

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน มโนทัศน์ “หน้า” และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหน้าและทฤษฎีความสุภาพ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะทบทวนทฤษฎีวิัจจนกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจะทบทวนงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวถึงวิธีการเก็บข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์หลักวิธีการปฏิเสธ

2.1 ทฤษฎีว่าด้วยความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน

2.1.1 สารและแนวคิดของทฤษฎีความสุภาพ

ในทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (1987) ความสุภาพหมายถึง ความสุภาพในการเลือกใช้ภาษาโดยมีเจตนาในการรักษา “หน้า” ซึ่งเป็นภาพพจน์ทางสังคมที่แต่ละคนในสังคมต่างต้องการ อันประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

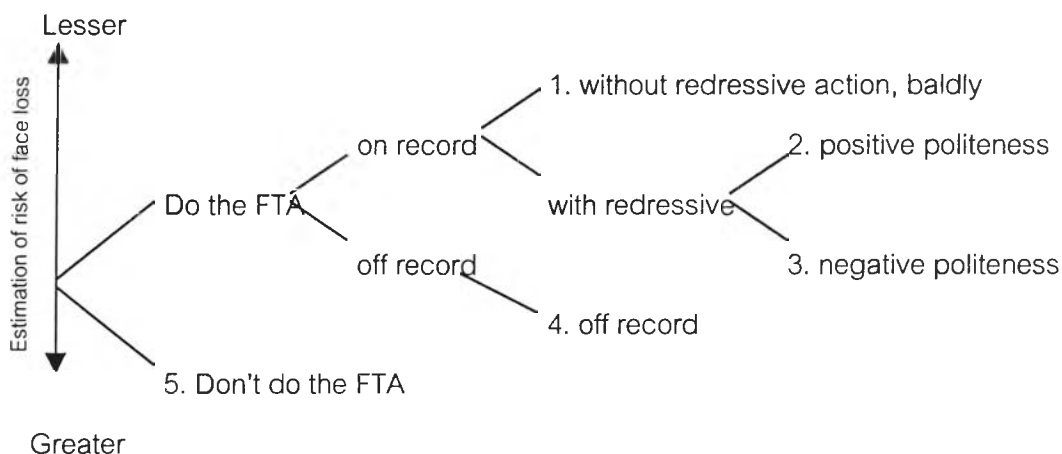
หน้าด้านลบ (negative face) ได้แก่ ความต้องการที่จะไม่ถูกขัดขวางในการกระทำใด ๆ ของตน หรืออีกนัยหนึ่ง ความต้องการที่จะมีอิสระในการกระทำของตน

หน้าด้านบวก (positive face) คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในสังคม

อาจกล่าวได้ว่า “หน้า” สะท้อนให้เห็นปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดและผู้ฟังในสังคมของเขา บทบาทของทั้งสองในการรักษา “หน้า” ก็เป็นบทบาทของทั้งสองฝ่ายในการรักษาปฏิสัมพันธ์ ในการสนทนาผู้ร่วมสนทนาจะรักษาหน้าซึ่งกันและกัน เพราะทุกคนต้องการรักษาหน้าของตนเองระหว่างที่มีการปฏิสัมพันธ์และทุกคนก็รู้ว่าคนอื่นมี “หน้า” ที่ต้องรักษาด้วยเช่นกัน ดังนั้นการที่เราจะสามารถรักษาหน้าของตนไว้ได้ เราจึงต้องรักษาหน้าของผู้อื่นก่อนเพื่อให้ผู้อื่นรักษาหน้าของเรา ในการปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดและผู้ฟัง จะมีการกระทำที่คุกคามหน้า (Face Threatening Act หรือ FTA) เกิดขึ้นเสมอ หรือเป็นปกติ และผู้พูดก็ต้องการรักษาปฏิสัมพันธ์ให้คงอยู่ ดังนั้นจะเลือกใช้ภาษาที่แสดงความสุภาพในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่า เขาพยายามลดการคุกคามหน้าผู้ฟัง โดยมีเกณฑ์ว่าถ้าคำพูดของผู้พูดจะก่อให้เกิดการเสียหายมากที่สุด เขาก็จะใช้กลวิธีที่มีตัวเลขค่าสูงในแผนภูมิข้างล่างนี้ เพื่อเสี่ยงน้อยที่สุดในการก่อให้เกิดการเสียหายของผู้ฟังหรือเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง

Circumstance determining

choice of strategy :



(Brown and Levinson, 1987: 60)

จากแผนภูมินี้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับระดับความเสี่ยงในการเสียหน้า โดยทางด้านซ้ายจะเป็นเส้นแสดงระดับความเสี่ยงในการเสียหน้า ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่าง ๆ คือ เมื่อผู้พูดคาดการณ์ว่ากระทำของตนจะก่อให้เกิดการเสียหน้ามากที่สุด ผู้พูดก็จะเลือกที่จะไม่ทำการกระทำที่คุกคามหน้านั้นหรือเลือกใช้กลวิธีข้อ 5. ในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดคาดการณ์ว่าการกระทำจะไม่ก่อให้เกิดการเสียหน้า หรือก่อให้เกิดการเสียหน้าน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่อาจจะประโยชน์ต่อผู้ฟังเพียงพอที่จะไม่ต้องคำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง ผู้พูดก็จะกระทำการที่เขาต้องการโดยเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในข้อ 1. คือ ใช้ภาษาอย่างตรงไปตรงมา (baldly on record) ห้วน ลั่น ไม่มีการอ้อมค้อม เช่น ในสถานการณ์ที่ผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังกำลังจะเหยียบเบรกล้อกล้วย และการเตือนจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง เขาก็ใช้กลวิธีทางภาษาที่ตรงไปตรงมา "Watch out!" ถ้าผู้พูดคาดการณ์ว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดการเสียหน้าเพิ่มขึ้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่มีการตกแต่งคำพูด เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน้าบางส่วนของผู้ฟัง เพื่อลดความรุนแรงของคำพูดนั้น คือเมื่อผู้พูดเห็นว่าการกระทำของตนอาจก่อให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังบางส่วนแต่ไม่รุนแรงมาก ผู้พูดอาจจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในข้อที่ 2 หรือกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก (positive politeness) ซึ่งการใช้กลวิธีนี้ผู้พูดจะพูดอย่างตรงไปตรงมา แต่มีตกแต่งถ้อยคำเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน้าด้านบวกบางส่วนของผู้ฟัง เช่น "Lend us two bucks then, wouldja Mac?" กลวิธีนี้เป็นการใช้คำพูดที่แสดงความสนิทสนม ซึ่งผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดและผู้ฟังมี

ความสัมพันธ์กัน เป็นพวกเดียวกัน ดังนั้นเมื่อผู้พูดกระทำการกระทำที่คุกคามหน้าต่อผู้ฟัง ผู้ฟังก็อาจจะรู้สึกถึงการคุกคามหน้าของการกระทำนั้นน้อยลง และถ้าผู้พูดเห็นว่าการกระทำของตนจะคุกคามหน้าผู้ฟังมากขึ้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ (negative politeness) ซึ่งการใช้กลวิธีนี้ผู้พูดจะพูดอย่างตรงไปตรงมาเช่นกัน แต่จะตกแต่งด้วยคำเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านลบบางส่วนของผู้ฟัง เช่น "I hate to intrude, but there is urgency." ซึ่งจัดเป็นการขอโทษเพื่อให้เห็นว่าผู้พูดเคารพในสิทธิของผู้ฟัง ส่วนกลวิธีที่ 4. หรือกลวิธีความสุภาพแบบอ้อมค้อม ไม่ตรงประเด็น (off record) นั้น ผู้พูดจะใช้เมื่อเห็นว่าสิ่งที่ตนกำลังจะพูดนั้นอาจมีความรุนแรงในการคุกคามหน้ามากหรือเกือบมากที่สุด เพราะการใช้กลวิธีนี้ผู้พูดจะพูดโดยซ่อนเร้นเจตนาในการกระทำไว้ ผู้ฟังจะไม่สามารถตีความได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดต้องการกระทำสิ่งใด ด้วยวิธีนี้ผู้พูดจึงสามารถเลี่ยงความรับผิดชอบในกรณีที่ผู้ฟังตีความคำพูดไปในทางร้าย เช่น "It's cold in here." ถ้าผู้ฟังเข้าใจว่าถ้อยคำนี้เป็นการสั่งให้ปิดเครื่องปรับอากาศหรือปิดหน้าต่าง ผู้พูดอาจจะบอกว่าเขาเพียงแต่พูดความรู้สึกของตนเท่านั้นไม่ได้มีเจตนาในการสั่งแต่อย่างใด จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้พูดตัดสินใจที่จะกล่าวถ้อยคำใดๆซึ่งเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง ผู้พูดจะเลือกกลวิธีความสุภาพที่แสดงความสุภาพมากขึ้น เมื่อผู้พูดเห็นว่าการกระทำของเขาจะมีน้ำหนักความรุนแรงในการคุกคามหน้าผู้ฟังเพิ่มขึ้น โดยเริ่มจากกลวิธีความสุภาพแบบตรงประเด็น กลวิธีความสุภาพทางบวก กลวิธีความสุภาพทางลบ และ กลวิธีความสุภาพแบบอ้อมค้อม ซึ่งน้ำหนักความรุนแรงของการกระทำที่คุกคามหน้า หรือ FTA นั้น จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยสามปัจจัย คือ ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือความสัมพันธ์คุ้นเคย ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ระดับความมีอำนาจที่ผู้ฟังมีต่อผู้พูด ซึ่งเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูด ผู้ฟัง และระดับความรุนแรงของ FTA นั้นในวัฒนธรรมนั้น เช่น การโต้เถียงหรือการวิพากษ์วิจารณ์ ในสังคมไทยอาจถือว่าเป็นเรื่องรุนแรง แต่ในสังคมอเมริกันอาจจะเป็นเรื่องที่ไม่รุนแรงมาก

นอกจากผู้วิจัยจะศึกษาเรื่องมโนทัศน์หน้าซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสุภาพนี้แล้ว ผู้วิจัยจะทบทวนงานวิจัยของลี่ซี (Lii - Shih, 1994) ที่ได้เสนอความคิดในเรื่องของวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี หรือ FSA ที่เป็นมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เช่นเดียวกัน

ลี่ซีใช้กรอบทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันในการศึกษาการปฏิเสธของชาวจีน โดยมีการดัดแปลงมโนทัศน์เรื่องการกระทำที่คุกคามหน้า (FTA) ลี่ซีเสนอว่าในการปฏิสัมพันธ์ควรมีการเพิ่มมโนทัศน์เรื่อง face - satisfying act (FSA) ซึ่งหมายถึงการกระทำอันเป็นประโยชน์

ต่อผู้ฟังซึ่งทำให้ "หน้า" เป็นที่พึงพอใจ นอกเหนือไปจากมโนทัศน์เรื่อง FTA โดยกล่าวว่ามโนทัศน์ ทั้ง 2 นี้จะสร้างความสมดุลในการอธิบายเรื่องความสุภาพมากกว่าการมองว่าวัจนกรรมเกือบทั้งหมด เป็น FTA ตามทฤษฎีของ บราวน์และเลวินสัน เนื่องจากตามปกติแล้ว ในการแสดง FSA ซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง ผู้พูดจะรู้สึกสบายใจและพยายามที่จะแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมา แต่ในทางกลับกัน ถ้าวัจนกรรมนั้นถือเป็น FTA ผู้พูดมักจะหลีกเลี่ยงที่จะแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา แต่จะพยายามใช้กลวิธีการพูดอย่างอ้อมและมีชั้นเชิง อย่างเช่นในการเชิญหรือในการเสนออาหารหรือความช่วยเหลือนั้น ชาวจีนมักจะพูดอย่างตรงไปตรงมา จนบางครั้งดูเหมือนว่าจะเป็นการคาดคั้น ครอบงำและบังคับผู้ฟัง เพราะชาวจีนเห็นว่ากรกระทำเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง และการคาดคั้นหรือการครอบงำนั้นเป็นการแสดงความจริงใจและความมีน้ำใจของผู้พูดด้วย แต่เมื่อต้องปฏิเสธ หรือขอร้อง ชาวจีนมักจะหลีกเลี่ยงการพูดอย่างตรงไปตรงมา เพราะการกระทำเหล่านี้ถือเป็น FTA ลีซีได้ให้ความเห็นว่า ถ้าไม่จัดให้การเชิญ การให้ข้อเสนอหรือการให้ของขวัญเป็น FSA แล้ว ก็จะเป็นเรื่องยากในการอธิบายว่าทำไมชาวจีนจึงมักคาดคั้น และตรงไปตรงมาในการแสดงวัจนกรรมเหล่านี้ แต่กลับแสดงการขอร้องหรือการปฏิเสธอย่างอ้อมค้อม ลีซีเสนอว่าสำหรับชาวจีน การเชิญ การให้ของขวัญ และการให้ข้อเสนอ เป็นเครื่องหมายแสดงความเป็นมิตรและความปรารถนาดี โดยหน้าที่หลักของวัจนกรรมเหล่านี้ คือการสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ทางสังคมให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ไม่ใช่การคุกคามหน้า ดังนั้นความสุภาพจึงไม่ควรเป็นเพียงแค่กลวิธีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเท่านั้น แต่ควรมองว่าเป็นกลวิธีที่ก่อให้เกิดความกลมเกลียวและมิตรภาพอันดีด้วย

ผลการวิจัยพบว่าการปฏิเสธการขอร้องซึ่งถือเป็น FTA จะมีความแตกต่างกับรูปแบบการปฏิเสธวัจนกรรมที่เป็น FSA จีน เช่นการปฏิเสธการให้ข้อเสนอ คือรูปแบบการปฏิเสธการกระทำที่เป็นประโยชน์กับผู้ฟังหรือ FSA ของชาวมี่ 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือรูปแบบที่ให้เหตุผลที่ดีและชัดเจน เช่น

(ผู้พูดและผู้ฟังเป็นเพื่อนบ้านที่ดีต่อกันและอาศัยอยู่ใกล้กัน)

S: *Mei-li, ming-tian yao-bu-yao wo song ni qu ji-chang?*

Mei-li, do you want me to give you a ride to the airport?

H: *Bu-yong le, xie-xie. Wo ge-ge yao song wo qu.*

No, thank you. My brother is going to take me there.

การปฏิเสธรูปแบบนี้ จะบอกการปฏิเสธที่ชัดเจน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและไม่ยืนกรานที่จะเสนอหรือเชิญอีกครั้งเพื่อให้ผู้ฟังตอบรับ นอกจากการปฏิเสธที่ชัดเจนแล้ว ผู้ปฏิเสธมักจะกล่าว

คำขอขอบคุณ หรือคำขอโทษด้วย ซึ่งการปฏิเสธรูปแบบนี้คล้ายกับการปฏิเสธแบบอเมริกัน และการปฏิเสธอีกรูปแบบหนึ่งคือการปฏิเสธอย่างอ้อมค้อมและคลุมเครือ โดยมักตอบปฏิเสธมากกว่า 1 ครั้ง เนื่องจากผู้ปฏิเสธมักนิยมให้เหตุผลที่ไม่ชัดเจนในการปฏิเสธ ทำให้ผู้ที่เป็นฝ่ายแสดงความปรารถนาดีนั้นยืนกรานที่จะให้ผู้ปฏิเสธตอบรับความปรารถนาดีของตน

ส่วนรูปแบบการปฏิเสธการกระทำที่คุกคามหน้า หรือ FTA ซึ่งในที่นี้คือการปฏิเสธการขอร้อง ลีซีพบว่ามี 3 รูปแบบคือ การปฏิเสธการขอร้องอย่างตรงไปตรงมาและมีการตกแต่งคำพูดเล็กน้อย การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาพร้อมกับการขอโทษและคำอธิบายที่ชัดเจน รูปแบบสุดท้ายคือ การปฏิเสธอย่างอ้อมค้อมโดยใช้หลายกลวิธีรวมกัน

เนื่องจากผู้วิจัยเห็นด้วยกับมโนทัศน์เรื่อง FSA หรือ การกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังที่ลีซีได้เสนอมานี้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเฉพาะการตอบปฏิเสธวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีประเภทต่างๆ โดยไม่ศึกษาการปฏิเสธการกระทำที่เป็น FTA เช่น การขอร้อง

2.1.2 งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีความสุขของบราวน์และเลวินสัน

จากงานวิจัยต่างๆที่ผู้วิจัยได้ทบทวนและจะเสนอต่อไปนี้ ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่ต้องการทดสอบทฤษฎีความสุขของบราวน์และเลวินสันในแง่มุมต่างๆ เช่นเรื่องมโนทัศน์ “หน้า” หรือกลวิธีที่ใช้ในการแสดงความสุภาพ ซึ่งปรากฏว่ามีทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ผู้วิจัยจะทบทวนงานวิจัยที่เป็นการศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในภาษาอื่นๆ รวมทั้งในภาษาไทย ตามลำดับ

งานวิจัยที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีความสุขของบราวน์และเลวินสัน

เดอ คาดท์ (de Kadt, 1998)

เดอ คาดท์ ต้องการทดสอบความเป็นสากลของทฤษฎีความสุขของบราวน์และเลวินสันกับภาษาซูลู โดยเก็บข้อมูลจากวิธีต่างๆ ได้แก่ การบันทึกวีดิโอ การแสดงตามบทของกลุ่มตัวอย่าง และการทำ DCT พร้อมกับการสัมภาษณ์ เดอ คาดท์กล่าวว่าการบันทึกวีดิโอเป็นเรื่องที่จำเป็นมากสำหรับงานวิจัยนี้ เพราะความสุขในภาษาซูลู ไม่สามารถพิจารณาจากคำพูดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาเรื่องท่าทางของผู้ร่วมสนทนาด้วย

จากผลการวิจัย เดอ คาดท์เห็นว่ามโนทัศน์หน้าของ บราวน์และเลวินสัน ไม่สามารถอธิบายความสุขในสังคมซูลูได้ เพราะมีความหมายที่แคบเกินไป คือมุ่งรักษาหน้าของผู้ฟังเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้มโนทัศน์หน้าของ กอฟฟ์แมน (1967) ในการอธิบายความสุขในภาษาซูลู

เพราะกอฟฟ์แมนได้กล่าวเกี่ยวกับหน้า ว่าเป็นสมบัติสาธารณะ ซึ่งได้มาระหว่างการปฏิสัมพันธ์ เท่านั้น ไม่ใช่คุณสมบัติที่ทุกคนมีเป็นของตน ดังนั้นเพื่อที่จะให้การปฏิสัมพันธ์สำเร็จ ผู้พูดและผู้ฟังหรือผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดจะต้องตระหนักและยอมรับขอบเขตของแต่ละฝ่าย คือ การเคารพตนเองและการคำนึงถึงผู้ที่เราสนทนาด้วย ซึ่งกอฟฟ์แมน เรียกกลวิธีทั้งสองนี้ว่า defensive orientation ซึ่งเป็นกลวิธีที่มุ่งเน้นการปกป้องหน้าของตนเอง และกลวิธี protective orientation ซึ่งเป็นการรักษาหน้าผู้อื่น เขาเสนอว่า ในการปฏิสัมพันธ์จะต้องมีการแสดงทั้ง 2 วิธีนี้พร้อมกัน คือ การใช้คำพูดและท่าทางที่เหมาะสมกับตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องคำนึงถึงผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายก็ต้องใช้ทั้ง 2 วิธีนี้พร้อมกันในการปฏิสัมพันธ์ด้วย ดังนั้น หน้า จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากทั้งสองฝ่าย อีกทั้งการวิเคราะห์ความสุภาพโดยใช้มโนทัศน์หน้าของกอฟฟ์แมน ยังมีข้อได้เปรียบคือไม่จำกัดอยู่แค่การวิเคราะห์ความสุภาพจากการกระทำที่คุกคามหน้าเท่านั้น แต่สามารถใช้วิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ทั่วไปได้ และยังสามารถอธิบายได้ทั้งลักษณะความสุภาพแบบที่เป็นไปตามความปรารถนาของผู้พูด (volitional) เช่น ความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายของตน โดยการใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ และความสุภาพที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของสังคม (social indexing) เช่น การใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง (honorifics) ซึ่งมักมีแบบแผนตายตัว เช่น การใช้คำราชาศัพท์

มัดซึโมโตะ (Matsumoto, 1988)

มัดซึโมโตะ ศึกษาภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นเพื่อทดสอบความเป็นสากลของทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน โดยมุ่งวิเคราะห์มโนทัศน์ “หน้า” เพื่อที่จะตอบคำถาม 2 ประการ คือ มโนทัศน์หน้าของชาวญี่ปุ่นเหมือนกับมโนทัศน์หน้าในทฤษฎีความสุภาพหรือไม่ และส่วนประกอบของหน้า ซึ่งหมายถึง หน้าด้านลบ และหน้าด้านบวกรวมกัน มีความเป็นสากลหรือไม่

ผลการวิเคราะห์พบว่า หน้า ของชาวญี่ปุ่นจะแตกต่างกับ หน้า ในทฤษฎีความสุภาพคือ โดยทั่วไป ชาวญี่ปุ่นจะเข้าใจและแสดงให้เห็นเสมอว่าตนอยู่ในตำแหน่งที่สัมพันธ์กับคนอื่นในสังคมอย่างไร เพราะฉะนั้นสิ่งที่ควบคุมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของชาวญี่ปุ่นก็คือ การแสดงและการรักษาไว้ซึ่งตำแหน่งที่สัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม ไม่ใช่การรักษาไว้ซึ่งความต้องการส่วนบุคคลและความรู้สึกเสียหน้าของชาวญี่ปุ่นจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้พูดไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตนกับคนอื่นในสังคมได้อย่างถูกต้อง โดยการใช้คำสรรพนาม หรือ รูปภาษาแสดงการยกย่องไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม เพราะการแสดงให้เห็นว่า เมื่อฝ่ายหนึ่งไม่สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและอีกฝ่ายก็รับรู้ถึงความผิดพลาดนี้ ฝ่ายที่ทำผิดจะ

ไม่ได้รับการยอมรับและเป็นฝ่ายเสียหาย ซึ่งการเสียหายเช่นนี้ แตกต่างไปจากการเสียหายใน ทฤษฎีความสุภาพ

งานวิจัยที่เห็นด้วยกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน ได้แก่

ฮิรากะ และเทิร์นเนอร์ (Hiraga and Turner, 1996)

ฮิรากะ และเทิร์นเนอร์ ได้ศึกษาการคุกคามหน้าในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและ นักเรียนในบริบททางการศึกษาแบบตัวต่อตัว โดยเปรียบเทียบระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวอังกฤษ เพื่อศึกษาความแตกต่างในการรับรู้เรื่องหน้าของทั้ง 2 กลุ่ม ในการวิจารณ์ การให้คำแนะนำ และการขอร้อง งานวิจัยนี้ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า หน้า เหมือนกับในทฤษฎีความสุภาพ คือ หน้า หมายถึง ภาพพจน์ทางสังคมที่ทุกคนต้องการ อันประกอบไปด้วยหน้าด้านลบ และ หน้าด้านบวก

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาสถานการณ์จริง 5 สถานการณ์ ซึ่ง 3 ใน 5 สถานการณ์เป็นสถานการณ์ ที่ผู้สอนเป็นผู้เริ่มการวิจารณ์ การให้คำแนะนำ และการขอร้อง และอีก 2 สถานการณ์ นักเรียน เป็นผู้เริ่มการขอร้อง สถานการณ์เหล่านี้ถูกทดสอบอีกครั้งโดยการนำไปสร้างเป็นแบบสอบถาม DCT ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นเพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าของภาษาทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือนักเรียนและผู้สอนชาวอังกฤษ 38 คน และชาวญี่ปุ่น 75 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอนชาวอังกฤษจะใช้กลวิธีความสุภาพแบบต่าง ๆ ที่คำนึงถึงหน้าทาง ด้านบวกของนักเรียน เช่น การใช้ tag question เพื่อลดความแรงในการวิจารณ์นักเรียน เนื่องจาก ผู้สอนชาวอังกฤษมองว่านักเรียนเป็นสมาชิกของชุมชนการศึกษาด้วยเช่นกัน แม้ว่าจะมีประสพ การณ์น้อยกว่า ผู้สอนจึงมีความเคารพนักเรียนบ้างในบางส่วน แต่สำหรับผู้สอนชาวญี่ปุ่นจะใช้ กลวิธี ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าของนักเรียน อย่างไรก็ตาม การกระทำนี้ถือเป็นเรื่องปกติสำหรับชาว ญี่ปุ่น เพราะบทบาทของผู้สอนชาวญี่ปุ่น คือผู้ที่มีอำนาจในฐานะของผู้แก้ไขปัญหา หรือผู้ให้คำ บปรึกษา แต่นักเรียนจะถูกมองว่าไม่ได้เป็นสมาชิกของชุมชนนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้น ผู้สอนจึงไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงหน้าด้านลบหรือหน้าด้านบวกของนักเรียน

สำหรับนักเรียนชาวอังกฤษ การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ามีการคำนึงถึงหน้าด้านบวกของตน โดยการไม่ยอมรับการวิจารณ์และมีการคำนึงถึงหน้าด้านลบของตนโดยไม่ยอมทำตามคำแนะนำ แต่สำหรับนักเรียนชาวญี่ปุ่นแล้ว มักจะยอมรับคำแนะนำซึ่งเป็นการแสดงการคำนึงถึงหน้าทาง บวกของผู้สอน รวมทั้งเป็นการยอมรับการคุกคามหน้าด้านลบของตนด้วย

แนช (Nash,1983)

แนชศึกษาพฤติกรรมการแสดงวัจนกรรมการตักเตือนของชาวอเมริกันเปรียบเทียบกับชาวจีน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยฮาวาย ที่มีอายุระหว่าง 22-35 ปี โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสร้างสถานการณ์สมมติที่กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องกล่าวตักเตือนเพื่อนคนหนึ่งที่มาขออาศัยอยู่ภายในบ้านของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนคนนี้มีมักจะกลับบ้านดึกเป็นประจำ ซึ่งเป็นการรบกวนกลุ่มตัวอย่างและครอบครัว

ผลการศึกษาพบว่า ชาวอเมริกันและชาวจีนมีการเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพที่แตกต่างกัน คือ ชาวอเมริกันมักจะนิยมใช้กลยุทธ์ความสุภาพแบบตรงทางลบตามทฤษฎีความสุภาพของ บราวน์ และเลวินสัน โดยเฉพาะวิธีการกล่าวหลีกเลี่ยง (hedging) ที่แสดงออกในรูปคำ วลี คำลงท้าย หรือประโยคคำถาม เพื่อลดความรุนแรงของการตักเตือนและเพื่อหลีกเลี่ยงการผูกมัดตนเอง เช่น

1. I'll give you a key and... maybe you try to also come in a little bit earlier.
2. It sort of disturb my sleep
3. It's been... rather noisy... at times.

ในขณะที่ชาวจีนก็มีการใช้กลยุทธ์การกล่าวหลีกเลี่ยงเช่นกัน แต่ถือว่าเป็นกลยุทธ์รอง เพราะส่วนใหญ่แล้วชาวจีนมักจะใช้กลยุทธ์ความสุภาพแบบตรงทางบวกในสถานการณ์เดียวกันนี้มากกว่า โดยเลือกใช้กลยุทธ์การให้ของขวัญ (gift-giving) ซึ่งไม่ได้หมายถึงแต่เพียงของขวัญที่จับต้องได้เท่านั้น แต่หมายถึงความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ เช่นความต้องการที่จะเป็นที่ชื่นชอบ ยกย่อง ความต้องการเอาใจใส่และความเข้าใจเป็นต้น เช่นเดียวกับของขวัญที่ชาวจีนให้แก่เพื่อนในที่นี้คือ คำพูดที่แสดงความสนใจต่อความรู้สึกของผู้ฟังว่าต้องการความเข้าใจ ความเอาใจใส่ เพื่อทำให้ผู้ฟังเกิดความพอใจและก่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในสังคมเช่น

4. Ni chu women chia wo shih fei chang huan ying

You stay at our house I welcome you heartily

5. Wo shih p'a shuoni... hui t'ai lei

I'm afraid to say (that) you... will be too tired

6. Tsai shei pien chu hsi kuan pu hsi kuan

Have you got accustomed to living here?

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การที่ชาวอเมริกันมักเลือกใช้กลยุทธ์ความสุภาพแบบตรงทางลบนั้น สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสังคมแบบปัจเจกบุคคล โดยแสดงความสนใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับตนเองเช่น การพึ่งตนเอง การสนใจในตนเอง และ สิทธิชอบเขตของแต่ละบุคคล ผ่านการ

ใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่ต้องการรบกวนผู้ฟัง ในขณะที่ชาวจีนมักจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวกในการดักเตือน เพื่อที่จะแสดงความใส่ใจต่อภาพพจน์เชิงบวกของแต่ละคน โดยต้องการแสดงให้เห็นว่าทุกคนมีความสำคัญ เป็นที่รัก เป็นที่ชื่นชอบและยอมรับของผู้พูด อันเป็นลักษณะของการดำเนินชีวิตแบบสังคมพึ่งพา

งานวิจัยต่อไปนี้จะเป็งานวิจัยที่ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทย

ภาวดี ดีฟิงตัน (Deephungton, 1992)

ภาวดี ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากการสังเกตสถานการณ์จริง และรายการโทรทัศน์ พบว่าผู้พูดภาษาไทยมีการใช้กลวิธีความสุภาพ 3 กลวิธี ตามที่ บราวน์และเลวินสัน (1987) เสนอไว้ คือ กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก (positive politeness) กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ (negative politeness) และกลวิธีความสุภาพแบบอ้อมค้อม (off record) ส่วนการใช้รูปภาษาที่พบมากในการปฏิเสธ ได้แก่ การใช้รูปภาษาที่ใช้กันเป็นประจำ เช่น “เปล่า”, “ไม่ เป็นไร”, และ “ขอตัว” การใช้อนุภาคประเภทต่างๆ ได้แก่ คำบอกสถานภาพ (status particles) เช่น ค่ะ, ครับ อนุภาคเน้นย้ำ (emphatic particles) เช่น นะ, น้า, หละ, หรืออก อนุภาคแสดงคำถาม (question particles) เช่น ไหม, หรือเปล่า อนุภาคลงท้าย (sentence final particles) เช่น นะ, สิ, เอะ, เอง และอนุภาคแสดงการหลีกเลี่ยง (hedging particles) เช่น แหม, แหม...(ก็), ไร...(ก็) รวมทั้งมีการใช้การผสมระหว่าง ระดับเสียงสูง-ต่ำประจำพยางค์ ทำนองเสียงและความสั้น-ยาวของสระของอนุภาคประเภทต่างๆ

2.2 ทฤษฎีวิัจจนกรรมของเซอร์ล

2.2.1 สารและแนวคิดของทฤษฎีวิัจจนกรรมของเซอร์ล

เซอร์ล (Searle, 1969) ในหนังสือชื่อ Speech Acts ได้แสดงความคิดเห็นในการศึกษาความหมายในบริบทของการสื่อสารว่า คำหรือประโยคไม่ใช่หน่วยสำคัญในการสื่อสารดังที่เคยเชื่อกันมา แท้ที่จริงแล้วคือ วิัจจนกรรม (Speech Act) หรือการกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์กำหนด (conditions) ของวิัจจนกรรมนั้นๆ จิตรภรณ์ (2524)

เสนอว่า ในการกล่าวถ้อยคำนั้น ผู้พูดมิได้เพียงแต่จะกล่าวคำหรือประโยคเท่านั้น แต่จะกล่าวถ้อยคำหรือประโยคต่อเมื่อมีจุดมุ่งหมายหรือความตั้งใจที่เด่นชัด และถ้อยคำนั้นจะสื่อความหมายได้ต่อเมื่อถ้อยคำเหล่านั้นมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์กำหนดของแต่ละวัจนกรรม การสื่อสารแต่ละครั้งมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. การกล่าวถ้อย (utterance act) คือการที่ผู้พูดใช้หน่วยคำ คำ หรือประโยคเพื่อการสื่อสาร
2. การบ่งเนื้อความ (propositional act) ได้แก่ การที่ผู้พูดบ่งเนื้อความของถ้อยคำที่เขากล่าวออกมาในรูปของเหตุการณ์ และผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์
3. การแสดงเจตนา (illocutionary act) คือการแสดงความตั้งใจของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำออกมา เช่น ตีความถาม ทักทาย หรือเตือน ฯลฯ

จากลักษณะทั้ง 3 ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หน่วยสื่อสารมีองค์ประกอบอยู่ 3 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นรูปภาษา (1) ส่วนที่เป็นความหมาย (2) และส่วนที่เป็นเจตนา(3)

ในการกำหนดลักษณะของวัจนกรรม หรือหน่วยสื่อสารซึ่งมีหน้าที่ในการสื่อสารนั้น เซอร์ลได้อาศัยเกณฑ์กำหนด (conditions) ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการกำหนดหน้าที่ในการสื่อความหมาย หน่วยสื่อสารที่ต่างกันก็จะมีเกณฑ์กำหนดแตกต่างกัน

เกณฑ์กำหนดต่าง ๆ นั้น อาจแบ่งได้เป็นเกณฑ์กำหนดทั่วไป และเกณฑ์กำหนดเฉพาะสำหรับหน่วยสื่อสารประเภทหนึ่ง ๆ จะมีเกณฑ์กำหนดทั่วไป เช่นเกณฑ์กำหนดที่ว่าผู้พูด-ผู้ฟัง พูดภาษาเดียวกัน มีความรู้-ความเข้าใจในภาษานั้น ๆ เป็นอย่างดี หรือผู้พูด-ผู้ฟัง อยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ไม่รบกวนการพูด-การฟัง เช่น ไม่มีเสียงดังจนพูดไม่ได้ยิน เป็นต้น ส่วนเกณฑ์กำหนดเฉพาะเป็นเกณฑ์กำหนดจำเป็นที่บ่งบอกลักษณะเฉพาะของหน่วยสื่อสาร เช่น ในวัจนกรรมการสัญญา จะต้องมีความตั้งใจเฉพาะคือ ความตั้งใจในการที่จะบังคับตัวเองให้ปฏิบัติตามที่ได้สัญญาไว้ เกณฑ์กำหนดเฉพาะเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำหรับกฎทั้ง 4 ข้อที่เซอร์ลใช้ในการอธิบายและตีความวัจนกรรมต่างๆ กฎที่ใช้กำหนดวัจนกรรมต่างๆ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กฎ คือ

1. กฎบอกเนื้อความ (Propositional Content Rule) ได้แก่ กฎที่จะบอกลักษณะของเนื้อความว่าจะต้องประกอบขึ้นด้วยกริยาและผู้แสดงกริยาอย่างน้อยหนึ่ง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือโดยทั่วไปเนื้อความจะประกอบขึ้นด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนนาม และส่วนแสดงหรือกริยาซึ่งจะต้องบอกกาลด้วย

2. กฎบอกปัจจัยพื้นฐาน (Preparatory Rule) เป็นกฎที่บ่งปัจจัยที่เป็นพื้นฐานให้หน่วยสื่อสารทำหน้าที่ที่ต้องการได้ เช่น การที่หน่วยสื่อสารจะได้รับการตีความให้เป็นการขอร้องนั้น จะต้องมียปัจจัยหนึ่งในเรื่องความเชื่อของผู้พูดว่า เขาเชื่อว่าผู้ฟังจะทำสิ่งที่เขากำลังจะขอร้องได้

3. กฎบอกความจริงใจ (Sincerity Rule) เป็นกฎที่ระบุความรู้สึก ความคิด และความ ต้องการที่แท้จริงของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจน ถ้าหากหน่วยเนื้อความขาดความจริงใจของผู้พูด หน่วยสื่อสารนั้นก็ไม้อาจทำหน้าที่ตามที่คาดหวังได้ เช่น ถ้าผู้พูดไม่ได้ตั้งใจที่จะทำตามที่ได้บอกหรือรับปากไว้ ก็ไม่ถือว่ารูปประโยคนั้นเป็นหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ในการสัญญา หรือในการถามที่ผู้พูดไม่ได้ต้องการได้รับคำตอบหรือข้อมูลจากผู้ฟังจริง ๆ ก็ไม่ถือว่าอยู่ในหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ถามคำถาม เป็นต้น

4. กฎบอกสาระสำคัญ (Essential Rule) เป็นกฎที่บอกสาระสำคัญ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยสื่อสารแต่ละชนิด เช่น หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอร้องนั้นจะต้องมีกฎบอกสาระสำคัญว่า จะต้องบ่งบอกความพยายามของผู้พูดที่จะทำให้ผู้ฟังทำสิ่งที่เขาต้องการให้ได้หรือ หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอบุคณนั้น จะมีกฎบอกสาระสำคัญจะทำให้สามารถตีความหน่วยเนื้อความว่ามีหน้าที่สื่อสารอย่างไร อย่งไรก็ดีถึงแม้ว่าหน่วยเนื้อความจะมีลักษณะสาระสำคัญที่ทำให้ตีความได้ว่าเป็นหน่วยสื่อสารใดได้แล้วก็ตาม ถ้าหากหน่วยสื่อสารนั้นขาดลักษณะความจริงใจของผู้พูดแล้ว ก็ผิดกฎข้อ 3 และหน่วยสื่อสารนั้นก็ไม่ได้ทำหน้าที่ตามที่คาดหมายไว้

จากกฎทั้ง 4 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น เซอร์ล ได้นำไปใช้ในการอธิบายและตีความหน่วยสื่อสารต่าง ๆ เช่น หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอบุคณ มีลักษณะต่าง ๆ ตามกฎทั้งหมดดังนี้

กฎกำหนด	หน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ขอบุคณ
1. กฎบอกเนื้อความ	- การกระทำของผู้ฟังในเวลาที่ผ่านมาแล้ว
2. กฎบอกปัจจัยพื้นฐาน	- การกระทำนั้นเป็นประโยชน์แก่ผู้พูด - ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นของผู้ฟังเป็นประโยชน์แก่ตนหรือผลดีแก่ตน
3. กฎบอกความจริงใจ	- ผู้พูดรู้สึกเป็นบุญคุณและซาบซึ้งต่อการกระทำนั้น
4. กฎบอกสาระสำคัญ	- ผู้พูดมีการแสดงออกทางวาจาถึงความรู้สึกสำนึกหรือระลึกถึงบุญคุณที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัจนกรรมต่างๆในภาษาไทยนั้น มีผู้ที่ได้ศึกษาไว้บ้าง แต่สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเลือกบททวนเฉพาะวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธมากที่สุด ซึ่งได้แก่งานวิจัยของจิตราภรณ์ (2524)

จิตราภรณ์ เกียรติไพบูลย์ (2524)

จิตราภรณ์ ศึกษาคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงอรรถศาสตร์ตามแนววัจนกรรมของเซอร์ล โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อกำหนดคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย และเพื่อจำแนกประเภทของคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธเฉพาะแบบที่มีรูปประโยคที่มีคำลงท้ายแสดงคำถาม

ผลการศึกษาแสดงว่า คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยนั้นมีลักษณะเหมือนคำถามชนิดอื่น ๆ โดยเกณฑ์กำหนดหลักสี่ข้อ อันเป็นเกณฑ์กำหนดที่แยกคำถามออกจากวัจนกรรมชนิดอื่น ๆ ด้วย และคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยอาจกำหนดได้แตกต่างไปจากคำถามชนิดอื่น ๆ โดยเกณฑ์กำหนดหลักข้อที่ 5 ที่ว่าด้วยการที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบ โดยข้อมูลนั้นอาจมีปริมาณมากหรือน้อยก็ได้ โดยอาศัยเกณฑ์กำหนดจำแนกคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ชนิดแรก ได้แก่คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิดคำถามแท้ หรือคำถามชนิดที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบน้อยมากไม่เพียงพอที่จะสามารถคาดคะเนคำตอบได้ และชนิดที่สองได้แก่ คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิดคำถามทดสอบ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องคำตอบมากพอที่จะสามารถแสดงอาการคาดคะเนคำตอบได้

2.3 งานวิจัยที่ศึกษาการปฏิเสธ

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธต่างๆ ที่เป็นงานวิจัยการปฏิเสธในภาษาต่างประเทศ และ งานวิจัยการปฏิเสธในภาษาไทยตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วิดจายา (Widjaja, 1997)

วิดจายา ได้เปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาในการปฏิเสณัระหว่างหญิงชาวอเมริกันและหญิงชาวไต้หวัน ในการวิจัยนี้ไม่ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แต่ใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างจับคู่กันเพื่อสวมบทบาทสมมติและคิดบทสนทนาขึ้นเองตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้ โดยไม่ได้มีการเตรียมตัวล่วงหน้ามาก่อน (role play) ผู้วิจัยได้สร้างสถานการณ์สมมติขึ้น 3 สถานการณ์ โดยแบ่งเป็นการปฏิเสณคนแปลกหน้า เพื่อนร่วมชั้นเรียน และเพื่อนชายซึ่งเป็นคนรักของเพื่อน อีกทั้งยังมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์หลังจากแสดงตามบทแล้ว

วิดจายาแบ่งกลวิธีที่ปรากฏในข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก และประเภทที่เป็นกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ โดยเกณฑ์ที่วิดจายาใช้ในการวิเคราะห์ที่กลวิธีคือ ความหมายของข้อความย่อยตามแบบของบีบีและคณะ (Beebe at al., 1990) ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการแยกกลวิธีต่างๆ ที่ได้ให้เป็นกลวิธีกลวิธีความสุภาพทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ ความตรงและความอ้อมของกลวิธี โดยถ้อยคำที่มีเนื้อความแสดงถึงการปฏิเสธที่ชัดเจนที่สุดจะถือว่ามีความตรงมากกว่าและถูกจัดไว้ในกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบ ส่วนถ้อยคำที่แสดงถึงการปฏิเสธอย่างอ้อมค้อม ไม่ชัดเจนจะถูกจัดไว้ในกลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก

กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางลบประกอบไปด้วยกลวิธีต่างๆ ได้แก่

1. การปฏิเสธโดยตรง เช่น I can't
2. การลดระดับความตรงของการปฏิเสธ เช่น I don't think that's a good night.
3. การปฏิเสธแบบอ้อม เช่น We are just asking for trouble
4. การแสดงความเสียใจ เช่น I'm sorry.
5. การแก้ตัว เช่น I'm busy.
6. การคัดค้าน เช่น She's a friend of mine. (กลวิธีนี้เป็นการให้เหตุผลที่ตั้งอยู่บนหลักของศีลธรรม บรรทัดฐานและค่านิยมของสังคม โดยข้อความนี้เกิดขึ้นในบริบทที่กลุ่มตัวอย่างต้องปฏิเสณัเพื่อนผู้ชายที่เป็นคนรักของเพื่อน)
7. การกล่าวหลีกเลี่ยง เช่น I don't know....

กลวิธีความสุภาพแบบตรงทางบวก ประกอบไปด้วยกลวิธีต่างๆ ได้แก่

8. การเสนอทางเลือก เช่น Can I bring my friend?
9. การตอบรับอย่างคลุมเครือสำหรับอนาคต เช่น Maybe
10. การตอบรับล่วงหน้าสำหรับการนัดในอนาคต เช่น O.K.

11. การตอบรับการนัดตามมารยาท เช่น O.K.
12. การผลัด เช่น I'll call you.
13. การแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน เช่น I'll be there for you.
14. การใช้คำพูดเชิงบวก เช่น That's very sweet of you.
15. การแสดงความคิดเห็นเชิงบวก เช่น I'd like to
16. การขอบคุณเช่น Thanks

อย่างไรก็ตาม วิจัยพบว่า ไม่ได้เน้นวิเคราะห์ในเรื่องของความสัมพันธ์ แต่เน้นการวิเคราะห์ในเรื่องของการใช้กลวิธีที่แสดงความตรง และความอ่อนของกลุ่ตัวอย่างมากกว่า

ผลการวิจัยพบว่าชาวไต้หวันมีการใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงมากกว่า เช่น ใช้ 'No, thank you.' ในการปฏิเสธแทบจะทุกประเภท ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ที่เริ่มเรียนภาษาอังกฤษ จะถูกสอนให้ใช้คำนี้ จึงนำประโยคนี้มาใช้ในเกือบทุกสถานการณ์ อันเป็นลักษณะของ overgeneralization โดยไม่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่สุภาพแต่ประการใด ในขณะที่ชาวอเมริกันมองว่าการปฏิเสธแบบนี้ไม่สุภาพ จึงนิยมที่จะใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม เช่น 'We're just asking for the trouble.' ในการที่จะปฏิเสธกับผู้ซึ่งเป็นคนรักของเพื่อน เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดกำลังปฏิเสธและตระหนักถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้น โดยที่ไม่ต้องกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นการรักษามิตรภาพไว้ต่อไป

เลี้ยว และ เบร์สนาฮาน (Liao & Bresnahan, 1996)

เลี้ยว และ เบร์สนาฮาน ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธการขอรับรองระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษ(อเมริกัน) และกลุ่มผู้พูดภาษาจีน (แมนดาริน) ในไต้หวัน โดยศึกษาจากการใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นสถานการณ์สมมติทั้งหมด 6 สถานการณ์ แบ่งเป็นการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน และการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า โดยไม่ได้บอกเกณฑ์การวิเคราะห์กลวิธีไว้

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเปรียบเทียบเชิงปริมาณ ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของ 2 วัฒนธรรม คือ ชาวจีนมักจะปฏิเสธสมาชิกในครอบครัวได้ยากที่สุด ต่างจากชาวอเมริกันซึ่งให้ ความสำคัญระหว่างเพื่อนและครอบครัวเท่ากัน จึงไม่มีกลุ่มใดที่ปฏิเสธยากเป็นพิเศษ เช่นในสถานการณ์ที่ครูขอให้นักเรียนอยู่ช่วยงานหลังเลิกเรียน การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (ในที่นี้คือ ครู) ชาวจีนมีแนวโน้มที่จะให้เหตุผลที่เฉพาะเจาะจงกว่าชาวอเมริกัน เช่น

Deng yi-xia yao da-gong, pa hwei chi-dao

'I need to work part-time in a moment, I'm afraid I will be late.'

หรือ *Lao-shi, bu hao yi-si, wo wan-shang yao gan zwo-ye.*

'Sir, I'm sorry. I have to write my homework in the evening.'

แต่ชาวอเมริกันมักจะบอกเพียงแค่ว่า

'I'm sorry I'd like to help but I got other plans.'

หรือ 'Yes I would love to help but I would have to leave early.'

ยังมีอีกหลายกลวิธีที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างชาวจีนและชาวอเมริกัน เช่น ชาวอเมริกันมักขึ้นต้นการปฏิเสธด้วยการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่าชาวจีน เช่น

'Sorry, I really wish I could but I've got other things to do.' หรือ

'Yes I would love to help but I have to leave early.'

ในขณะที่ชาวจีนก็มีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวกด้วยประโยคที่เท่ากับ 'I would love to' เหมือนกัน แต่มีการใช้ที่น้อยกว่าชาวอเมริกันมาก และถึงแม้รูปประโยคแบบนี้จะแสดงถึงความสุภาพในการปฏิเสธในภาษาอังกฤษ แต่ก็ไม่ใช่ชาวจีนจะสุภาพน้อยกว่าชาวอเมริกัน แต่เป็นเพราะรูปประโยคแบบนี้ไม่ใช่รูปแบบปกติที่จะใช้ปฏิเสธสำหรับชาวจีน โดยทั่วไปชาวจีนมักจะปฏิเสธด้วย

Dwei-bu-qi, jin-tian wo you shi yao zwo

'Sorry, I have things to do today.'

หรือ *Lao-shi, wo you hen zhong-yao de shi, shi-zai wu-fa liou xia lai.*

'Sir/Ma'am, I have very important things to do. I really cannot stay.'

จากกลวิธีต่างๆที่พบในการวิจัยนี้ เลี้ยวและเบริสนาฮานได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่าการที่ชาวจีนต้องปฏิเสธบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครอบครัวนั้น มักจะมีการอ้างเหตุผลต่างๆที่อยู่เหนือการควบคุมจึงต้องปฏิเสธอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ สังคมจีนมีลักษณะสังคมแบบพึ่งพากัน ดังนั้น เมื่อต้องการปฏิเสธอะไรสักอย่าง ชาวจีนจะไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อนที่จะปฏิเสธ เพราะเกรงว่าจะถูกบังคับให้ทำตาม ส่วนชาวอเมริกันมักจะแสดงความคิดเห็นเชิงบวกก่อน เพราะลักษณะการปฏิเสธของชาวอเมริกัน จะให้ความสำคัญต่อคำขอร้อง ซึ่งแสดงให้ผู้ที่ขอร้องเห็นว่าคำขอร้องของเขามีความสำคัญ แล้วจึงบอกเหตุผลที่ไม่สามารถทำตามได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธในภาษาไทย มีดังต่อไปนี้คือ

ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542)

ธนพรพรชัย ศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นการเติมเต็มบทสนทนา

การให้ความช่วยเหลือไปเวลาอื่นแทนมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นการตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงโดยไม่มีการผลัดที่จะให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด โดยกลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้ในการปฏิเสธนั้น คือกลวิธีการ ขอโทษ ตามด้วยการให้เหตุผลที่ต้องปฏิเสธมากที่สุด และเหตุผลส่วนใหญ่จะเป็นเหตุผลทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงมากนัก เช่น ยุ่งมาก หรือ ไม่มีเวลา เป็นต้น อย่างไรก็ตามในสถานการณ์นี้ ไม่พบการใช้กลวิธีการกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำว่า “ไม่” แต่อย่างใด ส่วนในการปฏิเสธการขอร้องของสาวใช้ที่ขอร้องให้กลุ่มตัวอย่างพาไปงานแสดงคอนเสิร์ต เนื่องจากไม่รู้ว่าสถานที่จัดอยู่ที่ใดนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะปฏิเสธคำขอร้องอย่างสิ้นเชิง และบางส่วนจะให้การผลัดหรือการเสนอการให้ความช่วยเหลือในเรื่องอื่นแทน

ในเรื่องของความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน นั้น พบว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างปฏิเสธอาจารย์ ประมาณ 87% ของผู้ที่ตอบปฏิเสธจะแสดงการขอโทษ แต่ในการปฏิเสธสาวใช้ พบการขอโทษเพียงแค่ 17% เท่านั้น และในการปฏิเสธสาวใช้ยังพบกลวิธีการปฏิเสธอีก 3 กลวิธีที่ไม่ปรากฏในการปฏิเสธอาจารย์ ได้แก่ การปฏิเสธโดยใช้คำว่า “ไม่” โดยตรง การปฏิเสธโดยให้คำแนะนำ และการปฏิเสธโดยการให้อนุญาต ซึ่งพานโพธิ์ทองได้กล่าวว่ากลวิธีการให้อนุญาตนี้อาจจะไม่ใช่กลวิธีทั่วไปที่ใช้ในการปฏิเสธ แต่ในงานวิจัยนี้พบการที่กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธสาวใช้ซึ่งขอร้องให้กลุ่มตัวอย่างพาไปคอนเสิร์ตว่า “ฉันให้เธอไปกับเพื่อน” ซึ่งหมายถึงการที่อนุญาตให้สาวใช้ไปคอนเสิร์ตได้ แต่ไม่ได้เป็นผู้พาไปตามที่สาวใช้ขอร้อง

ในการศึกษาปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ผลการวิจัยพบว่าในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งจะตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงและไม่มีใครเสนอที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มเวลาภายหลัง แต่ในการปฏิเสธเพื่อนสนิท กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเท่านั้นที่จะปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง ส่วนใหญ่จะนิยมผลัดและเสนอการให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแทน ส่วนกลวิธีที่พบในการปฏิเสธเพื่อนสนิทแต่ไม่พบในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียนมี 2 กลวิธี ได้แก่การขอร้อง เช่น “อย่าโกรธกันนะ” และ การกล่าวตักเตือนเรื่องที่เพื่อนมักจะไม่เข้าห้องเรียน อย่างไรก็ตามในการปฏิเสธคนแปลกหน้าพบว่าการที่กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดจะปฏิเสธโดยสิ้นเชิงและไม่พบการผลัดหรือการเสนอทางเลือกอื่นแต่อย่างใด และกลวิธีที่เป็นที่นิยมใช้มากที่สุดคือการกล่าวขอโทษ ตามด้วยการให้เหตุผล โดยที่เหตุผลที่ให้มักจะเป็นเหตุผลที่ปฏิเสธเพื่อประโยชน์ของตัวเอง

ผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า สถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังนั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความยากง่ายในการตอบปฏิเสธและการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย อีกทั้งในการปฏิเสธ ผู้พูดภาษาไทยมีการใช้กลวิธีความสุภาพต่างๆ

เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง แต่ถ้าเป็นการปฏิเสธคนแปลกหน้านั้น ถึงแม้จะง่ายที่จะกล่าวปฏิเสธ พบว่าผู้พูดภาษาไทยมักจะปฏิเสธอย่างสุภาพมากกว่าผู้ที่สนิทสนมกัน แต่ทั้งนี้อาจไม่ใช่เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง แต่เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองที่ไม่ต้องการถูกมองว่าไม่มีมารยาทก็เป็นได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิเสธทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยพบว่าวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นที่นิยมมากที่สุด คือ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สำหรับกลวิธีการปฏิเสธที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในการปฏิเสธทุกประเภทได้แก่ การให้เหตุผล ซึ่งแต่ละสังคมก็มีลักษณะการให้เหตุผลที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ก็พบกลวิธีอื่นๆอีก เช่นการขอบคุณ และการเสนอทางเลือกอื่น เป็นต้น และผลการวิจัยของงานวิจัยเหล่านี้ก็แสดงให้เห็นว่าสถานภาพทางสังคมมีความสำคัญต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธ และเนื่องจากงานวิจัยนี้มีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของธนพรชมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะใช้กลวิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลแนวเดียวกับธนพรช