



## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นักภาษาศาสตร์ได้ให้ความสนใจในเรื่องของทฤษฎีความสุภาพมาเป็นเวลานาน มีงานวิจัยต่างๆ เกิดขึ้นมากมายทั้งในเชิงพรรณนาและเชิงประจักษ์ รวมทั้งมีการอภิปรายและมีข้อโต้แย้งที่หลากหลายเกี่ยวกับทฤษฎีและปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ (Marriott, 1993) ซึ่งในปัจจุบันความสนใจในเรื่องความสุภาพมิได้ลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามกลับมีความพยายามที่จะเสนอผลการศึกษาความสุภาพในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งมีการศึกษาในภาษาที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ภาษากรีก (Pavlidou, 1994; Sifianou and Antonopoulou, 2003; Terkourafi, 2005) ภาษาตุรกี (Bayraktaroglu and Sianou, 2001) ภาษาไทย (Deephuenton, 1992; Ukosakul, 2005) และในปริเฉทประเภทต่างๆ เช่น การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Hongladarom and Hongladarom, 2005) และการสื่อสารเชิงธุรกิจ (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996; Pilegaard, 1997; Yueng, 1997)

อย่างไรก็ดีการศึกษาความสุภาพที่ผ่านมายังมีบางประเด็นที่ถูกละเลยไป หรือศึกษาไว้ไม่ครอบคลุมและครบถ้วนในทุกกรณี โดยเฉพาะในเรื่องบริบทภายนอกตัวภาษา ปัจจัยที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพ และการเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม นอกจากนี้ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ส่วนมากมาจากบทสนทนาที่ใช้ในชีวิตประจำวันไม่ได้ครอบคลุมปริเฉททุกประเภท

การศึกษาความสุภาพที่ผ่านมามากให้ความสำคัญกับรูปภาษาหรือตัวปริเฉทเท่านั้น โดยมีการคำนึงถึงบริบทค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะบริบทที่อยู่นอกเหนือตัวภาษา อาทิ ในการศึกษาปริเฉททางธุรกิจ บริบททางธุรกิจบางประการที่ไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในรูปภาษา เช่น ความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ผลประโยชน์ขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร<sup>1</sup> กลับไม่ได้รับความสนใจในการนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาทั้งๆที่ความจริงแล้วบริบทเหล่านั้นมีความสำคัญอย่างมากต่อการตีความปริเฉท (Charles, 1996) เนื่องจากการติดต่อสื่อสารใน

<sup>1</sup> วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง แบบแผนทั้งหลายของความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน ที่สมาชิกในองค์กรจะมีส่วนร่วมคิดค้น ตั้งสม และพัฒนาขึ้น และยอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดต่อไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง (Schein, 1992)

วงการธุรกิจไม่เพียงแต่ต้องสื่อความให้ครอบคลุมเนื้อความที่ต้องการสื่อออกไป และการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของผู้ส่งสารและผู้รับสาร และภาพลักษณ์ขององค์กร รวมทั้งผลประโยชน์ที่มีต่อองค์กรด้วย ดังที่ บาร์เจลาและแฮริส (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996) เห็นว่า การเลือกใช้ภาษาต้องคำนึงถึงความชัดเจน ความรวดเร็วและความถูกต้อง ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคมและบรรทัดฐานทางธุรกิจประกอบกัน

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพที่งานส่วนใหญ่ศึกษาไว้นั้นมีเพียงแค่ 3 ปัจจัยตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) คือ อำนาจ (power)<sup>2</sup> หรือสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ระยะห่าง (distance) หรือความสนิทสนม และความรุนแรงของการกระทำ (degree of imposition) เท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจความสุภาพในภาษาธุรกิจ เพราะภาษาธุรกิจมีความซับซ้อนกว่าภาษาในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีเรื่องขององค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับองค์กร จึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาความสุภาพในภาษาธุรกิจ เนื่องจากความสุภาพหรือความไม่สุภาพจะขึ้นกับปัจจัยดังกล่าวด้วย (Kasper, 1990; Marriott, 1991)

เมื่อพิจารณาย้อนกลับไปดูพัฒนาการการศึกษาด้านวัจนกรรมในภาษาต่างๆ ในช่วงแรกๆ นั้นพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาที่พยายามจะอธิบายว่าวัจนกรรมคืออะไร จัดแบ่งประเภทของวัจนกรรมอย่างไร มีเกณฑ์ใดบ้างเป็นตัวกำหนดในการจัดแบ่ง หรือเป็นการบรรยายหรืออธิบายลักษณะวัจนกรรมแต่ละประเภท ตลอดจนกลวิธีในการแสดงวัจนกรรม (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2541; ปิยะวัลย์ วิรุพหัชพงษ์, 2543; วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, 2543; Koike, 1994; Macaulay, 2001; Khahua, 2003) และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรม อาทิ อายุ เพศ และการศึกษา (Holgraves and Yang, 1992; Garcia, 1993) ต่อมาในระยะหลังจนถึงปัจจุบัน งานวิจัยได้ขยายขอบเขตออกไปกว้างกว่าการบรรยายในแต่ละวัจนกรรม โดยเป็นการศึกษาวัจนกรรมเชื่อมโยงกับประเด็นอื่น ๆ ในวัจนปฏิบัติศาสตร์ เช่น ความสุภาพ (Kouletaki, 2005) หรือเชื่อมโยงกับสาขาอื่นในภาษาศาสตร์ เช่น ภาษาศาสตร์ประยุกต์ (สุจริตลักษณ์ ดีผดุง, 2547; Bergman and Kasper, 1993; Decapua, 1998) นอกจากการศึกษาวาจนกรรมสาขาต่างๆ ของภาษาศาสตร์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว งานวิจัยซึ่งเป็นที่สนใจของผู้ทำวิจัยในระยะหลังและยังคงได้รับความนิยมอยู่มากในปัจจุบัน คือ การศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม (Blum-Kulka and Olshtain, 1984; Liao and Bresnahan, 1996; Ahlqvist, 2005; Kouletaki, 2005)

<sup>2</sup> คำภาษาอังกฤษที่เป็นชื่อเฉพาะและชื่อกลวิธีจะขึ้นต้นด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ ส่วนในกรณีอื่นๆ จะขึ้นต้นด้วยอักษรตัวพิมพ์เล็ก

สำหรับการศึกษาวงจรกรรมในประเทศไทยนั้นแม้ว่าจะได้รับความสนใจมากขึ้น แต่การศึกษาส่วนใหญ่ยังคงเป็นการบรรยายลักษณะ โครงสร้าง และกลวิธีในการแสดงวงจรกรรม หรือเป็นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี ส่วนการศึกษาที่มีการเชื่อมโยงกับประเด็นอื่นๆ โดยเฉพาะความสุภาพ และการศึกษาโดยมีการเปรียบเทียบระหว่างวงจรกรรมนั้นแทบไม่ปรากฏในการศึกษาด้านภาษาศาสตร์ในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมน่าจะก่อให้เกิดการค้นพบลักษณะบางประการที่น่าสนใจที่ทำให้เราเข้าใจการใช้ภาษาไทยในปัจจุบันได้ดีขึ้น โดยวงจรกรรมที่น่าสนใจนำมาศึกษาและเปรียบเทียบคือการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากผู้วิจัยมีความสนใจในการขอร้องและการปฏิเสธเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเมื่อการขอร้องและการปฏิเสธปรากฏในบริบททางธุรกิจ ซึ่งบ่อยครั้งที่การขอร้องและการปฏิเสธส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ รวมทั้งผลประโยชน์ทางธุรกิจ ดังนั้นการหาวิธีการในการแสดงการขอร้องและการปฏิเสธทางธุรกิจอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดข้อขัดแย้ง และสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไว้ได้นับเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง

แม้ว่ามีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาการขอร้องและการปฏิเสธ แต่งานวิจัยต่างๆ นั้นก็ยังไม่มียานใดที่ศึกษาครอบคลุมทุกปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เช่น

งานของ บลุม กุลกา กับ โอลชเทิน (Blum-Kulka and Olshtain, 1984) ที่ศึกษาเปรียบเทียบวงจรกรรมการขอร้องใน 8 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษแบบออสเตรเลีย ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน และภาษาอังกฤษแบบอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเดนมาร์ก ภาษาเยอรมัน ภาษาฮิบรู และภาษารัสเซีย และงานของเลียว และเบรสนาฮาน (Liao and Bresnahan, 1996) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในกลวิธีการปฏิเสธระหว่างภาษาอังกฤษแบบอเมริกันและภาษาจีนแมนดาริน เป็นงานที่น่าสนใจมากเพราะศึกษาการเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม แต่งานทั้งสองศึกษาข้อมูลจากภาษาในชีวิตประจำวัน มิได้ใช้ภาษาในอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ยังปรากฏงานของการ์เซีย (Garcia, 1993) ซึ่งศึกษาการแสดงวงจรกรรมการขอร้องและผลที่เกิดจากการแสดงวงจรกรรมการขอร้องนั้น โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ชายและผู้หญิงที่พูดภาษาสเปนแบบเปรู และงานของแมคคอคเลย์ (Macaulay, 2001) ที่ศึกษาความแตกต่างในการแสดงวงจรกรรมการขอร้องระหว่างผู้ชายและผู้หญิงจากการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการเมืองทางวิทยุและโทรทัศน์ ทั้งสองงานนี้มีความน่าสนใจตรงที่มีการศึกษาเรื่องปัจจัยทางเพศ แต่งานทั้งสองก็เป็นเพียงการศึกษาวงจรกรรมเดียวคือวงจรกรรมการขอร้อง ไม่ได้ศึกษาเปรียบเทียบกับวงจรกรรมอื่น

สำหรับด้านความสุภาพนั้น ด้วยเหตุที่ความสุภาพเป็นหลักการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการแสดงวงจรกรรมจึงมีผู้สนใจศึกษาความสุภาพในวงจรกรรมต่างๆ อาทิเช่น ฮิราคะและ

เทอร์เนอร์ (Hiraga and Turner, 1996) ที่ศึกษาการคุกคามหน้าในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและนักเรียนในบริบทการศึกษาแบบตัวต่อตัว นอกจากนี้มีงานของ กาวดี คีฟิงตัน (Deephuengton, 1992) ที่ศึกษาความสุภาพในกลวิธีการปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยในภาษาไทย งานของกาวดีเป็นอีกงานหนึ่งที่น่าสนใจเพราะมีการเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม กล่าวคือ วัฒนธรรมการปฏิเสธและวัฒนธรรมการแสดงความไม่เห็นด้วย แต่อย่างไรก็ตามวิจัยส่วนมากซึ่งรวมถึงงานของกาวดีและงานของฮิรากะและเทอร์เนอร์ ได้ใช้แนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) เพียงแนวคิดเดียวเป็นหลักประกอบในการวิจัย ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกโต้แย้งในบางประการ

แนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) นี้ในปัจจุบันมีข้อถกเถียงบางประการ โดยเฉพาะมีผู้โต้แย้งว่าบราวน์และเลวินสันกล่าวถึงความสุภาพด้านบวกและด้านลบในลักษณะสากลนั้นไม่ถูกต้อง เพราะความสุภาพมีปัจจัยเรื่องสังคมและวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ความสุภาพของแต่ละสังคม และแต่ละวัฒนธรรมอาจมีความแตกต่างกัน โดยอิดะและมัตซึโมโต (Matsumoto, 1988; Ide, 1989) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นความสุภาพในสังคมหนึ่ง อาจเป็นเรื่องไม่สุภาพในอีกสังคมหนึ่งก็เป็นได้ เช่น “หน้า” ของชาวญี่ปุ่นจะแตกต่างกับ “หน้า” ในทฤษฎีความสุภาพโดยทั่วไป เพราะสิ่งที่ควบคุมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของชาวญี่ปุ่นคือ การแสดงและรักษาไว้ซึ่งตำแหน่งที่สัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม ไม่ใช่การรักษาไว้ซึ่งความต้องการส่วนบุคคล และความรู้สึกเสียหายของชาวญี่ปุ่นก็จะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้พูดไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตนกับคนอื่นในสังคมได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต่างไปจากการเสียหายในทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน นอกจากนี้ กู (Gu, 1990) พบว่าการกระทำบางประการ เช่น การเชิญ (inviting) และการเสนอให้ (offering) ซึ่งบราวน์และเลวินสันมองว่าเป็นการคุกคามหน้า แต่ในมุมมองของคนจีน การกระทำเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นการคุกคามหน้า

เช่นเดียวกับสังคมไทยที่กฤษดาพรรณ หงส์คารมภ์ (2542) เสนอว่าแนวคิดเรื่องหน้าตามแนวทางของบราวน์และเลวินสันไม่ได้สอดคล้องกับสังคมไทยทุกประการ กล่าวคือ แนวคิดเรื่องหน้าด้านบวก คนไทยอาจเข้าใจได้ไม่ยากเพราะในสังคมไทยมีแนวคิดนี้เช่นกัน แต่ในแนวคิดเรื่องหน้าด้านลบนั้น ไม่ใช่ประเด็นสำคัญในสังคมไทย เพราะสังคมไทยเน้นความเป็นกลุ่มก้อน เป็นพวกเดียวกันมากกว่าชาวตะวันตกซึ่งเน้นความเป็นอิสระ และความเป็นส่วนตัว ดังนั้นแนวคิดเรื่องหน้าด้านลบจึงเหมาะสมกับสังคมตะวันตกมากกว่าสังคมไทย นอกจากนี้ในเรื่องของปัจจัยที่กำหนดความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ก็ไม่เป็นจริง

กับทุกสังคม ดังเช่นที่นอัยเย (Nwoye, 1992) พบว่าระดับความรุนแรงไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในสังคมอัลเกเรียนเหมือนสังคมตะวันตก

อย่างไรก็ตามแม้ยังมีข้อโต้แย้งในแนวคิดของบราวน์และเลวินสันอยู่บ้าง แต่แนวคิดนี้ยังมีข้อดีอยู่หลายประการ โดยเฉพาะการจัดแบ่งกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันเป็นการจำแนกกลวิธีที่ค่อนข้างชัดเจน และมีความหลากหลายในการจัดกลุ่มโดยอาศัยลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี แต่การนำแนวคิดด้านความสุภาพของนักภาษาศาสตร์อื่นๆ มาร่วมประกอบการวิจัยน่าจะทำให้ผลการวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในส่วนของข้อมูลที่งานวิจัยส่วนใหญ่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์จะเลือกข้อมูลจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ทั้งนี้หากเปรียบเทียบระหว่างภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันกับภาษาราชการ ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันจะมีอิสระในการเลือกรูปแบบมากกว่าภาษาราชการ ในขณะที่ภาษาราชการมีแบบแผน และมีความซับซ้อนมากกว่าภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานที่มีคนเป็นจำนวนมากและการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด ตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ จึงต้องมีระเบียบแบบแผนที่ใช้ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน มิใช่กระทำในลักษณะปัจเจกบุคคล ดังนั้นปริจเฉททางธุรกิจ ที่ใช้ในการสื่อสารจึงมีลักษณะพิเศษกว่าการใช้ภาษาทั่วไป กล่าวคือ มีแบบแผนและรูปแบบเฉพาะ เช่น การเขียนจดหมายจะมีการกำหนดแนวทาง กลวิธีและความถูกต้องในการใช้ภาษา ซึ่งจะเห็นได้จากการทำให้จุดมุ่งหมายบรรลุผล นอกจากนี้ฮันท์ (Hunt, 1980) กล่าวว่า ผู้ใช้ภาษาต้องระมัดระวังภาษาที่ใช้เป็นสำคัญ เลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมตรงไปตรงมา ไม่กำกวม สามารถเข้าใจได้ง่าย และช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

บาร์เจลาและแฮริส (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996) กล่าวว่า อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วปริจเฉททางธุรกิจมิได้มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจเสมอไป แต่อาจมีความซับซ้อน มีความหมายหรือข้อมูลบางประการแอบแฝงอยู่ ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้พยายามวิเคราะห์ปริจเฉทของภาษาราชการเพื่อให้เข้าใจความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างความหมาย อุดมการณ์ และการกระทำ ภายในองค์กร<sup>3</sup> ทั้งนี้การที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ดังกล่าวได้จำเป็นต้องศึกษาวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย

ปัจจุบันนี้การศึกษาภาษาในวงธุรกิจยังมีอยู่ไม่แพร่หลาย ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เช่น การศึกษาว่าผู้เรียนหรือนักธุรกิจถูกฝึกอย่างไรให้ใช้รูปแบบภาษาในการสื่อสารในการทำงานได้อย่างเหมาะสม (Pickett, 1989; Pholsward, 2003) และงานวิจัยด้านความสุภาพในภาษาราชการเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับงานวิจัยด้านความสุภาพใน

<sup>3</sup> ปริจเฉทที่เกี่ยวข้องกับอุดมการณ์เช่นนี้ มักเรียกกันในวงวิชาการไทยว่า “วาทกรรม” แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้ไม่ได้ลงลึกในระดับวาทกรรม แต่มุ่งเน้นเรื่องกลวิธีทางภาษาจึงเลือกใช้คำว่าปริจเฉท

ชีวิตประจำวันแล้วนับว่าน้อยมาก โดยมีตัวอย่างงานวิจัยที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

ฟรานเซสกา บาร์เจลา เชียบปินินิ และ แซนดรา เจ แฮริส (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996) ศึกษาการแสดงการขอร้องในการโต้ตอบทางธุรกิจ งานของลอร์ริตาร์ เยียง (Yeung, 1997) ที่ศึกษาความสุภาพในการขอร้องจากการโต้ตอบจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษและภาษาจีนในฮ่องกง และงานวิจัยของมอร์เทน พิลการ์ด (Pilegaard, 1997) ศึกษาเรื่องวิธีการแสดงความสุภาพในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ งานวิจัยทั้งสามนี้ล้วนเป็นงานที่น่าสนใจ แต่งานทั้งสามนี้ใช้แนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ในการศึกษาความสุภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ในปัจจุบันมีนักภาษาศาสตร์หลายท่าน ได้แย้งว่าไม่เหมาะสมสำหรับภาษาบางภาษาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

จากความน่าสนใจของการขอร้องและการปฏิเสธ รวมทั้งความซับซ้อนและลักษณะเฉพาะตัวของภาษาธุรกิจ และที่สำคัญยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธของภาษาธุรกิจในภาษาไทย ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะช่วยเติมเต็มช่องว่างที่ขาดหายไปในการศึกษาความสุภาพ โดยมีคำถามหลักอยู่สามข้อคือ (1) กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจภาษาไทยเป็นอย่างไร (2) กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าวเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และ (3) ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธเหล่านี้

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจภาษาไทยประกอบด้วย 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การใช้รูปภาษาแสดงการยกย่องเพื่อยกย่องให้เกียรติผู้ที่ติดต่อด้วย การกล่าวถึงสาเหตุของการขอร้องแล้วจึงแสดงการขอร้องแบบตรงไปตรงมา และข้อสำคัญอีกประการคือ การแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกขอร้อง เช่น การชม การสร้างความเชื่อมั่น และการขอบคุณ ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจภาษาไทยประกอบด้วย การใช้รูปภาษาแสดงการยกย่องเพื่อยกย่องให้เกียรติผู้ที่ถูกปฏิเสธ เช่นเดียวกับที่ปรากฏในการขอร้อง การกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธตามด้วยการชี้แจงข้อมูล นอกจากนี้ยังปรากฏการแสดง ความเสียใจที่ต้องปฏิเสธ การสัญญาว่าจะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ อาจเพื่อเป็นการทดแทน และท้ายสุดคือการแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกปฏิเสธ เช่น การสร้างความเชื่อมั่น การแสดงว่าผู้ถูกปฏิเสธทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่น และการขอบคุณ

สำหรับคำถามที่ว่ากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าวเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรนั้น ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและในการปฏิเสธในภาษาไทยมีความเหมือนกันตรงที่ต่างให้ความสำคัญกับการยกย่องบุคคลและองค์กรที่ร่วมติดต่อธุรกิจและ

แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อและผู้ปฏิเสธมีความปรารถนาดีต่อผู้ถูกซื้อและผู้ถูกปฏิเสธ แต่ในการซื้อมีการซื้อโดยตรงแต่ในการปฏิเสธไม่พบการปฏิเสธโดยตรง กล่าวคือมีการชี้แจงข้อมูลที่นำไปสู่การปฏิเสธ นอกจากนี้ ในการปฏิเสธยังมีการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมีความทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่นและมีกพบการแสดงความเสียใจและการสัญญา ร่วมกับการปฏิเสธด้วย

ส่วนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการซื้อและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจภาษาไทย ได้แก่ อำนาจขององค์กร ระดับความรุนแรงของการซื้อและการปฏิเสธ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ร่วมการติดต่อธุรกิจ ผลประโยชน์ขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรน่าจะมีอิทธิพลต่อความสุภาพ อาทิ ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้เคารพผู้ที่มีอาวุโสกว่าหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรแสดงความสุภาพต่อบุคคลเหล่านั้นในการติดต่อธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดให้สมาชิกให้ความสำคัญต่อกฎคำจะส่งผลให้ภาษาที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้ามีความสุภาพ มีการใส่ใจ ยกย่อง และให้เกียรติลูกค้า

เพื่อให้ทราบคำตอบของประเด็นปัญหาของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากการรวบรวมจดหมายธุรกิจและการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยไม่พิจารณาเฉพาะรูปภาพแต่จะพิจารณาบริบทและปัจจัยภายนอกตัวภาษา ได้แก่ อำนาจ ระยะห่าง ความรุนแรงของการกระทำ รวมทั้งตำแหน่งหน้าที่ของผู้ใช้ภาษาและผู้อ่านหรือผู้ฟัง และระยะเวลาในการติดต่อระหว่างองค์กรมาใช้เป็นส่วนประกอบในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าการศึกษาความสุภาพโดยใช้ทฤษฎีเพียงทฤษฎีเดียวดังที่เคยศึกษากันมาในอดีตนั้นไม่สามารถครอบคลุมทุกปรากฏการณ์ทางความสุภาพได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน เนื่องจากยังไม่มีทฤษฎีใดที่มีความสมบูรณ์สามารถใช้เป็นหลักในการศึกษาครอบคลุมทุกประเด็นในทุกภาษา นอกจากนี้แต่ละทฤษฎีมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกัน รวมทั้งการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งนั้นยังอาจทำให้ไม่สามารถปรากฏมุมมองหรือแนวคิดใหม่ในการศึกษาวิเคราะห์ด้วยเหตุดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยเกิดแรงบันดาลใจในการนำทฤษฎีความสุภาพ 3 ทฤษฎี ประกอบด้วย ทฤษฎีความสุภาพของลีช (Leech, 1983) ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) และทฤษฎีความสุภาพของบลูมกัลกา (Blum-Kulka, 1984, 1992) มาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการศึกษาครั้งนี้ (ดูรายละเอียดจาก 2.1 ทฤษฎีความสุภาพ หน้า 10-18) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความน่าสนใจและเหมาะสมสำหรับการศึกษาความสุภาพในการติดต่อธุรกิจภาษาไทย

ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่าการทำวิจัยเพื่อตอบประเด็นปัญหาของงานวิจัยนี้จะช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความสุภาพ การขอร้อง การปฏิเสธ และภาษาธุรกิจได้เป็นอย่างดี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย
2. เปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

## 1.3 สมมติฐาน

1. กลวิธีความสุภาพในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยประกอบด้วย 3 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) การใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง (2) การกล่าวถึงสาเหตุของการขอร้องตามด้วยการขอร้องโดยตรง และ (3) การแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกขอร้อง เช่น การชม การสร้างความเชื่อมั่น และการขอบุณ
2. กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยประกอบด้วย 5 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) การใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง (2) การกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธตามด้วยการชี้แจงข้อมูล (3) การแสดงความเสียใจ (4) การสัญญา และ (5) การแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกปฏิเสธ เช่น การสร้างความเชื่อมั่น การแสดงว่าผู้ถูกปฏิเสธทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่น และการขอบุณ
3. กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยมีความเหมือนกัน คือ ให้ความสำคัญกับการยกย่องบุคคลและองค์กรที่ร่วมติดต่อธุรกิจ และแสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องและผู้ปฏิเสธมีความปรารถนาดีต่อผู้ถูกขอร้องและผู้ถูกปฏิเสธ
4. กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในการขอร้องมีการขอร้องโดยตรง แต่ในการปฏิเสธไม่พบการปฏิเสธโดยตรงแต่มีการชี้แจงข้อมูลที่นำไปสู่การปฏิเสธ นอกจากนี้ ในการปฏิเสธยังมีการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมีความทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่นและมักพบการแสดง ความเสียใจและการสัญญาร่วมกับการปฏิเสธด้วย



5. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ได้แก่ อำนาจขององค์กร ระดับความรุนแรงของการขอร้องและการปฏิเสธ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ร่วมการติดต่อธุรกิจ ผลประโยชน์ขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะในองค์กรธุรกิจประเภทผลิตแผ่นฟิล์มถนอมอาหารในประเทศไทย
2. ศึกษาเฉพาะจดหมายที่ปรากฏการขอร้องและการปฏิเสธที่ออกโดยองค์กรและจดหมายที่รับเข้ามาจากองค์กรอื่น แต่จดหมายที่ออกในนามบุคคลโดยส่วนตัวจะไม่นำมาศึกษา

#### 1.5 นิยามศัพท์

ความสุภาพ	หลักสำคัญประการหนึ่งในการสนทนา เป็นการเลือกใช้ภาษาอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีการปฏิสัมพันธ์กัน (Lakoff, 1989)
การขอร้อง	การที่ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายที่จะสื่อความต้องการและความคาดหวังให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่างไว้ในอนาคต (Blum-Kulka et al., 1989)
การปฏิเสธ	การที่ผู้พูดไม่ยอมรับที่จะกระทำหรือพัวพันกับสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งเสนอ (Chen, 1995)
วัจนกรรม <sup>4</sup>	พฤติกรรมหรือการกระทำโดยใช้คำพูด ที่ต้องอาศัยบริบทและสถานการณ์ประกอบ ไม่สามารถเข้าใจได้จากข้อความเพียงข้อความเดียว (Mey, 2001)

<sup>4</sup> คำว่า “วัจนกรรม” ที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้มีความหมายเดียวกับ “วัจนปฏิบัติกรรม” (pragmatic act) แต่เพื่อความกระชับ ในงานวิจัยนี้จึงขอใช้คำว่า “วัจนกรรม” แทน ดังนั้นการศึกษากการขอร้องและการปฏิเสธในงานวิจัยนี้จึงพิจารณาจากบริบททั้งหมดที่ปรากฏ

ปริเฉททางธุรกิจ	ภาษาที่ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจ ถูกใช้โดยสมาชิกหรือตัวแทนขององค์กรหรือสถาบัน (Bargiela-Chiappini and Harris, 1996)
จดหมายธุรกิจ	จดหมายที่ใช้ติดต่อกันในวงการธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารไปยังผู้รับจดหมาย (Munter, 2003)
วัฒนธรรมองค์กร	แบบแผนทั้งหลายของความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน ที่สมาชิกในองค์กรจะได้ร่วมกันคิดค้น สังสม และพัฒนาขึ้น และยอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดจากสมาชิกรุ่นหนึ่งต่อไปยังสมาชิกรุ่นหลัง (Schein, 1992)

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาไทย
2. เป็นแนวทางในการศึกษาการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในองค์กรอื่นๆ ต่อไป
3. เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทยเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

