องปรับอากาศเพราะรู้สึกไม่ค่อยสบาย แต่ก็เกรงว่าผู้ฟังจะรู้สึกร้อน จึงเสนอทางเลือกอื่นให้แก่ผู้ฟังแทน นั่นคือ สามารถเปิดพัดลมแทนได้ ทั้งนี้เป็นวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนวิธีหนึ่งที่มีลักษณะเป็นการเสนอแนะทางเลือกอื่นแก่ผู้ฟัง

สรุปได้ว่า ในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายนั้น ผู้พูดเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมา ที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ในขณะที่การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่ง และการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้นพบเป็นจำนวนน้อยมาก สำหรับกลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา ที่มีส่วนตกแต่งนั้น ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดทุกๆสถานภาพต่างนิยมใช้การลดความรุนแรงของสถานการณ์มากกว่ากลวิธีอื่น ที่น่าสนใจก็คือแม้เรื่องที่ขอร้องจะเป็นเรื่องง่าย แต่ผู้พูดก็ยังให้ความสำคัญต่อการเสนอทางเลือก และกรณีการขอร้องและให้เกียรติผู้ฟังนั้น ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังยังให้ความสำคัญอย่างมาก ในทางตรงข้าม ผู้พูดจะไม่นิยมใช้การเสนอข้อแลกเปลี่ยนและการสำนึกบุญคุณเลย

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในการขอร้องให้ผู้อื่นทำบางสิ่งบางอย่าง ให้แม้เป็นเรื่องไม่ยาก และแม้กระทั่งผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังก็ตาม แต่ผู้พูดก็ยังคงให้ความสำคัญต่อความพยายามลดความรุนแรงหรือทำให้สถานการณ์ดูเป็นเรื่องเล็กน้อยลงอีก อย่างไรก็ตามแม้จะพยายามทำให้เจตนาเบาลงแต่ก็ไม่นิยมที่จะชัดเจนบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง ด้วยเหตุที่เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องง่ายๆ ไม่ได้ทำให้ผู้ฟังเสียประโยชน์บางอย่างจนต้องเสนอบางสิ่งบางอย่างเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ขอร้อง

๓.๒.๒ การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก

สถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาทั้งสิ้น ๕ สถานการณ์โดยสถานการณ์ดังกล่าว ครอบคลุมทั้งเรื่องการขอข่มสิ่งของบางอย่างจากผู้ฟัง ไปจนถึงการขอให้ผู้ฟังช่วยเหลือผู้พูดในบางเรื่อง เช่นเดียวกับเรื่องง่าย แต่รายละเอียดและน้ำหนักความยากง่ายของเรื่องต่างกัน สถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องยากจะเป็นเรื่องที่ยากทำให้ผู้ฟังรู้สึกเคืองร้อนรำคาญใจ และมีโอกาสที่จะปฏิเสธการขอร้องได้มากกว่าการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

ในการศึกษาการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้วิจัยยังได้แบ่งการศึกษาย่อยออกได้อีกเป็น ๓ ส่วน ตามสถานภาพของผู้พูด ได้แก่ การขอร้องของผู้พูดที่มีสถานภาพสูง เท่า และต่ำกว่าผู้ฟัง อย่างละ ๒๕๐ ข้อความ รวมแล้วจะได้ข้อความที่แสดงการขอร้องที่เป็นเรื่องยากทั้งสิ้น ๗๕๐ ข้อความ กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนี้ สามารถแสดงความดีในการใช้กลวิธีต่างๆ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๖ แสดงความดีในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก

กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย		จำนวนครั้ง			
		สถานภาพสูง	สถานภาพเท่ากัน	สถานภาพต่ำ	รวม
ขอร้องอย่างตรงไปตรงมา	๑. ขอร้องที่ไม่มีส่วนตกแต่ง	๒	๐	๐	๒
	๒. ขอร้องที่มีส่วนตกแต่ง	๒๔๓	๒๕๐	๒๓๘	๗๓๑
ขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา		๕	๐	๑๒	๑๗
รวม		๒๕๐	๒๕๐	๒๕๐	๗๕๐

จากความดีในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่ปรากฏในตารางที่ ๑๖ จะเห็นว่าแม้การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก ผู้พูดจะจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความสุภาพมากเป็นพิเศษ แต่ผู้พูดก็นิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากกว่าการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาซึ่งเป็นกลวิธีที่มีความสุภาพมากที่สุดเพราะผู้พูดเล็งไปกล่าวอย่างอื่นแทนที่จะแสดงเจตนาอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ผู้พูดจะคำนึงถึงความสุภาพ แต่ก็ยังคงต้องการรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนาอยู่ ทั้งนี้เพราะ การขอร้องที่มีส่วนตกแต่งนั้น ถึงแม้จะเป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามตกแต่งแก้ไขข้อความเสียใหม่เพื่อความสุภาพ แต่ก็ยังคงแสดงเจตนาขอร้องอย่างชัดเจนอยู่ ในขณะที่การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้น ผู้พูดเล็งไปกล่าวอย่างอื่นแทน ผู้ฟังต้อง

อาศัยการตีความจากบริบทจึงจะเข้าใจ นอกจากนี้การขอร้องที่มีส่วนตกแต่งยังใช้กันจนเป็นธรรมเนียมนิยมมากกว่าการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมาด้วย ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งและการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ ๕๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้มาก แต่เหยยผู้พูดนึกได้ว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือเล่มดังกล่าวคืน

๑) “อาจารย์คะ ขอโทษนะคะ หนังสือที่หนูให้อาจารย์ ขอคืนก่อนนะคะ พอดีหนูต้องใช้ค่ะ”

๒) “อาจารย์ครับ ขอโทษครับ คือผมจำเป็นต้องใช้หนังสือที่ให้อาจารย์ไปเมื่อกี้”

ข้อความที่แสดงการขอร้องที่ ๑ ในตัวอย่างที่ ๕๕ เป็นการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง พิจารณาได้จากการที่ผู้พูดแสดงจุดมุ่งหมายของตนอย่างชัดเจน ว่าต้องการขอหนังสือที่นำไปคืน และมีการตกแต่งข้อความเพื่อแสดงความสุภาพ เช่น การกล่าว *ขอโทษ* ก่อนจะขอร้อง และการแสดงเหตุผลว่าทำไมจึงต้องขอร้อง เพื่อแสดงว่าตนไม่ได้มีเจตนาทำให้ผู้ฟังเดือดร้อน และเพิ่มการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟัง ด้วยการใช้คำเสริมบอกสถานภาพ *คะ* ลงท้ายข้อความ เป็นต้น ในขณะที่ข้อความที่แสดงการขอร้องที่ ๒ มีเพียงการกล่าวขอร้องอย่างอ้อมค้อมด้วยการแสดงเหตุผล โดยปล่อยให้ผู้ฟังมีหน้าที่ตีความเจตนาจากบริบทเอาเอง

ส่วน การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งนั้น เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้เป็นจำนวนความถี่น้อยมาก และจะพบว่ามีเพียงผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องขากนั้น ผู้พูดให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุภาพมากกว่าการคำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา เพราะการขอร้องภายใต้สถานการณ์ยาก ข่มขู่ข่มขู่หรือทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนลำบากใจค่อนข้างมาก ในขณะที่เดียวกันผู้พูดเองก็อาจเสี่ยงต่อการถูกปฏิเสธได้ง่าย โดยเฉพาะหากผู้พูดไม่มีอำนาจเหนือหรือเท่ากับผู้ฟัง

ในกรณีที่พบว่ามีเพียงผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่ง อาจเพราะผู้พูดกลุ่มนี้มีอำนาจเหนือผู้ฟังมากพอที่จะสามารถแสดงเจตนาของตนตรงๆ ได้แม้ว่าเรื่องที่ขอร้องจะเป็นเรื่องขาก แต่กระนั้นจะพบว่าผู้พูดนิยมใช้เพียง ๒ ข้อความเท่านั้น และข้อความดังกล่าวเป็นการขอร้องภายใต้สถานการณ์เดียวกันคือ การขอลืมของบางอย่างคืน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่นักเรียนตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่านักเรียนจำเป็นต้องใช้มาก แต่เผชิญผู้พูดนั้นก็คิดว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือเล่มดังกล่าวคืน

๑) “นักเรียน ครูขอยืมหนังสือเล่มนั้นก่อน”

๒) “นักเรียน ครูขอหนังสือคืนด้วย”

จะเห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวแม้จะเป็นเรื่องยาก เพราะต้องทำให้ผู้ฟังผิดหวัง และคาดไม่ถึงว่าผู้พูดจะขอหนังสือคืน ในขณะที่เดิวก่อนผู้พูดเองก็อาจเสียหน้าที่ที่คิดสัญญา แต่ผู้พูดบางคนอาจทะเลาะที่จะขอร้องอย่างสุภาพต่อผู้ฟัง ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดอาจคิดว่าตนยังมีอำนาจและมีสิทธิในการเป็นเจ้าของสิ่งนั้นอยู่ โดยลืมนึกไปว่าได้มอบของดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์แก่ผู้ฟังแล้ว และกระบวนการให้นั้นก็ก็เป็นไปอย่างจริงจัง เพราะได้มีการสัญญากันไว้ก่อนหน้านี้อีก อีกทั้งประกอบกับผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด จึงยังทำให้ผู้พูดไม่ได้ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟัง เพราะคิดว่าตนสามารถแสดงความต้องการตรงๆ ได้ นอกจากนี้ อาจเพราะผู้พูดมีความจำเป็นต้องรีบใช้มาก จึงมุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา จนลืมนึกถึงการสร้างความสุภาพต่อผู้ฟัง

ส่วนการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้น จะนิยมเป็นจำนวนมากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้ก็เพราะผู้พูดกลุ่มนี้มีโอกาสเสี่ยงที่จะรบกวนผู้ฟังค่อนข้างสูงกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น จึงต้องคำนึงถึงความสุภาพมากเป็นพิเศษ ในทางตรงข้ามผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกลับไม่เลือกใช้การขอร้องวิธีนี้เลย ทั้งนี้อาจเพราะสังคมไทยไม่ได้คาดหมายหรือตั้งกฎเกณฑ์ใดๆ ไว้ให้ผู้พูดกลุ่มนี้เท่ากับผู้ที่มิมีสถานภาพสูงและต่ำ จึงทำให้ผู้พูดไม่ต้องพะวงว่าการขอร้องนั้นจะรบกวนผู้ฟังมากเกินไปหรือไม่ เหมือนอย่างผู้พูดสถานภาพต่ำ หรือเกรงว่าตนจะเสียศักดิ์ศรีหากต้องไปพึ่งผู้อื่น จึงต้องใช้วิธีการขอร้องอ้อมๆ เพื่อเลี่ยงการแสดงเจตนาอย่างชัดเจนเหมือนอย่างผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

จากผลการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก จึงแสดงให้เห็นว่าแม้เรื่องและผู้พูดขอร้องจะเป็นเรื่องที่น่าความเดือดร้อนลำบากใจแก่ผู้ฟังค่อนข้างมาก แต่ผู้พูดก็ยังนิยมที่จะกล่าวขอร้องอย่างตรงไปตรงมามากกว่าการขอร้องอย่างอ้อมค้อมไม่ตรงไปตรงมา ทั้งนี้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ผู้พูดเลือกใช้นั้นเป็นการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีการตกแต่งแก้ไขเพื่อความสุภาพด้วย จึงแสดงว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้นผู้พูดส่วนใหญ่ไม่ว่าสถานภาพใดก็ตามต่างคำนึงถึงการสร้างความสุภาพร่วมกับการรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนามากที่สุด

อนึ่ง การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมีกลวิธีย่อยที่หลากหลาย ผู้วิจัยจึงจะได้ศึกษาว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้นผู้พูดเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนความถี่เช่นใดบ้าง

ตารางที่ ๑๒ แสดงความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งที่พบในการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก

กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง	จำนวนครั้ง				เปอร์เซ็นต์
	สถานภาพสูง	สถานภาพเท่า	สถานภาพต่ำ	รวม	
๑. การลดความรุนแรงของสถานการณ์	๔๐๕	๕๘๗	๓๕๒	๑๓๔๔	๔๗.๘๐
๒. การขกข้องและให้เกียรติ	๕๕	๕๗	๒๗๘	๓๙๐	๑๓.๔๓
๓. การแสดงความเป็นกันเอง	๕๐	๒๕	๐	๗๕	๑.๓๔
๔. การเสนอทางเลือก	๑๕๑	๑๔๑	๑๕๔	๔๔๖	๑๖.๖๔
๕. การแสดงความเกรงใจ	๒๖	๔๔	๓๕	๑๐๕	๓.๖๕
๖. การแสดงเหตุผล	๑๓๕	๑๕๕	๑๗๕	๔๖๕	๑๖.๐๑
๗. การเสนอข้อแลกเปลี่ยน	๑๑	๕	๐	๑๖	๐.๕๕
๘. การสำนึกบุญคุณ	๑	๕	๑	๑๑	๐.๓๘
รวม	๘๓๘	๑๐๒๗	๑๐๗๕	๒๙๔๐	๑๐๐

จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งซึ่งพบในการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก จะเห็นว่าผู้พูดทุกๆสถานภาพต่างเลือกใช้แทบทุกกลวิธีย่อยที่ปรากฏในการขอร้อง แต่กลวิธีที่พบมากที่สุด ได้แก่ การลดความรุนแรงของสถานการณ์ กล่าวคือ พบเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๔๗.๘๐ ในขณะที่กลวิธีที่นิยมรองลงมาคือ การเสนอทางเลือก พบเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑๖.๖๔ แสดงให้เห็นว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้นผู้พูดจะให้ความสำคัญต่อการพยายามแสดงให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณได้บีบบังคับ หรือสร้างความอึดอัดใจแก่ผู้ฟัง แต่กระนั้นผู้พูดก็ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการเสนอทางเลือกให้ผู้ฟังปฏิเสธ เท่ากับการพยายามทำให้สถานการณ์การขอร้องลดความรุนแรงหรือทำให้เป็นเรื่องไม่ยากเกินไป ตัวอย่างการใช้กลวิธีลดความรุนแรงของสถานการณ์ แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่เพื่อนตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่าเพื่อนจำเป็นต้องใช้มาก แต่เผชิญผู้พูดนั้นก็คิดว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือเล่มดังกล่าวคืน

- ๑) “ขอโทษนะ คือ หนังสือที่เราให้เธอไปนะ เรานึกได้ว่าเราจำเป็นต้องใช้นะ ถ้ายังไง เราจะขอเธอไปอ่านสัก ๒ วันนะ แล้วจะเอามาให้อีก”
- ๒) “เดี๋ยวเราขอใช้หนังสือนั้นก่อนแป๊บหนึ่งนะ ขอโทษด้วยเผชิญเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าต้อง ใช้นะ ถ้าใช้เสร็จเดี๋ยวเอามาให้”

จากตัวอย่างที่ ๕๑ ทั้ง ๒ ข้อความจะเห็นว่า ผู้พูดเกรงว่าการขอร้องนั้นจะเป็นการรบกวนผู้ฟัง จึงพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์ ด้วยการระบุจำนวนวันที่ขอยืมหนังสือให้ดูว่าไม่นานนัก พิจารณาได้จากการใช้คำนามบอกเวลาในข้อความที่ ๑ ได้แก่ คำว่า สักวัน ๒ วัน และในข้อความที่ ๒ ได้แก่ คำว่า แป๊บหนึ่ง และลดความรุนแรงของสถานการณ์ลงอีกด้วยการสัญญาว่าจะนำหนังสือนั้นมาคืนแก่ผู้ฟัง พิจารณาได้จากข้อความว่า “แล้วจะเอามาให้อีก” ในข้อความที่ ๑ และ “ถ้าใช้เสร็จเดี๋ยวเอามาให้” ในข้อความที่ ๒

ทั้งนี้ผู้วิจัยสังเกตว่ากลวิธีการเสนอทางเลือกนั้นแม้จะช่วยเปิดช่องให้ผู้ฟังปฏิเสธการขอร้องได้ แต่กลวิธีบางวิธี เช่น การขอร้องที่เป็นวัจนกรรมอ้อมของการถาม ก็ค่อนข้างใช้กันจนทราบความหมายที่แท้จริง อีกทั้งส่วนใหญ่ยังไม่ปรากฏตามลำพัง แต่จะปรากฏร่วมกับกลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ เพื่อไม่ให้ข้อความที่แสดงการขอร้องดูห้วนเกินไป ข้อสังเกตดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อการพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์มาก แม้ข้อความนั้นจะมีการเฟื่อทางเลือกให้ผู้ฟังปฏิเสธแล้วก็ตาม พิจารณาได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอยืมคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงานไปใช้ทำธุระบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

- ๑) “ขอยืมใช้คอมพิวเตอร์หน่อยได้ไหมคะ
- ๒) “ขอยืมคอมพิวเตอร์ไปใช้ได้ไหม”

จากข้อความที่แสดงการขอร้องทั้งสองในตัวอย่างที่ ๕๒ จะเห็นว่าล้วนแล้วแต่ใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกเช่นเดียวกันทั้งสิ้น แต่จะเห็นว่าข้อความแรกนั้นมีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ลงอีก พิจารณาได้จากการใช้คำขยายกริยา หน่อย ร่วมกับวลีบอกการถาม ได้ไหม ต่างจาก

ข้อความที่ ๒ ซึ่งมีเพียงวลีบอกการถาม *ได้ไหม* ปรากฏตามลำพังเท่านั้นจึงทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องห้วนกว่าข้อความที่ ๑

แม้จะพบว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องชากนั้น ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกเป็นอันดับสองรองจากการลดความรุนแรงของสถานการณ์ แต่ถ้าหากพิจารณาการเลือกใช้ของผู้พูดแต่ละสถานภาพแล้ว พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้การแสดงเหตุผลมากกว่า ขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้การขยอกและให้เกียรติผู้ฟังมากกว่า มีเพียงผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกมากเป็นอันดับสองรองจากการลดความรุนแรงของสถานการณ์

ผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นว่า ในการขอร้องเรื่องที่ชากนั้น มุมมองในการสร้างความสุภาพหรือพยายามทำให้เจตนาบาลลงของผู้พูดแต่ละสถานภาพอาจแตกต่างกันออกไป เช่นในกรณีของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะให้ความสำคัญเรื่องการแสดงเหตุผลมากกว่าการเสนอทางเลือก ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูดเกรงว่าการขอร้องให้ผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพหรืออำนาจเท่ากับตนทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นเรื่องชาก อาจทำให้ผู้ฟังต้องเคืองร้อน และในที่สุดก็อาจทำให้ผู้ฟังมีโอกาสปฏิเสธการขอร้องได้ง่าย จึงต้องพยายามชี้แจงเหตุผลประกอบการขอร้องเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนไม่ได้เจตนาจะทำให้เคืองร้อน นอกจากนี้ยังอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเห็นใจผู้พูดมากขึ้น และยอมตอบรับการขอร้องในที่สุด แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๕๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่นักเรียนตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่่านักเรียนจำเป็นต้องใช้หนังสือดังกล่าว แต่เผชิญผู้พูดนี้ก็คิดว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จึงจะขอหนังสือเล่มนั้นคืน

“ขอหนังสือที่ยืมคืนหน่อยได้ไหม เพราะว่าฉันมีความจำเป็นต้องใช้จริงๆ”

ส่วนกรณีของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็นิยมใช้กลวิธีการแสดงเหตุผลเป็นจำนวนมากเหมือนกัน แต่ก็ยังไม่เท่ากับที่นิยมการขยอกและให้เกียรติผู้ฟังมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดต้องขอร้องผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยเฉพาะผู้ที่เป็นอาจารย์ เป็นผู้ที่ควรเคารพ ประกอบกับเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องชากด้วยแล้ว ก็ย่อมเสี่ยงต่อการรบกวนผู้ฟังค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้พูดจึงจำเป็นต้องแสดงความอ่อนน้อม ขยอกและให้เกียรติผู้ฟังมากยิ่งขึ้น พิจารณาได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๖๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอให้อาจารย์ช่วยสอนบทเรียนเพิ่มเติมในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“อาจารย์ครับ ผมขอความกรุณา อาจารย์ช่วยสอนบทเรียนในวันเสาร์นี้ได้ไหมครับ
คือว่า ผมไม่เข้าใจที่อาจารย์สอนเลยอยากให้อาจารย์ช่วยสอนเพิ่มเติมให้ผมนะครับ”

ตัวอย่างที่ ๖๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอยืมเงินของอาจารย์จำนวนหนึ่ง เพื่อใช้ทำ
ธุระบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

“อาจารย์ครับ ผมขออนุญาตยืมเงินจ่ายค่าเทอมครับ ถ้าผมมีเงินจะนำมาคืนอาจารย์ให้
เร็วที่สุดครับ”

ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังให้ความสำคัญต่อการเสนอทางเลือกมากกว่า การแสดงเหตุผลและการขอร้องและให้เกิดริ้วรอยผู้ฟัง ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูดขอร้องผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า ดังนั้นถึงแม้การขอร้องนั้นจะเป็นเรื่องยาก แต่ก็ไม่ได้ถือว่าเป็นการรบกวนผู้ฟังมากนัก อีกทั้งโอกาสที่ผู้ฟังจะปฏิเสธการขอร้องก็เป็นไปได้ยากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น เนื่องจากผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟัง จึงทำให้ผู้ฟังอาจไม่กล้าที่จะปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของผู้พูดได้ ด้วยเหตุนี้จึงไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผลหรือแสดงการขอร้องและให้เกิดริ้วรอยผู้ฟังมากเกินไป ส่วนการที่ผู้พูดนิยมใช้การเสนอทางเลือกมากกว่าวิธีดังกล่าว อาจเพราะเกรงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอึดอัดใจ จึงพยายามเผื่อช่องให้ผู้ฟังปฏิเสธ ตัวอย่างการเสนอทางเลือกของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๖๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยทำงานบางอย่างให้ผู้พูดเสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“วันปีใหม่นี้ว่างไหม ถ้าว่างช่วยครูทำงานชิ้นนี้หน่อยนะ”

น่าสังเกตว่า แทนที่ การเสนอข้อแลกเปลี่ยนน่าจะใช้ได้ดีในสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก เพราะสามารถชดเชยสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อน แต่ก็พบว่าผู้พูดนิยมใช้เป็นจำนวนไม่มากนัก โดยเฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังไม่เลือกใช้วิธีดังกล่าวเลย ทั้งนี้อาจเพราะเกรงว่าผู้ฟังจะเข้าใจว่าเป็นการดูถูกผู้ฟังว่าไม่มีน้ำใจ นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็อาจไม่เหมาะสมที่จะใช้วิธีนี้ เพราะถือเป็นการทำตัวเสมอผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ซึ่งสังคมไทยไม่ยอมรับ ตัวอย่างการเสนอข้อแลกเปลี่ยน แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๖๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้เพื่อนร่วมงานช่วยพิมพ์งานบางอย่างให้เสร็จในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“วางรีเปลา ช่วยพิมพ์งานให้หน่อย เดี๋ยวเลี้ยงข้าวกลางวัน”

อย่างไรก็ตาม จากความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนแตกต่างกัน จะเห็นว่า ผู้พูดเลือกใช้การเสนอข้อแลกเปลี่ยนเป็นจำนวนความถี่มากกว่าการสำนึกบุญคุณ กล่าวคือนิยมเป็นจำนวนร้อยละ ๐.๕๕ ส่วนการสำนึกบุญคุณนั้นนิยมเป็นจำนวนร้อยละ ๐.๓๘

แม้จะพบว่าผู้พูดนิยมการเสนอข้อแลกเปลี่ยนมากกว่าการสำนึกบุญคุณ แต่หากพิจารณาจำนวนการใช้ของผู้พูดแต่ละสถานภาพแล้ว จะพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่นิยมการเสนอข้อแลกเปลี่ยนมากกว่าการสำนึกบุญคุณ ทั้งนี้เพราะไม่ต้องกลัวว่าผู้ฟังจะเข้าใจผิดว่าผู้พูดกำลังคุกคามผู้ฟังหรือไม่นั้น เนื่องจากในสังคมไทยนั้น การที่ผู้ใหญ่ให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทนแก่ผู้น้อย เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติกันมาเป็นธรรมเนียมอยู่แล้ว การขอร้องด้วยกลวิธีเช่นนี้จึงไม่ถือเป็นการแสดงความไม่สุภาพต่อผู้ฟังแต่อย่างใด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ ๖๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์งานบางอย่างให้เสร็จในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

- ๑) “ชลิตาวางใจใหม่ ช่วยครูด้วยนะ ครูจะบอกคุณพ่อคุณแม่ของเธอเองจะได้ไม่เป็นห่วง และอาหารครูจะเตรียมไว้ให้ด้วยจ๊ะ”
- ๒) “พอจะมีเวลาว่างบ้างไหมคะในวันปีใหม่ ครูจะให้ช่วยพิมพ์งานหน่อยค่ะ แล้วครูจะมีขนมให้ทานด้วยนะคะ”

ในขณะที่การสำนึกบุญคุณนั้นผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังแทบไม่จำเป็นต้องใช้ เพราะการช่วยเหลือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยเฉพาะอาจารย์ เป็นสิ่งที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เช่น นักเรียน ควรปฏิบัติอยู่แล้ว ผู้พูดจึงไม่ต้องถือเป็นการบุญคุณ อย่างไรก็ตามแม้จะพบว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการสำนึกบุญคุณ แต่ก็พบว่าใช้เพียง ๑ ครั้งเท่านั้น และวิธีที่ใช้ก็เป็นกรกล่าวแสดงความ *ขอบใจ* แทนการกล่าวถึงบุญคุณ ดังตัวอย่างที่ ๖๕

ตัวอย่างที่ ๖๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์งานบางอย่างให้เสร็จในวันเสาร์ ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“ในวันปีใหม่ที่ถึงนี้ นักเรียนมีเวลาว่างพิมพ์งานแปลบทความให้ครูไหม ครูขอแรงให้ช่วยงานหน่อยนะ ถ้าได้ก็ขอขอบใจ”

กลวิธี การสำนึกบุญคุณนั้น พบว่า ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยมใช้ มากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้พูดสถานภาพอื่น ทั้งนี้ผู้วิจัย คิดว่าเนื่องจากผู้พูดและผู้ฟังไม่ได้สนิทสนมกัน การที่อยู่ๆ ผู้ฟังต้องทำเรื่องที่ยากและสร้างความลำบากใจนั้น ถือเป็น การแสดงน้ำใจที่ผู้พูดควรระลึก และวิธีที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อน้ำใจของผู้ฟังก็คือ การที่ผู้พูดแสดงการสำนึกในบุญคุณหรือความช่วยเหลือของผู้ฟัง ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยสร้างพันธะผูกพันระยะยาวแก่ทั้งผู้พูดและผู้ฟังด้วย ดังตัวอย่างที่ ๖๖

ตัวอย่างที่ ๖๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้เพื่อนร่วมงานขอร้องแฟนให้ช่วยเหลืองานบางอย่าง ซึ่งผู้พูดทราบว่าเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยได้

“ช่วยบอกสามีของเธอเช่นคำประกันให้เราหน่อย แล้วจะไม่ลืมบุญคุณ”

ส่วนการที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเพียงข้อความเดียว ผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจาก ผู้ฟังมีฐานะเป็นอาจารย์ของผู้พูด เปรียบเสมือนพ่อแม่คนที่ ๒ ของผู้พูด แม้จะสนิทหรือไม่สนิทด้วยก็ตาม จึงเป็นบุคคลที่มีพระคุณต่อผู้พูดอยู่แล้ว และผู้พูดก็ควรแสดงความกตัญญูต่อผู้ฟังเป็นปกติ ดังนั้นแม้เรื่องที่ขอร้องจะเป็นเรื่องยาก ผู้พูดก็ไม่จำเป็นต้องออกตัวว่า คนจะสำนึกในบุญคุณของผู้ฟัง

จากการศึกษาการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก ผู้พูดส่วนใหญ่ไม่ว่าสถานภาพใดต่างก็คำนึงถึงการสร้างความสุภาพหรือพยายามทำให้เจตนาเบาลง ร่วมกับการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา ดังจะเห็นได้จากการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนความถี่มากที่สุด ในการสร้างความสุภาพนั้นผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์มากที่สุด ตามด้วยการเสนอทางเลือก การแสดงเหตุผล และการขยอและให้เกียรติผู้ฟัง ในขณะที่การแสดงความเกรงใจนิยมน้อยกว่า ส่วนกลวิธีการแสดงความเป็นกันเอง การเสนอข้อแลกเปลี่ยน และการสำนึกบุญคุณพบน้อยมาก จึงแสดงให้เห็นว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้นผู้พูดจะคำนึงถึงการพยายามทำให้ข้อความที่แสดงการขอร้องลดความรุนแรง หรือไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจมากนัก อีกทั้งยังต้องการชี้แจง

ให้ผู้ฟังทราบด้วยว่าเหตุใดคนจึงต้องขอร้อง ทั้งนี้ก็เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนมิได้ตั้งใจทำให้เคืองคร้อนลำบากร

อย่างไรก็ตาม จะเห็นว่ากลวิธีที่ผู้พูดนิยมรองลงมาจากการลดความรุนแรงของสถานการณ์นั้น คือ การเสนอทางเลือก แต่หากพิจารณาการใช้ของผู้พูดแต่ละสถานภาพแล้ว จะพบว่ามีความนิยมต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะนิยมใช้การแสดงเหตุผลมากกว่า ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังให้ความสำคัญต่อการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟังมากกว่า ทั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่าในการขอร้องที่เป็นเรื่องยาก สถานภาพของผู้พูดที่แตกต่างกันก็อาจเป็นคัมพเรที่ทำให้เลือกใช้กลวิธีการสร้างความสุภาพในการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาแตกต่างกันด้วย ดังนั้นแม้จะขอร้องในเรื่องที่ยากเช่นเดียวกัน แต่ผู้พูดแต่ละสถานภาพกลับมีมุมมองในการสร้างความสุภาพที่ต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากขนบของสังคมไทย ที่กำหนดคหบาทของคนแต่ละสถานภาพต่างกัน เช่น ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าอาจต้องคำนึงถึงเรื่องความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ที่อาวุโสกว่ามากเป็นพิเศษ ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังมีอำนาจในการตัดสินใจมากกว่า จึงไม่จำเป็นต้องแสดงความอ่อนน้อมหรือให้เกียรติผู้ฟังมากนัก เป็นต้น

สรุปเปรียบเทียบการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย และเรื่องยาก ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑๘ แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก

กลวิธีการขอร้อง		ขอร้องอย่างตรงไปตรงมา		ขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมา	รวม
		ไม่มีส่วนคดแฉง	ที่มีส่วนคดแฉง		
เรื่องง่าย	สถานภาพสูง	๑	๒๔๔	๕	๒๕๐
	สถานภาพเท่ากัน	๑	๒๔๕	๐	๒๕๐
	สถานภาพต่ำ	๐	๒๕๐	๐	๒๕๐
	รวม	๒	๗๔๓	๕	๗๕๐
เรื่องยาก	สถานภาพสูง	๒	๒๔๓	๕	๒๕๐
	สถานภาพเท่ากัน	๐	๒๕๐	๐	๒๕๐
	สถานภาพต่ำ	๐	๒๓๘	๑๒	๒๕๐
	รวม	๒	๗๓๑	๑๗	๗๕๐

จากการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก ดังตารางที่ ๑๘ จะเห็นว่าไม่ว่าการขอร้องนั้นจะเป็นเรื่องง่ายหรือยาก ผู้พูดทุกสถานภาพต่างก็นิยมใช้

กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ในขณะที่นิยมใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งเป็นจำนวนน้อยมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าในการขอร้องไม่ว่าจะเป็นเรื่องง่ายหรือยาก ผู้พูดส่วนใหญ่ต่างก็ให้ความสำคัญต่อการสร้างความสุภาพร่วมกับการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อเจตนา

แม้จะพบว่า การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้น มีผู้นิยมใช้น้อยกว่าการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง แต่จะเห็นว่าจำนวนความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวจะมีจำนวนมากขึ้นเมื่อสถานการณ์ที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก พิจารณาได้จากกรณีที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากเป็นจำนวน ๑๗ ข้อความ ในขณะที่การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย ผู้พูดเลือกใช้เป็นจำนวนเพียง ๕ ข้อความเท่านั้น จึงแสดงให้เห็นว่า การขอร้องที่เป็นเรื่องยาก ผู้พูดจะให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพมากขึ้นกว่าการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาการเลือกใช้กลวิธีการขอร้องที่เป็นเรื่องยากของผู้พูดแต่ละสถานภาพ จะพบว่า การขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้น มีเพียงผู้พูดที่มีสถานภาพสูงและต่ำกว่าผู้ฟังเท่านั้นที่เลือกใช้ โดยพบว่าจำนวนความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวจะมากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้การที่ผู้พูดสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้มากที่สุดเนื่องจากผู้พูดไม่มีอำนาจเหนือผู้ฟัง การขอร้องให้ผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องยาก จึงถือเป็นการรบกวนผู้ฟังค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้พูดจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความสุภาพมากเป็นพิเศษ

อนึ่ง กลวิธีการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งนั้น มีกลวิธีย่อยที่หลากหลาย ผู้วิจัยจะได้ศึกษาเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง ซึ่งพบในสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก ทั้งนี้การเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑๕ แสดงการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องโดยตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกค้างที่พบในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย และยาก

ความง่ายของเรื่องที่ขอร้อง		กลวิธีย่อยของการขอร้องโดยตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกค้าง																	
		ลดความรุนแรงของสถานการณ์		ยกย่องและให้เกียรติ		แสดงความเป็นกันเอง		เสนอทางเลือก		แสดงความเกรงใจ		แสดงเหตุผล		เสนอข้อแลกเปลี่ยน		ดำเนินบุญคุณ		รวม	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เรื่องง่าย	สถานภาพสูง	๓๓๒	๑๔.๐	๗๐	๓.๐	๔๓	๑.๘	๑๐๘	๔.๔	๒๓	๐.๙	๑๐๘	๔.๖	๑	๐.๐๕	๐	๐	๖๘๕	๒๘.๗๕
	สถานภาพเท่ากัน	๓๘๕	๑๖.๔	๖๙	๓.๐	๒๔	๑.๑	๑๔๓	๖.๐	๔๑	๑.๗	๑๑๗	๔.๙	๑	๐.๐๕	๐	๐	๗๘๐	๓๓.๑๕
	สถานภาพต่ำ	๒๒๒๗	๙.๖	๒๘๘	๑๒.๒	๐	๐	๑๘๕	๗.๘	๗๗	๓.๓	๑๒๓	๕.๒	๐	๐	๐	๐	๙๐๐	๓๘.๑๐
รวม		๙๔๔	๔๐.๐	๔๒๗	๑๘.๒	๖๗	๒.๙	๔๓๖	๑๘.๒	๑๔๑	๕.๙	๓๔๘	๑๔.๗	๒	๐.๑	๐	๐	๒,๓๖๕	๑๐๐
เรื่องยาก	สถานภาพสูง	๔๐๙	๑๓.๘	๕๕	๑.๘	๕๐	๑.๗	๑๕๑	๕.๑	๒๖	๐.๙	๑๓๕	๕.๖	๑๑	๐.๓๗	๑	๐.๐๓	๘๓๘	๒๘.๕๐
	สถานภาพเท่ากัน	๕๘๗	๑๙.๙	๕๗	๑.๙	๒๙	๑.๐	๑๔๑	๔.๘	๔๔	๑.๕	๑๕๕	๕.๓	๕	๐.๑๗	๙	๐.๓๐	๑,๐๒๗	๓๔.๙๐
	สถานภาพต่ำ	๓๙๒	๑๓.๓	๒๗๘	๙.๔	๐	๐	๑๙๔	๖.๖	๓๙	๑.๓	๑๗๕	๕.๙	๐	๐	๑	๐.๓๓	๑,๐๗๙	๓๖.๖๐
รวม		๑,๓๘๘	๔๗.๐	๓๙๐	๑๓.๑	๗๙	๒.๗	๔๘๖	๑๖.๕	๑๐๙	๓.๗	๔๖๕	๑๕.๘	๑๖	๐.๕๕	๑๑	๐.๖๖	๒,๙๔๔	๑๐๐

จากการเปรียบเทียบความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมา ที่มีส่วนตกค้างซึ่งปรากฏในสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก พบว่าความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยจะมากขึ้นเมื่อสถานการณ์การขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก และในกรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็จะยิ่งเลือกใช้กลวิธีย่อยดังกล่าวเป็นจำนวนมากขึ้น ทั้งนี้ผลที่ได้อาจเนื่องจาก สถานการณ์การขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก ซ่อมเป็นการรบกวนหรือสร้างความเคืองครั่นล่าบากใจแก่ผู้ฟังมากขึ้น ดังนั้นผู้พูดจึงต้องคำนึงถึงการสร้างความสุภาพหรือพยายามทำให้เจตนาเบาลง โดยเฉพาะหากผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังแล้วยิ่งต้องคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าผู้พูดสถานภาพอื่น

กลวิธีย่อยที่พบว่าผู้พูดทุกสถานภาพนิยมใช้มากที่สุดทั้งในสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก คือ กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ และจะพบว่ามีความถี่มากขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก กล่าวคือพบเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๔๑ ในขณะที่การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย พบเป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๔๐ แสดงให้เห็นว่าทั้งการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยากผู้พูดค่อนข้างให้ความสำคัญต่อการพยายามลดความรุนแรงของสถานการณ์หรือทำให้เรื่องที่ขอร้องนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อย ทั้งนี้ผลที่ได้ อาจเนื่องจากผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่าตนไม่ต้องการบีบบังคับ หรือรบกวนผู้ฟังมากเกินไป โดยเฉพาะหากเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก ผู้พูดยังต้องพยายามไม่รบกวนผู้ฟังมากขึ้น

กลวิธีที่นิยมรองลงมาจากการลดความรุนแรงของสถานการณ์ ทั้งที่ปรากฏในการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก คือ การเสนอทางเลือกแก่ผู้ฟัง และจะพบว่ามีความถี่มากขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าการขอร้องจะเป็นเรื่องง่ายหรือยากผู้พูดก็ให้ความสำคัญต่อการพยายามเพื่อขอให้ผู้ฟังปฏิเสธ เพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจ หรือถูกขัดเขียดให้ทำบางสิ่งบางอย่างมากเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่เรื่องที่ขอร้องนั้นเป็นเรื่องยากด้วย ซึ่งมีการเปิดช่องให้ผู้ฟังมากขึ้น เพื่อลดบรรยากาศอันน่าอึดอัดนั้นลง

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาการขอร้องของผู้พูดแต่ละสถานภาพ จะพบว่าทั้งสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการยกย่องและให้เกียรติผู้ฟัง เป็นจำนวนมากมากกว่าการเสนอทางเลือก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากค่านิยมของสังคมไทย ที่ปลูกฝังให้ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้ที่อาวุโสกว่า โดยเฉพาะกรณีนี้ผู้พูดเป็นนักเรียนขอร้องอาจารย์จึงต้องกล่าวขอร้องด้วยถ้อยคำที่สุภาพ แสดงถึงความเคารพอาจารย์ จึงจะถือว่าประพฤติเหมาะสม เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม

ขณะเดียวกัน ก็พบว่า การขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง เลือกใช้การแสดงเหตุผลเป็นจำนวนมากกว่าการเสนอทางเลือก ทั้งนี้อาจเพราะผู้พูดมีอำนาจเท่ากับผู้ฟัง จึงมีโอกาสที่จะถูกปฏิเสธได้ง่าย อีกทั้งอาจเกรงว่าผู้ฟังจะรู้สึกว่าคุณทรมานมากเกินไป จึงต้องให้เหตุผลชี้แจงแก่ผู้ฟังเป็นจำนวนมากกว่าการเสนอทางเลือก ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าผู้พูดอาจเห็นว่าการเพื่อทางเลือกมากไปก็อาจจะไม่ได้ช่วยรักษาประสิทธิภาพในการสื่อเจตนามากนัก เพราะผู้ฟังอาจปฏิเสธการขอร้องได้ง่าย จึงให้ความสำคัญกับการแสดงเหตุผลมากกว่าการเสนอทางเลือกแก่ผู้ฟัง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๖๗ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ถูกกล่าวหาว่าทำผิดทางวินัย ทั้งที่ไม่เป็นความจริง ผู้พูดทราบว่าเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งอยู่ในเหตุการณ์ จะขอให้เขาช่วยเป็นพยานยืนยันความจริง

“ขอโทษนะ คุณอยู่กับฉันตลอดเวลา คุณคงรู้ว่าสิ่งที่เค้าว่าฉันกล่าวหาฉัน มันไม่ได้เป็นความจริงเลย ช่วยเป็นพยานยืนยันให้ฉันด้วยนะ หวังว่าคุณคงไม่ลำบาก ฉันไม่ได้ทำจริงๆ”

ตัวอย่างที่ ๖๘ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอยืมคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำธุระบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

“จะสะดวกไหมถ้าจะขอยืมคอมพิวเตอร์ใช้งานสัก ๒-๓ วันล่ะ”

จะเห็นว่าข้อความที่แสดงการขอร้องในตัวอย่างที่ ๖๘ มีการเสนอทางเลือกด้วยรูปประโยคคำถามว่า “ไหม” และคำเชื่อมแสดงเงื่อนไขว่า ถ้า ทำให้ผู้ฟังมีโอกาสปฏิเสธการขอร้องได้ง่าย ในขณะที่ข้อความที่ปรากฏในตัวอย่างที่ ๖๗ ผู้พูดมีการแสดงเหตุผลประกอบการขอร้อง ทำให้มีแนวโน้มที่ผู้ฟังจะยินดีช่วยเหลือได้มากกว่า

อย่างไรก็ตาม ทั้งสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก กลวิธีการแสดงเหตุผลก็เป็นกลวิธีที่ผู้พูดให้ความนิยมเป็นจำนวนมากเช่นกัน แต่จะพบว่านิยมนำขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก กล่าวคือนิยมใช้เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑๕.๘ ในขณะที่เรื่องง่าย ผู้พูดนิยมใช้เป็นจำนวนความถี่ร้อยละ ๑๔.๗ แสดงให้เห็นว่าในการขอร้องนั้นผู้พูดมักมีการแสดงเหตุผลประกอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าส่วนหนึ่งอาจเพราะต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณไม่ได้ตั้งใจทำให้ผู้ฟังต้องเดือดร้อนลำบากใจ แม้เพียงเล็กน้อย จึงพยายามชี้แจงว่าคุณมีเหตุผลจำเป็นบางอย่างที่ต้องขอร้องผู้ฟัง ยิ่งถ้าหากเรื่องที่ขอ

เรื่องเป็นเรื่องที่ยาก ผู้พูดก็ยิ่งต้องชี้แจงหรืออรัมภบทเหตุผลมากขึ้น แสดงตัวอย่างเปรียบเทียบการ แสดงเหตุผลที่ปรากฏในการขอเรื่องที่เป็นเรื่องง่าย และยาก ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๖๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการให้อาจารย์ช่วยอธิบายงานบางอย่างให้ในเวลาว่าง

“อาจารย์คะ ตอนที่อาจารย์สั่งงาน หนูไม่ค่อยเข้าใจ อาจารย์ช่วยอธิบายอีกครั้งนะคะ”

ตัวอย่างที่ ๖๐ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดทางวินัย ทั้งที่ไม่เป็นความจริง ผู้พูดทราบว่าอาจารย์อยู่ในเหตุการณ์ จึงจะขอให้อาจารย์ช่วยเป็นพยานยืนยันความจริงให้ผู้พูด

“อาจารย์คะ หนูมีเรื่องสำคัญจะปรึกษา คือหนูถูกกล่าวหาว่าทำผิดทั้งที่ไม่เป็นความจริง เพื่อนหนูก็เป็นพยานได้ แต่เรื่องนี้เรื่องใหญ่ หนูคงต้องพึ่งอาจารย์แล้วละคะ เพราะอาจารย์เป็นที่ปรึกษาของหนูและรู้จักหนูดีพอว่าหนูไม่มีทางทำอย่างนั้นได้ หนูขอความกรุณาอาจารย์ช่วยเป็นพยานให้แก้หนูหน่อยนะคะ ไม่ทราบอาจารย์เห็นอย่างไรคะ”

ตัวอย่างที่ ๖๑ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอให้เพื่อนช่วยพิมพ์งานบางอย่างให้เสร็จในวันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“ปลา เรามีรายงานอยู่ฉบับหนึ่งพิมพ์ใกล้เสร็จแล้ว แต่คอมพิวเตอร์เสีย ช่วยพิมพ์ให้หน่อยได้เปล่า เพราะต้องส่งหลังปีใหม่พอดี”

จากตัวอย่างทั้งสอง จะเห็นว่า สถานการณ์การขอเรื่องที่เป็นเรื่องง่าย ผู้พูดใช้วิธีแสดง เหตุผลก่อนจะแสดงจุดมุ่งหมายของการขอเรื่อง พิจารณาได้จากตัวอย่างที่ ๖๕ ในขณะที่สถานการณ์ การขอเรื่องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้พูดแสดงเหตุผลโดยให้รายละเอียดค่อนข้างมาก ดังตัวอย่างที่ ๖๐ และ บางครั้งเหตุผลดังกล่าวก็ปรากฏทั้งในตำแหน่งหน้า และหลังข้อความที่แสดงจุดมุ่งหมายของการขอเรื่อง พิจารณาได้จาก ตัวอย่างที่ ๖๑ ทั้งนี้ เพราะการขอเรื่องด้วยเรื่องที่ยากนั้น ถือเป็นกรรบกวนผู้ฟังค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้พูดจึงต้องแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนไม่ได้มีเจตนาสร้างความเดือดร้อน อีกทั้งการให้เหตุผลนั้นยังเป็นการขอความเห็นใจจากผู้ฟังไปในตัวด้วย

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการกล่าวแสดงความเกรงใจที่ปรากฏในการขอรับรองที่เป็นเรื่องง่ายและยาก กล่าวคือ ในการขอรับรองที่เป็นเรื่องง่ายนั้น ผู้พูดจะใช้วิธีการกล่าวคำแสดงการขอโทษตรงๆ ในขณะที่สถานการณ์ยาก ผู้พูดเลือกใช้วิธีการที่หลากหลายกว่า เช่น อาจเป็นการกล่าวคำแสดงความเกรงใจ หรือการคาดหวังว่าผู้ฟังจะให้ภัย เป็นต้น ตัวอย่างการแสดงความเกรงใจที่ปรากฏในการขอรับรองที่เป็นเรื่องง่าย และยาก แสดงได้ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๗๒ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนต้องการขอยืมปากกาของอาจารย์ เพื่อใช้ทำธุระบางอย่าง

“อาจารย์คะ ขอโทษค่ะ ขอยืมปากกาค้ามินึงค่ะ”

ตัวอย่างที่ ๗๓ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์จำเป็นต้องขอยืมของมีค่าหาซื้อยากบางอย่างของนักเรียน เพื่อทำธุระจำเป็นบางอย่างเป็นเวลาหลายวัน

“นักเรียนจ๊ะ เผอิญครูต้องจัดนิทรรศการและทราบว่านักเรียนมีของที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะจัด ครูทรมองใจยิ่งเลย แต่หาที่ไหนไม่ได้ ครูอยากจะขอยืมนักเรียนมาจัดงานครั้งนี้ เพื่อเป็นวิทยาทาน และจะดูแลรักษาของๆนักเรียนให้ดีที่สุด และจะรีบส่งคืนโดยเร็วที่สุดจ๊ะ”

ตัวอย่างที่ ๗๔ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นนักเรียนได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่อาจารย์ตามที่ได้อำนาจไว้ และทราบว่าอาจารย์จำเป็นต้องใช้ แต่เผอิญผู้พูดนึกได้ว่าคนต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือดังกล่าวคืน

“อาจารย์ครับ อาจารย์เออเมื่อกี้ผมได้ให้อาจารย์ยืมหนังสือของผมไป หนังสือ นะครับ คือว่า ผมนึกได้ว่าผมต้องนำไปคืนห้องสมุดตอนบ่ายนี้ นะครับ ผมจะขอหนังสือของผมคืน อาจารย์คงจะไม่โกรธนะครับ ขอโทษจริงๆครับ”

จะเห็นว่า ข้อความในตัวอย่างที่ ๗๒ ซึ่งเป็นสถานการณ์การขอรับรองที่เป็นเรื่องง่ายนั้น ผู้พูดเลือกใช้วิธีการแสดงความเกรงใจ ด้วยการกล่าว ขอโทษ ผู้ฟัง ในขณะที่ข้อความในตัวอย่างที่ ๗๓ และ ๗๔ ซึ่งเป็นสถานการณ์ยากนั้น ผู้พูดใช้วิธีกล่าว คำแสดงความเกรงใจ (ในตัวอย่างที่ ๗๓) และกล่าวแสดงความคาดหวังว่าผู้ฟังจะให้ภัยร่วมกับการกล่าวขอโทษตรงๆ (ในตัวอย่างที่ ๗๔)

ในกรณี กลวิธีการแสดงความเป็นกันเองนั้นเป็นกลวิธีที่นิยมใช้น้อยทั้งสถานการณ์ง่าย และยาก แต่ก็พบอีกเช่นกันว่ามีจำนวนมากขึ้น เมื่อเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก และจะพบว่าผู้พูดที่มี สถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกใช้มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้พูดเห็นว่าการขอร้องผู้ฟังด้วยเรื่องที่ยากอาจ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจ จึงพยายามก่อนเจตนาให้เบาลง ด้วยการลดช่องว่างระหว่างตนกับผู้ฟังลง ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองมากขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๕ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ต้องการขอให้นักเรียนช่วยพิมพ์บางอย่างให้เสร็จใน วันเสาร์ซึ่งตรงกับวันปีใหม่

“ไอนู วันหยุดนี้ว่างไหม จะขอแรงมาช่วยพิมพ์งานหน่อยสิ ครูจะรีบทำให้เสร็จ เพราะเป็นงานด่วน”

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนและการสำนึกบุญคุณ นั้น เป็นกลวิธี ที่พบว่านิยมใช้น้อยมาก แต่จะพบว่ามีจำนวนการใช้มากขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก ทั้งนี้พบที่ ได้แสดงให้เห็นว่า หากเรื่องที่ขอร้องนั้นเป็นยาก ก็จะสร้างความลำบากเดือดร้อนแก่ผู้ฟังมากขึ้น กล่าว อีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ทำให้ผู้ฟังต้องเสียประโยชน์ที่ตนพึงมีแก่ผู้พูด ดังนั้น บางครั้งผู้พูดจึงต้องมีการชด เชยบางสิ่งบางอย่างแก่ผู้ฟัง

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น การเสนอข้อแลกเปลี่ยน จะมี จำนวนความถี่มากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้ดังที่กล่าวแล้วในการขอร้องที่แปรตาม สถานภาพ ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจะเลือกใช้การเสนอข้อแลกเปลี่ยนมากกว่าผู้พูดสถานภาพ อื่น เนื่องจาก การตอบแทนน้ำใจแก่ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าเป็นสิ่งที่ผู้พูดควรกระทำ เพื่อจะได้รับการ ยกย่องและนับถือจากผู้ฟังมากขึ้น ดังนั้นหากเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยากด้วยแล้ว ก็จะทำให้ผู้พูดที่มี สถานภาพสูงกว่าผู้ฟังก็ยังเลือกใช้กลวิธีการเสนอข้อแลกเปลี่ยนมากขึ้นด้วย แสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ ๑๖ สถานการณ์ที่ผู้พูดซึ่งเป็นอาจารย์ได้ให้หนังสือเล่มหนึ่งแก่นักเรียนตามที่ได้สัญญาไว้ และทราบว่านักเรียนจำเป็นต้องใช้ แต่เผชิญผู้พูดเพียงนึกได้ว่าจำเป็นต้องรีบใช้เช่นกัน จะขอหนังสือเล่มดังกล่าวคืน

“นักเรียนจะ ครูขอหนังสือที่ให้ไปคืนก่อนนะจะ แล้วครูจะนำเล่มใหม่ให้แทน”

ส่วน การดำเนินบุญคุณนั้น ก็จะพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้มากกว่าผู้พูด
สถานภาพอื่น ทั้งนี้เพราะกลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังไม่นิยมใช้ เนื่องจากผู้
พูดเป็นผู้ที่มีพระคุณต่อผู้ฟัง จึงเป็นบุคคลที่ผู้ฟังควรช่วยเหลืออยู่แล้ว กรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้
ฟังก็ไม่ใช้ เพราะถึงแม้ไม่ขอความช่วยเหลือจากผู้ฟังซึ่งเป็นอาจารย์ ก็ควรระลึกรถึงบุญคุณของผู้ฟัง ใน
ฐานะที่อบรมสั่งสอน ให้วิชาความรู้ เป็นปกติอยู่แล้ว

สรุปได้ว่า ความยากง่ายของเรื่องที่ขอร้องนั้น มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอร้อง
กล่าวคือ แม้จะพบว่าทั้งการขอร้องที่เป็นเรื่องง่ายและยาก ผู้พูดต่างเลือกใช้การขอร้องอย่างตรงไปตรง
มาที่มีส่วนตกแดงมากที่สุด แต่จะพบว่าหากสถานการณ์การขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก ผู้พูดจะเลือกใช้การ
ขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมามากกว่าสถานการณ์การขอร้องที่เป็นเรื่องง่าย ทั้งนี้เพราะเรื่องดังกล่าวมี
โอกาสทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจได้มากกว่าเรื่องง่าย ดังนั้นผู้พูดจึงพยายามเลี่ยงการแสดงเจตนาอย่างชัด
เจนไปกล่าวอย่างอื่นแทน ส่วนกลวิธีย่อยที่ปรากฏในการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแดงนั้น
จะมีจำนวนความถี่ในการเลือกใช้มากขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการขอ
ร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้พูดจะคำนึงถึงความพยายามที่จะทำให้เจตนาบาลลงมากกว่าการขอร้องที่เป็น
เรื่องง่าย

ในการแสดงเจตนาขอร้องอย่างตรงไปตรงมาแต่มีส่วนตกแดงนั้น ผู้พูดจะคำนึงถึงการ
พยายามไม่รบกวน หรือเรียกร้องให้ผู้ฟังช่วยเหลือมากเกินไป ยิ่งถ้าหากเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยากด้วย
แล้ว ผู้พูดก็จะยังพยายามไม่รบกวนผู้ฟังมากขึ้นอีก พิจารณาได้จากกรณีที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการลดความ
รุนแรงของสถานการณ์และการเสนอทางเลือกเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามในการขอร้องที่เป็นเรื่องยากนั้น ผู้พูดยังให้ความสำคัญต่อการแสดงเหตุ
ผลประกอบการขอร้องมากกว่าเรื่องง่าย โดยเฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง นอกจากนี้ไม่ว่าการ
ขอร้องนั้นจะเป็นเรื่องง่ายหรือยาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็จะให้ความสำคัญต่อการยกย่องและ
ให้เกียรติผู้ฟังค่อนข้างสูง ส่วนการเสนอข้อแลกเปลี่ยน และดำเนินบุญคุณ มีผู้นิยมใช้เป็นจำนวนน้อย
ทั้งในสถานการณ์ที่เป็นเรื่องง่ายและยาก แต่จะมีจำนวนการใช้มากขึ้นเมื่อเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก

ผลการศึกษาศึกษาการขอร้องที่แปรตามความยากง่ายของเรื่องสะท้อนลักษณะสังคมไทยที่
ให้ความสำคัญเรื่องการแสดงความอ่อนน้อม ความเกรงใจ ไม่ต้องการให้ผู้อื่นต้องลำบาก หรือเดือด
ร้อน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีผลทำให้น้ำหนักความรุนแรงของเรื่องที่ขอร้อง
มีระดับที่แตกต่างกัน เช่น ในกรณีที่เรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องง่าย ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าอาจไม่จำ
เป็นต้องคำนึงถึงการแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังมากนัก เพราะเห็นว่าสถานการณ์ไม่รุนแรง ในทางตรง

ข้าม หากผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็อาจต้องคำนึงถึงการแสดงความสุภาพมากขึ้น เพราะยังรู้สึกว่ เรื่องดังกล่าวอาจเป็นการรบกวนผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า

ในบทที่ ๓ ซึ่งเป็นการศึกษาการขอร้องที่แปรตามสถานภาพ และความยากง่ายของ เรื่องที่ขอร้อง สรุปได้ว่า ผู้พูดทุกๆสถานภาพ ขอร้องด้วยเรื่องง่ายหรือยาก ต่างก็นิยมใช้กลวิธีการขอร้องเช่นเดียวกัน กล่าวคือ นิยมขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่งมากที่สุด ในขณะที่การขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่ไม่มีส่วนตกแต่งนั้น มีผู้นิยมใช้น้อยมาก แต่ความถี่ในการใช้จะมากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ส่วนการขอร้องอย่างไม่ตรงไปตรงมานั้นแม้จะพบว่านิยมน้อยกว่าการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง แต่จะพบว่า มีจำนวนการใช้มากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่า และเรื่องที่ขอร้องเป็นเรื่องยาก

ทั้งนี้หากพิจารณาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีย่อยของการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาที่มีส่วนตกแต่ง ก็พอสรุปได้ว่าไม่ว่าสถานการณ์การขอร้องนั้นจะเป็นเรื่องง่ายหรือยาก ผู้พูดทุกๆสถานภาพมักจะคำนึงถึงการพยายามสร้างสภาพหรือทำให้เจตนาเบาลงด้วยการเลือกใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ การเสนอทางเลือก การยกย่องและให้เกียรติผู้ฟัง การแสดงเหตุผล และการแสดงความเกรงใจ แต่พบว่านิยมใช้กลวิธีการลดความรุนแรงของสถานการณ์ เป็นจำนวนความถี่มากที่สุดเมื่อเทียบกับกลวิธีอื่นๆ และจะพบว่านิยมนำมาใช้มากขึ้นเมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง และในกรณีที่การขอร้องนั้นเป็นเรื่องยาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณได้มีเจตนารบกวน หรือเรียกร้องให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างมากเกินไปรวมถึงไม่พยายามสร้างความอึดอัดใจแก่ผู้ฟังมากนัก ยิ่งในกรณีที่ผู้พูดมีอำนาจน้อยกว่า และเรื่องขอร้องเป็นเรื่องยาก ยิ่งต้องให้ความสำคัญมากขึ้น ในทางตรงข้าม ผู้พูดจะนิยมใช้การเสนอข้อแลกเปลี่ยน และสำนึกบุญคุณเป็นจำนวนน้อย แต่จะพบมากขึ้นเมื่อเรื่องขอร้องเป็นเรื่องยาก โดยจะพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังนิยมการเสนอข้อแลกเปลี่ยนมากที่สุด ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนิยมการสำนึกบุญคุณเป็นจำนวนมากที่สุด

ผลการศึกษการขอร้องที่แปรตามสถานภาพ และความยากง่ายของเรื่อง สะท้อนลักษณะสังคมไทยหลายๆด้านอย่างชัดเจน อาทิ การเน้นความสุภาพ สังคมระบบอาวุโส ความเป็นผู้ใหญ่ผู้น้อย สังคมแบบพึ่งพา การแสดงความเกรงใจ และพยายามเลี่ยงความขัดแย้ง รวมถึงการให้ความสำคัญต่อศักดิ์ศรีของตนเอง และผู้ที่ถูกรบกวน