

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.1 คำจำกัดความของกลวิธีการปฏิเสธในการตอบวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี

คำจำกัดความของวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือ การกระทำ โดยการใช้คำพูด ที่มีความหมายว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้พูดเห็นว่าจะเป็น ประโยชน์หรือเป็นผลดีต่อผู้ฟัง ด้วยความตั้งใจดีกับผู้ฟัง และเชื่อว่าการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์ ต่อผู้ฟัง

ดังนั้น กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีจึงหมายถึงกลวิธีการ ใช้ภาษาของผู้ฟัง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ปฏิเสธ" ที่แสดงการตอบสนองว่าจะไม่ปฏิบัติตาม ความปรารถนาดีของผู้พูดหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ถูกปฏิเสธ" ตามที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการ โดยที่ วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกมา 3 ประเภท คือ

1.) วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทการให้คำแนะนำซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า การ ให้คำแนะนำ

วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทนี้ หมายถึง การกระทำโดยที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำ แสดงเจตนาของตนที่จะแนะนำผู้ฟัง ทั้งในกรณีที่ได้รับการร้องขอคำแนะนำจากผู้ฟังหรือในกรณีที่ ผู้พูดเองเป็นผู้ต้องการให้คำแนะนำโดยไม่มีผู้ใดร้องขอ โดยที่ผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่แนะนำนั้นจะเป็น ประโยชน์หรือผลดีต่อผู้ฟัง

2.) วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทการเชิญ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า การเชิญ

วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทนี้ หมายถึง การกระทำที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดง เจตนาของตนที่จะเชิญให้ผู้ฟังมาร่วมงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเนื่องในโอกาสใดโอกาสหนึ่ง ตามเวลา และสถานที่ที่มีการกำหนดไว้ การเชิญอาจพิจารณาได้ว่ามีลักษณะเดียวกับวจนกรรมการขอร้อง คือ ต้องการให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้พูด ในที่นี้หมายถึง ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังมาร่วมงานที่ผู้พูด ได้กำหนดขึ้น แต่ผู้วิจัยก็ได้จัดให้การเชิญเป็นวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยเห็นด้วยกับลีซี (Lii-Shih,1994) ซึ่งกล่าวเกี่ยวกับการเชิญในสังคมจีนว่าเป็น เครื่องหมายของการแสดงความเป็นมิตร ความตั้งใจดีและความกรุณา โดยผู้วิจัยเห็นว่าการเชิญ

ในวัฒนธรรมเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยทั่วไปนั้น เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้รับเชิญ เพราะจะทำให้ผู้ที่ได้รับเชิญได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับบุคคลต่าง ๆ ได้รับความบันเทิงหรือได้รับการเลี้ยงต้อนรับอย่างดี ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับเชิญมีความสุข และได้รับประโยชน์ต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง วันเกิด งานแต่งงาน ในบางสังคม การเชิญอาจจะไม่ถือว่าเป็นวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีเพราะอาจจะถือว่าเป็นการรบกวนผู้ที่ได้รับเชิญก็เป็นได้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือวัฒนธรรมในแต่ละสังคม

3.) วัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทการให้ข้อเสนอ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า การให้ข้อเสนอ

วัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทนี้ หมายถึง การกระทำโดยผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงเจตนาที่จะเสนอความช่วยเหลือหรือทำสิ่งต่าง ๆ ให้กับผู้ฟัง ในการให้ข้อเสนอนี้ ผู้พูดจะเสียผลประโยชน์บางอย่างของตน แต่ผู้พูดก็เชื่อว่าสิ่งที่เสนอนี้จะเป็นประโยชน์หรือผลดีแก่ผู้ฟัง

### 3.2 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มจากการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่จะนำมาศึกษา กำหนดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.2.1 การเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเลือกศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทยและใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี จำนวน 50 คน การที่ผู้วิจัยได้กำหนดอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไว้เท่านี้ รวมทั้งไม่กำหนดเพศหรืออาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากในขอบเขตของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ในการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธกับปัจจัยสถานภาพทางสังคมและประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “หน้า” ในการปฏิเสธ โดยไม่ได้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยอื่น เช่น เพศและอายุ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศหรืออายุ เพราะผู้วิจัยคิดว่าการเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นสามารถทำให้ได้ข้อมูลการปฏิเสธที่หลากหลายและครอบคลุมลักษณะการปฏิเสธในสังคมไทยได้

อย่างไรก็ตาม ในการเลือกผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมักเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประจำ เช่น นิสิต นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานขายของ หรือผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายไปจนถึงระดับปริญญาโท ซึ่งโดยทั่วไปเป็นผู้มีมารยาทและบุคลิกภาพสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งผู้วิจัยสามารถสังเกตลักษณะเหล่านี้ของผู้ตอบแบบสอบถามได้จากการพูดคุยกัน ทำให้ผู้วิจัยมั่นใจได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม สามารถเป็นตัวแทนของคนไทยโดยทั่วไปได้

### 3.2.2 การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย : แบบสอบถาม

ถึงแม้ว่าสิ่งสำคัญของการศึกษาเรื่องการใช้ภาษาของสังคมหนึ่ง ๆ คือการได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการใช้ภาษาจริง ๆ ของสังคมนั้น ด้วยเหตุนี้ การเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงจะเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเลือกที่จะใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยจะศึกษาสถานการณ์การปฏิเสธ 9 สถานการณ์ที่มีการควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษา จึงทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงได้

#### 3.2.2.1 การออกแบบแบบสอบถาม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนาและปัจจัยประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

1.) ปัจจัยสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา ในงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ

2.) ปัจจัยประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี ในงานวิจัยนี้ได้แก่ การให้คำแนะนำ การเชิญ และการให้ข้อเสนอ การที่ผู้วิจัยกำหนดให้วัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีได้แก่ 3 ประเภทนี้ เพราะผู้วิจัยเห็นว่าวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีทั้ง 3 ประเภทนี้มีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ

การให้คำแนะนำ – ผู้แนะนำจะไม่ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ฟังทำตามคำแนะนำ แต่ก็ไม่ได้เสียประโยชน์

การเชิญ – ผู้เชิญจะได้รับการประโยชน์จากการที่ผู้ฟังมาร่วมงานตามการเชิญ

การให้ข้อเสนอ – ผู้เสนอจะไม่ได้รับประโยชน์จากการที่ผู้ฟังรับข้อเสนอ และตนเองก็จะเป็นผู้เสียผลประโยชน์ด้วย



เพราะอาจจะทำให้ได้คำตอบที่ไม่เป็นธรรมชาติ สถานการณ์ทั้ง 9 ที่ปรากฏในแบบสอบถามจะมีลำดับดังนี้ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของแต่ละสถานการณ์ในภาคผนวก ก)

สถานการณ์ที่ 1 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

(เพื่อนของท่านแนะนำให้ท่านไปสมัครงาน)

สถานการณ์ที่ 2 การปฏิเสธการเชิญผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

(เจ้านายเชิญท่านไปร่วมงานวันเกิดที่บ้าน)

สถานการณ์ที่ 3 การปฏิเสธการเสนอผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

(เพื่อนเสนอให้ท่านนอนค้างที่บ้านเพราะดึกแล้ว)

สถานการณ์ที่ 4 การปฏิเสธการเชิญผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

(เพื่อนสนิทของท่านเชิญท่านไปร่วมงานแต่งงาน)

สถานการณ์ที่ 5 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

(ลูกน้องของท่านแนะนำให้ท่านรับสมัครพนักงานเพิ่ม)

สถานการณ์ที่ 6 การปฏิเสธการเสนอผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

(ครูเสนอให้ท่านนั่งรถกลับบ้านด้วยกัน)

สถานการณ์ที่ 7 การปฏิเสธการเสนอผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

(ลูกน้องเสนอที่จะเลี้ยงข้าวท่าน)

สถานการณ์ที่ 8 การปฏิเสธการเชิญผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

(ลูกศิษย์เชิญท่านไปทานอาหารเย็น)

สถานการณ์ที่ 9 การปฏิเสธการแนะนำผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

(ครูแนะนำให้ท่านไปเรียนพิเศษ เนื่องจากได้คะแนนน้อย)

### 3.2.2.2 ข้อมูลที่ต้องการจากแบบสอบถาม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่แต่ละสถานการณ์จะประกอบไปด้วย 2 ส่วน เพื่อเก็บข้อมูลภาษาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทฤษฎีในการปฏิเสธ และ ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องหน้าในการปฏิเสธ ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองส่วนนี้จะมีรูปแบบในถามข้อมูลที่ผู้วิจัยทั้งสองอย่างแตกต่างกัน ดังตัวอย่างแบบสอบถามในสถานการณ์ที่ 1

## ส่วนที่ 1

ท่านกำลังหางานพิเศษทำนอกเหนือจากการทำงานประจำ เพื่อนของท่านแนะนำว่า บริษัทแห่งหนึ่งกำลังรับสมัครพนักงานนอกเวลา ท่านควรจะไปสมัครเพราะให้ค่าตอบแทนสูงพอสมควร แต่ท่านไม่ต้องการทำงานประเภทนี้ ท่านจะปฏิเสธอย่างไร

เพื่อน : นี้ มีอยู่บริษัทหนึ่ง เขากำลังรับสมัครงานชายสมาชิกนอกเวลา เงินดีชะด้วย ฉันว่าเธอน่าจะลองไปสมัครนะ

ท่าน : \_\_\_\_\_

## ส่วนที่ 2

1. ทำไมท่านจึงพูดแบบนี้ \_\_\_\_\_
2. ท่านคิดถึงอะไรในการปฏิเสธในสถานการณ์นี้
  - ก. ท่านคิดว่าการปฏิเสธของท่านจะทำให้ผู้ที่ท่านปฏิเสธเสียความรู้สึก
  - ข. ท่านคิดว่าการปฏิเสธของท่านอาจทำให้ผู้ที่ท่านปฏิเสธเสียหน้า
  - ค. ท่านคำนึงถึงภาพพจน์ของท่านในการตอบปฏิเสธ
  - ง. อื่น ๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

จากตัวอย่างสถานการณ์ในแบบสอบถาม จะเห็นว่าการแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วนซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

### รูปแบบของแบบสอบถามส่วนที่ 1

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลภาษา เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์กลวิธีต่าง ๆ ในการปฏิเสธ ดังนั้นรูปแบบของแบบสอบถามในส่วนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) หรือแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของเหตุการณ์ที่ต้องการปฏิเสธประกอบด้วยการบรรยายสถานการณ์สั้น ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องตอบปฏิเสธในสถานการณ์โดยเติมข้อความที่วางไว้ในบทสนทนา

แบบสอบถาม DCT นี้ได้รับการพัฒนาขึ้นใช้เป็นครั้งแรกโดย บลูม-กุลกา (Blum-Kulka, 1982) และต่อมาได้มีผู้นำวิธีการนี้มาใช้เช่นกัน เช่น งานวิจัยเรื่องการแสดงความขอบคุณของผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองของไอเซนสไตน์และโบดแมน (Eisenstein and Bodman, 1986) หรือการศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวอเมริกันและชาวจีนที่เรียนภาษา

อังกฤษเป็นภาษาที่สอง (Soong, 1985) และงานวิจัยของธนพรพร (2542) ซึ่งศึกษาการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

### รูปแบบของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ในส่วนนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับ "หน้า" ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธตามความคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าในแต่ละสถานการณ์ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของตนหรือหน้าของผู้ที่ถูกปฏิเสธ ดังนั้นรูปแบบของแบบสอบถามในส่วนที่สองนี้จึงเปลี่ยนไป โดยผู้วิจัยจะกำหนดตัวเลือกเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ

คำถามในส่วนที่ 2 นี้ จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ข้อย่อย ข้อแรกจะเป็นการสอบถามว่าผู้ปฏิเสธมีความคิดอย่างไรต่อการปฏิเสธในสถานการณ์นี้และสามารถให้เหตุผลประกอบได้หรือไม่ เพื่อที่จะดูว่าในการปฏิเสธ หน้า มีความเกี่ยวข้องหรือไม่อย่างไร

สำหรับคำถามในข้อที่ 2 ของส่วนนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดตัวเลือกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามว่าในการตอบปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของฝ่ายใด ซึ่ง "หน้า" ในงานวิจัยนี้หมายถึง ภาพพจน์ทางสังคมซึ่งแต่ละคนต่างต้องการ แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้แสดงความหมายของ "หน้า" ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ไว้ในแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำตอบที่หมายถึงการคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธในงานวิจัยนี้เป็น 2 ตัวเลือก คือ

ก. ท่านคิดว่าการปฏิเสธของท่านจะทำให้ผู้ที่ท่านปฏิเสธเสียความรู้สึก

ข. ท่านคิดว่าการปฏิเสธของท่านจะทำให้ผู้ที่ท่านปฏิเสธเสียหน้า

การที่ผู้วิจัยจำแนกตัวเลือกทั้งสองนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับมโนทัศน์ "หน้า" ตามที่เสนอไว้ในทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน จึงอาจจะมี ความเข้าใจว่า ความรู้สึกและหน้า เป็นคนละสิ่งกัน คือ การคำนึงถึงความรู้สึก หมายถึง การคำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึกสภาวะทางใจของผู้ถูกปฏิเสธ แต่การคำนึงถึงหน้าอาจหมายถึงการคำนึงถึงศักดิ์ศรีของผู้ถูกปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธอาจคิดว่าผู้ถูกปฏิเสธจะรู้สึกเสียศักดิ์ศรีหรือเกิดความอับอายเมื่อถูกปฏิเสธ ดังนั้นเพื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้เลือกสิ่งที่ตนคำนึงถึงในการปฏิเสธได้ตรงตามความคิดมากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้จำแนกความรู้สึกและหน้าออกจากกัน อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ตัวเลือกนี้ก็มีความสัมพันธ์กับผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น ดังนั้นไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบตัวเลือกใด จึงหมายถึงการคำนึงถึง "หน้า" ของผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น

ส่วนคำตอบในข้อ ค. นั้น หมายถึงการที่ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของตนเองในการปฏิเสธ และคำตอบข้อ ง. หมายความว่า ผู้ปฏิเสธไม่ได้คำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธหรือหน้าของตนใน

การปฏิเสธในสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวเลือกนี้ขึ้นเพื่อให้อิสระ ในการเลือกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้วิจัยคิดว่าในบางครั้งหรือบางสถานการณ์อาจเป็นไปได้ว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้คำนึงถึงมโนทัศน์ "หน้า" ในการปฏิเสธแต่อย่างใด

### 3.2.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทั้งส่วนที่เป็น DCT และส่วนที่เป็นการสอบถามความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาเกี่ยวกับเรื่องหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น สามารถเก็บข้อมูลได้ 2 วิธีคือ การให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบและการให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยปากเปล่าแล้วบันทึกเทป ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกที่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบ แม้ว่าจะมีการศึกษาว่าผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบเขียนตอบกับผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบปากเปล่านั้นมีความใกล้เคียงกัน (Rintele and Mitchell, 1989 อ้างใน Bergman and Kasper, 1991) ผู้วิจัยเห็นว่าการที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนตอบ เป็นการให้อิสระในการตอบมากกว่าการตอบปากเปล่า อีกทั้งยังไม่เป็นการบีบบังคับผู้ตอบว่าจะต้องตอบให้เสร็จภายในเวลาอันจำกัด เนื่องจากมีคำถามหลายข้อในแบบสอบถามชุดนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการเขียนตอบในการเก็บข้อมูล

สำหรับวิธีการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการตามความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามดูตัวอย่างของแบบสอบถามก่อน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตกลงว่าจะทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งบางครั้งมีเพียง 1 คน บางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามก็อาจนั่งอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม โดยที่ผู้วิจัยจะบอกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจว่าเป็นแบบสอบถามที่ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย จากนั้นผู้วิจัยก็จะนั่งอยู่ใกล้ ๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อที่เวลาผู้ตอบแบบสอบถามเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะได้ตอบข้อสงสัยนั้นและเพื่อที่จะได้ตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามครบทุกข้อหรือไม่ ซึ่งคำถามที่ผู้วิจัยพบมักจะเป็นคำถามเกี่ยวกับแบบสอบถามส่วนที่สอง โดยเฉพาะคำถามข้อที่ว่าทำไมจึงพูดแบบนี้ จากคำถามเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่มี ความเข้าใจคำถามข้อนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้คำตอบอย่างหลากหลาย แต่เป็นคำตอบที่มักจะไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับหน้า สิ่งนี้แสดงให้เห็นข้อบกพร่องของวิธีการตั้งคำถามของแบบสอบถามในส่วนนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงวิธีการแก้ปัญหาในหัวข้อต่อไป



### 3.3 การจัดระเบียบข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 50 คนแล้ว ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนมาจัดระเบียบข้อมูล ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ ซึ่งขั้นตอนการจัดระเบียบข้อมูลนี้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

#### 3.3.1 การจัดระเบียบข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1

จากการเก็บข้อมูลการตอบปฏิเสธรในภาษาไทยโดยใช้ DCT นั้น ถึงแม้ผู้วิจัยจะกำหนดเหตุผลคร่าว ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบปฏิเสธรในแต่ละสถานการณ์แล้ว พบว่าข้อมูลทั้งหมดไม่ได้ปรากฏเฉพาะการตอบปฏิเสธร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวอ้างว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบปฏิเสธรในทุกสถานการณ์เท่านั้น อีกทั้งในการออกแบบสอบถาม ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสมมติว่าตนเป็นตัวละคนอื่นในแต่ละสถานการณ์ แต่กำหนดว่าถ้าเกิดสถานการณ์อย่างที่กำหนดในแบบสอบถามขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะปฏิเสธรอย่างไร ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางคนจะไม่ตอบปฏิเสธรในบางสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงต้องนำข้อความทั้งหมดมาคัดเลือกว่าข้อความใดเป็นข้อความปฏิเสธรและข้อความใดไม่ใช่การปฏิเสธร

เกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้ตัดสินว่าข้อความใดเป็นการปฏิเสธร คือ ข้อความใด ๆ ที่หมายความว่าผู้ได้รับความปรารถนาดีจากอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ทำตามความปรารถนานั้นอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่อีกฝ่ายต้องการ ข้อความใดที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยจะถือว่าไม่ใช่การปฏิเสธร

ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนข้อความทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 : ข้อความที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1

ความถี่ในการปรากฏ	ข้อความทั้งหมด		รวม
	ข้อความที่บอกการปฏิเสธร	ข้อความที่ไม่บอกการปฏิเสธร	
จำนวนข้อความ	438	12	450
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	97.33	2.67	100

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 พบว่าบางข้อความไม่ใช่ข้อความบอกการปฏิเสธ โดยพบว่ามีข้อความการปฏิเสธทั้งหมด 438 ข้อความจากข้อมูลทั้งหมด 450 ข้อความ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน แต่ละคนแสดงข้อความการตอบปฏิเสธ 9 ข้อความ =  $50 \times 9$ ) และพบ ข้อความที่ไม่ใช่การปฏิเสธ 12 ข้อความซึ่งทั้ง 12 ข้อความนี้สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1.) ข้อความที่แสดงการตอบรับ พบทั้งสิ้น 11 ข้อความ ได้แก่

- (1) แน่นนอน เพื่อนแต่งทั้งทีจะไม่ไปได้อย่างไร
- (2) ไปสิ ไปแน่ ๆ
- (3) เราไปอยู่แล้วแหละ แหม งานแต่งเพื่อทั้งทีจะพลาดได้ยังไง แล้ววันไหนล่ะ
- (4) ครับ ขอขอบคุณครับ
- (5) ครับ แล้วผมจะไปขออนุญาต คุณพ่อคุณแม่ครับ
- (6) ค่ะ
- (7) ค่ะคุณครู หนูก็ว่าดีเหมือนกัน
- (8) หนูก็ว่าจะหาข้อมูลที่เรียนเหมือนกันค่ะ
- (9) ค่ะ หนูก็กำลังคิดว่าหนูคงต้องทบทวนเองด้วยอีกเยอะ เหมือนกัน
- (10) ค่ะ ที่ไหนดีคะ อาจารย์ช่วยแนะนำหน่อยได้ไหมคะ
- (11) ครับ แล้วผมจะพยายามตั้งใจเรียนพิเศษครับ

2.) ข้อความที่แสดงการถาม พบ 1 ข้อความ คือ

- (1) เหมอ แล้วเขารับสมัครวันไหนเหมอ

สำหรับข้อความนี้ ถึงแม้ว่าอาจจะวิเคราะห์ให้เป็นข้อความการปฏิเสธได้เช่นกัน แต่ผู้วิจัยก็จะไม่นำข้อความนี้มาวิเคราะห์หากลวิธีในการปฏิเสธ เพราะในการจะทำเช่นนั้น ผู้วิจัยต้องอาศัยบริบทในการตีความเพิ่มขึ้นมากกว่าคำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพียง 1 ข้อความ ดังนั้นจึงไม่นำข้อความนี้มาวิเคราะห์หากลวิธีในการปฏิเสธในงานวิจัยนี้ ทำให้ข้อความการปฏิเสธของผู้ตอบแบบสอบถามบางคนมีไม่ครบ 9 ข้อความ (ดูรายละเอียดเพิ่มในภาคผนวก ข.)

### 3.3.2 การจัดระเบียบข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2

เมื่อผู้วิจัยได้จำแนกข้อความที่ไม่ใช่การปฏิเสธออกไปจากข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์แล้ว ในการวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่สองนี้ ผู้วิจัยจะนำคำตอบในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูล โดยไม่นำคำตอบจากคำถามข้อที่หนึ่งมาวิเคราะห์ เนื่องจากความสับสนและความไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในคำตอบที่ได้จากคำถามข้อนี้ยังมีอยู่มาก ดังที่ได้กล่าวถึงปัญหาของคำถามข้อนี้ไปแล้วข้างต้น แต่จะคัดเลือกเฉพาะคำตอบของคำถามข้อที่สองที่เป็นการเลือกตัวเลือก มาพิจารณาคัดเลือกเฉพาะสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ข้อ ก. ข้อ ข. หรือ ข้อ ค. เท่านั้น เนื่องจากตัวเลือกทั้งสามนี้เป็นคำตอบที่แสดงว่าผู้ปฏิเสธคำนึงถึงหน้าของฝ่ายใดในการปฏิเสธแต่ละสถานการณ์ โดยไม่นำคำตอบข้อ ง. มาวิเคราะห์ เพราะไม่ใช่สิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้วิจัยพบว่าผู้เลือกตัวเลือกทั้ง 3 นี้ 300 สถานการณ์จากทั้งหมด 438 สถานการณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำตอบในส่วนที่ 2 ของ 300 สถานการณ์นี้มาวิเคราะห์เท่านั้น

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.4.1 การวิเคราะห์กลวิธีในการปฏิเสธจากแบบสอบถามส่วนที่ 1

เมื่อได้ข้อความที่เป็นการปฏิเสธทั้งหมด 438 ข้อความ ผู้วิจัยจะนำมาแต่ละข้อความมาจำแนกออกเป็น “ข้อความย่อย” โดยใช้การเว้นวรรคเป็นเกณฑ์ในการจำแนกข้อความย่อยที่ประกอปกันอยู่ภายในข้อความการปฏิเสธ 1 ข้อความ หรือในบางกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้แบ่งวรรคตอนในข้อความที่เขียน แต่ผู้วิจัยก็จะพิจารณาว่าถ้าข้อความใดมีส่วนที่มีความหมายแตกต่างกันมากและอยู่ติดกันโดยไม่มีกรแบ่งวรรค ผู้วิจัยก็จะพิจารณาว่าสามารถแบ่งข้อความในส่วนนั้น ออกเป็นข้อความย่อยได้หรือไม่

จากนั้นผู้วิจัยจะวิเคราะห์ว่าข้อความย่อยที่ได้แต่ละข้อความย่อยแสดงกลวิธีใดในการปฏิเสธ โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

#### 1. เกณฑ์รูปภาษา

ในการใช้เกณฑ์นี้ ผู้วิจัยจะพิจารณาการปรากฏของคำที่มีความหมายประจำคำ ซึ่งคำเหล่านี้จะแสดงกลวิธีปฏิเสธของข้อความย่อย เช่น

กลวิธีขอโทษ

จะปรากฏคำว่า ขอโทษ ขอประทานโทษ หรือ โทษ

กลวิธีขอขอบคุณ

จะปรากฏคำว่า ขอขอบคุณขอใจ หรือขอบพระคุณ

กลวิธีการแสดงความลังเล จะปรากฏคำว่า คง อาจ หรือ เอ่ย

กลวิธีการแสดงความเสียดายที่รับความปรารถนาดีไม่ได้ จะปรากฏคำว่า เสียดาย หรือ ว่า

## 2. เกณฑ์ความหมายของข้อความย่อ

ในการใช้เกณฑ์นี้ แสดงว่าข้อความย่อ นั้นไม่มีคำที่แสดงกลวิธีปรากฏอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่ผู้วิจัยจะทราบได้ว่าข้อความย่อ นั้นแสดงกลวิธีใด ผู้วิจัยจะต้องพิจารณาจากความหมายของหน่วยข้อความนั้น เช่น

กลวิธีการให้เหตุผล คือ ข้อความย่อที่มีความหมายเกี่ยวกับข้อมูลหรือสาเหตุที่เป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้ผู้ปฏิเสธตอบปฏิเสธ โดยไม่ได้เป็นสาเหตุมาจากความต้องการของผู้ปฏิเสธ ซึ่งมีได้หลายแบบ เช่น เหตุผลที่อ้างถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันและอยู่เหนือการควบคุมของผู้ปฏิเสธ หรือ เหตุผลที่อ้างถึงบุคคลที่สาม เป็นต้น

กลวิธีการบอกทางเลือกของผู้ปฏิเสธ คือ ข้อความย่อที่มีความหมายแสดงถึงการกระทำที่ผู้ปฏิเสธเลือกที่จะทำแทนการทำตามความปรารถนาดีของผู้ปฏิเสธ

ตัวอย่างการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธ :

(ครูเสนอให้นักเรียนนั่งรถกลับบ้านด้วยกัน)

(13) ไม่เป็นไรค่ะ หนูนัดเพื่อนไว้ว่าจะไปดูหนังกันก่อนค่ะ

[การปลอบไม่ให้ง่วง] + [การให้เหตุผล]

จากตัวอย่างข้างต้น ข้อความนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ข้อความย่อ คือ "ไม่เป็นไรค่ะ" ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ให้ข้อความย่อนี้แสดงกลวิธีการปลอบไม่ให้ง่วง เนื่องจากมีรูปภาษาว่า "ไม่เป็นไร" ส่วนข้อความย่อที่แสดงกลวิธีการให้เหตุผล ซึ่งเป็นเหตุผลแบบที่อ้างถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันและอยู่เหนือการควบคุมของผู้ปฏิเสธ เนื่องจากผู้ปฏิเสธมีสิ่งอื่นที่จะต้องทำในเวลาเดียวกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการให้ผู้ปฏิเสธทำ จึงทำให้ผู้ปฏิเสธต้องตอบ ปฏิเสธ

โดยผู้วิจัยจะนับความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีและนำเสนอแสดงผลเป็นร้อยละเพื่อความสะดวกในการนำเสนอ และเพื่อให้เห็นแนวโน้มในการใช้กลวิธีต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยจะนับทุกครั้งเมื่อปรากฏการใช้กลวิธีแต่ละกลวิธี แม้ว่าภายในหนึ่งข้อความจะมีการใช้กลวิธีซ้ำกัน ดังมีตัวอย่าง เช่น

(14) โทษที พอดีเราติดธุระด่วน คงไปไม่ได้ แต่จริงๆเราอยากไปนะ ขอโทษจริงๆ

### 3.4.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการปฏิเสธกับประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อความทั้ง 438 ข้อความที่ได้นำมาจำแนกเป็นข้อความย่อยเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกลงในตารางที่จำแนกตามประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และคิดความถี่ในการปรากฏแต่ละกลวิธีในการปฏิเสธวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีแต่ละประเภทเป็นอัตราส่วนร้อยละ เพื่อที่จะดูว่าผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีใดบ้างในการปฏิเสธวัจนกรรมทั้งสามประเภท และกลวิธีเหล่านี้มีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 3 ตัวอย่างตารางการวิเคราะห์ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีต่างๆจำแนกตามประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี

กลวิธีการปฏิเสธ	ประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี					
	การให้คำแนะนำ		การเชิญ		การให้ข้อเสนอ	
	ความถี่	%การปรากฏ	ความถี่	%การปรากฏ	ความถี่	%การปรากฏ
รวม						

### 3.4.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการปฏิเสธกับสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อความย่อยทั้งหมดที่ได้จากหัวข้อ 3.4.1 มาบันทึกลงในตารางโดยจำแนกตามสถานภาพทางสังคมของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ ดังนี้คือ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ และผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ โดยนำจำนวนข้อความย่อยของการปรากฏแต่ละกลวิธีมาคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของคู่สนทนา แล้วจึงนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อที่จะศึกษาว่าสถานภาพทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทยอย่างไร

### 3.4.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากคำตอบในส่วนที่สองที่ได้มีการจัดระเบียบข้อมูลแล้ว มาวิเคราะห์ว่าผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงหน้าของฝ่ายใดในการปฏิเสธ คือ ผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ หรือหน้าของผู้ปฏิเสธเอง ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์นี้ จะเป็นคำตอบของคำถามข้อที่ 2 ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เท่านั้น โดยผู้วิจัยจะรวมคำตอบของผู้ที่เลือกข้อ ก. และ ข้อ ข. ไว้ด้วยกัน เพราะทั้ง 2 ตัวเลือกนี้หมายถึง ผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงผู้ถูกปฏิเสธ และจะนับจำนวนผู้ที่ตอบข้อ ค. ซึ่งหมายถึงผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงหน้าของตนเองไว้ต่างหาก

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ว่าผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงหน้าของฝ่ายใดในการปฏิเสธเท่านั้น โดยจะไม่วิเคราะห์ว่าคำนิ่งถึงอย่างไร ซึ่งควรจะเป็นข้อมูลที่ได้จากคำตอบของแบบสอบถามส่วนที่สอง ข้อที่ 1. ที่ถามว่าทำไมท่านจึงพูดแบบนี้ แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูลไม่มีความชัดเจน คำตอบที่ได้ส่วนใหญ่จึงมักไม่เกี่ยวกับหน้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบของคำถามข้อนี้มาวิเคราะห์เพื่ออธิบายว่าผู้ปฏิเสธคำนิ่งถึงหน้าในการปฏิเสธอย่างไร แต่ผู้วิจัยมุ่งที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการคำนิ่งถึงหน้ากับสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนาและความสัมพันธ์ของการคำนิ่งถึงหน้ากับการใช้กลวิธีการปฏิเสธต่างๆในการปฏิเสธ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร โดยจะนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 50 คน มาใช้ในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้นไม่ได้มาจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมหรือเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตเห็น