

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย อันประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

ในขั้นต้นผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลการขอร้องและการปฏิเสธจากบทสนทนาในสถานการณ์จริง แต่คิดด้วยอุปสรรคบางประการ กล่าวคือ ในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจนั้น ผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ กอปรกับเงื่อนไขในการเจรจาต่อรอง รวมทั้งความลับในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ดังนั้น การที่ผู้วิจัยจะเข้าร่วมหรือบันทึกเทปการสนทนาจริงจึงเป็นไปได้ยาก และยิ่งไปกว่านั้น การที่คู่สนทนาทราบว่า การสนทนาของตนกำลังได้รับการสังเกตหรือบันทึกการสนทนาจึงส่งผลให้ภาษาที่ใช้ไม่ใช่ภาษาที่เป็นธรรมชาติอย่างแท้จริง เพราะผู้ใช้ภาษาจะมีการระมัดระวังในการพูดมากขึ้น ในทางกลับกันหากเป็นการบันทึกโดยไม่ให้คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรับทราบว่ามีการบันทึกการสนทนาจึงจะเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงปรับกระบวนการรวบรวมข้อมูลมาเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมของบริษัทแทน แต่วิธีนี้ก็ยังมีข้อปัญหาเนื่องจากบริษัทไม่ต้องการให้ความลับทางบริษัทเผยแพร่ไปสู่บุคคลภายนอก อีกทั้งในการประชุมส่วนมาก มักจะเป็นการประชุมระหว่างพนักงานบริษัทด้วยกันเองมากกว่าการประชุมร่วมกันกับบุคคลต่างหน่วยงานหรือต่างบริษัท ด้วยเหตุนี้ การรวบรวมข้อมูลจึงเปลี่ยนเป้าหมายไปสู่การรวบรวมจากเอกสาร ซึ่งได้แก่ จดหมายของทางบริษัทหรือองค์กรทางธุรกิจแทน อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากเอกสารนั้นเป็นข้อมูลที่เป็นภาษาเขียนเท่านั้น แต่ในการใช้ภาษาในการสนทนาจริงนั้น กลวิธีการใช้ภาษา รวมทั้งรูปแบบของภาษาที่ใช้มีความหลากหลายและแตกต่างจากภาษาเขียน ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้ออกครอบคลุม และมีความสมบูรณ์ทางภาษามากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น แต่ละวิธีมีทั้งข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันไปดังนี้

การรวบรวมจากจดหมาย

ข้อดีของการรวบรวมข้อมูลจากจดหมายคือ ความสะดวกในการรวบรวมข้อมูล เพราะสามารถทำได้ง่าย ประหยัดเวลาว่าการรวบรวมจากสถานการณ์จริง และเป็นวิธีการ

ที่รบกวนเวลาของผู้ให้ข้อมูลน้อยกว่าการเก็บข้อมูลโดยวิธีอื่น อาทิ การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ แต่ข้อมูลที่ได้ยังมีข้อดีโดยตรงที่ ภาษาที่ใช้เป็นภาษาเขียน ซึ่งมีความเป็นทางการสูง

การรวบรวมจากการสัมภาษณ์

การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้ นับว่าเป็นวิธีที่คิมากวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะนอกจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์จะตรงกับประเด็นของงานวิจัยแล้ว ยังสามารถควบคุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้อีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยยังสามารถถามคำถามเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น แต่ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาาน และด้วยการวิจัยในครั้งนี้ต้องการกลุ่มเป้าหมาย คือ นักธุรกิจ หรือผู้ที่ทำงานในวงการธุรกิจ ซึ่งเวลาค่อนข้างเป็นเรื่องสำคัญมาก ดังนั้นการที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะสละเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์นาน ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นๆ เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก

ด้วยเหตุผลในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ต่างมีทั้งข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การรวบรวมข้อมูลจากทุกวิธีข้างต้นประกอบกัน น่าจะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูล 3 แหล่ง ประกอบด้วย จดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์

สถานที่ที่ทำการเก็บข้อมูล

สำหรับสถานที่ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เลือกองค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจ โดยที่องค์กรดังกล่าวได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลขององค์กรต่อผู้วิจัยเป็นอย่างดี ทั้งนี้ในการจะเลือกองค์กร ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นองค์กรที่คณะผู้บริหารและพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนไทย เพื่อลดปัญหาการแทรกแซงจากวัฒนธรรมต่างชาติในการใช้ภาษาให้มากที่สุด

องค์กรที่ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจผลิตแผ่นฟิล์มถนอมอาหารในประเทศไทยที่มีเจ้าของกิจการ คณะผู้บริหารและพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนไทย สอดคล้องกับคุณสมบัติตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น และที่สำคัญขององค์กรดังกล่าวให้ความร่วมมือในการดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการรักษามารยาทในทางการวิจัยและรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กรดังกล่าว งานวิจัยในครั้งนี้จึงไม่ขอกล่าวนามขององค์กรดังกล่าว โดยจะใช้นามสมมุติแทนชื่อขององค์กรดังกล่าวเป็น บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด สำหรับองค์กรอื่นที่ติดต่อกับธุรกิจกับองค์กรดังกล่าวจะขอละนามขององค์กรเหล่านั้นไว้ โดยระบุเป็น บริษัท xxx แทน

จดหมายธุรกิจ

ในส่วนของจดหมายธุรกิจผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากจดหมายธุรกิจออกโดยองค์กรที่ส่งไปยังบุคคลหรือองค์กรอื่น รวมทั้งจดหมายที่ได้รับจากองค์กรอื่น จำนวน 200 ฉบับ โดยรวบรวมจดหมายตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคม 2540 ถึงเดือนมิถุนายน 2548 ทั้งนี้ จดหมายธุรกิจที่นำมาใช้ในการศึกษานี้เป็นจดหมายที่มีการขอร้องหรือการปฏิเสธอยู่ในเนื้อหาของจดหมาย กล่าวคือ เป็นจดหมายที่ปรากฏการแสดงการขอร้องหรือการปฏิเสธของผู้ออกจดหมาย โดยการขอร้องหรือการปฏิเสธดังกล่าวสังเกตได้จากการตีความที่ได้จากรูปภาษา หรือความหมายที่ได้จากการตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษา เช่น

ตัวอย่าง ก

ขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันชั่วคราว

ตัวอย่าง ข

ธนาคาร*ไม่สามารถ*อนุมัติวงเงินให้ท่านได้

ตัวอย่าง ค

มีความจำเป็นที่จะต้องขอยื่นราคาฟิล์มยัดฟันพาเลทตามที่ได้สรุปผลการประมูลครั้งล่าสุด

ตัวอย่าง ก และ ข จะปรากฏรูปภาษาที่แสดงการขอร้องและการปฏิเสธ ได้แก่ “ขอ” และ “ไม่สามารถ” ตามลำดับ ส่วนตัวอย่าง ค แม้จะไม่ปรากฏรูปศัพท์ที่แสดงการปฏิเสธแต่สามารถตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษาได้ว่าเป็นการปฏิเสธ โดยเป็นการปฏิเสธการลดราคา

สำหรับจดหมายที่ไม่ปรากฏทั้งความหมายที่ได้จากรูปภาษาและความหมายที่ได้จากการตีความตามเจตนาของผู้ใช้ภาษาว่าเป็นการแสดงการขอร้องหรือการปฏิเสธจะไม่นำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ เช่น

ตัวอย่าง จ

ตามหนังสือฉบับลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2546 เรื่อง การจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล พร้อมนี้ได้แนบเช็คเงินปันผลระหว่างกาล หุ้นละ 1.00 บาท (หนึ่งบาทถ้วน) ตามจำนวนที่ท่านถือหุ้นในบริษัทฯ มายังท่านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ตัวอย่าง ฉ

ตามที่ท่านได้กรุณาสละเวลาให้เกียรติมาร่วมอวยพร และแสดงความยินดีเนื่องในวันครบรอบ 27 ปี ของบริษัท XXX จำกัด เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2548 นั้น

บริษัทรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจและมิตรไมตรีที่ท่านมีต่อบริษัทฯ ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่าคงจะได้รับน้ำใจอันอบอุ่นอย่างนี้ในโอกาสหน้า

อนึ่งการต้อนรับและการบริการต่างๆ ในวันดังกล่าวอาจบกพร่องไปบ้าง บริษัทฯขอน้อมรับคำตำหนิไว้ด้วยความขอบคุณยิ่ง

จากตัวอย่าง จ และ ฉ ข้างต้นจะเห็นได้ว่า ไม่ปรากฏว่ามีส่วนใดในจดหมายที่แสดงถึงการขอร้องหรือการปฏิเสธ โดยในตัวอย่าง จ เป็นตัวอย่างของจดหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบว่าได้มีการจ่ายเงินปันผล และได้แนบเช็คเงินปันผลมาพร้อมกับจดหมายดังกล่าวแล้ว ส่วนตัวอย่าง ฉ เป็นตัวอย่างของจดหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงการขอบคุณต่อผู้รับจดหมายที่ได้มาร่วมอวยพรในวันครบรอบ 27 ปี ของทางบริษัท ดังนั้นจดหมายดังในตัวอย่างข้างต้นไม่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาครั้งนี้ได้

อนึ่งในการคัดเลือกจดหมายตัวอย่าง 200 ฉบับ ผู้วิจัยจะเริ่มรวบรวมข้อมูลจดหมายตั้งแต่ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูล และรวบรวมจดหมายที่ปรากฏการขอร้องและการปฏิเสธ ย้อนหลังไปจนข้อมูลครบ 200 ฉบับ ทั้งนี้จดหมายดังกล่าวเป็นจดหมายในช่วงเดือนมกราคม 2540 ถึงเดือนมิถุนายน 2548

จดหมายจำนวน 200 ฉบับที่รวบรวมมานั้นสามารถจำแนกเป็นจดหมายประเภทต่างๆ ประกอบด้วย จดหมายที่ปรากฏการขอร้อง 8 ประเภท และจดหมายที่ปรากฏการปฏิเสธ 7 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังนี้

จดหมายที่ปรากฏการขอร้องจำแนกเป็น 8 ประเภท ได้แก่

1. จดหมายเสนอขายสินค้าและบริการ จำนวน 9 ฉบับ
2. จดหมายสั่งซื้อ จำนวน 12 ฉบับ
3. จดหมายขอปรับลดราคา หรือคอกเบี้ย จำนวน 14 ฉบับ
4. จดหมายขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ จำนวน 9 ฉบับ
5. จดหมายทวงหนี้ จำนวน 4 ฉบับ
6. จดหมายขอให้แจ้งข้อมูล จำนวน 24 ฉบับ

7. จดหมายกำหนดการวางบิล จำนวน 7 ฉบับ
8. จดหมายขอให้ตรวจสอบและให้การรับรอง จำนวน 13 ฉบับ
9. จดหมายขอให้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 8 ฉบับ

จดหมายที่ปรากฏการปฏิเสธจำแนกเป็น 7 ประเภท ได้แก่

1. จดหมายตอบปฏิเสธการสั่งซื้อ จำนวน 14 ฉบับ
2. จดหมายตอบปฏิเสธการขาย จำนวน 12 ฉบับ
3. จดหมายตอบปฏิเสธการขอปรับลดราคา หรือดอกเบี้ย จำนวน 13 ฉบับ
4. จดหมายตอบปฏิเสธการขอกู้ จำนวน 11 ฉบับ
5. จดหมายตอบปฏิเสธการขอเปิดบัญชีเงินเชื่อ จำนวน 15 ฉบับ
6. จดหมายตอบปฏิเสธการให้ข้อมูล จำนวน 9 ฉบับ
7. จดหมายตอบปฏิเสธการเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 9 ฉบับ
8. จดหมายตอบปฏิเสธการกล่าวหา จำนวน 17 ฉบับ

การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ระหว่างเข้าไปสังเกตการณ์ในองค์กรตั้งแต่เดือน มีนาคม- เมษายน 2548 โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานในองค์กรจำนวน 20 คน เพื่อให้ทราบถึงนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานในองค์กรจำนวน 20 คน โดยดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลากรในองค์กร 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารเป้าประสงค์เพื่อทราบประวัติความเป็นมาขององค์กร และนโยบายขององค์กร ส่วนการสัมภาษณ์หัวหน้างานเพื่อทราบการรับนโยบายของผู้บริหารนำมาถ่ายทอดสู่พนักงานในระดับปฏิบัติการ ตลอดจนวิธีการดำเนินการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร และการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อทราบถึงการแปลงนโยบายดังกล่าวมาสู่การปฏิบัติจริง และวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น นอกจากนี้การสัมภาษณ์บุคคลากรทั้ง 3 ระดับขององค์กรจะสัมภาษณ์ถึงเหตุผลในการใช้ภาษาที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจด้วย

การสังเกตการณ์

ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เข้าไปเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งในองค์กรที่ผู้วิจัยเข้าไปทำการวิจัย เนื่องจากการเข้าไปเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กรจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร และบริบทอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยนี้ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการอยู่ร่วมในองค์กรประมาณ 2 เดือน (เมษายน 2548 ถึง มิถุนายน 2548)

ผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานฝ่ายธุรการและฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ช่วงแรกผู้วิจัยมีโอกาสดลงมือปฏิบัติงานในส่วนของฝ่ายธุรการ มีหน้าที่หลักคือประสานงานการให้บริการด้านอาคารสถานที่สำหรับการจัดการประชุมทั้งบุคคลภายในเอง รวมไปถึงกรณีที่มีบุคคลภายนอกมาร่วมประชุมอบรมสัมมนา ต่อมาจึงได้ปฏิบัติงานในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่หลักคือให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์องค์กรและจัดพิมพ์เอกสารเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กรและผลิตภัณฑ์ขององค์กร

ในการสังเกตการณ์ ผู้วิจัยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในองค์กรทั้งพนักงานในระดับเดียวกันและต่างระดับกัน มีอาวุโสเท่ากันหรือต่างกัน ตลอดจนความสัมพันธ์และการสื่อสารกับองค์กรอื่น โดยเฉพาะองค์กรที่มีการติดต่อธุรกิจทางจดหมายระหว่างกัน อีกประเด็นหนึ่งที่ผู้วิจัยพิจารณาถึงคือการสังเกตการณ์เพื่อให้ทราบวัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของแฮริส (Harris, 1985) ได้แก่ การพิจารณาองค์ประกอบต่างๆขององค์กร ประกอบด้วย ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม กฎเกณฑ์ บรรทัดฐาน การบริหาร การให้รางวัล ระบบการสื่อสาร การตกต่างสถานที่ และการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์กลวิธี ความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย และการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพดังกล่าว โดยขั้นตอนและรายละเอียดในการวิเคราะห์สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจ ทางจดหมายในภาษาไทย

อนึ่งกลวิธีความสุภาพในงานวิจัยนี้คือกลวิธีหรือวิธีการในการเลือกใช้ภาษาเพื่อช่วยลดปัญหาในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อคงความสัมพันธ์ หรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันเมื่อมนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์กัน

ในขั้นตอนแรกจะทำการระบุการขอร้องและการปฏิเสธ รวมทั้งกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏร่วมกับการขอร้องและการปฏิเสธ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการจำแนกกลวิธีความสุภาพดังกล่าวออกเป็นหมวดหมู่ โดยพิจารณาจากความหมายที่ได้จากรูปภาษาและเจตนาของผู้ใช้ โดยนำแนวคิดเรื่อง ความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973, 1989) และบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987)⁶ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกประเภทและจัดหมวดหมู่กลวิธีความสุภาพดังกล่าว

แนวคิดของเลคอฟที่ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการจำแนกกลวิธีความสุภาพได้แก่ หลักความสุภาพที่ประกอบด้วยกฎ 3 ประการ ได้แก่ การไม่บีบบังคับผู้ฟัง การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง และการที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี โดยที่การไม่บีบบังคับผู้ฟังคือการที่ผู้พูดจะไม่บังคับให้ผู้ฟังจะต้องทำตามความปรารถนาของผู้พูด ส่วนการให้ทางเลือกเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้มีส่วนในการตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ สำหรับการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเป็นการเลือกพูดในสิ่งที่จะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดี หลีกเลี่ยงการพูดในสิ่งที่ผู้ฟังไม่ชอบ

ในส่วนของทฤษฎีของบราวน์และเลวินสันที่นำมาใช้ในการจำแนกกลวิธีนั้นเป็นส่วนที่บราวน์และเลวินสันกล่าวว่า เมื่อผู้พูดเลือกที่จะกระทำสิ่งที่คุกคามหน้าอาจเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็น คือ การระบุเจตนาโดยตรง ซึ่งในส่วนของกลวิธีตรงประเด็นสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ การพูดโดยไม่มีการตกแต่งคำพูด และการพูดโดยมีการตกแต่งคำพูด โดยการพูดที่มีการตกแต่งคำพูดจำแนกออกเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกและกลวิธีความสุภาพด้านลบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลวิธีความสุภาพด้านบวก⁷ ได้แก่

1. การแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง (Notice, Attend to H)
2. การแสดงอารมณ์ความรู้สึกเกินจริง (Exaggerate)

⁶ รายละเอียดแนวคิดเรื่องความสุภาพดูได้จากบทที่ 2 ใน 2.1 ทฤษฎีความสุภาพ

⁷ ในการเรียกชื่อกลวิธีความสุภาพในภาษาไทยนั้นผู้วิจัยขอเรียกตามที่ทฤษฎีการสนทนา หงส์ถาวรภักดิ์เสนอไว้

3. การเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensify interest to H)
4. การใช้รูปภาษาแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม (Use in-group identity markers)
5. การแสดงการเห็นด้วยโดยการกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่ไม่ทำให้เกิดการขัดแย้งหรือทะเลาะวิวาท (Seek agreement)
6. การหลีกเลี่ยงการไม่เห็นด้วย (Avoid disagreement)
7. การแสดงว่ามีความรู้ร่วมกัน (Presuppose/ raise/ assert common ground)
8. การพูดตลก (Joke)
9. การแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้สึกถึงความปรารถนาของผู้ฟัง หรือเข้าใจว่าผู้ฟังต้องการอะไร (Assert or presuppose S's knowledge of and concern for H's wants)
10. การเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไรให้ (Offer, Promise)
11. การมองโลกในแง่ดี (Be optimistic)
12. การเน้นว่าผู้พูดและผู้ฟังกระทำกิจกรรมร่วมกัน (Include both S and H in the activity)
13. การให้เหตุผล (Give (or ask for) reasons)
14. การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน (Assume or assert reciprocity)
15. การให้ของขวัญหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ฟัง (Give gifts to H)

กลวิธีความสุภาพด้านลบ ได้แก่

1. การใช้รูปภาษาอ้อมแต่เป็นที่เข้าใจกัน (Be conventionally indirect)
2. การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน (Question, hedge)
3. การมองโลกในแง่ร้าย (Be pessimistic)
4. การลดอัตราการล่วงละเมิดโดยใช้คำที่แสดงว่าการคุกคามหน้านั้นเป็นเพียงการรบกวนเพียงเล็กน้อย (Minimize the imposition)
5. การใช้รูปแสดงการนับถือ (Give deference)
6. การขอโทษ (Apologize)
7. การทำให้ผู้พูดผู้ฟังเป็นบุคคลที่สาม (Impersonalize S and H)
8. การแสดงว่าการกระทำคุกคามหน้าเป็นเสมือนกฎ (State the FTA as a general rule)
9. การทำให้เป็นนามวลี (Nominalize)
10. การขอขอบคุณ (Go on record as incurring a debt, or as not indebteding H)

นอกจากนี้ผู้พูดอาจเลือกใช้ กลวิธีไม่ตรงประเด็น กล่าวคือ เป็นการกล่าวโดยอ้อมแทนการบอกเจตนาโดยตรง อัน ได้แก่

1. การแนะความ (Give hints)

2. การโยงความสัมพันธ์ (Give association clues)
3. การตั้งมูลบท (Presuppose)
4. การพูดน้อยกว่าความเป็นจริง (Understate)
5. การพูดเกินความเป็นจริง (Overstate)
6. การใช้สัจจนินันตร์ (Use tautologies)
7. การใช้ถ้อยความแสดงความขัดแย้ง (Use contradictions)
8. การประชดประชัน (Be ironic)
9. การใช้อุปมาอุปไมย (Use metaphors)
10. การใช้คำถามย้อนกลับ (Use rhetorical questions)
11. การพูดกำกวม (Be ambiguous)
12. การพูดคลุมเครือ (Be vague)
13. การใช้สำนวนคำพังเพย (Over-generalize)
14. การพูดกระทบ (Displace)
15. การพูดไม่จบความ (Be incomplete, use ellipsis)

ภายหลังจากจำแนกกลวิธีความสุภาพแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และอภิปรายในรายละเอียดของแต่ละกลวิธี กล่าวคือ ผู้วิจัยจะทำการพิจารณาลักษณะของกลวิธีความสุภาพของแต่ละกลวิธี สถานการณ์และสาเหตุของการปรากฏ รวมทั้งความหมายและเจตนารมณ์ของผู้ออกจดหมาย ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์อภิปราย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) ลีช (Leech, 1983) และบลูมกุลกา (Blum-Kulka, 1984, 1992) มาใช้เป็นแนวทางประกอบการอภิปรายด้วย (รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้จาก 2.1 ทฤษฎีความสุภาพ หน้า 10) เพื่อชี้ให้เห็นว่า กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการติดต่อทางจดหมายทางธุรกิจในภาษาไทยนั้น มีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับแนวคิดความสุภาพดังกล่าวอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์จะช่วยทำให้เห็นภาพว่า แนวคิดด้านความสุภาพแต่ละแนวคิดมีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ควรพิจารณาความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิต รวมทั้งวัฒนธรรมของแต่ละสังคมด้วย

ภายหลังจากการจำแนกและอภิปรายกลวิธีความสุภาพ ผู้วิจัยได้ทำการหาความถี่ของการปรากฏในกลวิธีความสุภาพดังกล่าว เพื่อพิจารณาว่ากลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีมีอัตราความถี่ในการนำมาใช้แตกต่างกันอย่างไร พร้อมทั้งอภิปรายสาเหตุการปรากฏของแต่ละกลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ โดยการหาความถี่ดังกล่าวสามารถคำนวณจากสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{อัตราความถี่ในการปรากฏ} = \frac{\text{จำนวนการปรากฏของแต่ละกลวิธีความสุภาพ} \times 100}{\text{จำนวนการปรากฏของกลวิธีความสุภาพ}}$$

อนึ่ง ในการนับจำนวนครั้งในการปรากฏของแต่ละกลวิธีนั้น จะทำการนับกลวิธีละ 1 ครั้ง ต่อการขอร้อง 1 ครั้ง กล่าวคือ ในการขอร้อง 1 ครั้ง ไม่ว่าจะปรากฏกลวิธีความสุภาพเดียวกันกี่ครั้งก็ตาม ก็จะนับการปรากฏของกลวิธีนั้นเป็น 1 ครั้งเท่านั้น

3.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

ในส่วนของ การพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาจากข้อมูลภาษาที่ปรากฏในตัวจดหมาย บริบทที่ได้จากการสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปสังเกตภายในองค์กรของผู้วิจัย ทั้งนี้ข้อมูลสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่ องค์กรของผู้ออกจดหมาย องค์กร/ผู้รับจดหมาย การลงนามของผู้ส่งจดหมาย และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งจดหมายกับผู้รับจดหมาย รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของทั้งสองฝ่าย ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น

3.2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง กับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องกับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าวในด้านลักษณะและสาเหตุของการปรากฏ เช่น

การขอร้อง

ทางบริษัทฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี เคยเป็นผู้บรรยายพิเศษตามสถาบันต่างๆมาแล้วจนเป็นที่รู้จักกันดี.....จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านได้ให้เกียรติไปบรรยาย

การปฏิเสธ

ขณะนี้บริษัทจำเป็นต้องระงับการเปิดบัญชีเงินเชื่อ.....ทั้งนี้บริษัทยินดีที่จะดำเนินธุรกิจกับบริษัทที่มีความมั่นคงเช่นท่าน

ในตัวอย่างข้างต้นพบว่า ปรากฏการชมทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เพื่อเป็นการแสดงความชื่นชมต่อข้อดีของผู้ถูกขอร้องหรือผู้ถูกปฏิเสธ รวมทั้งองค์กรของทั้งสองฝ่ายด้วย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากการได้รับการชื่นชมเป็นการสนองต่อความต้องการของมนุษย์ ทำให้ผู้ที่ได้รับการชมเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้ไม่เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อการขอร้องหรือการปฏิเสธ นอกจากนี้ยังอาจส่งผลให้มีการร่วมธุรกิจกันในอนาคตด้วย

“กรุณานำสมุดคู่ฝากเดิมที่ท่านถืออยู่ ไปเปลี่ยนสมุดคู่ฝากเล่มใหม่.....ธนาคารขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านไว้วางใจธนาคารเสมอมา”

จากตัวอย่างข้างต้นปรากฏการใช้การระบุนความสัมพันธ์ โดยการกล่าวถึงความไว้วางใจที่ผู้ถูกขอร้องมีต่อธนาคารตลอดมา ซึ่งการใช้กลวิธีดังกล่าวจะไม่ปรากฏในการปฏิเสธ เนื่องจากการปฏิเสธเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการหรือรับทราบ ดังนั้น ผู้ปฏิเสธจึงไม่ต้องการเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน