

บทที่ 6

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทยที่เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยหลากหลายอาชีพจำนวน 50 คน โดยมุ่งศึกษาใน 3 ประเด็นหลัก คือ กลวิธีในการปฏิเสธ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้ และประเด็นเรื่องหน้าซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธ

สำหรับประเด็นแรก ผู้วิจัยพบว่าการแสดงการปฏิเสธมีหลายกลวิธี โดยในงานวิจัยนี้พบทั้งสิ้น 18 กลวิธี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ โดยใช้เกณฑ์การปรากฏของคำบอกปฏิเสธ คือ

กลุ่ม 1 กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรง ซึ่งประกอบไปด้วยกลวิธีการปฏิเสธ 2 กลวิธี ได้แก่

1. การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา
2. การปฏิเสธโดยบ่งความไม่สามารถตอบสนอง

กลุ่ม 2 กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อม ซึ่งประกอบไปด้วยกลวิธีการปฏิเสธ 16 กลวิธี ได้แก่

1. การให้เหตุผล
2. การขอบคุณ
3. การปลอบไม่ให้กังวล
4. การขอโทษ
5. การแสดงความลังเล
6. การแสดงความยินดีและความปรารถนาดี
7. การแนะนำ
8. การแสดงความต้องการ หรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธ
9. การขอความเห็นใจจากผู้ถูกปฏิเสธ
10. การชมเชย
11. การผลัดผ่อนการให้คำตอบ

12. การแสดงความเสียหายที่รับความปรารถนาดีไม่ได้
13. การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม
14. การบอกทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ
15. การตอบกึ่งตอบรับ
16. การกล่าวติดตลก

จะเห็นได้ว่าถึงแม้ผู้พูดภาษาไทยจะมีกลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมที่หลากหลาย แต่ก็ปรากฏว่าผู้พูดภาษาไทยนิยมที่จะใช้กลวิธีต่างๆ เหล่านี้รวมกัน ไม่นิยมใช้กลวิธีเหล่านี้เพียงลำพัง และในการใช้กลวิธีต่างๆเหล่านี้ในการปฏิเสธ พบว่ามีอยู่ด้วยกัน 2 วิธีคือ วิธีการปฏิเสธแบบตรง และวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม ซึ่งโดยปกติผู้พูดภาษาไทยจะไม่นิยมใช้วิธีการปฏิเสธแบบตรง จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่ามีการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงค่อนข้างน้อย และที่พบว่าเกิดโดยลำพังมีเพียง 1 ครั้งจาก 438 ข้อความ แต่จะใช้วิธีการปฏิเสธแบบอ้อมเสมอ ซึ่งวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมมีโครงสร้าง 2 แบบคือ

- 1) กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง + กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม
- 2) กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม+ กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม

โครงสร้างของวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมทั้งสองนี้มีความแตกต่างกันคือ โครงสร้างแบบแรกจะมีกลวิธีหนึ่งแสดงการปฏิเสธอย่างชัดเจน แต่กลวิธีนี้จะต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมอื่นๆอีก สำหรับโครงสร้างที่ 2 จะไม่มีคำบอกปฏิเสธในข้อความย่อยใดเลย แต่ผู้ถูกปฏิเสธสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ปฏิเสธกำลังทำการปฏิเสธ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความถี่ในการปรากฏกลวิธี 18 กลวิธีในการปฏิเสธวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทยว่าแต่ละกลวิธีมีการใช้มากน้อยต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่ปรากฏมากที่สุดจนถึงกลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุดในข้อมูลมีดังต่อไปนี้ การให้เหตุผล การขอบคุณ การบอกทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การตอบกึ่งตอบรับ การปลอบไม่ให้อึดอัด การแสดงความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธ การแสดงความลังเล การขอโทษ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา การแสดงความยินดีและความปรารถนาดี การแสดงความเสียหายที่รับความปรารถนาดีไม่ได้ การปฏิเสธโดยบ่งความไม่สามารถตอบสนอง การแนะนำ การผลัดการให้คำตอบ การชมเชย การแสดงความห่วงใยความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธ และการกล่าวติดตลก ตามลำดับ

ประเด็นที่สอง คือการศึกษาปัจจัยประเภทของวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดี ซึ่งได้แก่ การให้คำแนะนำ การเชิญ และให้ข้อการเสนอ และปัจจัยสถานภาพของคู่สนทนาว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีที่พบทั้งหมดหรือไม่ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประเภทของวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดีมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธต่างๆ ของผู้พูดภาษาไทย โดยมีเกณฑ์การได้หรือการเสียผลประโยชน์ของผู้ถูกปฏิเสธเป็นสำคัญที่ทำให้เกิดการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ และเมื่อนำทั้งสามวัฒนธรรมนี้มาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่ากลวิธีที่เด่นที่สุดในการปฏิเสธการให้คำแนะนำคือ การแสดงความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้ปฏิเสธ ส่วนกลวิธีที่เด่นที่สุดในการปฏิเสธการเชิญคือ การขอโทษ และกลวิธีที่เด่นที่สุดในการปฏิเสธการเสนอคือ การปลอบใจไม่ให้กังวล

สำหรับปัจจัยสถานภาพของคู่สนทนา ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยนี้มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธด้วยเช่นกัน โดยผู้ปฏิเสธในแต่ละสถานภาพก็จะนิยมใช้กลวิธีต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงบทบาท อำนาจและค่านิยมของบุคคลในสถานภาพต่างๆ คือผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธมักจะแสดงให้เห็นถึงสิทธิและอำนาจที่น้อยกว่าอีกฝ่าย จึงนิยมที่จะปฏิเสธโดยการบอกถึงความจำเป็นที่ทำให้ต้องตอบปฏิเสธ และมักเลือกใช้กลวิธีที่แสดงถึงความเป็นรองของผู้ถูกปฏิเสธ ได้แก่ การให้เหตุผล การแสดงความลังเล และการขอโทษ สำหรับผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธก็มักจะแสดงออกถึงความเท่าเทียมกัน โดยมักใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมาในการปฏิเสธ ได้แก่ การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา และการปฏิเสธโดยบ่งความไม่สามารถตอบสนอง การบอกทางเลือกอื่นของผู้ปฏิเสธ การแสดงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ปฏิเสธ และเนื่องจากผู้ปฏิเสธในสถานภาพนี้อาจจะมีความสนิทสนมใกล้ชิดกันมากกว่าผู้ปฏิเสธในสถานภาพอื่น จึงมีการใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจที่รับความปรารถนาดีไม่ได้ การขอความเห็นใจจากผู้ถูกปฏิเสธ และการชมเชยมากกว่าผู้ปฏิเสธในสถานภาพอื่น เพราะกลวิธีเหล่านี้มักแสดงถึงความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา สำหรับผู้ปฏิเสธในสถานภาพสุดท้ายซึ่งได้แก่ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธในสถานภาพนี้จะมีอำนาจและสิทธิในการตัดสินใจที่จะตอบรับหรือตอบปฏิเสธมากกว่าผู้ปฏิเสธในสถานภาพอื่น รวมทั้งมีสิทธิที่จะยังไม่ตอบรับหรือตอบปฏิเสธในทันทีก็เป็นได้ แต่เนื่องจากบทบาทที่สังคมไทยคาดหวังว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่ายจะต้องดูแล ปกป้อง ค้ำครองผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าตนได้ ไม่ใช่ไม่เห็นความสำคัญของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าตน ดังนั้นผู้ปฏิเสธในสถานภาพนี้จึงมักนิยมเลือกใช้กลวิธีที่สร้างความรู้สึกทางบวกให้กับผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งได้แก่ การขอบคุณ การตอบรับ การปลอบใจไม่ให้กังวล การแสดงความปรารถนาดีที่จะทำตาม การแสดงความยินดีและ

ความปรารถนาดี การกล่าวติดตลก อีกทั้งยังมีการใช้กลวิธีที่แสดงถึงอำนาจในการตัดสินใจที่มากกว่าอีกฝ่ายหนึ่งด้วย ซึ่งได้แก่ การแนะนำ และการผลัดการให้คำตอบ

ในการวิเคราะห์บทบาทของ “หน้า” ในการปฏิเสธ พบว่าเมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพต่างจากผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธมักจะคำนึงถึงหน้ามากกว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับมโนทัศน์หน้าในงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธวัจนกรรมประเภทใด ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพใด และไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นแบบใด ผู้ปฏิเสธก็จะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าหน้าของตนเอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากผลการวิเคราะห์นี้เอง ก็แสดงให้เห็นว่าในการปฏิเสธผู้พูดไม่เพียงแต่จะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงหน้าของตนเองด้วยเช่นกัน

6.2 การอภิปรายผล

ในงานวิจัยนี้ ได้แสดงให้เห็นว่ากลวิธีในการปฏิเสธที่ผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีนั้นมีอยู่หลากหลายกลวิธีซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ นั่นคือ กลวิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุดคือการให้เหตุผล ซึ่งตรงกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิเสธอื่นๆ แต่ลักษณะเด่นของผู้พูดภาษาไทยในการใช้กลวิธีนี้ คือเหตุผลที่ให้เหล่านั้นมักเป็นเรื่องบังเอิญโดยการใช้คำว่า “พอดี” หรือ “บังเอิญ” ในเหตุผล อีกทั้งยังนิยมให้เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวอีกด้วย เช่นเดียวกับที่เลียว (Liao, 1994) และ ธนพรพรช(2542) พบ การให้เหตุผลในลักษณะเดียวกันนี้อาจสะท้อนให้เห็นลักษณะของสังคมแบบพึ่งพาของชาวเอเชียได้อย่างหนึ่ง อีกลักษณะของการปฏิเสธที่น่าสนใจที่พบในงานวิจัยนี้ คือ ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีซ้ำๆกันในการปฏิเสธ 1 ข้อความ โดยเฉพาะการขอขอบคุณ และการขอโทษ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนรู้สึกซาบซึ้งใจอย่างมากกับความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ หรือต้องการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนรู้สึกผิดมากที่ไม่สามารถตอบสนองของความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธได้

สำหรับความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธกับประเภทของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี และสถานภาพของคู่สนทนานั้นก็เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่สอง ที่ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย ผู้วิจัยพบว่าประเด็นที่น่าสนใจคือ การปฏิเสธวัจนกรรมการให้คำแนะนำนั้น ผู้พูดภาษาไทยมักจะใช้ข้อความย่อเยยในการ

ปฏิเสธ 1 ข้อความน้อยกว่าการปฏิเสธวัจนกรรมประเภทอื่น ซึ่งตรงกับที่อัล - ซาลาวี (Al-Shalawi, 1997) พบลักษณะแบบเดียวกันนี้ในการปฏิเสธของชาวซาอุดีอาระเบีย และในการปฏิเสธการเชิญนั้น ตามปกตินอกจากจะปรากฏปริมาณข้อความย่อยในข้อความการปฏิเสธ 1 ข้อความมากกว่าการปฏิเสธวัจนกรรมประเภทอื่นแล้ว ยังพบว่ามีการใช้กลวิธีที่หลากหลายกว่าการปฏิเสธวัจนกรรมอื่นด้วย และสำหรับการปฏิเสธข้อเสนอ ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยไม่นิยมใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตามในการปฏิเสธ ซึ่งเป็นการสนับสนุนผลการวิเคราะห์ของธนพรพรข (2542) ที่พบว่าในการปฏิเสธการให้ข้อเสนอ ผู้พูดภาษาไทยจะไม่นิยมใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาที่จะทำตามในการปฏิเสธเช่นเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะการให้ข้อเสนอนั้น ผู้ถูกปฏิเสธจะเป็นฝ่ายที่ต้องเสียประโยชน์บางอย่างเพื่อผู้ปฏิเสธ ดังนั้นถ้าผู้ปฏิเสธตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีความปรารถนาเชิงบวกในการปฏิเสธ อาจเป็นการแสดงว่าผู้ปฏิเสธต้องการได้ประโยชน์นั้น โดยไม่เกรงใจว่าจะเป็นการรบกวนผู้ถูกปฏิเสธมากนักเพียงใด แต่เนื่องจากผู้พูดภาษาไทยให้ความสำคัญกับความเกรงใจมาก ดังนั้นจึงไม่นิยมใช้กลวิธีนี้ในการปฏิเสธการให้ข้อเสนอ

นอกจากนี้ สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธ และ ผู้ถูกปฏิเสธ ก็มีความสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธเช่นเดียวกัน โดยที่ผู้ปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ก็มักเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธที่สอดคล้องกับบทบาทและอำนาจของตนในการปฏิเสธ

สำหรับประเด็นสุดท้าย ได้แก่ประเด็นเรื่องหน้า ซึ่งผู้วิจัยพบว่าในการปฏิเสธการเชิญ ซึ่งเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ถูกปฏิเสธนั้น ไม่ว่าผู้ปฏิเสธจะมีสถานภาพใดหรือเป็นสถานการณ์แบบใด ผู้ปฏิเสธก็มีแนวโน้มที่จะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากที่สุด แต่ในการปฏิเสธวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีอื่นๆคือ การปฏิเสธการให้ข้อเสนอ และการปฏิเสธการให้คำแนะนำซึ่งเป็นการปฏิเสธประโยชน์ของผู้ถูกปฏิเสธเอง ผู้วิจัยสังเกตว่าสถานภาพเริ่มที่จะมีบทบาทมากขึ้นในการคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธและหน้าของผู้ปฏิเสธ คือ ในการปฏิเสธข้อเสนอและการให้คำแนะนำ เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังก็จะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าหน้าของตน แต่ถ้าผู้ปฏิเสธมีสถานภาพต่างไปจากผู้ถูกปฏิเสธ ก็จะเริ่มคำนึงถึงหน้าของตนมากขึ้น ซึ่งอาจสามารถสรุปได้ว่า ในการปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่า โดยให้ความสำคัญกับตนเองรองลงมา แต่เมื่อเป็นการปฏิเสธสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนฝ่ายเดียว สถานภาพที่ต่างกันอาจจะส่งผลให้ผู้ปฏิเสธคำนึงถึงความเหมาะสมในการที่ตนจะตอบรับหรือตอบปฏิเสธ ซึ่งทำให้เริ่มมีการคำนึงถึงหน้าของตนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยนี้ไม่อาจจะให้ข้อสรุปที่ชัดเจนของมโนทัศน์ “หน้า” ในความหมายของผู้พูดภาษาไทยโดยทั่วไปได้ว่า ผู้ปฏิบัติคำนึงถึงหน้าในการปฏิบัติในลักษณะใด เนื่องจากแบบสอบถามยังถามได้ไม่เจาะจงพอ

6.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาวัจจนกรรมการปฏิบัติความปรารถนาดีในภาษาไทยเปรียบเทียบกับภาษาอื่นว่าจะมีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาวัจจนกรรมการปฏิบัติแบบอื่น เช่น การปฏิบัติข้อกล่าวหา ว่ามีความแตกต่างจากที่พบในงานวิจัยนี้หรือไม่ อย่างไร
3. ควรมีการศึกษาวัจจนมโนทัศน์เรื่อง “หน้า” ของคนไทย ว่ามีลักษณะอย่างไร แตกต่างหรือเหมือนกับมโนทัศน์ “หน้า” ที่เสนอไว้ในทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันอย่างไร
4. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงอายุกับการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิบัติต่างๆ