

บทที่ 4

ความสุภาพในการขอร้อง ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

บทนี้เป็นการกล่าวถึงกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในจดหมายธุรกิจภาษาไทย โดยเป็นการกล่าวถึงและรายละเอียดของแต่ละกลวิธี รวมทั้งความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีด้วย

4.1 กลวิธีความสุภาพในการขอร้อง

ในลำดับนี้จะกล่าวถึงลักษณะสำคัญ สาเหตุของการนำมาใช้ และตัวอย่างของแต่ละกลวิธี อนึ่งการจำแนกกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจด้วยจดหมายในภาษาไทยนี้ผู้วิจัยได้อาศัยความหมายที่ดีความได้จากรูปภาษาและเจตนาของผู้ใช้ภาษาเป็นเกณฑ์ในการจำแนก โดยอาศัยแนวคิดเรื่องหลักความสุภาพของเลคอฟมาเป็นส่วนช่วยในการจำแนก พร้อมทั้งนำแนวคิดของบราวน์และเลวินสันมาใช้ในการวิเคราะห์ ทั้งนี้แม้ยังมีข้อโต้แย้งในแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน แต่แนวคิดนี้ยังมีข้อดีอยู่หลายประการ โดยเฉพาะการจัดแบ่งกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันเป็นการจำแนกกลวิธีที่ชัดเจน และมีความหลากหลายในการจัดกลุ่มโดยอาศัยลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี อย่างไรก็ตามแนวคิดของ บราวน์และเลวิน เพียงแนวคิดเดียวนั้นไม่ครอบคลุมจนสามารถวิเคราะห์และอธิบายปรากฏการณ์ทุกอย่างในจดหมายธุรกิจได้ ดังนั้นงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของลีชและบลุมกุตกาเข้ามาช่วยเสริมในบางจุดที่แนวคิดของบราวน์และเลวินสัน ยังมิได้มีการกล่าวถึงเพื่อให้การวิเคราะห์ของการวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจด้วยจดหมายในภาษาไทยสามารถจำแนกออกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ การยกย่องเป็นกลวิธีที่แนวคิดต่างๆให้ความสนใจ โดยเฉพาะแนวคิดของบราวน์และเลวินสันการแสดงการยกย่องเป็นประเด็นหลักในความสุภาพเชิงลบ เนื่องจากความสุภาพเชิงลบเป็นการแสดง

ความยกย่องนับถือ ซึ่งบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) กล่าวว่าความสุภาพเชิงลบเป็นหัวใจของพฤติกรรมแสดงความนับถือ และการแสดงการยกย่องนับถือปรากฏในระบบการแสดงการยกย่อง (honorific system) ของหลายภาษา ลีช (Leech, 1983) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการยกย่องในการศึกษาความสุภาพ โดยจัดให้การกล่าวถ้อยคำยกย่องผู้อื่นเป็นประเด็นที่อยู่ในหลักการยกย่องผู้ฟัง (Approbation Maxim)

ในส่วนของการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ วัจนกรรมที่ถูกนำมาใช้เป็นกลวิธีความสุภาพได้แก่ การสัญญา การชม การขอโทษ และการขอบคุณ ซึ่งวัจนกรรมดังกล่าวล้วนเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี พึงพอใจ สอดคล้องกับกฎการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make the addressee feel good, be friendly) ของเลคอฟ (Lakoff 1973, 1989) ที่กล่าวถึงการที่ผู้พูดจะเลือกพูดในสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี ไม่พูดในสิ่งที่ผู้ฟังไม่ชอบ เพียงแต่ในทัศนะของเลคอฟนั้นกฎความสุภาพประเด็นนี้คือการแสดงความเป็นมิตรกับผู้สนทนาในสถานการณ์ที่สร้างหรือแสดงความสนิทสนม แต่จากข้อมูลการขอร้องในการติดต่อธุรกิจด้วยจดหมายในภาษาไทยปรากฏว่ากลวิธีการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจสามารถปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้เขียนและผู้อ่านอาจไม่มีความสนิทสนมกันก็ได้ ซึ่งอรองค์ (Chakam, 2006) พบว่ากรณีนี้ได้ปรากฏในการขอร้องในจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษที่เขียนโดยคนไทยเช่นกัน โดยปรากฏการกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านในการขอร้องในจดหมายดังกล่าวแม้ว่าจะเป็นการติดต่อทางธุรกิจกันเป็นครั้งแรก

นอกจากการยกย่องแล้ว การใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกเป็นกลวิธีที่สอดคล้องกับแนวคิดความสุภาพตามหลักความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973) เช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กับกฎการให้ทางเลือกผู้ฟัง (Give option) เลคอฟกล่าวว่า ผู้พูดจะเปิดโอกาสให้ผู้สนทนาได้เลือกกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนา เช่น การขอร้องด้วยประโยคคำถาม เพื่อให้ผู้ฟังมีโอกาสในการตอบคำถาม แทนการตอบรับหรือปฏิเสธโดยตรง การใช้ความสุภาพในลักษณะดังกล่าวมักปรากฏในชีวิตประจำวันและในกรณีที่ผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมกัน อย่างไรก็ตามจากข้อมูลการขอร้องในการติดต่อธุรกิจด้วยจดหมายในภาษาไทย การใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกมิได้ปรากฏเฉพาะในกรณีที่ผู้อ่านและผู้เขียนหรือองค์กรของทั้งสองฝ่ายมีความสนิทสนมกันเท่านั้น แต่ยังปรากฏในกรณีที่ทั้งสองฝ่ายดำเนินการติดต่อทางธุรกิจกันเป็นครั้งแรกด้วย

ลีช (Leech, 1983) ยังเป็นอีกผู้หนึ่งที่กล่าวถึงประเด็นการให้ทางเลือกไว้เช่นเดียวกัน โดยเห็นว่าเกณฑ์ทางเลือก (optional scale) เป็นปัจจัยหนึ่ง que ผู้พูดควรพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนที่จะกล่าว วัจนกรรมออกไป กล่าวคือ ถ้อยคำที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ตัดสินใจเป็นถ้อยคำที่สุภาพ ในขณะที่ถ้อยคำที่ปิดกั้นโอกาสดังกล่าวเป็นถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการเสนอทางเลือกดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการไม่บีบบังคับผู้ฟัง (Don't impose) ซึ่งสอดคล้องกับ

กฎความสุภาพของเลคอฟด้วย เพราะการที่ผู้ถูกขอร้องมีโอกาสเลือกในสิ่งที่ตนต้องกระทำเปรียบเสมือนการลดการบีบบังคับผู้ถูกขอร้อง

นอกจากการเสนอทางเลือกแล้วยังมีกลวิธีอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการไม่บีบบังคับผู้ฟัง ได้แก่ การให้เหตุผล การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ กล่าวคือ ทั้ง 3 กลวิธีล้วนแสดงถึงการไม่ต้องการหรือมิได้บังคับให้ผู้ฟังต้องปฏิบัติตามการขอร้อง โดยการให้เหตุผลเป็นการแสดงให้ผู้ถูกขอร้องทราบถึงสาเหตุที่เป็นส่วนส่งผลให้ผู้เขียนต้องแสดงการขอร้อง มิได้มีเจตนาบังคับให้ผู้อ่านต้องกระทำตาม ส่วนบรรทัดและเลวินสันได้จัดการให้เหตุผล (Give reason) เป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง โดยจัดเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกเนื่องจากการให้เหตุผลเป็นการดึงผู้ฟังเข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม ซึ่งทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังมีจุดมุ่งหมายร่วมกันจนกลายเป็นความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งการที่ให้ความร่วมมือกันหรือเป็นผู้ร่วมมือกันนี้จะเป็นการตอบสนองต่อหน้าด้านบวกของผู้ฟัง สำหรับการไม่บีบบังคับผู้ถูกขอร้องในส่วนของการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจเป็นแนวทางเดียวกับกลวิธีการให้เหตุผล กล่าวคือ เป็นการแสดงให้ผู้อ่านรับทราบถึงความจำเป็นหรือบริบทต่างๆทางธุรกิจอันเป็นผลที่ก่อให้เกิดการขอร้องซึ่งผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ที่อยู่ในแวดวงทางธุรกิจเช่นกันจึงสามารถเข้าใจความจำเป็นและบริบทดังกล่าวได้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้ถูกบังคับจากผู้ขอร้อง ส่วนการแสดงความหวังนั้น สื่อให้ผู้ถูกขอร้องเห็นถึงความคาดหวังของผู้ขอร้องว่าต้องการให้ผู้ถูกขอร้องกระทำตามที่ขอร้อง ซึ่งการแสดงความหวังนี้อาจทำให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้ถูกบังคับให้ต้องกระทำ เพียงแต่เป็นการคาดหวังของผู้ขอร้องเท่านั้น

จากกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจในภาษาไทยสะท้อนว่าผู้ขอร้องคำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ถูกขอร้องค่อนข้างมากโดยปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านลบหลายกลวิธี เช่น การยกย่อง การใช้วัจนกรรมขอโทษ การใช้วัจนกรรมขอบคุณ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการขอร้องเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ถูกขอร้อง เพราะเป็นการก้าวล้ำเข้าไปในส่วนที่เป็นอิสรภาพของผู้ถูกขอร้อง และอาจทำให้ผู้ถูกขอร้องลำบากใจในการที่จะต้องกระทำตามที่ได้รับการขอร้อง ซึ่ง อรอนงค์ (Chakam, 2006) เห็นว่า ประเด็นดังกล่าวสัมพันธ์กับเรื่องความเกรงใจอันเป็นประเด็นสำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทย อย่างไรก็ตามก็ตีกลวิธีความสุภาพด้านบวกก็ไม่ได้หมดความสำคัญไปจากการขอร้องในจดหมายธุรกิจภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจากบริบททางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับหน้าด้านบวกอย่างมาก กล่าวคือ ในวงการธุรกิจการได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้อื่น รวมทั้งการเป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มหรือการมีเครือข่ายทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญในการประสบความสำเร็จในทางธุรกิจ ดังนั้นจึงส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหลายกลวิธีเช่นกัน เช่น การใช้วัจนกรรมการสัญญา การให้เหตุผล การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องนั้นประกอบด้วยกลวิธีที่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน และกลวิธีที่ไม่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน โดยกลวิธีที่ใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน ได้แก่ การยกย่อง การใช้วจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การแสดงความหวัง ส่วนกลวิธีที่ไม่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน ได้แก่ การให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นภาพรวมและที่มาของการจำแนกกลวิธีความสุภาพ จากนั้นไปจะขอกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละกลวิธีดังนี้

4.1.1 การยกย่อง

เป็นการใช้กลวิธีที่ผู้ขอร้องแสดงให้ผู้ที่ถูกขอร้องรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่องจากผู้ขอร้องหรือจากสังคม โดยการยกย่อง การยกย่องผู้อื่นและการถ่อมตัวเป็นวัฒนธรรมสำคัญประการหนึ่งของสังคมไทย และในด้านของการประกอบธุรกิจการยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเป็นกลวิธีที่สำคัญมาก กล่าวคือไม่ว่าบุคคลหรือองค์กรที่ติดต่อกับนั้นจะอยู่ในสถานภาพที่สูงหรือต่ำกว่าก็ตาม แต่การแสดงการยกย่องให้เกียรติจะปรากฏอยู่เสมอ เนื่องจากเหตุผลสำคัญประการหนึ่งก็คือการนำมาซึ่งผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ

ตามปกติธรรมดาเมื่อผู้ใดได้รับการแสดงการยกย่องก็ย่อมรู้สึกดี เกิดความพึงพอใจ ทำให้อยากที่จะติดต่อกิจกับผู้ที่ให้การยกย่องตน เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับ และการยกย่องนับถือ (Maslow, 1954) ดังนั้นเมื่อนำกลวิธีนี้มาใช้ในการขอร้องสิ่งที่ตามมาก็คือผู้ฟังหรือผู้ถูกขอร้องก็อยากปฏิบัติตามที่ได้รับการขอร้อง อย่างไรก็ตามสิ่งที่น่าสังเกตว่าในขณะที่ผู้ขอร้องแสดงการยกย่องผู้ถูกขอร้องนั้น แม้ว่าจะอาจมีการขอมลตนเองแฝงอยู่บ้างแต่ผู้ขอร้องไม่ได้แสดงการลดตัวเองหรือถ่อมตัวอย่างชัดเจน กล่าวคือ เป็นการยกย่องผู้อื่นแต่ก็ไม่ได้ลดค่าของตนเองลง ทั้งนี้เนื่องจากการลดตัวเองหรือถ่อมตัวเองมากเกินไปจะไม่เป็นผลดีต่อการต่อรองและการดำเนินการทางธุรกิจ ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจไม่สอดคล้องกับแนวคิดของลิซซามากนัก เนื่องจากว่าลิซซถือว่ายิ่งถ่อมตัวมากก็ยิ่งสุภาพมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลิซซไม่ได้ศึกษาภาษาที่ใช้ในวงการธุรกิจและไม่ได้ให้ความสำคัญกับสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดการใช้ความสุภาพมากนัก

ประเด็นหนึ่งที่น่าสังเกตคือ การแสดงการยกย่องนั้นอาจกล่าวได้ว่าถูกนำมาใช้ในลักษณะที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนในภาษาที่ใช้เขียนในจดหมาย มีรูปแบบที่ตายตัวเรียกว่าใช้กันเป็นประเพณีนิยม เป็นแบบแผนที่มีการยึดถือปฏิบัติตาม ซึ่งจากการเข้าไปอยู่ร่วมในองค์กร

ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าบางครั้งผู้พูดหรือผู้ขอร้องก็มิได้มีเจตนาในการแสดงการยกย่องผู้ฟังหรือผู้ถูกขอร้องอย่างจริงจัง แต่จำเป็นต้องใช้กลวิธีนี้ตามแบบแผนที่ปฏิบัติกันมา และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่จะได้รับตอบกลับมา นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่ากรยกย่องดังกล่าวถูกนำมาใช้เนื่องจากการใช้ตามแบบแผนที่ปฏิบัติกันมา

ตัวอย่างที่ 1

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน

ตัวอย่างที่ 2

ขอความกรุณาท่านในการตรวจสอบ

ตัวอย่างที่ 1 และ 2 แสดงการยกย่องผู้รับจดหมายโดยการใช้คำว่า “ท่าน” เมื่อกล่าวถึงผู้ถูกขอร้อง ซึ่งคำเรียกขานดังกล่าวเป็นคำเรียกขานบุคคลที่กำลังติดต่อกับความยกย่องให้เกียรติ โดยในตัวอย่างที่ 1 เป็นการขอให้ผู้ถูกขอร้องดำเนินการติดต่อกลับ ในขณะที่ตัวอย่างที่ 2 เป็นการขอให้ผู้ถูกขอร้องตรวจสอบเอกสารที่ผู้ขอร้องส่งให้ จะเห็นได้ว่าในการกล่าวถึงผู้ถูกขอร้องหรือบุคคลอื่นโดยการใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 2 ดังในตัวอย่างที่ 1 และ 2 นั้น พบว่าสรรพนามที่นำมาใช้เป็นคำสรรพนามที่แสดงการยกย่องทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเฟรเซอร์และโนเลน (Fraser and Nolen, 1981) ที่ว่าผู้พูดและผู้ฟังจะต้องให้ความยกย่องแก่กัน ในขณะที่ดำเนินการสนทนา และการยกย่องนี้มีได้ใช้แต่กับผู้ที่มิสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น ซึ่งในประเด็นหลังนี้พบว่าในกรณีการขอร้องในจดหมายธุรกิจในภาษาไทย การใช้คำสรรพนามแสดงการยกย่องดังกล่าวถูกนำมาใช้ไม่ว่าผู้ถูกขอร้องจะมีสถานภาพสูงกว่าหรือต่ำกว่าผู้ขอร้อง จากข้อมูลจดหมายที่รวบรวมมานั้นพบว่านอกจากการเรียกขานผู้รับจดหมายว่า “ท่าน” แล้ว ยังปรากฏการเรียกผู้รับจดหมายว่า “คุณ” แต่จะปรากฏในจดหมายเพียง 2 ฉบับเท่านั้น

ตัวอย่างที่ 3

คุณสามารถชำระค่าบริการตามวิธีที่คุณสะดวก

ตัวอย่างที่ 4

ตามที่ได้ประสานงานกับคุณXXXในกรณีที่บริษัทฯ ต้องการนำรถเข้าไปรับPVC RESIN

ตัวอย่างที่ 3 และ 4 แสดงการยกย่องผู้รับจดหมายโดยการใช้คำว่า “คุณ” เมื่อกล่าวถึงผู้ถูกขอร้อง ซึ่งคำเรียกขานดังกล่าวเป็นคำเรียกขานบุคคลที่กำลังติดต่อกับด้วยความยกย่องให้เกียรติ แต่ตัวอย่างที่ 3 แตกต่างจากตัวอย่างที่ 4 ตรงที่ปรากฏชื่อของผู้ถูกขอร้องตามมาด้วย

นอกจากการใช้คำสรรพนามเพื่อแสดงการยกย่องแล้วยังปรากฏการใช้คำกริยาและสำนวนที่แสดงถึงการยกย่องผู้ถูกขอร้องด้วย

ตัวอย่างที่ 5

ใคร่ขอเรียนให้ทราบถึงนโยบายและเจตนารมณ์ที่ชัดเจน

ตัวอย่างที่ 6

ใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ 5 และ 6 นี้ แสดงการยกย่องโดยการใช้นาม “ใคร่ขอเรียนให้ทราบ” และ “ใคร่ขอความกรุณา” ซึ่งสุภาพมากกว่าคำว่า บอก รู้ หรือช่วย

เป็นที่น่าสังเกตว่ารูปศัพท์และสำนวนแสดงการยกย่องที่ปรากฏในข้อมูลจะปรากฏซ้ำๆ ในจดหมายธุรกิจแทบทุกฉบับจนอาจกล่าวได้ว่ารูปศัพท์และสำนวนดังกล่าวเป็นถ้อยความที่เป็นแบบแผน (formulaic utterances) ในจดหมายธุรกิจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อความที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจอยู่ในบริบทของภาษาเขียนและเป็นการเขียนให้บุคคลภายนอกองค์กรอ่าน ดังนั้นภาษาที่ถูกนำมาใช้จึงเป็นภาษาที่เป็นทางการ ซึ่งถ้อยความที่เป็นแบบแผนดังกล่าวก็สื่อถึงความเป็นทางการด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าหลายครั้งที่ความสุภาพกับการแสดงการยกย่องและความเป็นทางการปรากฏควบคู่กันอยู่เสมอจนบางครั้งแยกออกจากกันได้ยาก

บราวน์และเลวินสันก็ได้กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพที่มีความสอดคล้องกับกลวิธีการยกย่องซึ่งได้แก่กลวิธีที่ใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง (Give deference) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการที่จะกล่าวว่าการแสดงการยกย่องให้เกียรตินั้นเป็นความสุภาพด้านลบของมนุษย์ตามที่บราวน์และเลวินสันเสนอนั้นอาจไม่ถูกต้องเสียทีเดียวนัก ทั้งนี้เนื่องจากการที่ผู้ฟังหรือผู้ถูกขอร้องได้รับการยกย่องหรือให้เกียรติอาจมิได้ทำให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกว่าคุณกรบถวนแต่กลับรู้สึกดีที่ตนเป็นผู้มีเกียรติ และเมื่อพิจารณาแนวคิดของลีซพบว่า กลวิธีนี้ยังสอดคล้องกับหลักความสุภาพของลีซในกรณีที่ว่าเป็นหลักการถ่อมตนเองหรือการลดการยกย่องตนเองและเพิ่มการยกย่องผู้อื่น รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการชื่นชมยินดีกล่าวคือเป็นการลดการไม่ยกย่องผู้อื่น

4.1.2 การใช้วาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังฟังพอใจ

วาทกรรมคือ การกระทำโดยใช้คำพูด (Searle, 1969) สามารถจำแนกได้หลายประเภท เช่น การแนะนำ การสัญญา การขอร้อง เป็นต้น และวาทกรรมหลายประเภทเป็นวาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกดี รู้สึกว่าตนได้รับความปรารถนาดีจากผู้พูด ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้แสดงวาทกรรม จากเหตุผลดังกล่าววาทกรรมจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแสดงความรู้สึก ได้แก่ การสัญญา การชม การขอโทษ และการขอขอบคุณ โดยที่การสัญญาจัดเป็นวาทกรรมที่อยู่ในกลุ่มการผูกมัด (Commissive) เนื่องจากการสัญญาเป็นการกำหนดให้ผู้พูดต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ฟัง ในขณะที่ การชม การขอโทษ และการขอขอบคุณ เป็นวาทกรรมที่อยู่ในกลุ่มการแสดงความรู้สึก (Expressive) เนื่องจากการแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้พูด ซึ่งวาทกรรมดังกล่าวนอกจากจะนำเสนอความคิดหรือความรู้สึกของผู้พูดแล้วยังมีผลในการกระชับความสัมพันธ์ การแสดงความเป็นมิตร และการมีมารยาท ซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกที่ดี แต่ทั้งนี้ วาทกรรมดังกล่าวจะแสดงความรู้สึกได้ก็ต้องอยู่ในสถานการณ์การพูดที่เหมาะสมด้วย (Fraser and Nolen, 1981) โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละวาทกรรมดังนี้

การสัญญา

กลวิธีการสัญญาคือ การที่ผู้พูดให้คำมั่นหรือให้คำสัญญาต่อผู้ฟังว่าจะกระทำให้บางสิ่งบางอย่างให้ โดยรวมถึงการสัญญาว่าเหตุการณ์บางเหตุการณ์ที่อยู่ในความควบคุมจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งในทางธุรกิจการสัญญาเป็นคำมั่นที่ผู้กระทำการสัญญาต้องรักษาคำสัญญานั้นอย่างมั่นคง เพราะการปฏิบัติตามคำสัญญาหรือไม่นั้นอาจส่งผลกระทบต่อการค้าในอนาคต ซึ่งการไม่ทำตามคำสัญญาในเรื่องสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังหรือผู้ถูกสัญญาอาจได้รับความเสียหาย และในบางกรณีอาจถึงขั้นล้มละลายได้ นอกจากนี้การไม่ปฏิบัติตามคำสัญญาแม้เพียงเล็กน้อยอาจส่งผลให้ผู้สัญญาขาดความน่าเชื่อถือ ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือ หรือการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2549; Pompitakpan, 2000) ซึ่งกรณีการรักษาคำสัญญาดังกล่าว ส่งผลให้การสัญญามีความสัมพันธ์กับการรักษาภาพลักษณ์ของผู้สัญญาด้วย (self politeness) และจากการที่ผู้วิจัยได้เข้าสังเกตการณ์ในองค์กรธุรกิจทำให้ทราบว่า การรักษาคำสัญญาเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงเสมอ

จากข้อมูลที่ปรากฏในการขอร้องในจดหมายธุรกิจพบว่า การสัญญาที่ปรากฏส่วนใหญ่ มักเป็นการสัญญาในการรักษาเรื่องราวหรือการกระทำบางประการของผู้ถูกขอร้องไว้เป็นความลับ

ซึ่งตัวอย่างการสัญญาในลักษณะนี้มีมักปรากฏในกรณีการขอให้ระบุข้อมูล ดังนั้นการสัญญาจึงเป็นเสมือนข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นข้อผูกมัดต่อผู้ขอร้องเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถูกขอร้องว่าในกรณีที่ผู้ถูกขอร้องกระทำตามที่ผู้ถูกขอร้องจะไม่เกิดเหตุการณ์หรือสิ่งที่ผู้ถูกขอร้องวิตกกังวล เช่น การเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณชน โดยไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้ถูกขอร้อง นอกจากนี้แม้ว่าการสัญญาในการขอร้องในจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทยมีความใกล้เคียงกับกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในชีวิตประจำวันอยู่ แต่เมื่อพิจารณาหลักการในรายละเอียดจะพบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของเนื้อหาในการสัญญา กลวิธีการแสดงการสัญญา และความถี่ในการปรากฏ เนื่องจากการสัญญาเป็นการผูกมัดตนเองมากจนเกินไป ส่งผลให้ปรากฏการสัญญาเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น โดยการสัญญาในการขอร้องในการติดต่อทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทยมักจะเป็นการสัญญาว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ถูกขอร้อง ในขณะที่เนื้อหาของการสัญญาที่ปรากฏในการขอร้องในชีวิตประจำวันมีความหลากหลายกว่า นอกจากนี้ยังส่งผลให้ความถี่ของการใช้กลวิธีนี้ในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายค่อนข้างน้อย สำหรับในส่วนของกลวิธีการแสดงการสัญญานั้นปรากฏว่า มักจะปรากฏรูปภาพที่แสดงความหนักแน่นในการสัญญาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในข้อสัญญาดังกล่าวให้กับผู้ขอร้อง

ตัวอย่างที่ 7

ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับ

ตัวอย่างที่ 8

ทั้งนี้ธนาคาร ขอยืนยันว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านที่แจ้งให้ธนาคารทราบนี้ จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับระหว่างท่านกับธนาคารเท่านั้น

จากตัวอย่างที่ 7 และ 8 มาจากการขอร้องให้ผู้ถูกขอร้องตอบแบบสอบถาม โดยในตัวอย่างดังกล่าวปรากฏการแสดงการสัญญาว่าหากผู้ถูกขอร้องให้ข้อมูลกับทางผู้ขอร้องแล้วผู้ขอร้องสัญญาว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีการเปิดเผยออกสู่สาธารณชนหรือบุคคลที่สาม เพื่อให้ผู้ถูกขอร้องได้รับความสบายใจ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ขอร้องและยอมเปิดเผยข้อมูลตามที่ผู้ขอร้องต้องการ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการใช้รูปภาพ “จะถือเป็นความลับ” เป็นการแสดงความหนักแน่นในการสัญญาด้วย ในตัวอย่างที่ 8 ผู้ขอร้องแสดงการสัญญาด้วยการใช้รูปศัพท์ “ยืนยัน” ก่อให้เกิดความรู้สึกหนักแน่นในการสัญญา และยังใช้ข้อความ “เก็บรักษา” ซึ่งสื่อให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกได้ว่าผู้ขอร้องจะดูแลรักษาข้อมูลดังกล่าว

เป็นอย่างดี ไม่ให้บุคคลที่สามล่วงรู้ นอกจากนี้ปรากฏการใช้ “เท่านั้น” เพื่อย้ำว่าจะไม่มีบุคคลอื่นรับทราบข้อมูลอย่างแน่นอน

ตัวอย่างที่ 9

ขอยืนยันว่า เราจะมุ่งสร้างสรรค์บริการที่ดีเยี่ยมเพื่อเป็นที่พึงพอใจยิ่งขึ้นแก่ท่านต่อไป

สำหรับในตัวอย่างที่ 9 ปรากฏในการขอให้ผู้ถูกขอร้องใช้บริการจากผู้ขอร้อง โดยจ่ายค่าบริการในอัตราใหม่ซึ่งสูงกว่าอัตราเดิม โดยในการขอร้องดังกล่าวผู้ขอร้องใช้กลวิธีความสุภาพ โดยการแสดงการสัญญาว่าจะให้บริการที่ดีแก่ผู้ถูกขอร้องให้ผู้ขอร้องได้รับความพึงพอใจโดยผู้ขอร้องแสดงการสัญญาด้วยการใช้รูปศัพท์ “ยืนยัน” เพื่อแสดงความหนักแน่นในข้อสัญญา เช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 8 นอกจากนี้ พบว่า ปรากฏการใช้รูปศัพท์ “มุ่งสร้างสรรค์” และ “เยี่ยม” เพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่สัญญานั้นเป็นสิ่งที่ผู้ถูกขอร้องตั้งใจและมุ่งมั่นทำอย่างดีที่สุด ซึ่งผลลัพธ์ที่ออกมาจะดีที่สุดด้วย

กลวิธีการสัญญานี้ นับว่ามีความสอดคล้องกับกลวิธีการสัญญา (Offer, Promise) ของบราวน์และเลวินสัน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ขอร้องต้องการแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือต่อผู้ถูกขอร้อง ซึ่งเป็นการทดแทนหรือตอบแทนต่อการให้ผู้ถูกขอร้องกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ เพื่อเกิดผลที่ตามมา บางประการตามที่ต้องการ แต่บราวน์และเลวินสันกล่าวว่ากลวิธีดังกล่าวเป็นการแสดงความตั้งใจที่ดีของผู้พูดที่ทำให้ความต้องการที่เกี่ยวกับหน้าด้านบวกของผู้ฟังได้รับการตอบสนอง เนื่องจากผู้พูดมีความเชื่อว่าสิ่งที่ผู้ขอร้องสัญญาให้เป็นสิ่งเดียวกับที่ผู้ฟังต้องการจะได้รับ แต่จากข้อมูลพบว่าการสัญญาที่ปรากฏในการขอร้องในจดหมายธุรกิจภาษาไทยส่วนใหญ่เป็นการสัญญาที่จะรักษาข้อมูลของผู้ถูกขอร้องไว้เป็นความลับดังปรากฏในตัวอย่างที่ 7 และ 8 ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากพิจารณาแนวความคิดเรื่องหน้าด้านบวกหน้าด้านลบของบราวน์และเลวินสันพบว่า การสัญญาน่าจะมีความสัมพันธ์กับกลวิธีความสุภาพด้านลบด้วย โดยที่การเปิดเผยความลับหรือความเป็นส่วนตัวบางประการของผู้ถูกขอร้องเป็นการคุกคามหน้าด้านลบต่อผู้ถูกขอร้องมากกว่า เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการค้าเนินธุรกิจของผู้ถูกขอร้อง ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวออกไปอาจส่งผลทำให้หน้าด้านลบถูกรบกวน และหากนำกลวิธีดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับแนวคิดเรื่องหลักความสุภาพของลีช (Leech, 1983) จะพบว่ามีความสอดคล้องกับหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ฟังและหลักการลดผลประโยชน์ของผู้พูด เนื่องจากการสัญญาเป็นการแสดงการขอมลผลประโยชน์บางอย่างของผู้พูดหรือผู้ขอร้อง และเพิ่มผลประโยชน์

บางอย่างให้กับผู้ฟังหรือผู้ถูกขอร้อง อาจกล่าวได้ว่าการสัญญาที่ปรากฏในข้อมูลเป็นการลดผลประโยชน์ของผู้ขอร้องมากกว่าการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ถูกขอร้อง เนื่องจากการสัญญาว่าจะรักษาข้อมูลของผู้ถูกขอร้องไว้เป็นความลับ ไม่ได้ทำให้ผลประโยชน์ของผู้ถูกขอร้องเพิ่มมากขึ้น

นอกจากการสัญญาจะเป็นวัจนกรรมที่ถูกนำมาใช้เป็นกลวิธีความสุภาพแล้ว ยังมีวัจนกรรมอื่นที่เมื่อกล่าวแล้วจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเช่นกัน หนึ่งในวัจนกรรมเหล่านั้นคือ การชม

การชม

การชมคือการที่ผู้ขอร้องแสดงความสุภาพโดยการกล่าวชมผู้ถูกขอร้อง ซึ่งลักษณะของการชมที่ปรากฏในข้อมูลพบว่าเป็นการกล่าวถึงข้อดีของผู้ถูกขอร้องหรือองค์กรของผู้ถูกขอร้อง ในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ผลงาน และการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การกล่าวชมผู้ถูกขอร้องว่าเป็นผู้มีประสบการณ์และมีผลงานเป็นที่น่าพอใจ เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งตามแนวความคิดของบราวน์และเลวินสันการชมมีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพด้านบวก สองกลวิธีคือการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในผู้ฟัง (Notice, Attend to H) และกลวิธีเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยตัวผู้ฟัง (Intensify interest to H) ในขณะที่เมื่อพิจารณาแนวคิดของลีซพบว่า การชมนั้นมีความสอดคล้องกับหลักการชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นเนื่องจากการชมเป็นการเพิ่มการยกย่องผู้อื่น โดยทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ

องค์กรที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลให้ความสำคัญกับการแสดงความชื่นชมต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี ผู้บริหารองค์กรนี้กล่าวว่า เมื่อพนักงานทำให้องค์กรพึงพอใจ ทางองค์กรต้องตอบแทนด้วยการชมเชยและมอบรางวัลให้ และเมื่อลูกค้าประสบความสำเร็จ ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความปรารถนาดี ด้วยการแสดงความยินดีอย่างจริงใจกับผลสำเร็จนั้น และผู้วิจัยพบว่า ทางองค์กรดังกล่าวได้จัดส่งดอกไม้แสดงความยินดีกับผู้ร่วมธุรกิจ ในกรณีที่ผู้ร่วมธุรกิจดังกล่าวได้รับรางวัลด้วย การตระหนักถึงประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้จดหมายที่ออกในองค์กรนี้ปรากฏการชมเป็นส่วนประกอบด้วย

ตัวอย่างที่ 10

ตามที่บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้ว่าจ้างบริษัทของท่าน ให้มีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยที่คลังสินค้าบางพลี โดยที่ผ่านมามีผลงานเป็นที่น่าพอใจ และเรียบร้อยด้วยดีตลอดมา

ตัวอย่างที่ 11

ทางบริษัทฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี เคยเป็นผู้บรรยายพิเศษตามสถาบันต่างๆมาแล้วจนเป็นที่รู้จักกันดี.....จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่าน ได้ให้เกียรติไปบรรยาย

จากตัวอย่างที่ 10 ผู้ออกจดหมายได้กล่าวชมผู้รับจดหมายว่าจากการติดต่อร่วมงานกันมานั้น ผู้ถูกขอร้องมีผลงานที่ดี เป็นที่พึงพอใจของผู้ขอร้อง ส่งผลให้ผู้ถูกขอร้องมีความรู้สึที่ดี ซึ่งผู้ขอร้องเห็นว่าการกล่าวเช่นนี้เป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะเมื่อบุคคลทำงานได้ดีก็ควรได้รับคำยกย่องชมเชย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ถูกขอร้องอยากทำงานมากขึ้นรวมทั้งเป็นการเสริมแรงในการขอร้องด้วย กล่าวคือ เมื่อผู้ถูกขอร้องรู้สึกภูมิใจ เกิดความยินดีที่ได้รับคำชม ดังนั้น โอกาสที่จะทำตามสิ่งที่ขอร้องก็จะมีมากขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรนี้ ทำให้เราทราบได้ว่าองค์กรนี้ให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บุคคลในองค์กรและผู้ร่วมธุรกิจ พนักงานที่มีผลงานเป็นที่น่าพอใจจะได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาต่อผลงานที่ดีดังกล่าว อีกทั้งยังจะมีการมอบรางวัลประจำปีแก่พนักงานดีเด่นอีกด้วย นอกจากนี้ปรากฏการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในองค์กรแล้ว ผู้บริหารขององค์กรนี้ยังให้ความสำคัญต่อการสร้างแรงกระตุ้นด้วยการแสดงความพึงพอใจต่อผู้ร่วมธุรกิจอีกด้วย โดยจะมีการแจ้งให้ผู้ร่วมธุรกิจทราบทุกครั้งและผู้ร่วมธุรกิจปฏิบัติงานหรือดำเนินการบางประการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในกรณีการขอให้มีการดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวทางการรักษาความปลอดภัยบางประการดังตัวอย่างที่ 10 การชมนอกจากจะทำให้ผู้อ่านรู้สึกดีและเสริมแรงดังที่กล่าวแล้วข้างต้น การชมยังทำหน้าที่ช่วยป้องกันความขัดแย้งอันเนื่องจากการขอร้องดังกล่าว กล่าวคือ เมื่อผู้ถูกขอร้องได้รับการขอให้ดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอาจเข้าใจว่าเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งที่โดยแท้จริงแล้วผู้ขอร้องเพียงต้องการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้นการชมว่าผู้ถูกขอร้องปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพอใจจึงช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดดังกล่าว ส่วนตัวอย่างที่ 11 ผู้ขอร้องกล่าวชมในตัวผู้ถูกขอร้องว่าเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดี มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาก เหมาะสมที่จะถูกได้รับเชิญเป็นวิทยากร

การชมอีกลักษณะหนึ่งคือการกล่าวชมด้วยการแสดงความยินดี กล่าวคือ ผู้ขอร้องแสดงความยินดีต่อเรื่องนำยินดีของผู้ถูกขอร้อง อาทิ การประสบความสำเร็จ เป็นต้น โดยจะปรากฏ

รูปภาษา “ขอแสดงความยินดี” ร่วมในกลวิธีนี้ ตามด้วยเรื่องที่น่ายินดีดังกล่าว การแสดงความยินดี นับเป็นกลวิธีที่น่าสนใจกลวิธีหนึ่งเมื่อปรากฏการใช้ในวงการธุรกิจ เนื่องจากการที่องค์กรใดๆ จะ อยู่รอดในวงการธุรกิจนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรอื่นเป็นสิ่งสำคัญ หากขาดการติดต่อสัมพันธ์กับองค์กรอื่นก็จะเป็นไปได้ยากที่จะสามารถประสบความสำเร็จหรือสามารถประกอบธุรกิจ ให้อยู่รอดได้ การแสดงความยินดีเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกว่าคุณอีกฝ่ายหนึ่งเป็น พันธมิตรและให้ความสำคัญกับฝ่ายตนเอง

ตัวอย่างที่ 12

ขอแสดงความยินดีกับกิจการที่กำลังรุ่งเรืองของบริษัทท่านและขอบพระคุณเป็นอย่างสูง สำหรับการสนับสนุนและช่วยเหลือในกิจกรรมการผลิตของเรา ด้วยดีมาตลอด..... ขอความกรุณาท่านตรวจสอบและทำการเก็บรักษาไว้

ตัวอย่างที่ 12 แสดงการชมความเจริญก้าวหน้าขององค์กรผู้ถูกขอร้องโดยการแสดงความยินดีกับกิจการของผู้ถูกขอร้องที่กำลังเจริญก้าวหน้า ซึ่งการกระทำดังกล่าวน่าจะทำให้ ผู้ถูกขอร้องพึงพอใจ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้อง เพราะการแสดงการกระทำดังกล่าวเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องมีความจริงใจกับผู้ถูกขอร้อง รู้สึกยินดีกับความเจริญก้าวหน้าของผู้ถูกขอร้อง นอกจากนี้ยังปรากฏการขอบคุณตามมาด้วย

เซอร์ลัดจ์ให้การชมและการแสดงความยินดีเป็นคนละวัจนกรรมกันทั้งที่ทั้ง วัจนกรรมการแสดงความยินดีมีเงื่อนไขเหมือนกับวัจนกรรมการชมทุกประการ⁸ (Searle, 1969) เว้นเสียแต่เงื่อนไขความครบถ้วน กล่าวคือ การแสดงความยินดีแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจ ในสิ่งที่ผู้ฟังมีหรือกระทำสำเร็จ ส่วนการชมแม้ว่าจะเป็นการแสดงความพึงพอใจเช่นเดียวกัน แต่จะแฝงด้วยอำนาจหรือประสบการณ์ในการประเมินความมีคุณค่า (value judgment) ของประเด็น หรือความสำเร็จนั้น (Holmes, 1995) ส่วนในกรณีการชมในการขอร้องจดหมายธุรกิจในภาษาไทย

⁸ เงื่อนไขเนื้อหาข้อความ ได้แก่ เหตุการณ์หรือการกระทำที่เกี่ยวกับผู้ฟัง
เงื่อนไขการเตรียมการ ได้แก่ เหตุการณ์นี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง
เงื่อนไขความจริง ได้แก่ ผู้พูดรู้สึกพอใจกับเหตุการณ์นี้
เงื่อนไขความครบถ้วน ได้แก่ เป็นการแสดงความพอใจต่อเหตุการณ์นี้

พบว่า การชมอาจแสดงถึงอำนาจในการประเมินคุณค่าดังในตัวอย่างที่ 8 ซึ่งผู้ขอร้องเป็นผู้ประเมินผลงานของผู้ถูกขอร้องว่าเป็นสิ่งที่ผู้ขอร้องพึงพอใจ ส่วนตัวอย่างที่ 9 จะเห็นได้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินคุณค่ามิใช่เฉพาะผู้ขอร้องเท่านั้น แต่กลับเป็นสังคมโดยรวมเช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 10 ที่ความเจริญก้าวหน้าของผู้ถูกขอร้องก็ได้รับการประเมินจากสังคมโดยรวมเช่นกัน

วาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีมิได้มีแต่การสัญญาและการชมเท่านั้น การขอโทษก็เป็นอีกวาทกรรมหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดี

การขอโทษ

การขอโทษที่ปรากฏในข้อมูล เป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องกล่าวขอภัยต่อผู้ถูกขอร้อง โดยการกล่าวขอโทษต่อการกระทำบางสิ่งบางอย่างอันเป็นผลทำให้ผู้ถูกขอร้องได้รับความลำบากหรือต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ แม้ว่าการขอโทษจะเป็นการคุกคามหน้าด่านบวกของผู้พูดเพราะการขอโทษเป็นเสมือนการยอมรับข้อผิดพลาดของตน ซึ่งข้อผิดพลาดดังกล่าวอาจทำให้ความชื่นชมจากผู้อื่นลดน้อยลง อย่างไรก็ดี เป็นที่น่าสังเกตว่าในบางครั้งการขอโทษถูกนำมาใช้เพื่อแสดงมารยาทเท่านั้น ไม่จำเป็นว่าผู้ขอโทษได้กระทำความผิดบางประการไว้

การขอโทษเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเฉพาะในสังคมธุรกิจ การแสดงการขอโทษนับเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในวงการธุรกิจ เนื่องจากการแสดงว่าคุณคลหรือองค์กรนั้นๆ มีความรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ทั้งนี้ ความรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติประการสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ ถ้าผู้ประกอบการปราศจากความรับผิดชอบแล้วย่อมนำมาซึ่งความเสียหายต่อองค์กรและผู้ร่วมคิดต่อธุรกิจด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการขอโทษมีความสัมพันธ์กับการทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองหรือภาพลักษณ์ของตนเองด้วย

ตัวอย่างที่ 13

ธนาคาร *ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย*

ตัวอย่างที่ 14

ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้หากคุณได้ชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้วก่อนได้รับจดหมายฉบับนี้

ตัวอย่างที่ 13 เป็นการขอโทษที่ทำให้ผู้ถูกขอร้องถูกรบกวนในการที่ต้องให้ผู้ถูกขอร้องดำเนินการติดต่อกับธนาคารเพื่อตรวจสอบข้อมูลบางประการ และเกิดความไม่สะดวก อันเป็นผลมาจากเรื่องที่ขอร้อง ส่วนตัวอย่างที่ 14 เป็นการขอโทษในกรณีที่ผู้ขอร้องแจ้งขอให้ชำระหนี้หลังจากที่ผู้ถูกขอร้องได้ดำเนินการชำระแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากการส่งข้อความทางจดหมายนั้น ต้องใช้เวลาในการเดินทาง จดหมายจึงอาจมาถึงผู้รับหลังจากวันที่ผู้รับได้ดำเนินการชำระเงินแล้ว ดังนั้นจึงมีการขอโทษในกรณีดังกล่าว ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นการขอโทษไว้ล่วงหน้า จะเห็นได้ว่าในตัวอย่างที่ 13 ใช้คำว่า “ธนาคาร” เป็นการแสดงตัวของผู้ขอโทษ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ขอโทษไม่ใช่ผู้ลงนามในจดหมายแต่เพียงผู้เดียว แต่เป็นการขอโทษจากองค์กรของผู้ลงนาม ส่วนตัวอย่างที่ 14 ปรากฏการลดรูปการแทนตัวดังกล่าวไป

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) กล่าวถึงการขอโทษว่าเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง โดยเป็นความสุภาพด้านลบ ผู้พูดกล่าวขอโทษเพื่อให้ผู้ถูกขอร้องให้อภัยกับสิ่งที่เกิดขึ้น (Beg forgiveness) เมื่อศึกษาจากมุมมองของลิซพบว่า การขอโทษเป็นการแสดงความเสียใจที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังขุนเคือง ซึ่งการกระทำดังกล่าวมีส่วนช่วยในการปรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสงบสุข และเป็นการแก้ปัญหาระหว่างผู้พูดและผู้ฟังโดยทั่วไปเมื่อมีการขอโทษแสดงว่าผู้กล่าวขอนั้นยอมรับ โดยปริยายว่าตนเป็นผู้ผิด สิ่งที่ตามมาก็คือ การกระทำบางสิ่งบางอย่างเป็นการทดแทนต่อผู้ถูกขอโทษเพื่อเป็นการไถ่โทษ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การขอโทษเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง ซึ่งในกรณีนี้ก็คือผู้ถูกขอร้อง และเป็นการลดประโยชน์ตนเองลงอันสอดคล้องกับหลักความสุภาพของลิซข้อที่หนึ่ง (Tact) และข้อที่สอง (Generosity) ตามลำดับ

นอกจากวัจนกรรมที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว อีกวัจนกรรมหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ ปรากฏในการขอร้องในจดหมายธุรกิจในภาษาไทยได้แก่การขอบคุณ

การขอบคุณ

กลวิธีการขอบคุณเป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องแสดงการขอบคุณต่อผู้ถูกขอร้อง มักปรากฏรูปภาษา “ขอบคุณ” ในกลวิธีนี้เพื่อแสดงให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่าผู้ขอร้องรู้สึกสำนึกในบุญคุณและเป็นหนี้บุญคุณกับผู้ถูกขอร้องซึ่งทำให้หน้าด้านลบของผู้พูดถูกคุกคาม การขอบคุณเป็นสิ่งสำคัญมากในสังคมไทย เป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ เพราะคนไทยมีค่านิยมในเรื่องความกตัญญูกตเวทิต่อ

ผู้มีพระคุณต้องมีการสำนึกและตอบแทนบุญคุณ อันเป็นวัฒนธรรมไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิมและสืบทอดมายังปัจจุบัน (มรว.ศีกฤทธิ์ ปราโมช, 2525; อรอนงค์ สุวรรณกุล, 2531)

ยิ่งไปกว่านั้นในวงการธุรกิจ การแสดงการขอบคุณเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้แสดงรู้สึกสำนึกต่อผู้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ ทำให้ผู้ที่ได้รับการขอบคุณพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ ในทางตรงกันข้ามหากไม่แสดงการขอบคุณเมื่อได้รับความกรุณาจากผู้อื่น อาจทำให้ผู้กระทำเกิดความรู้สึกไม่พอใจและอาจไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจร่วมกันอีกในอนาคต การแสดงการขอบคุณดังกล่าวสามารถใช้ในการขอบคุณได้หลายกรณี อาทิ การขอบคุณที่กระทำตามสิ่งที่ขอมมา การขอบคุณในความร่วมมือและให้การสนับสนุน ซึ่งรวมทั้งการร่วมมือและสนับสนุนในครั้งนี้และความร่วมมือที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีการขอบคุณในการติดต่อธุรกิจกับผู้ซื้อหรือองค์กรของผู้ซื้อตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นที่น่าสังเกตว่ามี การปรากฏของการขอบคุณล่วงหน้าในกรณีที่ผู้ถูกซื้อหรือทำตามสิ่งที่ได้รับการซื้อหรือ อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าแม้มีความหลากหลายในการขอบคุณที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ แต่ทุกลักษณะของการขอบคุณจะเป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางธุรกิจระหว่างผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ซื้อในปัจจุบันหรือไม่ก็ตาม

ในการซื้อหรือในจดหมายธุรกิจภาษาไทยพบว่าการใช้วัจนกรรมการขอบคุณมักปรากฏรูปภาษา “ขอบคุณ” เสมอ และบ่อยครั้งที่ปรากฏข้อความ “ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้” จนอาจกล่าวได้ว่ารูปภาษาหรือข้อความดังกล่าวเป็นแบบแผนในการขอบคุณในการซื้อหรือในจดหมายธุรกิจภาษาไทย ซึ่งการขอบคุณด้วยข้อความดังกล่าวนับได้ว่าเป็นการสื่อความที่เป็นทางการด้วย และข้อความดังกล่าวอาจปรากฏในจดหมายธุรกิจโดยทั่วไปที่ไม่ใช่จดหมายแสดงการซื้อหรือด้วย จากการศึกษาวัจนกรรมการขอบคุณที่ผ่านมาปรากฏว่าการใช้สำนวนการขอบคุณที่เป็นแบบแผนจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจนว่าผู้พูดมีความประทับใจในความมีน้ำใจของผู้ฟังมากกว่าการใช้เพียงการกล่าวชมหรือกลวิธีอ้อมอื่นๆเท่านั้น (Spencer-Oatey, 2002; Intachakra, 2001) และในการซื้อหรือในจดหมายธุรกิจภาษาไทยก็เป็นเช่นเดียวกันที่ปรากฏการใช้การขอบคุณร่วมกับกลวิธีความสุภาพกลวิธีอื่นดังในตัวอย่างที่ 13 และตัวอย่างที่ 14 ที่ปรากฏการใช้การขอบคุณร่วมกับการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน

ตัวอย่างที่ 15

ทางบริษัทฯ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้และโอกาสต่อๆ ไป และขอขอบพระคุณในการสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตัวอย่างที่ 16

บริษัทฯ ขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือ

ในกรณีของตัวอย่างที่ 15 ผู้ซื้อร้องได้กล่าวแสดงการขอบคุณผู้ถูกซื้อโดยการขอบคุณที่ปรากฏในตัวอย่างนี้มีการขอบคุณหลายประการปรากฏร่วมกัน ได้แก่ การขอบคุณถึงเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมาคือการขอบคุณที่ผู้ถูกซื้อได้ให้การสนับสนุนองค์กรของผู้ซื้อมาโดยตลอด การขอบคุณสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือการขอบคุณที่ผู้ถูกซื้อทำตามคำซื้อในครั้งนี้ และสุดท้ายคือการขอบคุณล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งได้แก่การขอบคุณในสิ่งที่ผู้ถูกซื้อจะทำตามคำซื้อในคราวต่อไป จากตัวอย่างที่ 15 ดังกล่าวปรากฏรูปภาษา “ด้วยดีเสมอมา” ซึ่งเป็นการสื่อมูลบท⁹ ว่าผู้ถูกซื้อเคยมีการร่วมดำเนินการทางธุรกิจร่วมกันมาก่อน ในขณะที่รูปภาษา “ในครั้งนี้อีกโอกาสต่อไป” แสดงให้เห็นถึงการขอบคุณสำหรับเหตุการณ์ในปัจจุบันและในอนาคต ตามลำดับ สำหรับตัวอย่างที่ 16 เป็นการแสดงการขอบคุณในลักษณะของการขอบคุณล่วงหน้าในสิ่งที่ผู้ถูกซื้อยังไม่ได้กระทำให้ ดังนั้นการขอบคุณในลักษณะนี้จึงแฝงความคาดหวังว่าผู้ถูกซื้อจะกระทำตามสิ่งที่ได้ขอไว้ด้วย เมื่อพิจารณารูปศัพท์ที่นำมาใช้แทนตัวผู้แสดงการขอบคุณในตัวอย่างที่ 15 และ 16 จะเห็นได้ว่าการใช้รูปศัพท์ “บริษัท” เป็นการแทนตัวผู้ออกจดหมายเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ซื้อคือองค์กรของผู้ลงนาม ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้มีได้ปรากฏเฉพาะในการขอบคุณ แต่ปรากฏในการใช้กลวิธีอื่นด้วย เช่นการขอโทษดังที่กล่าวไว้แล้ว

เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันพบว่ามีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพตามทฤษฎีดังกล่าว โดยเฉพาะการแสดงการเป็นหนี้บุญคุณหรือการขอบคุณต่อผู้ฟังในสังคมไทย การที่ผู้พูดแสดงการเป็นหนี้บุญคุณทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเหนือกว่าผู้พูด และเสมือนว่าคุณเป็นผู้มีบุญคุณต่อผู้พูด นอกจากนี้สิ่งที่คาดหวังของผู้ฟังในกรณีเมื่อผู้ฟังต้องการให้ผู้พูดกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ผู้พูดก็น่าจะปฏิบัติตามเพื่อเป็นการตอบแทนบุญคุณ ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีของบราวน์และเลวินสันที่กล่าวว่า การขอบคุณทำให้ผู้พูดถูกรบกวนอิสรภาพ เพราะการเป็นหนี้บุญคุณย่อมต้องมีการตอบแทนบุญคุณ ซึ่งจากการเข้าสังเกตการณ์ในองค์กรและการสัมภาษณ์บุคคลากรขององค์กรทำให้ทราบว่าในวงการธุรกิจนั้นเมื่อฝ่ายหนึ่งกระทำที่เป็นประโยชน์ต่ออีกฝ่ายแล้วย่อมต้องการสิ่ง

⁹ มูลบท (presupposition) คือความรู้ที่เป็นภูมิหลังที่แอบแฝงในการใช้ภาษา โดยความรู้นี้มีมักเป็นความรู้ที่ผู้พูดผู้ฟังมีร่วมกัน

ตอบแทน อันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของคนเช่นกัน หากไม่มีการตอบแทนก็เป็นไปได้ว่า ความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างสองฝ่ายอาจยุติลง

เมื่อพิจารณาทฤษฎีความสุภาพของลีชพบว่า กลวิธีการขอขอบคุณดังกล่าวมีความสอดคล้องกับหลักความสุภาพเรื่องการเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ฟัง (Tact) และการลดประโยชน์ของผู้พูด (Generosity) เนื่องจากการแสดงการขอบคุณเป็นสิ่งแสดงว่าผู้พูดเป็นหนี้บุญคุณกับผู้ฟัง ซึ่งการตอบแทนบุญคุณเป็นเรื่องสำคัญในสังคมไทย มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นคนอกตัญญูและเป็นการเสียมารยาท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวงการธุรกิจด้วยแล้วการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้นการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกันจะส่งผลทำให้ผู้ฟังคาดการณล่วงหน้าได้ว่าผู้พูดจะต้องปฏิบัติต่อผู้ฟังอย่างไรเพื่อเป็นการตอบแทนบุญคุณ ในส่วนทฤษฎีของลีชได้กล่าวไว้ว่าการขอบคุณเป็นการแสดงให้เห็นว่าในอดีตผู้ฟังต้องเคยทำบางสิ่งบางอย่างให้กับผู้แสดงการขอบคุณ ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตในส่วนคำกล่าวของลีชว่า การขอบคุณผู้ฟังอาจไม่จำเป็นที่ผู้ฟังจะต้องเคยกระทำบางสิ่งบางอย่างให้กับผู้แสดงการขอบคุณเสมอไป จากตัวอย่างในกรณีของจดหมายธุรกิจ บางตัวอย่างปรากฏว่าข้อมูลที่แสดงการขอบคุณนั้นอาจเป็นการขอบคุณล่วงหน้าก็เป็นได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในการศึกษาความสุภาพนั้น การพิจารณาถึงสถานการณ์การใช้ภาษาเป็นสิ่งจำเป็น ในขณะที่ลีชมิได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว

4.1.3 การให้เหตุผล

เป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องระบุให้ผู้ถูกขอร้องทราบถึงสาเหตุ เหตุผล หรือความจำเป็นในการขอร้องเพื่อให้ผู้ถูกขอร้องเข้าใจถึงความจำเป็นดังกล่าว โดยมีปรากฏรูปภาษา “เพื่อ” และ “เนื่องจาก” ตามด้วยสาเหตุ เหตุผล หรือความจำเป็นที่ต้องขอร้อง

การอ้างเหตุผลนับเป็นกลวิธีที่สำคัญกลวิธีหนึ่งของการขอร้องในวงการธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อกันระหว่างองค์กรนั้นการตัดสินใจภายในองค์กรหากเป็นเรื่องสำคัญแล้วอำนาจการตัดสินใจอาจไม่ได้อยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ หรือการอยู่รอดขององค์กรแล้วจะต้องมีการประชุมหรือการระดมความคิดเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นการมีเหตุผลที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดการจะได้รับความร่วมมือตามที่ขอร้องหรือไม่ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงความสุภาพด้วยเนื่องจากแสดงให้เห็นว่าผู้ขอมีความจำเป็นจริงๆ มีเหตุผลอันสมควรจึงได้ทำการขอร้อง

เมื่อพิจารณาตามแนวความคิดของบราวน์และเลวินสันจะพบว่า บราวน์และเลวินสันได้จัดให้การอ้างเหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง โดยจัดอยู่ในกลวิธีความสุภาพด้านบวก

กล่าวคือ บรรณารักษ์และเลวินสันมีแนวความคิดว่าการให้เหตุผลเป็นการดึงผู้ฟังเข้ามามีส่วนหนึ่งของกิจกรรม ซึ่งทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังมีจุดมุ่งหมายร่วมกันจนกลายเป็นความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งการที่ให้ความร่วมมือกันหรือเป็นผู้ร่วมมือกันนี้จะเป็นการตอบสนองต่อหน้าด้านบวกของผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์และเลวินสันได้กล่าวถึงการขอเหตุผลด้วย แต่กรณีดังกล่าวไม่ปรากฏในการขอเรื่องในจดหมายธุรกิจภาษาไทย

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่มีความสำคัญในการใช้ภาษาในการขอเรื่องไม่ว่าในภาษาพูดหรือภาษาเขียน เนื่องจากการให้เหตุผลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ถูกขอเรื่องเข้าใจความจำเป็นของผู้ขอเรื่อง อีกทั้งยังเป็นส่วนช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้ขอเรื่องด้วย แต่เมื่อพิจารณาแนวคิดของลีชแล้วกลับไม่ปรากฏหลักการให้เหตุผลอย่างชัดเจนทั้งที่ชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับการให้เหตุผล ดังปรากฏในจดหมายทางธุรกิจที่เขียน โดยชาวอังกฤษซึ่งให้ความสำคัญกับการให้เหตุผลในการขอเรื่องอย่างมาก (Campbell, 1998) แต่โดยแท้จริงแล้วลีชไม่ได้ละเลยหรือไม่เห็นความสำคัญของการให้เหตุผล ดังจะเห็นได้จากการที่ลีชให้ความสำคัญกับการไม่บีบบังคับผู้ฟัง ซึ่งการให้เหตุผลก็จัดได้ว่าเป็นการไม่บีบบังคับผู้ฟังเช่นกัน เพราะเหตุผลที่ให้เป็นการอธิบายได้ว่าเป็นการไม่ได้ตั้งใจบีบบังคับผู้ฟัง แต่การขอเรื่องที่ปรากฏขึ้นเนื่องมาจากสาเหตุที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ดังที่กล่าวไว้แล้ว (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่หน้า 53)

อริสโตเติล (Aristotle, 1991) เป็นอีกผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในประเด็นเรื่องการให้เหตุผลโดยได้กล่าวถึงการให้เหตุผลหรือการอ้างอิงหลักฐาน (logos) อารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง (pathos) การแสดงบุคลิกที่น่าเชื่อถือ (ethos) ในการเขียนเชิญชวน และมีผู้นำแนวคิดดังกล่าวไปทำการศึกษาโดยผลของการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดของอริสโตเติล (Campbell, 1998; Chakorn, 2006) ส่วนในการขอเรื่องทางจดหมายธุรกิจภาษาไทยนั้น ปรากฏการให้เหตุผลเช่นเดียวกับแนวคิดของอริสโตเติล¹⁰

ตัวอย่างที่ 17

เนื่องด้วยบริษัท เอแอนด์เอ จำกัด มีความประสงค์ขอใช้วงเงิน.... ทั้งนี้เพื่อใช้ในการสั่งซื้อวัตถุดิบภายในประเทศ และความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ

¹⁰ สำหรับเรื่องอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังและการแสดงความน่าเชื่อนั้นพบในการขอเรื่องทางจดหมายธุรกิจเช่นกัน โดยเรื่องอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการใช้วงเงินกรรมาที่ให้ผู้ฟังพึงพอใจ ส่วนการแสดงความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี

ตัวอย่างที่ 18

ขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันชั่วคราวให้กับ บริษัท XXX จำกัด จำนวน 15 ล้านบาท เพื่อค้ำประกันการซื้อวัตถุดิบแทนการเปิด D. L/C เนื่องจากบริษัทต้องการลดขั้นตอนการส่งออกเอกสารและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินการ

ตัวอย่างที่ 17 ทางผู้ขอร้องให้เหตุผลว่ามีสาเหตุที่ทำให้ต้องขอใช้วงเงินเนื่องมาจากมีความจำเป็นต้องสั่งซื้อวัตถุดิบ และอีกเหตุผลหนึ่งก็เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ อย่างคล่องตัว อันเป็นเหตุผลสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะหากเกิดความติดขัดในการดำเนินธุรกิจแล้วจะเป็นปัญหาอย่างมากต่อการดำเนินงาน เพราะเมื่อใดที่เกิดความไม่คล่องตัว และธุรกิจหยุดชะงักลง ลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ ก็จะชะงัก และก่อให้เกิดปัญหาทางธุรกิจตามมาอีก นานัปการ

สำหรับตัวอย่างที่ 18 ผู้ขอร้องให้เหตุผลในการขอร้องว่าเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการและลดขั้นตอนการส่งออกเอกสารลง ในกรณีดังกล่าวทำให้เกิดการประหยัดเวลาในการดำเนินธุรกิจด้วย ซึ่งเวลาเป็นสิ่งสำคัญมากในการประกอบธุรกิจ ยิ่งประหยัดเวลามากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ผลกำไรที่จะได้รับมากขึ้นด้วย ซึ่งการแสวงหาผลกำไรเป็นประเด็นหลักสำคัญประเด็นหนึ่งในการประกอบธุรกิจ

จากตัวอย่างที่ 17 และ 18 จะเห็นได้ว่าเหตุผลที่ถูกนำมากล่าวถึงล้วนเป็นเหตุผลที่สัมพันธ์กับความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ และปรากฏการให้เหตุผลหลังการขอร้องและตามหลังคำว่า “เพื่อ” อย่างไรก็ตามก็อาจมีการให้เหตุผลในลักษณะอื่น และมีการให้เหตุผลก่อนการแสดงการขอร้องด้วย

ตัวอย่างที่ 19

แม้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมาราคาน้ำมันเชื้อเพลิงจะปรับตัวสูงขึ้น แต่หากไม่สูงเกินไป บริษัทฯ เลือกที่จะแบกรับภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นไว้เองแทนที่จะปรับค่าขนส่ง แต่ ณ สถานการณ์ปัจจุบันต้นทุนได้สูงขึ้นจนเกินกว่าที่บริษัทจะแบกรับไว้ได้โดยลำพัง ดังนั้นบริษัทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องขอปรับอัตราค่าขนส่งใหม่

ตัวอย่างที่ 20

เนื่องจากภาวะการเงินในปัจจุบันได้ทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าบริษัทฯ ได้พยายามที่จะรักษาระดับต้นทุน และค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้อย่างรัดกุมแล้วก็ตาม ประกอบกับแนวโน้ม

ของอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันได้ลดลงเรื่อย ๆ ด้วยเหตุดังกล่าว ทางบริษัทจึงใคร่ขอให้ธนาคาร ฯ พิจารณาลดอัตราดอกเบี้ยในส่วนที่ธนาคาร ฯ คิดอัตราดอกเบี้ยให้คงเหลือ SIBOR+ 2% ต่อปี

ตัวอย่างที่ 19 เป็นการขอปรับขึ้นราคาค่าขนส่ง โดยผู้ขอร้องแจ้งให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่า การขอร้องที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจากราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ขอร้องมีภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ตัวอย่างที่ 20 เป็นการขอให้ผู้ถูกขอร้องลดอัตราดอกเบี้ยลง โดยแจ้งให้ทางผู้ถูกขอร้องทราบว่า เนื่องจากภาวะการเงินในปัจจุบันทำให้ต้นทุนของทางองค์กรของผู้ขอร้องสูงขึ้นส่งผลให้ต้องขอปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง

จากการให้เหตุผลในตัวอย่างที่ 19 และ 20 ดังกล่าวมีการกล่าวเสริมเหตุผลโดยผู้ขอร้องแสดงให้เห็นความพยายามเลี่ยงที่จะรบกวนผู้ถูกขอร้อง โดยพยายามแบกรับภาระต้นทุนไว้เอง อย่างไรก็ดีแม้จะพยายามจำกัดค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้ว แต่เนื่องด้วยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบันต้นทุนการผลิตมีแนวโน้มสูงขึ้นเกินความสามารถที่ผู้ขอร้องจะรับภาระได้ จากเหตุผลดังกล่าวผู้ขอร้องจึงจำเป็นต้องขอให้ผู้ถูกขอร้องจ่ายค่าขนส่งเพิ่มขึ้น

การที่ผู้ขอร้องแสดงความพยายามรับภาระต้นทุนการผลิตไว้เองอาจถือได้ว่าเป็นการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ถูกขอร้อง (Notice, Attend to H) และการแสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องมีความสนใจหรือห่วงใยในตัวของผู้ถูกขอร้อง (Intensify interest to H) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกเช่นเดียวกับการให้เหตุผลเนื่องจากผู้ขอร้องพยายามแสดงให้เห็นว่าการขอร้องนั้นไม่ใช่เป็นการผลักภาระให้กับผู้ถูกขอร้อง ในทางกลับกันผู้ขอร้องอาจคำนึงถึงและห่วงใยว่าการขอร้องที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกขอร้อง ดังนั้นผู้ขอร้องจึงพยายามกระทำอย่างเต็มความสามารถในการรับภาระหรือเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติด้วยผู้ขอร้องเอง แต่จากสถานการณ์ดังกล่าวเกินกว่าความสามารถของผู้ขอร้องจะแบกรับภาระเพียงฝ่ายเดียว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องการขอร้องต่อผู้ถูกขอร้องเพื่อให้บรรลุผลทางธุรกิจ การให้เหตุผลในลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการเอื้อเฟื้อ (generosity) ซึ่งเป็นการลดผลประโยชน์ของผู้ขอร้องในขณะที่เดียวกันเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ขอร้องตามแนวคิดของลิตซ์ ดังในตัวอย่างที่ 19 แสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องพยายามคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองให้น้อยที่สุดและเพิ่มภาระตนเองให้มากที่สุด โดยการรับภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นไว้ด้วยตนเองอย่างสุดความสามารถแทนที่จะผลักภาระให้กับผู้ถูกขอร้องตั้งแต่ต้น

การให้เหตุผลในลักษณะดังกล่าวนับเป็นประเด็นที่น่าสนใจในวงการธุรกิจ เนื่องจาก การที่องค์กรใดๆ จะอยู่รอดได้ในวงการธุรกิจนั้น การมีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรอื่นเป็นเรื่อง

ที่สำคัญ หากขาดการติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่นก็เป็นไปได้ยากที่องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จหรือสามารถประกอบธุรกิจให้อยู่รอดได้ การอ้างความพยายามในการรับภาระจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกว่าเป็นพันธมิตรและให้ความสำคัญกับฝ่ายตน

4.1.4 การเสนอทางเลือก

กลวิธีการเสนอทางเลือกคือ การที่ผู้ขอร้องแสดงความสุภาพโดยการเสนอทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือกให้ผู้ถูกขอร้องได้ตัดสินใจ ในกรณีที่ผู้ถูกขอร้องทำตามคำขอร้องก็สามารถเลือกได้ว่าจะทำตามคำขอในทางเลือกใด การเสนอทางเลือกที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจนั้นเป็นสิ่งที่น่าสังเกตว่าทางเลือกที่ผู้ขอร้องเสนอต่อผู้ถูกขอร้องนั้นจะเป็นทางเลือกที่ส่งผลดีต่อผู้ขอร้องทุกทาง หรืออาจกล่าวได้ว่าไม่มีทางเลือกใดที่ไม่เป็นผลดีต่อการประกอบธุรกิจของผู้ขอร้องเลย และข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการเสนอทางเลือกนี้อาจเสมือนเป็นการเสนอเปิดทางหรือเปิดโอกาสให้ผู้ถูกขอร้องได้มีอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกดีเสมือนไม่ถูกบีบบังคับ สามารถตัดสินใจเองได้ซึ่งเป็นไปตามหลักความสุภาพของเลคอฟ แต่หากพิจารณาในเชิงลึกแล้วจะเห็นว่า การเสนอทางเลือกเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ขอร้องถูกปฏิเสธจากผู้ถูกขอร้องได้ยากขึ้น กล่าวคือ หากผู้ขอร้องไม่ต้องการกระทำตามคำขออย่างหนึ่งก็มักจะเลือกทำในอีกทางเลือกที่เสนอไป ซึ่งไม่ว่าจะเลือกทำในทางเลือกใดผู้ขอร้องก็จะได้รับประโยชน์อยู่ดี เพราะทางเลือกทุกทางเลือกที่ผู้ขอร้องเสนอไปนั้นผู้ขอร้องได้กลั่นกรองมาโดยรอบคอบแล้วว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ขอร้องเองในทุกทางเลือก และเมื่อมีทางเลือกให้แล้วผู้ถูกขอก็จะปฏิเสธได้ยากขึ้นเพราะการปฏิเสธต่างๆที่ผู้ขอร้องมีทางมาให้เลือก ซึ่งเสมือนว่าไม่ได้บีบบังคับ ก็จะดูเสมือนขาดความร่วมมือจนเกินไป

ตัวอย่างที่ 21

จึงขอเรียนเชิญผู้ถือหุ้นทุกท่านเข้าร่วมประชุมตาม วัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวโดยพร้อมเพรียงกัน สำหรับผู้ถือหุ้นท่านใดประสงค์ที่จะแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทนตนในการประชุมครั้งนี้โปรดกรอรายละเอียดและลงลายมือชื่อในหนังสือมอบฉันทะตามแบบ

ตัวอย่างที่ 21 เป็นตัวอย่างที่มีการขอร้องให้ผู้ถูกขอร้องเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น แต่มีการเสนอทางเลือกว่าถ้าหากผู้ถูกขอร้องไม่ประสงค์ที่จะเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองก็สามารถที่จะ

กระทำได้อีกทางเลือกหนึ่งโดยแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าร่วมประชุมแทน จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ขอร้องเสนอทางเลือกให้กับผู้ถูกขอร้อง ซึ่งเสมือนเป็นการไม่บังคับผู้ถูกขอร้องจนเกินไป ทั้งที่ความจริงแล้วอาจเป็นเสมือนกฎที่ผู้ถูกขอร้องต้องปฏิบัติตาม แต่ผู้ขอร้องพยายามนำเสนอให้เห็นว่าผู้ถูกขอร้องมิได้ถูกบังคับให้ทำตามกฎ แต่สามารถตัดสินใจเลือกกระทำได้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่ว่าผู้ถูกขอร้องจะเลือกกระทำสิ่งใดก็ตามก็ยังคงเป็นผลดีต่อผู้ขอร้องทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะในการประชุมผู้ถือหุ้นขององค์กรนี้มีข้อกำหนดไว้ว่าต้องมีผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมไม่ต่ำกว่าหนึ่งในสามของผู้ถือหุ้นทั้งหมด ดังนั้นถ้ามีผู้เข้าร่วมประชุมไม่ครบตามจำนวน ผลของการประชุมก็จะไม่สมบูรณ์ ถือเป็นโมฆะ ดังนั้นไม่ว่าตัวผู้ถือหุ้นเอง หรือตัวแทนเข้าร่วมประชุมก็ส่งผลให้การประชุมดำเนินไปได้เช่นกัน

ตัวอย่างที่ 22

ถ้ายอดเงินดังกล่าวถูกต้องตรงกับหลักฐานบัญชีของท่าน โปรดลงนามยืนยันถูกต้องและ ส่งจดหมายนี้คืนไปยังบริษัท xxx จำกัด แต่ถ้าท่านเห็นว่ายอดเงินข้างต้นไม่ถูกต้อง กรุณาลงนามและแจ้งสาเหตุที่ไม่ถูกต้องไว้ด้านหลังของจดหมายนี้

สำหรับตัวอย่างที่ 22 ทางเลือกที่ปรากฏในตัวอย่างนี้เป็นทางเลือกที่ให้ทางผู้ถูกขอร้องตรวจสอบว่ายอดเงินในบัญชีที่แจ้งมาถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องก็ให้ลงนามยืนยันและส่งกลับไปยังผู้ขอร้อง ซึ่งในกรณีนี้ผู้ขอร้องสามารถเก็บเอกสารนี้ไว้เป็นหลักฐานได้ แต่ถ้าหากยอดเงินดังกล่าวไม่ถูกต้องก็ให้ทางผู้ถูกขอร้องแจ้งกลับไป ในกรณีนี้มีผลในการนำไปใช้เป็นหลักฐานและตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง แม้ว่าการให้ทางเลือกดังกล่าวอาจถูกพิจารณาว่าเป็นการเสนอเงื่อนไข แต่จะเห็นได้ว่าเป็นการพยายามนำเสนอให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่า ไม่เป็นการบีบบังคับให้ผู้ถูกขอร้องยอมรับว่ายอดเงินดังกล่าวถูกต้อง แต่ในทางกลับกันกลับสร้างทางเลือกในการแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องกลับมายังผู้ขอร้อง เพื่อความแม่นยำของข้อมูล รวมทั้งเกิดความสะดวกในการตรวจสอบ

นอกจากการเสนอทางเลือกจะเป็นไปตามหลักความสุภาพของเลดออฟในเรื่องการเสนอทางเลือกและการไม่บีบบังคับผู้ฟังดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีนี้ยังมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของลิซ แม้ว่าลิซไม่ได้จัดการเสนอทางเลือกเป็นหลักความสุภาพ แต่ลิซได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญกับการเสนอทางเลือกกับผู้ฟัง โดยถือว่าการบีบบังคับน้อยเท่าใด หรือการเสนอทางเลือกมากขึ้นเท่าใดก็ยังเป็นการเพิ่มความสุภาพมากขึ้นเท่านั้น และการเสนอทางเลือก

ยังถือว่าเป็นการลดความยุ่งยากในการขอร้องให้แก่ผู้ถูกขอร้องตามหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้ผู้ฟังของลิซ อีกด้วย

4.1.5 การแสดงความหวัง

การแสดงความหวังเป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องแสดงว่ามีความหวังในบางสิ่งบางอย่าง และสิ่งที่คาดหวังนั้นผู้ถูกขอร้องมีส่วนที่จะสานความหวังนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยในกลวิธีนี้มักปรากฏรูปภาษา “หวัง” แล้วตามด้วยสิ่งที่ผู้ขอร้องคาดหวังไว้ การคาดหวังที่ปรากฏในข้อมูลการขอร้องในจดหมายธุรกิจพบว่า สามารถจำแนกได้สองลักษณะ คือ การคาดหวังที่ผู้ถูกขอร้องจะกระทำตามในสิ่งที่ผู้ขอร้องร้องขอ และอีกประการหนึ่งคือการคาดหวังที่จะมีการร่วมติดต่อธุรกิจระหว่างผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องต่อไปในอนาคต การแสดงความหวังนี้นอกจากจะเป็นส่วนช่วยแสดงให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่าผู้ขอร้องมีความหวังว่าผู้ถูกขอร้องจะกระทำตามที่ขอร้อง และยังเป็นเครื่องมือประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้คงความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างทั้งสองฝ่ายเอาไว้ เป็นที่น่าสังเกตบ่อยครั้งที่การแสดงความหวังลักษณะนี้จะปรากฏร่วมกับการแสดงการขอขอบคุณโดยมักปรากฏหลังการขอขอบคุณ และมักปรากฏในส่วนท้ายของตัวจดหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการจบความด้วยการสร้างความประทับใจและการจดจำให้กับผู้อ่าน

จากข้อมูลพบว่าการแสดงความคาดหวังจะปรากฏในรูปประโยค “หวังเป็นอย่างยิ่งว่า” และ “หวังว่า” โดยปรากฏในจดหมายหลายฉบับจนอาจกล่าวได้ว่าข้อความที่แสดงการคาดหวังนี้เป็นถ้อยความที่เป็นแบบแผน (formulaic utterances) ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงความสุภาพแล้วยังเป็นการแสดงความเป็นทางการควบคู่กันด้วย

ตัวอย่างที่ 23

ธนาคารขอขอบพระคุณที่ท่านได้ใช้บริการของธนาคาร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าธนาคารจะมีโอกาสนำเสนอบริการที่สะดวกรวดเร็วและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีคุณภาพต่อท่านเพิ่มเติมในอนาคต

ตัวอย่างที่ 24

จึงขอความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร.....บริษัทฯ ขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในธุรกิจของท่านสืบไป

ตัวอย่างที่ 25

โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเมื่อท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ ท่านจะดำเนินการชำระยอดเงินตามหนังสือฉบับนี้

ตัวอย่างที่ 23 24 และ 25 เป็นการแสดงความสุภาพโดยการแสดงความหวัง ซึ่งการแสดงความหวังดังกล่าวอาจทำให้ผู้ขอร้องเกิดความรู้สึกว่ามีได้ถูกบังคับให้กระทำ เพียงแต่เป็นการคาดหวังของผู้ขอร้องเท่านั้น ตัวอย่างที่ 23 และ 24 เป็นตัวอย่างที่ผู้ขอร้องแสดงความหวังว่าต่อไปในอนาคตผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องจะ ได้มีโอกาสติดต่อและมีการดำเนินธุรกิจร่วมกันทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งยังมีการแสดงความหวังเพิ่มเติมในอนาคตว่านอกจากจะมีการดำเนินธุรกิจร่วมกันดังในปัจจุบันแล้ว ยังคาดหวังว่าการบริการที่ทางผู้ขอร้องนำเสนอให้ นั้นจะมีการพัฒนาการให้บริการไปในทางที่ดีกว่าในปัจจุบันด้วย นอกจากนี้จะสังเกตได้ว่าในตัวอย่างที่ 23 สิ่งที่เป็นความคาดหวังของผู้ขอร้องคือการให้ผู้ถูกขอร้องใช้บริการของผู้ขอร้องเพิ่มเติมในอนาคต ซึ่งผู้ขอร้องเป็นผู้ได้รับประโยชน์ แต่ข้อความที่ปรากฏกลับเป็นการกล่าวที่ก่อให้เกิดความเข้าใจว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์คือ ผู้ถูกขอร้อง เนื่องจากจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและได้รับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีคุณภาพ และในอีกด้านหนึ่งการกล่าวเช่นนี้เป็นการแสดงให้ผู้ถูกขอร้องเห็นถึงศักยภาพและคุณภาพของผู้ขอร้องด้วยว่าสามารถให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ

ส่วนตัวอย่างที่ 25 เป็นการที่ผู้ขอร้องคาดหวังว่าผู้ที่ถูกขอร้องจะปฏิบัติตามคำขอ ซึ่งในที่นี้ได้แก่การชำระหนี้ที่ผู้ถูกขอร้องติดค้างไว้ เป็นที่น่าสังเกตว่าแท้จริงแล้วการให้ชำระหนี้เป็นหน้าที่ที่ถูกหนี้ต้องพึงกระทำอยู่แล้ว ไม่จำเป็นที่เจ้าหนี้ต้องขอร้อง และไม่จำเป็นที่ต้องใช้กลวิธีความสุภาพก็ได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์และอาศัยอยู่ในองค์กรทำให้เห็นว่าในทางธุรกิจ การติดค้างทางการเงินและการผิดผ่อนต่อรองเป็นเรื่องที่เป็นปรากฏการณ์ปกติ ดังนั้นการมีจดหมายแจ้งขอให้ชำระหนี้จึงเป็นเสมือนจดหมายเตือนให้ผู้ที่ยังค้างชำระได้ตระหนักถึงยอดหนี้ดังกล่าวที่มีต่อผู้ขอร้อง แต่ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงจำเป็นที่จะต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ ทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลสองประการ ประการแรกเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้ตามที่ขอ และอีกประการหนึ่งเพื่อให้คงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเอาไว้ และสามารถติดต่อธุรกิจกันต่อไปได้ในอนาคต เนื่องจากการทำธุรกิจนั้น การติดขัดทางการเงินเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้เสมอ แต่อาจเกิดเพียงชั่วคราว องค์กรที่เคยเป็นหนี้เป็นสินมากมายอาจกลายเป็นองค์กรที่มั่งคั่งเพียงในเวลาไม่นานก็เป็นได้

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของบราวน์และเลวินสันพบว่า กลวิธีแสดงการคาดหวังนี้สอดคล้องกับกลวิธีการมองโลกในแง่ดี (Be optimistic) ของบราวน์และเลวินสัน เพราะเชื่อว่า

ผู้ฟังหรือผู้ถูกขอร้องจะทำตามในสิ่งที่ถูกขอร้อง แต่หากพิจารณาเชื่อมโยงตามเรื่องหน้าด้านบวก และหน้าด้านลบแล้ว บรรานันและเลวินสัน เชื่อว่ากลวิธีนี้เป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก เนื่องจากการใช้กลวิธีในลักษณะนี้เป็นสิ่งแสดงว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำในสิ่งเดียวกับที่ผู้ฟังต้องการอยากได้อยู่แล้ว จากข้อมูลในจดหมายธุรกิจภาษาไทยพบว่า มิได้เป็นเช่นนั้นในทุกกรณี แต่สิ่งที่ผู้ถูกขอร้องได้รับการคาดหวังว่าจะทำให้นั้นบางครั้งอาจไม่ใช่สิ่งที่ผู้ถูกขอร้องต้องการกระทำ ในทางตรงกันข้ามอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถูกขอร้องไม่อยากทำเลยก็เป็นได้ ดังนั้นถ้าเชื่อในเรื่องหน้าด้านบวกหน้าด้านลบ กลวิธีนี้น่าจะเป็นได้ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวกและด้านลบ เนื่องจากการบรรจบกันความเป็นอิสระของผู้ถูกขอร้องด้วย

ในตัวอย่างที่ 23 จากข้อความที่ผู้ขอร้องใช้เสมือนว่าผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์เนื่องจากได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของบรรานันและเลวินสันที่กล่าวว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นความสุภาพด้านบวกเพราะเป็นการคาดหวังในสิ่งที่ผู้ถูกขอร้องก็ต้องการด้วย แต่ในตัวอย่างที่ 25 จะเห็นได้ว่าสิ่งที่ผู้ขอร้องคาดหวังอาจไม่ใช่สิ่งที่ผู้ถูกขอร้องต้องการกระทำ ดังนั้นการแสดงความหวังในกรณีนี้น่าจะเป็นความสุภาพด้านลบมากกว่า

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักความสุภาพของลีซพบว่า การแสดงความหวังในบางครั้งก็สอดคล้องกับหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้ผู้ฟัง เนื่องจากการคาดหวังให้ผู้ถูกขอร้องได้รับประโยชน์ดังในตัวอย่างที่ 23 ซึ่งผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ แต่ผู้ขอร้องก็จะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ด้วยเช่นกันซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการลดผลประโยชน์ของผู้พูด ยิ่งไปกว่านั้นหากพิจารณาจากตัวอย่างที่ 25 จะพบว่า ไม่สอดคล้องกับหลักข้อใดเลย และยังมีความขัดแย้งกับทั้งหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้ผู้ฟังและหลักการลดผลประโยชน์ของผู้พูดเนื่องจากการคาดหวังนั้นเป็นการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ขอร้องเองและอาจเป็นการลดผลประโยชน์ของผู้ถูกขอร้องด้วยในขณะเดียวกัน

4.1.6 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

เป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องต้องการสื่อให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่าหน้าที่ผู้ขอร้องต้องขอให้ผู้ถูกขอร้องกระทำบางสิ่งบางอย่างให้นั้นเนื่องจากการขอร้องดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับบริบททางธุรกิจเป็นสำคัญ เพื่อแสดงความสุภาพว่าหากไม่มีความจำเป็นทางธุรกิจดังกล่าวแล้ว ผู้ขอร้องจะไม่บรรจบกันให้ผู้ถูกขอร้องต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ ประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งของการประกอบธุรกิจก็คือการสามารถดำเนินธุรกิจให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีจนประสบความสำเร็จ เป็นธรรมดาที่ใน

การดำเนินธุรกิจจะประสบปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ นานา ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะแก้ปัญหาทุกอย่างและฝ่าฟันอุปสรรคเหล่านั้นไปให้ได้ ดังนั้นเมื่อประสบปัญหา การจะแก้ไขปัญหานั้นย่อมเป็นเรื่องธรรมดาที่บางครั้งอาจต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนหรือปัญหาขององค์กรตนมากกว่าการคำนึงถึงบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่น ในการใช้ชีวิตประจำวันโดยทั่วไป การคำนึงถึงตนเองนั้นอาจถูกมองว่าเป็นการเห็นแก่ตัว แต่ในวงการธุรกิจแล้ว การกระทำเช่นนี้ไม่ถูกมองว่าเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่กลับเป็นสิ่งที่สามารถยอมรับได้ ทั้งนี้เนื่องจากการประกอบธุรกิจนั้นการอยู่รอดของธุรกิจและการแสวงหาผลกำไรเป็นประเด็นสำคัญ ดังนั้นการกล่าวอ้างถึงบริบทความจำเป็นทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจึงเป็นประเด็นหนึ่งที่จะทำให้อีกฝ่ายเข้าใจต่อการกระทำดังกล่าว ไม่เกิดข้อขัดแย้งระหว่างกัน ยิ่งไปกว่านั้นอาจเกิดการให้ความสนับสนุนและการช่วยเหลือตามมาด้วย ด้วยเหตุนี้จึงปรากฏกลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งในการขอร้องที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ถูกขอร้องได้เห็นและเข้าใจถึงความจำเป็นที่เกิดขึ้นในองค์กรของผู้ขอร้อง ส่งผลให้ไม่มีการตำหนิและข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อผู้ถูกขอร้องเข้าใจถึงความจำเป็นดังกล่าวก็อาจส่งผลให้มีความเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามที่ถูกขอร้อง การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจที่ถูกนำมาใช้ได้แก่ การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี การเสนอผลประโยชน์ทางธุรกิจ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน และการอ้างข้อกำหนดขององค์กร โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี

ภาพลักษณ์คือภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่น การติดต่อที่กว้างขวาง การมีผลกำไร และการอยู่รอดขององค์กรดังที่มีการกำหนดให้การสร้างให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น โดยการนำเสนอให้เห็นลักษณะเด่นของตนเป็นหลักการเสนอขายที่สำคัญ (Boone and Kurtz, 1982) เพราะองค์กรใดก็ตามจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากปราศจากการยอมรับหรือการได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลหรือองค์กรอื่น ซึ่งหากบุคคลหรือองค์กรอื่นไม่เชื่อมั่นแล้วก็จะไม่ร่วมติดต่อธุรกิจด้วยเพราะเกรงว่าจะเกิดผลเสียหายทางธุรกิจขึ้นกับองค์กรของตน ดังนั้นการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ปรากฏอยู่ในกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในวงการธุรกิจ ซึ่งการใช้กลวิธีดังกล่าวจึงมักปรากฏในจดหมายเสนอขายสินค้าและบริการ

การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีเป็นกลวิธีที่พยายามทำให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของผู้ขอร้องหรือตัวของผู้ขอร้อง และเป็นความพยายามทำให้ผู้ถูกขอร้องหรือสังคมภายนอกรับรู้ว่าคุณขอร้องและองค์กรของผู้ขอร้องเป็นองค์กรที่ดีมีความน่าเชื่อถือในสังคม มีศักยภาพและความพร้อมในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบธุรกิจและผู้บริโภค รวมทั้งสังคมโดยทั่วไป โดยการกล่าวอ้างถึงคุณสมบัติของผู้ขอร้อง หรือองค์กรของผู้ขอร้องในด้านของประสิทธิภาพ ความชำนาญ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการขององค์กร ประสบการณ์ ตลอดจนความยิ่งใหญ่ขององค์กร ดังนั้นการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความเชื่อถือ และเชื่อมั่นในตัวและองค์กรของผู้ขอร้อง ทำให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการดำเนินธุรกิจร่วมกัน และกระทำตามสิ่งที่ถูกขอร้องได้ง่ายขึ้น อริสโตเติลได้กล่าวถึงประเด็นนี้เช่นกัน โดยจัดให้เป็นการแสดงความเชื่อถือและการไว้วางใจ (ethos) นอกจากนี้การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีมีความสัมพันธ์กับการแสดงภาพลักษณ์ในลักษณะที่ต้องการรักษาภาพลักษณ์ของผู้พูดเอง (self politeness) ตามที่เฉิน(Chen, 2001) ได้กล่าวว่า ในการสื่อสารย่อมมีความต้องการที่จะปกป้องหน้าของผู้พูด ซึ่งหน้าของผู้พูดในที่นี้มีได้หมายความถึงผู้พูดเท่านั้นแต่รวมความถึงครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หน้าทีการงานของผู้พูดด้วย

ตัวอย่างที่ 26

ทั้งนี้ผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารคือ ธนาคาร XXX ซึ่งเป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในด้านของผู้ถือหุ้นและเงินกองทุน รวมถึงได้รับการจัดอันดับให้เป็นธนาคาร 1 ใน 100 อันดับแรกของโลก

ตัวอย่างที่ 27

บริษัท XXX จำกัด ดำเนินธุรกิจทางด้านให้บริการสำรวจวิจัยทางธุรกิจ สังคมและเศรษฐกิจ เป็นบริษัทในเครือ XXX ซึ่งประกอบด้วยบริษัทสำรวจวิจัยทั้งในเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย และอเมริกา กว่า 90 ประเทศ ในเมืองไทย ได้ดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 เป็นต้น.....ในการนี้ บริษัทจะดำเนินการโดยวิธีการขอเข้าพบ สัมภาษณ์

จากตัวอย่างที่ 26 มาจากการที่ธนาคารขอร้องให้ผู้ถูกขอร้องยังคงใช้บริการของธนาคารต่อไป จะเห็นได้ว่าผู้ขอร้องแสดงการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีโดยการสื่อให้ผู้รับจดหมายทราบว่าผู้ที่เข้ามาถือหุ้นใหม่ในองค์กรของผู้ขอร้องนั้นเป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในด้านของผู้ถือหุ้นและเงินกองทุนของภูมิภาคนี้ และยังเป็นธนาคารที่ติดหนึ่งในร้อยอันดับแรกของโลกด้วย ทั้งนี้เพื่อ

เป็นการส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ถูกขอร้อง กอปรกับองค์กรของผู้ขอร้องได้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ส่งผลทำให้ให้พนักงานถูกให้ออกเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ถูกค่าเกิดความไม่มั่นใจในความมั่นคงขององค์กร จนในที่สุดองค์กรของผู้ขอร้องได้ขยายหุ้นจำนวนมากให้กับองค์กรต่างชาติ เพื่อระดมทุนเข้ามาพยุงสถานการณ์ ดังนั้นองค์กรของผู้ขอร้องจึงใช้การนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของตน โดยการกล่าวอ้างถึงศักยภาพหรือจุดแข็งหรือความมีศักยภาพของผู้ที่เข้ามาลงทุนหรือถือหุ้นใหม่เพื่อเรียกความเชื่อมั่นให้กลับมาอีกครั้ง

ตัวอย่างที่ 27 เป็นตัวอย่างที่ผู้ขอร้องต้องการขอข้อมูลจากผู้ถูกขอร้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิจัย ดังนั้นเพื่อให้ผู้ถูกขอร้องเชื่อถือและยอมรับร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้ขอร้องจึงได้กล่าวอ้างถึงคุณสมบัติขององค์กรซึ่งเป็นบริษัทในเครือขององค์กรที่มีความชำนาญในด้านการสำรวจวิจัยธุรกิจ สังคม และเศรษฐกิจ โดยองค์กรนี้มีบริษัทในเครือที่ทำวิจัยในด้านดังกล่าวมาเป็นเวลานาน ในหลายประเทศทั่วโลก และในประเทศไทยก็มีประสบการณ์ในการดำเนินการกว่าสามสิบปี

ตัวอย่างที่ 28

เนื่องด้วยบริษัท XXX จำกัด เป็นเจ้าของสื่อโฆษณาที่ติดตั้งในรถแท็กซี่ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านจอ LCD

ตัวอย่างที่ 29

วารสาร “Health Solution” จะจัดส่งให้กับสมาชิกถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งปัจจุบันมีผู้เป็นสมาชิกกว่า 200,000 ราย

ตัวอย่างที่ 28 เป็นตัวอย่างจดหมายของบริษัทโฆษณาเพื่อขอให้มีการซื้อสื่อโฆษณาของทางบริษัท ดังนั้นจึงจำเป็นต้องบรรยายสรรพคุณขององค์กรของตนเองว่าโฆษณาที่บริษัทผลิตนั้นสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยอธิบายเพิ่มเติมวิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ถูกขอร้องเห็นศักยภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งเป็นการโน้มน้าวใจให้ผู้ถูกขอร้องตัดสินใจซื้อสื่อโฆษณาของทางบริษัท และตัวอย่างที่ 29 ก็เช่นเดียวกันคือเป็นการขอให้ผู้ถูกขอร้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกของวารสาร Health Solution จึงจำเป็นต้องให้ผู้ถูกขอร้องเห็นถึงข้อดีของวารสาร ดังนั้นผู้ขอร้องจึงแสดงให้เห็นว่าวารสารดังกล่าวมีสมาชิกเป็นจำนวนมากถึง 200,000 ราย ซึ่งเป็นการยืนยันถึงการเป็นวารสารที่ดีและได้รับความนิยมสูง

เป็นที่น่าสังเกตว่าในการติดต่อธุรกิจกันเป็นครั้งแรกมักปรากฏการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ดังตัวอย่างที่ 27 28 และ 29 ซึ่งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีถูกนำมาใช้ควบคู่กับการแนะนำตัวเพื่อสร้างความประทับใจในเบื้องต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการติดต่อธุรกิจกันเป็นครั้งแรกจึงมักปรากฏการให้ข้อมูลในรายละเอียดของการดำเนินธุรกิจของผู้ขอร้องและเสริมว่าการดำเนินธุรกิจดังกล่าวนี้มีข้อดีอย่างไร

กลวิธีการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีเป็นกลวิธีที่น่าสนใจอย่างยิ่งในการวิเคราะห์กลวิธี ความสุภาพในการติดต่อธุรกิจด้วยจดหมายในภาษาไทย เพราะกลวิธีดังกล่าวไม่ปรากฏในทฤษฎี ความสุภาพทั้งในแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน แนวคิดของลีช และแนวคิดของบลูมกูดกา นอกจากนี้การศึกษากลวิธีความสุภาพ โดยอาศัยข้อมูลจากบริบทในชีวิตประจำวันที่ผ่านมายังไม่ ปรากฏการนำกลวิธีการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้นจึงเป็นการสนับสนุนได้ว่ากลวิธีความสุภาพ ที่ปรากฏในการขอร้องในชีวิตประจำวันกับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในบริบท ทางธุรกิจมีความแตกต่างกัน

ในกรณีของการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันโดยทั่วไปนั้น การกล่าวอวดอ้างในแงุ่มุมที่ดี การกล่าวยกย่องตนเอง หรือการกล่าวอ้างถึงสรรพคุณของตนเองอาจทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึก ไม่ดีต่อผู้พูดเพราะเสมือนเป็นการ โอ้อวดตนเอง แต่ในทางธุรกิจกลับเป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าสังเกตการณ์ในองค์กรทางธุรกิจทำให้ทราบว่ากรกล่าวอ้างถึงแงุ่มุมที่ดี ของคนนั้น ไม่ถือว่าเป็นการ ไม่สุภาพและมีได้ทำให้ผู้ฟัง หรือผู้ถูกขอร้องรู้สึกไม่ดี เพราะ การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจนั้นมิได้เป็นการอวดอ้างเพื่อยกตนให้เหนือ ผู้ที่ติดต่อด้วย แต่เป็นการแสดงให้ผู้ติดต่อด้วยเห็นคุณสมบัติที่ดีของผู้ขอร้อง ซึ่งจะเป็นการเอื้อ ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ถูกขอร้อง ดังนั้นการยกย่องตนเองในกรณีนี้จึงทำให้ ภาพลักษณ์ของผู้ขอร้องหรือองค์กรของผู้ขอร้องมีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ ส่งผลให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความพอใจ เห็นศักยภาพ เชื่อมั่น และอยากร่วมในการดำเนินธุรกิจด้วย จึง ทำตามสิ่งที่ได้ขอร้องไว้ ในทางกลับกันหากผู้ขอร้องถ่อมตัวมากเกินไปจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ที่ไม่ดี ขาดความน่าเชื่อถือ ส่งผลในแง่ลบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งเรื่องที่ได้ทำการขอร้อง อย่างไม่ดีก็การแสดงคุณลักษณะที่ดีดังกล่าวจะต้องมีการใช้อย่างเหมาะสม และไม่เป็นการบรรยาย จนเกินจริง จนทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ

อีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้กลวิธีนี้น่าสนใจเป็นอย่างมากคือ เมื่อพิจารณาแนวคิดเรื่อง ความสุภาพของทั้งสามแนวคิด ได้แก่ แนวคิดของบราวน์และเลวินสัน แนวคิดของลีช และแนวคิด ของบลูมกูดกาพบว่าไม่มีแนวคิดใดอธิบายกลวิธีดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องจาก

ทั้งสามแนวคิดพิจารณาให้การกล่าวขยของผู้อื่นและการลดตัวเองลงเป็นกลวิธีความสุภาพ แต่ไม่ได้จัดให้การกล่าวถึงข้อดีของตัวเองเป็นกลวิธีความสุภาพ ยิ่งไปกว่านั้นการขยของตนเองในแนวคิดดังกล่าวอาจเป็นการไม่สุภาพอีกด้วย เช่นแนวคิดของลีชกล่าวว่ายิ่งลดตัวเองลงมากและขยผู้อื่นมากขึ้นเท่าใดก็จะยิ่งสุภาพมากขึ้น การใช้กลวิธีการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นนี้ไม่ได้ปรากฏเฉพาะในการขยทางธุรกิจในภาษาไทยเท่านั้น แต่ยังปรากฏในการขยในทางธุรกิจของชาวอังกฤษเช่นกัน โดยเป็นการปรากฏในรูปแบบของการขอให้ผู้ถูกขยชื่อของที่เสนอขาย ดังนั้นการบอกข้อดีของสินค้าและข้อดีของคุณสมบัติผู้ขยซึ่งในที่นี้คือผู้ขายหรือผู้ผลิตสินค้าจึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าหรือผู้ถูกขย (Charles, 1996) อย่างไรก็ตามการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีโดยการกล่าวถึงข้อดีของตนเองตามกลวิธีดังกล่าวเป็นแต่เพียงการขยเฉพาะตนเองเท่านั้น มิได้ลดการขยผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นมีสถานภาพลดต่ำลงแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากในวัฒนธรรมทางธุรกิจการขยผู้อื่นยังคงเป็นประเด็นที่จะต้องให้ความสำคัญอยู่เสมอเช่นกัน

การระบุผลประโยชน์ทางธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต้องการแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรเติบโตและอยู่รอด (Boone and Kurtz, 1982; Straub and Attner, 1985; Griffin and Ebert, 1991) ดังนั้นผลประโยชน์ทางธุรกิจจึงเป็นประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ที่นำมาพิจารณาในการดำเนินธุรกิจ การกล่าวถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ฝ่ายตรงข้ามจะได้รับจึงเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของคู่ธุรกิจ ในกรณีของการขย การบอกถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกขยจะได้รับจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ร่วมธุรกิจเห็นว่าผู้ขยมีความใส่ใจและคำนึงถึงผู้ถูกขยด้วยเช่นกัน มิใช่คำนึงถึงแต่เฉพาะผลประโยชน์ของผู้ขยเท่านั้น ส่งผลก่อให้เกิดความประทับใจและเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันเมื่อปฏิบัติตามสิ่งที่ขยหรือมีการร่วมธุรกิจด้วย นอกจากนี้ยังปรากฏการกล่าวถึงการได้รับผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วย ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ขยมิได้ใส่ใจแต่เพียงผลประโยชน์ของคนและของผู้ถูกขยหรือผู้ร่วมธุรกิจเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะมีต่อสมาชิกโดยส่วนใหญ่ของสังคมด้วย การแสดงออกเช่นนี้ส่งผลทำให้ผู้ถูกขยเกิดความประทับใจ และเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้มีส่วนร่วมได้สร้างสรรค์ต่อสังคม ถ้าปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้รับการขย ยิ่งไปกว่านั้นอาจนำมาซึ่งชื่อเสียงและความประทับใจของสมาชิกในสังคมส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร อันเป็นการโฆษณาองค์กรไปในตัว ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับของสังคม สิ่งที่จะตามมาก็คือผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะย้อนกลับเข้ามาสู่องค์กรนั่นเอง

ประเด็นในเรื่องการคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อส่วนรวมนอกเหนือไปจากผลประโยชน์ของผู้ถูกขอร้องนั้นนับว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในจดหมายธุรกิจ เพราะปกติแล้วกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในชีวิตประจำวันกล่าวถึงเฉพาะประโยชน์ที่ผู้ถูกขอร้องจะได้รับเมื่อปฏิบัติตามสิ่งที่ขอร้องมากกว่าการจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม แต่การมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมถือเป็นจรรยาบรรณอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการธุรกิจ (Straub and Attner, 1985) ยิ่งไปกว่านั้นสำหรับบริษัทหรือองค์กรการนำเสนอหรือเผยแพร่องค์กรผ่านสื่อสู่สาธารณชนนั้นเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะยังเป็นที่ยู้งามมากขึ้นเท่าใดก็ยังมีโอกาสที่จะได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคและองค์กรหรือบริษัทอื่นมากขึ้นด้วย จากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยพบว่า องค์กรให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำเสนอหรือประชาสัมพันธ์ โดยมีการให้รายละเอียดต่างๆ เพื่อการสื่อไปยังผู้บริโภค แม้กระทั่งการตกแต่งสถานที่ขององค์กรที่เน้นการแสดงสินค้า และการเสนอตัวเข้าร่วมหรือเข้าช่วยเหลือในกิจกรรมต่างๆ ของผู้นำองค์กรที่เป็นผลประโยชน์ต่อสมาชิกส่วนใหญ่ในสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานขององค์กรทำให้ทราบว่าทางองค์กรได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงานในองค์กร โดยมีการจัดตั้งโครงการมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงาน ซึ่งโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการต่อเนื่องมานานกว่า 3 ปี นอกจากนี้ยังมีการมอบทุนการศึกษาให้กับโรงเรียนต่างๆ ในชนบท ซึ่งนับได้ว่าเป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วย

ตัวอย่างที่ 30

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินและจัดทำดัชนีสถานะและแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านที่เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรม และต่อส่วนรวมในการวางแผนธุรกิจในทิศทางที่ถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 31

กรุณาแจ้งผู้ที่ท่านติดต่อในต่างประเทศให้ระบุ S.W.I.F.T. ADDRESS เป็นXXX ทุกครั้งที่มีการติดต่อกับท่านผ่านทางธนาคาร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเพื่อนำความคิดเห็นในแง่มุมต่างๆ ของท่านนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการบริการของธนาคารที่ท่านพึงประสงค์ให้มีขึ้นในอนาคต ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้บริการธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

จากตัวอย่างที่ 30 แสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องต้องการแจ้งให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่าข้อมูล ที่ทำการสำรวจจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการประเมินและจัดทำดัชนีสถานะและแนวโน้มธุรกิจ อุตสาหกรรม ซึ่งผลจากการประเมินและจัดทำดัชนีดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กลับมาสู่ตัว ผู้ถูกขอร้องเอง เนื่องจากองค์กรของผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งได้ประโยชน์ร่วมกันจากการประเมินและจัดทำดัชนีชี้วัดดังกล่าว รวมทั้งการร่วมมือ ในการสำรวจดังกล่าวจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนธุรกิจโดยรวมของประเทศในโอกาส ต่อไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมด้วย ส่วนตัวอย่างที่ 31 แสดงให้เห็นว่าการขอร้องจะส่งผล ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ขอร้อง เนื่องจากจะได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าโดยรวมของธนาคารอีกด้วย ซึ่งการแสดงให้เห็นผลประโยชน์ ดังกล่าวเป็นวิธีการหนึ่งที่จะแสดงว่าผู้ขอร้องใส่ใจในผู้ถูกขอร้องเช่นกัน มิได้ใส่ใจแต่ฝ่ายของ ผู้ขอร้องเท่านั้น แม้ว่าตัวอย่างที่ 31 อาจมีความใกล้เคียงกับการให้เหตุผลในการขอร้อง แต่จะสังเกต ได้ว่ายังมีความแตกต่างจากการให้เหตุผล กล่าวคือ ในตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ ที่ผู้ถูกขอร้องและส่วนรวมจะได้รับ มิได้แสดงถึงเหตุผลในการขอร้องแต่เพียงอย่างเดียวดังในกรณี การให้เหตุผล ซึ่งในกรณีการแสดงผลประโยชน์ดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้ ผู้ฟังตามแนวคิดของลีช ในขณะที่กลวิธีการให้เหตุผลไม่ได้สอดคล้องกับหลักการเพิ่มประโยชน์ ให้กับผู้ฟังตามแนวคิดดังกล่าว

เมื่อนำกลวิธีดังกล่าวนี้ไปเปรียบเทียบกับแนวความคิดของบราวน์และเลวินสันพบว่า มีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพด้านบวกสองกลวิธีคือ การแสดงความสนใจหรือใส่ใจ ในตัวผู้ฟัง (Notice, Attend to H) และกลวิธีเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยในตัวผู้ฟัง (Intensify interest to H) แต่จากข้อมูลที่ปรากฏพบว่าการแสดงความสนใจหรือห่วงใยนั้นไม่เพียง ปรากฏต่อผู้ที่ติดต่อด้วยเท่านั้น แต่ยังเป็นการมอบให้กับสังคมส่วนรวมด้วย ซึ่งจะส่งผลให้บุคคล หรือองค์กรที่ร่วมคิดต่อธุรกิจเห็นความรับผิดชอบขององค์กรนั้น ส่งผลทำให้องค์กรดังกล่าว เป็นที่น่าเชื่อถือและน่าติดต่อธุรกิจด้วย ยิ่งไปกว่านั้นการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมยังส่งผล ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อบุคคลหรือองค์กรดังกล่าวว่าน่าจะมีการผลิตสินค้าหรือ บริการด้วย

ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามแนวคิดของลีชพบว่า การแสดงผลประโยชน์ของผู้ถูกขอร้อง และส่วนรวมนั้นสอดคล้องกับหลักการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ฟัง แต่จากข้อมูลพบว่า ไม่เพียงแต่ เป็นการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ถูกขอร้องเท่านั้นแต่ยังเป็นการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับ ส่วนรวมด้วย ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ขอร้องดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าแนวคิดกลวิธีความสุขภาพของบราวน์และเลวินสัน และลีชจะมุ่งพิจารณาเพียงแต่ผลประโยชน์ของผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อเท่านั้น โดยเฉพาะบราวน์และเลวินสันจะกล่าวถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ในขณะที่ลีชจะเน้นการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ฟัง แต่เมื่อพิจารณาข้อมูลการซื้อในจดหมายธุรกิจจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่เพียงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกซื้อจะได้รับเท่านั้น แต่เป็นผลประโยชน์ที่เอื้อต่อส่วนรวม และยิ่งไปกว่านั้นไม่ว่าผลประโยชน์จะเกิดขึ้นกับผู้ถูกซื้อหรือส่วนรวมก็ตาม สิ่งที่แฝงอยู่ก็คือผลประโยชน์ทั้งหมดจะย้อนกลับมาสู่ผู้ซื้อและองค์กรของผู้ซื้อนั่นเอง ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความสุขภาพโดยไม่คำนึงถึงบริบทหรือสถานการณ์ในการใช้ภาษาอาจทำให้การศึกษาไม่ครอบคลุมทุกประเด็น

การระบุมความสัมพันธ์ที่มีมา

คือการศึกษาที่มีการกล่าวอ้างถึงความสัมพันธ์ในการติดต่อทางธุรกิจร่วมกันระหว่างฝ่ายผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อ ซึ่งความสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรพึงจะมีระหว่างกันเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบการระหว่างกัน และมีประโยชน์ในการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยเฉพาะในสังคมไทยซึ่งเป็นสังคมที่การมีไมตรีสัมพันธ์เป็นวิธีที่นำไปสู่ความสำเร็จในสิ่งต่างๆ (Mulder, 1985) ดังนั้นเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการให้อีกฝ่ายกระทำบางสิ่งบางอย่างให้จึงมีการกล่าวอ้างหรือแสดงถึงความสัมพันธ์ที่เคยมีร่วมกันเพื่อขอร้องให้อีกฝ่ายเห็นถึงความผูกพันและความสัมพันธ์ที่มีร่วมกัน ซึ่งการใช้กลวิธีนี้นอกจากจะทำให้ผู้ถูกซื้อรู้สึกดีที่ผู้ซื้อยังคงระลึกถึงความสัมพันธ์หรือมิตรภาพที่เคยมีร่วมกัน ยังทำให้มิตรภาพนั้นกระชับแนบแน่นมากขึ้น นอกจากนี้การกล่าวอ้างถึงความสัมพันธ์ยังคงประโยชน์อีกด้านหนึ่งสำหรับผู้ซื้อ กล่าวคือ ทำให้ผู้ถูกซื้อตระหนักถึงว่าเคยมีมิตรภาพและความสัมพันธ์ร่วมกันมาในอดีต ดังนั้นผู้ซื้อน่าจะได้รับความร่วมมือจากการซื้อถ้าการซื้อไม่หนักหนาจนเกินไป เพราะการไม่ปฏิบัติตามคำขออาจเป็นการแสดงออกถึงความไม่มีไมตรีจิตที่ดีต่อกัน ส่งผลให้ความสัมพันธ์หรือมิตรภาพที่เคยมีร่วมกันอาจถูกทำลายลงจะสังเกตได้ว่ากลวิธีความสุขภาพกลวิธีนี้มีปรากฏรูปภาษา “เสมอมา” เพื่อกล่าวอ้างแสดงถึงความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เคยมีร่วมกันมาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตั้งแต่อดีตที่ผ่านมา

ตัวอย่างที่ 32

ตามที่บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้มีการสั่งซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลานาน

ตัวอย่างที่ 33

กรุณานำสมุดคู่ฝากเดิมที่ท่านถืออยู่ ไปเปลี่ยนสมุดคู่ฝากเล่มใหม่.....ธนาคารขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งที่ท่านไว้วางใจธนาคารเสมอมา

ตัวอย่างที่ 32 และ 33 มีการอ้างถึงความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องมีส่วนร่วมมาในอดีต โดยตัวอย่างที่ 32 เป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจในลักษณะที่มีการสั่งซื้อสินค้ากันมาเป็นเวลานาน ส่วนตัวอย่างที่ 33 เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยลูกค้าได้ติดต่อดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลานาน ซึ่งทั้งสองกรณีเป็นการกล่าวอ้างถึงความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เคยมีส่วนร่วมมาในอดีต เพื่อ โยงเข้าสู่การขอร้องในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต รูปศัพท์ที่เป็นตัวระบุว่าผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกันมาโดยตลอดคือรูปศัพท์ “เสมอมา” และในตัวอย่างที่ 32 ปรากฏข้อความ “อย่างสม่ำเสมอ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์นั้นมีอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน การใช้รูปภาพ “อย่างสม่ำเสมอเป็นเวลานาน” และ “เสมอมา” นั้นเป็นการสื่อความได้ว่าผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกันมาก่อน

การมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน การรวมตัวเป็นกลุ่มก้อนหรือพรรคพวกเดียวกัน มีความสำคัญมากในการประกอบธุรกิจ เพราะการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างบุคคลหรือองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาบางประการขึ้น การได้รับความช่วยเหลือจากพันธมิตรทางธุรกิจจะสามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายมากเท่าไรจะส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจราบรื่นมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลหรือองค์กรใดปราศจากเครือข่ายหรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น การอยู่อย่างโดดเดี่ยวจะส่งผลโดยตรงต่อบุคคลหรือองค์กรนั้น ซึ่งทำให้การดำเนินธุรกิจอยู่ในวงจำกัด มีอุปสรรคและความสามารถที่ด้อยกว่าบุคคลหรือองค์กรอื่นจนอาจไม่สามารถขยายตลาดได้ รวมไปถึงการเสื่อมสลายในที่สุด

สำหรับประเด็นเรื่องการคำนึงถึงความสัมพันธ์ที่มีระหว่างผู้ร่วมดำเนินธุรกิจ เป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งที่องค์กรที่ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลคำนึงถึงและให้ความสำคัญ ดังที่กรรมการผู้จัดการขององค์กรดังกล่าวได้เน้นย้ำว่า ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร จะต้องตั้งอยู่บนความซื่อสัตย์ จริงใจ และมีความผูกพันอย่างแท้จริงระหว่างองค์กรกับบุคลากรภายใน และผู้มีส่วนได้เสียกับธุรกิจขององค์กร

กลวิธีนี้มีความน่าสนใจตรงที่จะสังเกตได้ว่ามิตรภาพหรือความสัมพันธ์ที่ผู้ขอร้องนำมาแสดงหรือกล่าวอ้างถึงในจดหมายธุรกิจนั้นส่วนใหญ่มักเป็นประเด็นในเรื่องของการติดต่อธุรกิจร่วมกันเป็นหลัก และเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร มิใช่ความสัมพันธ์ส่วนตัว แม้ว่าผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องจะรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัวก็ตาม อย่างไรก็ตาม การกล่าวอ้างถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวนั้นอาจปรากฏเมื่อผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องมีการเจรจกันเป็นการส่วนตัวนอกกรอบ ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะไม่มีการระบุลงในจดหมายธุรกิจในขณะทำการขอร้องในชีวิตประจำวัน โดยทั่วไป ความสัมพันธ์หรือมิตรภาพที่นำมากล่าวอ้างถึงนั้นจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ส่วนตัวมากกว่า

การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน

เป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องทำให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งที่ขอร้อง ซึ่งผู้ถูกขอร้องจะเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำนั้นๆ โดยเข้ามาเป็นสมาชิกในกลุ่มก่อนเดี๋ยวก่อน มักปรากฏคำที่ใช้ร่วมในประโยคว่า “ร่วมมือ หรือ ความร่วมมือ” เพื่อแสดงการเข้ามำทำกิจกรรมร่วมกัน การที่บุคคลหรือองค์กรใดๆ ก็ตามรู้สึกว่าได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ย่อมก่อให้เกิดการอยากปฏิบัติตามกิจกรรมนั้นๆมากกว่าการที่ตนไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความรู้สึกดีต่อผู้ถูกขอร้องด้วย เพราะทำให้ผู้ขอร้องไม่ได้เห็นคนและองค์กรของคนเป็นคนนอก แต่เป็นองค์กรที่มีความสัมพันธ์และมิตรภาพระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันจนเสมือนเป็นสมาชิกหนึ่งในองค์กรของผู้ขอร้อง อย่างไรก็ตามแม้ว่าการแสดงการขอความร่วมมือจะเสมือนเป็นการขอร้องเนื่องจากปรากฏรูปภาพ “ขอ” แต่การขอความร่วมมือดังกล่าวถูกจัดให้เป็นกลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการขอร้อง ไม่ได้ถูกจัดให้เป็นการขอร้องเนื่องจากเป็นกลวิธีที่ผู้ขอร้องนำมาใช้ประกอบเรื่องที่ขอร้อง ซึ่งจะปรากฏการขอร้องตามมาเสมอ

ตัวอย่างที่ 34

ธนาคารใคร่ขอความร่วมมือมายังท่าน กรุณาแจ้งผู้ที่ท่านติดต่อ

ตัวอย่างที่ 35

จึงขอความร่วมมือช่วยจัดเตรียมสำเนาสูตรการผลิตเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการคืนอาคาร

ตัวอย่างที่ 34 และ 35 ใช้ข้อความว่า “ความร่วมมือ” เพื่อที่จะโยกผู้ถูกขอร้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำที่ได้รับการขอร้อง โดยตัวอย่างที่ 34 เป็นการขอความร่วมมือมายังผู้ถูกขอร้องให้แจ้งให้ผู้ที่ติดต่อยุให้ทราบด้วย ส่วนในตัวอย่างที่ 35 เป็นการขอความร่วมมือมายังผู้ถูกขอร้องให้จัดเตรียมสำเนาสูตรการผลิต

การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันอีกประเด็นที่น่าสนใจ คือการนำผู้ถูกขอร้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในฐานะผู้ช่วยเหลือให้กิจกรรมนั้นสำเร็จลุล่วง โดยผู้ขอร้องจะแสดงให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่าการทำตามคำขอร้องนั้นนอกจากจะทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้ด้วยดีแล้วยังเป็นการให้ความช่วยเหลือต่อผู้ขอร้องซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน กลวิธีการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันในลักษณะดังกล่าวมักปรากฏรูปภาษา “ช่วยเหลือ” และ “อนุเคราะห์” ร่วมในกลวิธีนี้ และมักปรากฏการใช้ร่วมกับการคาดหวัง หรือการขอบคุณ

ตัวอย่างที่ 36

โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความช่วยเหลือและความเห็นใจจากท่านในการปรับราคาอีกครั้ง

ตัวอย่างที่ 37

สุดท้ายนี้ธนาคารกสิกรไทยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลทั้งนี้ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน

ตัวอย่างที่ 36 ผู้ขอร้องแสดงให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่าการปรับราคาตามที่ขอนั้นจะเป็นการแสดงความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือผู้ขอร้อง ส่วนตัวอย่างที่ 37 การทำตามคำขอร้องนั้นจะเป็นการอนุเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้ขอร้อง จากตัวอย่างที่ 36 และ 37 จะปรากฏการคาดหวังร่วมด้วย โดยคาดหวังว่าผู้ถูกขอร้องจะให้การช่วยเหลือในการกระทำตามสิ่งที่ได้ขอร้องไว้ และในตัวอย่างที่ 37 ยังปรากฏการขอบคุณในกรณีที่ผู้ถูกขอร้องจะให้ความช่วยเหลือด้วย

เมื่อพิจารณาภาพรวมของกลวิธีการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันและเปรียบเทียบกับแนวคิดความสุภาพของบราวน์และเลวินสันพบว่าสอดคล้องกับกลวิธีการเน้นผู้พูดและผู้ฟังทำกิจกรรมร่วมกัน (Include both S and H in the activity) ซึ่งเป็นกลวิธีที่เป็นประเด็นสำคัญในความสุภาพด้านบวก เพียงแต่บราวน์และเลวินสันเน้นที่การใช้คำสรรพนาม เช่น we ‘เรา’ เพื่อตั้ง

ผู้ถูกขอร้องเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ แต่จากข้อมูลในจดหมายธุรกิจนั้น ไม่ปรากฏการใช้คำว่า 'เรา' ในความหมายของผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้อง แต่มักใช้คำกริยาและคำนามแทน เช่น ร่วมมือ ความร่วมมือ ความอนุเคราะห์ หรือการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันในการดึงผู้ถูกขอร้องเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักความสุภาพของลีขพบว่า มีความยากในการจำแนกกลวิธีดังกล่าวเข้ากับหลักความสุภาพข้อใดข้อหนึ่งของลีข ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวไม่ได้แสดงการยกย่องผู้ถูกขอร้อง และการถ่อมตนของผู้ขอร้อง ผู้ขอร้องไม่ได้แสดงถึงสถานะที่ต่ำกว่าผู้ถูกขอร้องแต่ผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องกลับถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกันและมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ยิ่งไปกว่านั้นการกระทำดังกล่าวมิได้เป็นการเพิ่มผลประโยชน์ใดให้กับผู้ถูกขอร้อง แต่กลับเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ขอร้องมากกว่า ดังนั้นการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันนี้อาจจะเป็นสิ่งที่ลีขมองว่าไม่สุภาพ แต่ในมุมมองของธุรกิจแล้ว ผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด การขอมลดประ โยชน์ของฝ่ายตนหรือให้ประ โยชน์อีกฝ่ายมากเกินไปย่อมไม่เกิดผลดีในเชิงธุรกิจ รวมทั้งไม่เป็นสิ่งที่นิยมในการปฏิบัติ นอกจากนี้แม้ว่าการยกย่องให้เกียรติอีกฝ่ายจะเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ แต่นักธุรกิจมักจะคำนึงเสมอว่าการลดตัวเองมากเกินไปเป็นสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากการคงสถานะว่าตนและคู่เจรจาธุรกิจมีสถานะที่เท่าเทียมกันหรืออย่างน้อยก็ใกล้เคียงกันจะส่งผลดีต่อการมีอำนาจต่อรองทางธุรกิจมากขึ้น

การอ้างข้อกำหนดขององค์กร

เนื่องจากองค์กรเป็นการอยู่ร่วมกันของกลุ่มบุคคลากรที่มาจากหลากหลายครอบครัว สถานที่ ต่างระดับการศึกษา หรือความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ดังนั้นเมื่อกลุ่มบุคคลากรเหล่านี้ต้องมาอยู่และปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ย่อมต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ที่ยึดถือร่วมกัน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันมีความสงบสุข มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากข้อกำหนดกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นส่วนช่วยในการอยู่ร่วมกันของคนภายในองค์กรแล้ว ระเบียบแผนดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญมากเมื่อต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรหรือองค์กรอื่นเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานและเจรจาต่อรอง ซึ่งเป็นองค์กรทางธุรกิจแล้ว ระเบียบแบบแผนและข้อกำหนดเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานทางธุรกิจสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

โดยทั่วไปแล้วระเบียบปฏิบัติขององค์กรจะมีการประกาศอย่างชัดเจนให้ทั้งสมาชิกภายในองค์กรและบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องและมีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยรับทราบ หากจะมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบข้อบังคับใดก็ควรนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เนื่องด้วยเป็นข้อบังคับกลาง

ที่สมาชิกทุกคนในองค์กรตกลงใช้ร่วมกัน นอกจากนี้กฎระเบียบดังกล่าวยังมีผลต่อการดำเนินการและความอยู่รอดขององค์กรด้วย ดังนั้นหากมีการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดกฎระเบียบต้องประกาศให้สมาชิกทุกคนในองค์กรทราบ และที่สำคัญต้องแจ้งให้บุคคลหรือองค์กรอื่นที่ติดต่อดำเนินการถึงการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ด้วยในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบไปยังองค์กรหรือบุคคลอื่น

กลวิธีที่กล่าวถึงข้างต้นจึงเป็นการทำเสมือนว่าสิ่งที่ต้องการให้ผู้ถูกขอร้องกระทำนั้นเป็นกฎระเบียบขององค์กรที่สมาชิกทุกคนขององค์กรหรือผู้ติดต่อกับองค์กรทุกคน ทุกองค์กร ซึ่งรวมถึงผู้ที่ขอร้องด้วย ต้องปฏิบัติตาม โดยกลวิธีนี้มักใช้ในกรณีที่ผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการกระทำนั้นๆ ด้วย เช่น การวางบิล การส่งสินค้า การรับเช็ค เป็นต้น ดังนั้นการใช้กลวิธีดังกล่าวจึงมักปรากฏในจดหมายกำหนดการวางบิล

ตัวอย่างที่ 38

ทางบริษัทฯ ขอแจ้งวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางบิลและรับเช็ค ดังนี้

1. ท่านต้องส่งมอบสินค้าตามจำนวน และราคาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อเท่านั้น
2. การวางบิล ต้องแนบใบสั่งซื้อที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้ออก แนบกับเอกสารในการวางบิล
3. การวางบิล ทางบริษัทฯ จะรับวางบิลทุกวัน เวลา 10.00-16.30 น.

ตัวอย่างที่ 38 เป็นตัวอย่างการขอร้องที่ใช้กลวิธีความสุภาพที่แสดงกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทเรื่องการรับ-จ่ายเงิน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากทางธุรกิจ เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการหมุนเวียนทางการเงินที่หล่อเลี้ยงระบบธุรกิจของบริษัท ดังนั้นทางฝ่ายการเงินจะต้องมีการจัดสรรระบบหมุนเวียนทางการเงินที่ดี เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้นการกำหนดงบประมาณรายจ่ายจึงเป็นเรื่องสำคัญมากในการควบคุมการใช้งบประมาณขององค์กร การกำหนดการวางบิลและรับเช็คเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการในการกำหนดยอดชำระเงินล่วงหน้า ซึ่งเป็นกฎระเบียบข้อบังคับที่ทางองค์กรประกาศอย่างชัดเจน ส่งผลทำให้ผู้ถูกขอร้องปฏิบัติตามได้ง่าย เนื่องจากเป็นหลักเกณฑ์ที่ทุกองค์กรมีการกำหนดในเรื่องการวางบิลและการรับเช็คเช่นเดียวกัน นอกจากนี้กลวิธีดังกล่าวยังมีส่วนช่วยให้เกิดการจัดระบบและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกในองค์กรและผู้ร่วมติดต่อธุรกิจด้วย ในทางกลับกันผู้ร่วมธุรกิจก็สามารถวางแผนรายรับที่ตนพึงจะได้รับเพื่อนำไปวางแผนกำหนดรายจ่ายของตนในโอกาสต่อไป

การใช้กลวิธีการอ้างข้อกำหนดขององค์กรนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า โดยแท้จริงแล้วผู้ขอร้องมิได้ต้องการขอร้องหรือบังคับให้ผู้ถูกขอร้องต้องปฏิบัติตามการขอร้องดังกล่าว แต่เนื่องจากสิ่งที่ขอให้กระทำนั้นเป็นระเบียบขององค์กรที่ฝ่าฝืนมิได้ จึงต้องเกิดการขอร้องขึ้น การใช้กลวิธีนี้ในทางธุรกิจนับว่าเป็นกลวิธีที่ชาญฉลาดและน่าสนใจอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากการประกาศเป็นกฎระเบียบข้อบังคับให้ทุกคน ทุกองค์กร รวมถึงสมาชิกขององค์กรที่ออกกฎระเบียบปฏิบัติตามนั้น นอกจากจะทำให้เกิดความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยในการดำเนินงานแล้ว ยังทำให้ผู้ถูกขอร้องปฏิเสธการขอร้องนั้น ได้ยาก และยิ่งไปกว่านั้นยังส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการ โดยทั่วไปสามารถปฏิเสธการขอคัดค้านหรือปฏิเสธจากผู้ถูกขอร้องได้โดยสุภาพ หลีกเลี่ยงการเกิดข้อขัดแย้ง หรือให้มีข้อขัดแย้งน้อยที่สุด โดยการอ้างว่าเป็นกฎระเบียบขององค์กร เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีนี้จะปรากฏชัดเจนในกรณีของการขอร้องในวงการธุรกิจ ในขณะที่อาจไม่ชัดเจนมากในการขอร้องในชีวิตประจำวันทั่วไป ทั้งนี้เนื่องจากการมาอยู่ร่วมกันของกลุ่มบุคคลากรที่มาจากหลากหลายที่ และยังคงติดต่อกับบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น

บราวน์และเลวินสัน ได้จัดกลวิธีนี้เป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งเช่นกัน และยังมองว่ามีความสัมพันธ์กับกลวิธีความสุภาพแบบอ้อมได้ด้วย แต่จากข้อมูลพบว่ากลวิธีนี้ไม่น่าจะเป็นกลวิธีแบบอ้อมเนื่องจากการระบุอย่างชัดเจนว่าผู้ขอร้องต้องการให้ผู้ถูกขอร้องกระทำสิ่งใดให้ เมื่อพิจารณาตามหลักความสุภาพของลีซพบว่า ไม่สอดคล้องกับหลักความสุภาพข้อใดเลย และยิ่งไปกว่านั้นการอ้างข้อกำหนดขององค์กรยังน่าจะเป็นการไม่สุภาพตามแนวคิดของลีซอีกด้วย ทั้งนี้เพราะลีซเห็นว่าการเสนอทางเลือกกับผู้ฟังมากเท่าไรก็ยิ่งสุภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่ในกรณีกลวิธีการอ้างข้อกำหนดขององค์กรนี้เท่ากับเป็นการบังคับให้ผู้ฟังปฏิบัติตามโดยปริยายอีก ทั้งนี้เนื่องจากการที่ลีซพิจารณาความสุภาพโดยมิได้เน้นในเรื่องของสถานการณ์ในการใช้ภาษา

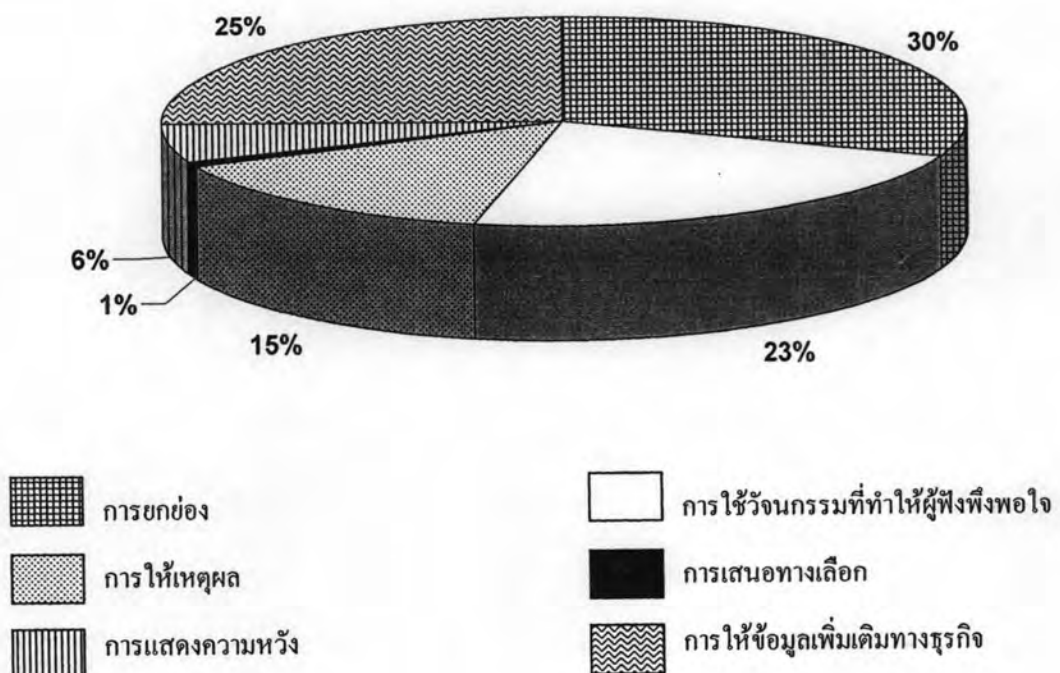
4.2 อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจ ทางจดหมายในภาษาไทย

เมื่อพิจารณาอัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยพบว่า แต่ละกลวิธีมีอัตราการปรากฏแตกต่างกัน โดยอัตราความถี่ที่ปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีสามารถจำแนกและแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงอัตราการความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง
ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

กลวิธีความสุภาพ	อัตราการความถี่ของการปรากฏ (ร้อยละ)
การยกย่อง	30
การใช้วาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ	23
การให้เหตุผล	15
การเสนอทางเลือก	1
การแสดงความหวัง	6
การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ	25

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงอัตราการความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง
ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย



จากตารางและแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่ปรากฏมากที่สุดคือ กลวิธี การยกย่องที่ปรากฏถึงร้อยละ 30 ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมของสังคมไทยเป็นสังคมที่นิยม แสดงการยกย่องให้เกียรติผู้อื่น ผนวกกับในสังคมธุรกิจการยกย่องให้เกียรติถือเป็นประเด็นสำคัญ มากไม่ว่าบุคคลหรือองค์กรที่ติดต่อนั้นจะอยู่ในสถานภาพที่สูงหรือต่ำกว่าก็ตาม นอกจากนี้ การยกย่องดังกล่าวยังเป็นถ้อยความที่เป็นแบบแผนในจดหมายธุรกิจด้วย ส่วนกลวิธีที่ปรากฏ รองลงมา ได้แก่ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ การใช้วงนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังฟังพอใจ การให้เหตุผล และการแสดงความหวัง โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏร้อยละ 25 23 15 และ 6 ตามลำดับ สำหรับการใช้กลวิธีการให้ทางเลือกปรากฏในอัตราความถี่ของการใช้ต่ำมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก การเสนอทางเลือกกับผู้ถูกขอร้องอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้ขอร้อง กล่าวคือ ผู้ถูกขอร้องจะเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ตนคิดว่าจะมีแนวโน้มที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด หรือเสีย ผลประโยชน์น้อยที่สุด ในทางกลับกันสิ่งที่ทำให้ผู้ถูกขอร้องเสียผลประโยชน์น้อยที่สุดอาจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ขอร้องได้รับประโยชน์น้อยที่สุดเช่นกัน ดังนั้นเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ผู้ประกอบ ธุรกิจจึงไม่นิยมใช้กลวิธีนี้ ส่งผลให้อัตราส่วนการใช้กลวิธีนี้ค่อนข้างต่ำมาก โดยปรากฏเพียง ร้อยละ 1 เท่านั้น