# กลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย: กรณีศึกษาผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน

นางสาวเพชรีภรณ์ เอมอักษร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา ๒๕๕๐
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# THE STRATEGIES OF CANCELLATION IN THAI : A CASE STUDY OF HEARER OF DIFFERENT STATUS

Miss. Petchareeporn Am-Ugsorn

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2007

Copyright of Chulalongkorn University

| | |
|---|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | กลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย: กรณีศึกษาผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน |
| โดย | นางสาวเพชรีภรณ์ เอมอักษร |
| สาขาวิชา | ภาษาไทย |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง |

---

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์

( ศาสตราจารย์ ดร. ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ )

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

( รองศาสตราจารย์ อิงอร สุพันธุ์วณิช )

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง )

..... กรรมการ

( อาจารย์ ดร. เทพี จรัสจรุงเกียรติ )

..... กรรมการ

( อาจารย์จิราภรณ์ ภัทราภานุภัทร )

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพชรีภรณ์ เอมอักษร : กลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย: กรณีศึกษาผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน. (STRATEGIES OF CANCELLATION IN THAI: A CASE STUDY OF HEARER OF DIFFERENT STATUS) อ. ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๑๘ หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยกับปัจจัยด้านสถานภาพของคู่สนทนา และความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากคำตอบในแบบสอบถามที่กำหนดสถานการณ์ซึ่งมีความต่างกันในด้านปัจจัยสถานภาพและความรุนแรง ทั้งหมด ๖ สถานการณ์ ต่อ ๑ สถานภาพ (รวมสถานการณ์ที่กำหนดทั้งสิ้น ๖ x ๓ = ๑๘ สถานการณ์) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอุดมศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน

ผลการวิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งกลวิธีตรงและกลวิธีความสุภาพ รวม ๑๘ กลวิธี ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะบอกเลิกสัญญาโดยคำนึงถึงความสุภาพมากกว่าที่จะแสดงเจตนาบอกเลิกโดยตรง นอกจากนี้ ยังพบว่าการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยมีความสอดคล้องกับค่านิยมในวัฒนธรรมไทย ได้แก่ ค่านิยมในการรักษาคำพูด ซึ่งคนไทยเชื่อว่าเมื่อได้พูดหรือให้สัญญากับใครแล้วผู้พูดต้องปฏิบัติตามนั้น หากไม่ทำตามที่พูดก็อาจถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่รักษาคำพูด ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพสูงก็ยิ่งต้องรักษาคำพูด เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้อื่น อีกทั้งผู้พูดภาษาไทยยังคำนึงถึงเรื่องการรักษาน้ำใจกัน ซึ่งเห็นได้จากการที่ผู้พูดส่วนใหญ่นิยมใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลมากที่สุด และมักจะใช้ร่วมกับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เพราะเป็นกลวิธีที่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเหตุผลที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกสำนึกในความผิดที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังผิดหวังหรือเดือดร้อนจากการไม่ทำตามสัญญาของตน

จากการศึกษายังพบว่าสถานภาพของผู้พูดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบกลวิธีในการบอกเลิก ๑๖ กลวิธี และกลวิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การชี้แจงเหตุผล ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง พบกลวิธีในการบอกเลิก ๑๑ กลวิธี และกลวิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การผัดเวลา ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบกลวิธีในการบอกเลิก ๑๕ กลวิธี และกลวิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การชี้แจงเหตุผล นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะพยายามแสดงความสุภาพมากกว่าสถานภาพอื่น โดยส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำที่มีความยาวและใช้กลวิธีความสุภาพในการบอกเลิกสัญญาแต่ละครั้งมากกว่าสถานภาพอื่น

สำหรับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ก็มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากขึ้น ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะบอกเลิกสัญญาน้อยลงเช่นเดียวกัน

ภาควิชา.....ภาษาไทย.....ลายมือชื่อนิสิต.....เพชรีภรณ์ เอมอักษร.....

สาขาวิชา.....ภาษาไทย.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา.....๒๕๕๐.....

## 4780171522 : MAJOR THAI

KEY WORD: CANCELLATION / PRAGMATICS / LINGUISTIC STRATEGIES / SPEECH ACT

PETCHAREEPORN AM-UGSORN: STRATEGIES OF CANCELLATION IN THAI: A CASE STUDY OF HEARER OF DIFFERENT STATUS. THESIS ADVISOR : ASST.PROF. NATTHAPORN PANPOTHONG, Ph.D., 218 pp.

The aim of this research is to examine the linguistic strategies used by speakers of different social status in the speech act of cancellation in Thai. The data was elicited by means of questionnaire which included 6 situations. The respondents were 200 students from secondary schools and universities in Bangkok, Ayutthaya and Suphanburi areas.

It is found that Thai speakers of three groups adopted 18 linguistic strategies to perform the act of cancellation. Most of them preferred politeness strategies to direct strategies. Furthermore, the finding indicated that the cancellation complied with values in Thai culture such as value of keeping a promise; Thai people believe that whenever they tell or make a promise, they have to keep it. If they fail to keep their promise, they are blamed to be an untrust fellow. Moreover, Thai speakers also placed value on the concept of /rak saa nam cay/ 'maintaining smooth interpersonal relationship'. It is found that most of the speakers preferred to provide a reason together with an apology to show that they really had to perform the act of cancellation even though they did not want to.

It is also found that the status of the speakers was one of many factors in strategy selection. That is, for the speakers of lower status, 16 strategies were adopted and the most preferred was providing a reason. For the speakers of higher status, 11 strategies were selected and the most adopted was postponement. For the speakers with the same status as the listeners, 15 strategies were used and the most adopted was providing a reason.

In addition, it appears that the more serious the situation was, the number of those who decided not to perform the act increased.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Department : THAI Student's signature : Petchareeporn Am-Ugsorn

Field of study : THAI Advisor's signature : Natthaporn Panpothong

Academic year : 2007

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตา เอาใจใส่ดูแล และความช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าคอยให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีมาโดยตลอด อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจในเวลาที่ผู้วิจัยท้อแท้ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อิงอร สุพันธุ์วณิช อาจารย์ ดร. เทพี จรัสจรุงเกียรติ และอาจารย์จิราภรณ์ ภัทราภานุภัทร คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่าต่อการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการประกอบหน้าที่การงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต รวมทั้งความเอาใจใส่ดูแลและกำลังใจที่คณาจารย์ทุกท่านมอบให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ “มูลนิธิพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี” ที่ได้มอบทุนการวิจัย ซึ่งช่วยให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความราบรื่น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจารย์สุเทพ ไกรเหมาภรณ์ อาจารย์หมวดวิชาภาษาไทย โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ ผู้อำนวยการและคณะอาจารย์โรงเรียนสาธิตแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายมัธยม อาจารย์สุรชัย เอมอักษร อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตสุพรรณบุรี และครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาสละเวลามาช่วยเหลือผู้วิจัยในการรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณนักเรียน นิสิต นักศึกษา ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ชมรมนักศึกษาโครงการนักศึกษาเรียนดีจากชนบท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนร่วมรุ่นภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนร่วมรุ่นภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ รวมทั้ง พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานที่สำนักราชเลขาธิการ ...ทุกคนคอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ พี่ชาย ยาย รวมถึงญาติพี่น้องทุกคนของผู้วิจัย ที่คอยอยู่เคียงข้างเป็นทั้งแรงผลักดันและกำลังใจอันยิ่งใหญ่

...หากไม่มีทุกคนก็คงไม่มีผู้วิจัยในวันนี้ ...ขอบคุณจริงๆ

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .....ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....จ
กิตติกรรมประกาศ .....ฉ
สารบัญ .....ช
สารบัญตาราง .....ฐ
สารบัญแผนภูมิ .....ณ

**บทที่ ๑ บทนำ.....๑**
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....๓
๑.๓ แนวเหตุผล ทฤษฎีที่สำคัญ หรือสมมติฐานของงานวิจัย .....๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย .....๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....๔
๑.๖ นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย .....๔
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย .....๕
๑.๘ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....๑๗

**บทที่ ๒ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๒๖**
๒.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๒๖
๒.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๒๘
๒.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๒๙
๒.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ.....๒๙
๒.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง.....๕๑

หน้า

๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๕๔
๒.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๐
๒.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๖๕
๒.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๖
๒.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๖๗
๒.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๗๐
๒.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๗๓
๒.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๗๓
๒.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง...๗๓
๒.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๗๔

**บทที่ ๓ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๗๖**
๓.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๗๖
๓.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๗๗
๓.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๗๘
๓.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ.....๗๙
๓.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง.....๙๒

หน้า

๓.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๕
๓.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๘
๓.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๐๓
๓.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๐๓
๓.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๐๕
๓.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๐๗
๓.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๐๙
๓.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๑๐
๓.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง..๑๑๐
๓.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๑๐

**บทที่ ๔ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๑๓**
๔.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๑๓
๔.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๑๕
๔.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๑๖
๔.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ.....๑๑๖
๔.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง.....๑๓๕

๔.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๓๗

๔.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๐

๔.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๔๕

๔.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๕

๔.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๔๗

๔.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๕๐

๔.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๕๒

๔.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๕๓

๔.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๕๓

๔.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๕๓

**บทที่ ๕ การเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๕๖**

๕.๑ การเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๕๖

๕.๑.๑ การเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๕๖

๕.๑.๒ การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาและความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๐

หน้า

๕.๑.๓ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๕
๕.๑.๓.๑ การเปรียบเทียบการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๖
๕.๑.๓.๒ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๗
๕.๑.๓.๓ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๗๐
๕.๒ ภาพรวมการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยและความสัมพันธ์กับสังคมและวัฒนธรรมไทย.....๑๗๒

**บทที่ ๖ บทสรุป.....๑๗๖**
๖.๑ สรุปผลการวิจัย.....๑๗๖
๖.๑.๑ กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา.....๑๗๖
๖.๑.๑.๑ กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญา.....๑๗๗
๖.๑.๑.๒ วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา..๑๗๘
๖.๑.๑.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา.....๑๗๙
๖.๑.๑.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญา.....๑๘๐
๖.๑.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพและน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๘๐
๖.๑.๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพ.....๑๘๐
๖.๑.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์.....๑๘๑

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๖.๒ อภิปรายผลการวิจัย.....๑๘๒

๖.๓ ข้อเสนอแนะ.....๑๘๔

**รายการอ้างอิง.....๑๘๕**

**ภาคผนวก.....๑๙๑**

ภาคผนวก ก.....๑๙๒

ภาคผนวก ข.....๒๐๙

**ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....๒๑๘**

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

๑. แสดงข้อดีและข้อเสียของการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญา.....๒๗
๒. แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๒๘
๓. แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๕๓
๔. แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๕๘
๕. แสดงวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๕๙
๖. แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๐
๗. แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๓
๘. แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๖
๙. แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง.....๖๗
๑๐. แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๖๘
๑๑. แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๗๑
๑๒. แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๗๗
๑๓. แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๔
๑๔. แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๖

ตารางที่ หน้า

๑๕. แสดงวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๗
๑๖. แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๙๘
๑๗. แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๐๑
๑๘. แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๐๓
๑๙. แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง.....๑๐๔
๒๐. แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๑๐๕
๒๑. แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๑๐๘
๒๒. แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๑๔
๒๓. แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๓๖
๒๔. แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๓๘
๒๕. แสดงวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๓๙
๒๖. แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๐
๒๗. แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๓
๒๘. แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๖

ตารางที่ หน้า

๒๙. แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง.....๑๔๗
๓๐. แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๑๔๘
๓๑. แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก.....๑๕๑
๓๒. แสดงการเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง.....๑๕๗
๓๓. แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาที่เหมือนกันและต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๑
๓๔. แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๒
๓๕. แสดงการจัดลำดับสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟังตามน้ำหนักความรุนแรง (เรียงลำดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก).....๑๖๗
๓๖. แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง.....๑๖๘
๓๗. แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง.....๑๗๑
๓๘. แสดงวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย.....๑๗๘
๓๘.(ต่อ) แสดงวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย.....๑๗๙

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ หน้า

๑. แสดงกลวิธีการกระทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า.....๒๐
๒. แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๕๘
๓. แสดงการเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน (เฉพาะกลวิธีที่ปรากฏใช้ทั้ง ๓ สถานภาพ).....๑๖๓
๔. แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน.....๑๖๙

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ ๑

# บทนำ

## ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบอกเลิกสัญญา มักจะมีการกล่าวถึงในทางกฎหมาย กล่าวคือกฎหมายจะระบุวิธีการต่างๆ ในการบอกเลิก ขึ้นอยู่กับประเภทของสัญญานั้น เช่น “สัญญาเช่าทรัพย์ที่ไม่ปรากฏว่ามีการกำหนดเวลา คู่สัญญาฝ่ายใดจะบอกเลิกสัญญาเช่าในขณะเมื่อสุดระยะเวลาอันเป็นกำหนดชำระค่าเช่าก็ได้ทุกระยะ” เป็นต้น (ภาสกร ชุณหอุไร, ๒๕๔๒) การบอกเลิกสัญญาตามกฎหมายเป็นเรื่องที่สำคัญมาก จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดวิธีการบอกเลิกสัญญาเป็นกฎเกณฑ์ตายตัว เนื่องจากเมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการเลิกสัญญา อาจส่งผลเสียหายต่อคู่สัญญาอีกฝ่าย โดยเฉพาะหากเป็นนิติกรรมหรือสัญญาที่เป็นเรื่องสำคัญมากๆ อาจทำให้เกิดผลเสียหายร้ายแรงจนต้องมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือค่าทดแทน เป็นคดีความอันจะส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนแก่ทุกฝ่าย ดังนั้น การเลิกสัญญาทางกฎหมายจึงต้องมีการกำหนดระเบียบแบบแผนไว้ในหลักกฎหมายและตำราทางด้านกฎหมาย ให้คู่สัญญาปฏิบัติตาม เพื่อให้การบอกเลิกสัญญานั้นมีผลสมบูรณ์ และเกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

อย่างไรก็ตาม การบอกเลิกสัญญามิได้มีความสำคัญเฉพาะทางกฎหมายเท่านั้น การบอกเลิกสัญญาในชีวิตประจำวันก็สำคัญเช่นกัน เนื่องจากในการสื่อสารในแต่ละวันเราอาจให้สัญญากันในเรื่องต่างๆ มากมาย แต่เมื่อผู้ที่ให้สัญญาไว้ไม่สามารถจะทำตามสัญญาได้ จึงจำเป็นจะต้องบอกเลิกสัญญาต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะการบอกเลิกสัญญาอาจส่งผลเสียหายต่อผู้ฟังได้ เนื่องจากคำสัญญาที่ผู้พูดได้กล่าวไว้ในครั้งแรกอาจทำให้ผู้ฟังมีความคาดหวังในการกระทำหรือความช่วยเหลือของผู้พูด หากผู้พูดบอกเลิกสัญญาก็จะเป็นการทำลายความคาดหวังนั้น อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการงานของผู้ฟัง และอาจทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง รวมถึงอาจส่งผลถึงความน่าเชื่อถือของตัวผู้พูดเองด้วย ในการบอกเลิกสัญญาในชีวิตประจำวันมิได้มีกฎเกณฑ์กำหนดตายตัวเช่นการบอกเลิกสัญญาในทางกฎหมาย หากผู้พูดมีเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาในชีวิตประจำวัน ย่อมทำได้โดยการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังรับรู้ ซึ่งอาจมีกลวิธีในการพูดเพื่อบอกเลิกได้อย่างหลากหลาย

ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) การบอกเลิกสัญญาก็เป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าหรือทำให้ผู้ฟังเสียหน้าได้ เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นการแสดงออกว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่เคยกล่าวผูกมัดตนเองไว้ว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งให้ผู้ฟังหรือร่วมกับผู้ฟัง เมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาดังกล่าวย่อมทำให้ผู้ฟังเกิดความผิดหวัง โดยเฉพาะคำสัญญาที่เป็นเรื่องสำคัญ เพราะอาจส่งผลเสียหายต่อผู้ฟังได้ ขณะเดียวกันการบอกเลิกสัญญายังอาจทำให้ผู้พูดเสียหน้าหรือเป็นการคุกคามหน้าตนเองตามแนวคิดเรื่อง Self - politeness ของ รอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาอาจทำให้ผู้พูดหมดความน่าเชื่อถือ เพราะสังคมไทยคำนึงถึงการรักษาคำพูดหรือการซื่อสัตย์ต่อคำพูด อาจเห็นได้จากสำนวน “เสียชีพอย่าเสียสัตย์” เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสังคมไทยให้ความสำคัญต่อคำพูดมาก ดังนั้น ผู้ที่ไม่รักษาสัญญาหรือไม่รักษาคำพูดจึงอาจถูกสังคมตำหนิ ทำให้เสียหน้าและหมดความเลื่อมใสศรัทธาได้

สังคมไทยเป็นสังคมที่ยึดถือเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานของค่านิยมในการรักษาหน้า ดังที่ Simmel (อ้างถึงใน ธีรยุทธ บุญมี ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒ : ๒๗๕) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่าคนในหลายวัฒนธรรม เช่น ญี่ปุ่น จีน ไทย ใช้คำว่า “หน้า” แทน “Self” ในบางโอกาส และถือการรักษาหน้าเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุดของชีวิต อีกทั้ง คนไทยยังมีค่านิยมในการคำนึงถึงผู้อื่นหรือที่เรียกว่าความเกรงใจ (Suntaree Komin, 1991) และความมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น (Suntaree Komin, 1998) การบอกเลิกสัญญาจึงอาจขัดต่อค่านิยมเหล่านี้ อีกทั้งยังอาจทำให้ผู้ฟังเสียความรู้สึกและทำให้ผู้พูดเสียหน้า จึงเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องพิจารณาว่าจะเลือกใช้กลวิธีบอกเลิกสัญญาอย่างตรงไปตรงมาที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้อย่างชัดเจน หรือจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่อาจมีการตกแต่งถ้อยคำหรือกล่าวถ้อยคำโดยอ้อมเพื่อช่วยลดความรุนแรงและลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้า แต่บางครั้งผู้ฟังอาจไม่เข้าใจเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด เพราะการกล่าวถ้อยคำโดยอ้อมนั้นผู้ฟังอาจตีความได้อย่างหลากหลาย (Brown and Levinson 1978, 1987)

นอกจากค่านิยมเรื่องความเกรงใจและการรักษาหน้า สังคมไทยยังให้ความสำคัญกับสถานภาพที่แตกต่างกันของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากสถานภาพ คือตำแหน่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกของสังคม และเป็นตัวกำหนดบทบาทหรือการกระทำของคนว่าควรประพฤติปฏิบัติตัวอย่างไรภายใต้สถานภาพนั้น (Navavan Bandhumadha 1998) นอกจากนี้ บทบาททางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังยังมีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาโต้ตอบทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังรวมทั้งการใช้ภาษาด้วย (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ๒๕๔๔) กล่าวคือ ในการสื่อสารหรือการแสดงวัจนกรรมใดๆ นั้น ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงเสมอว่า ผู้ฟังเป็นใคร มีความสัมพันธ์กับตนอย่างไร และเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานภาพที่แตกต่างระหว่างตนกับผู้ฟังด้วย ดังนั้น ในการบอกเลิกสัญญาซึ่งเป็นวัจนกรรมประเภทหนึ่ง สถานภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ผู้พูดต้องคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีรวมทั้งถ้อยคำให้เหมาะสม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย โดยพิจารณาปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟังที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยตั้งคำถามในการวิจัยว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาอะไรบ้าง และการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับสถานภาพของคู่สนทนาอย่างไร

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ศึกษากลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยกับปัจจัยด้านสถานภาพของคู่สนทนา

## ๑.๓ แนวเหตุผล ทฤษฎีที่สำคัญ หรือสมมติฐานของงานวิจัย

ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธี ทั้งกลวิธีตรงและกลวิธีอ้อม ทั้งนี้มีปัจจัยด้านสถานภาพเป็นตัวแปรสำคัญที่ผู้ใช้ภาษาคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับสถานภาพที่ต่างกันของบุคคล ผู้พูดจึงต้องคำนึงถึงสถานภาพของตนเองและผู้ฟัง เพื่อที่จะเลือกใช้กลวิธีและถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาได้อย่างเหมาะสม

## ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยและความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพ ผู้วิจัยเลือกศึกษาสถานภาพทางสังคมเป็นปัจจัยหลัก เนื่องจากในสังคมไทยมีการคำนึงถึงสถานภาพเป็นสำคัญในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งจะสังเกตเห็นได้จากการใช้ภาษาที่มีระดับต่างๆ เช่น การใช้ภาษาสุภาพ การใช้ราชาศัพท์ เป็นต้น

๑.๔.๒ งานวิจัยนี้จะศึกษาครอบคลุมถึงการไม่บอกเลิกสัญญาด้วย เนื่องจากการไม่บอกเลิกสัญญาอาจเป็นผลมาจากสถานภาพที่ต่างกันของผู้พูดและผู้ฟังซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่มุ่งศึกษา

๑.๔.๓ ในการศึกษาวิเคราะห์ความคิดเรื่อง “หน้า” ในการบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยจะศึกษาว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1987) หรือหน้าของตัวผู้พูดเองตามแนวคิดเรื่อง Self - politeness (Rong Chen 2001)

๑.๔.๔ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้จะกำหนดสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงในชีวิตประจำวันของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ทั้งนี้ โดยสอบถามจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเอง ดังนั้น สถานการณ์ที่กำหนด

จึงอาจมีข้อจำกัด หากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลกลุ่มอื่น สถานการณ์การบอกเลิกสัญญาอาจแตกต่างออกไป

**๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยสถานภาพ

๑.๕.๒ สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมไทยจากการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ

๑.๕.๓ เป็นแนวทางในการศึกษาทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย

**๑.๖ นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย**

วัจนกรรม (SPEECH ACT) คือ การกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการกระทำนั้น (Searle 1969)

วัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา คือ การแสดงออกว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่เคยกล่าวผูกมัดตนเองไว้ว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้/ ร่วมกับผู้ฟังในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมตามแนวคิดของเซอร์ล (Searle 1969) ดังนี้

| | |
|---|---|
| เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ | - เป็นการกระทำในอนาคตของผู้พูด |
| เงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน | - ผู้พูดเคยแสดงการผูกมัดตนเองว่าจะกระทำสิ่งนั้นให้ / ร่วมกับผู้ฟัง |
| เงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจ | - ผู้พูดไม่ต้องการที่จะกระทำสิ่งนั้นอีกต่อไป |
| เงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ | - เป็นการแสดงว่าจะไม่กระทำตามที่เคยกล่าวผูกมัดตนเองไว้ |

ถ้อยคำ (utterance) คือ ส่วนหนึ่งของช่วงการพูดที่ติดต่อกันของผู้พูดคนหนึ่ง ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นส่วนที่ถูกคั่นด้วยจังหวะเงียบหรือการหยุดในข้อความนั้น (Hurford & Heasley 1983)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

| | | |
|---|---|---|
| กลวิธีทางภาษา | คือ | วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร |
| กลวิธีการบอกเลิกสัญญา | คือ | วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง |
| กลวิธีความสุภาพ | คือ | วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ (Brown and Levinson 1978, 1987) |
| หน้า | คือ | ภาพลักษณ์ที่ทุกคนในสังคมต้องการ และเป็นความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม แบ่งเป็นหน้าด้านลบ คือ ความต้องการที่จะมีอิสระในการกระทำตามใจตนเอง และหน้าด้านบวก คือ ความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม (Brown and Levinson 1978, 1987) |

**๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย**

**๑.๗.๑ ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย เอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่จะใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา และงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

**๑.๗.๒ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่บอกเลิกสัญญากับผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพต่างกัน ได้แก่ ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ๓ ชุด ตามสถานภาพของผู้พูดที่ต้องการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามนักเรียน แบบสอบถามเจ้านาย และแบบสอบถามเพื่อน ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบ

แบบสอบถามดังกล่าวเป็น นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สามารถอยู่ในสถานภาพทั้งสามได้ตามสถานการณ์ที่กำหนด

การเลือกสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เลือกคู่สถานภาพที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งต้องการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพแตกต่างกับผู้ฟังในลักษณะต่างๆ ในสังคมไทย มีรายละเอียดดังนี้

๑. <u>ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง</u> ผู้วิจัยเลือกคู่ความสัมพันธ์ นักเรียน-ครู ในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าคู่ความสัมพันธ์ นักเรียน-ครู ในสังคมไทยเป็นคู่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพอย่างชัดเจน เพราะครูเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่นักเรียนผู้เป็นศิษย์ เป็นผู้มีพระคุณของศิษย์ อีกทั้งสังคมไทยยังยอมรับว่าครูเป็นปูชนียบุคคลที่ควรเคารพนับถือ กตัญญู และยึดเป็นแบบอย่าง (วีรยุทธ วิเชียรโชติ และคณะ, ๒๕๑๒-๒๕๑๕ อ้างถึงใน กฤตยา อารยศิริ, ๒๕๒๓) นักเรียนเป็นผู้ที่ต้องรับการอบรมสั่งสอนจากครู จึงต้องเชื่อฟัง ให้ความเคารพนับถือ ดังนั้น นักเรียนในสังคมไทยจึงมีสถานภาพที่ต่ำกว่าครูอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ในชีวิตประจำวันของนักเรียนส่วนใหญ่จะอยู่ที่สถานศึกษาย่อมมีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับครูในเรื่องต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับการเรียนและสิ่งที่นอกเหนือจากการเรียนมากกว่าคู่ความสัมพันธ์อื่นๆ จึงมีความเป็นไปได้ที่นักเรียนจะสัญญากับครูในเรื่องต่างๆ ดังนั้น การบอกเลิกสัญญาเมื่อไม่สามารถจะทำตามสัญญาได้ จึงมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้มากเช่นกัน

๒. <u>ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง</u> ผู้วิจัยเลือกคู่ความสัมพันธ์ เจ้านาย-คนรับใช้ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แม้ว่าปัจจุบันจะไม่มีการแบ่งชนชั้นเช่นในอดีต แต่สำหรับครอบครัวที่มีคนรับใช้ในบ้าน เจ้าของบ้านและสมาชิกในครอบครัว ซึ่งอยู่ในฐานะเจ้านายย่อมมีสถานภาพสูงกว่าคนรับใช้เสมอ เนื่องจากคนรับใช้ต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้านาย เจ้านายจึงมีอำนาจเหนือกว่าคนรับใช้ ดังนั้น คู่ความสัมพันธ์ เจ้านาย-คนรับใช้ จึงเป็นคู่ที่มีความแตกต่างทางด้านสถานภาพอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ คนรับใช้ที่พักอาศัยอยู่ในครอบครัวเดียวกับเจ้านายย่อมมีโอกาสที่จะสนทนากันในเรื่องต่างๆ มากมาย ดังนั้น จึงมีโอกาสที่เจ้านายจะสัญญาและบอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ได้มาก

๓. <u>ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง</u> ผู้วิจัยเลือกคู่ความสัมพันธ์ เพื่อน-เพื่อน ในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง เนื่องจากสถานภาพของเพื่อนเป็นสถานภาพที่เท่ากันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังอย่างชัดเจน เพราะมีอายุ ระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน อีกทั้ง ผู้วิจัยยังได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตประจำวันอยู่ในสถานศึกษาและอยู่กับเพื่อน จึงมีโอกาสที่จะสนทนากันในเรื่องต่างๆ ตลอดจนการสัญญาและการบอกเลิกสัญญาได้มากกว่าคู่ความสัมพันธ์อื่นๆ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนิสิต/นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาเท่านั้น เพื่อควบคุมปัจจัยในเรื่องอายุและการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งไม่อยู่ในขอบเขตของงานวิจัยนี้

### ๑.๗.๓ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

๑. <u>แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล</u>

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงจะไม่สามารถควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษา เช่น สถานภาพของคู่สนทนา น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ได้ อีกทั้ง ในสถานการณ์จริงนั้น หากผู้วิจัยไม่ใช่ผู้พูดเองย่อมไม่สามารถทราบเจตนาที่แท้จริงของถ้อยคำที่ผู้พูดพูดได้ เนื่องจากเจตนาของผู้พูดไม่สามารถบอกได้จากรูปภาษาเสมอไป (ธีรนุช โชคสุวณิช, ๒๕๓๓) ดังนั้นการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง จึงไม่สามารถระบุให้แน่ชัดได้ว่าถ้อยคำที่ปรากฏในสถานการณ์นั้น ผู้พูดมีเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาหรือไม่ อีกทั้งการใช้แบบสอบถาม (DCT) ยังสามารถควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษาได้ด้วย การศึกษาในสาขาวัจนปฏิบัติศาสตร์จึงยอมรับการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (DCT) ว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสม โดยเฉพาะในงานวิจัยที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. <u>สถานการณ์ในแบบสอบถาม</u>

ในเบื้องต้น ก่อนที่ผู้วิจัยจะกำหนดสถานการณ์เพื่อสร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงระหว่างคู่สนทนาที่มีสถานภาพต่างๆ ที่กำหนด ได้แก่ นักเรียน-ครู เจ้านาย-คนรับใช้ และเพื่อน-เพื่อน โดยการสอบถามจากผู้พูดภาษาไทย จำนวน ๑๐ คน ซึ่งมีสถานภาพเป็นนักเรียน เจ้านาย และเพื่อน ได้สถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่สามารถเกิดขึ้นกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพต่างๆ สถานภาพละ ๑๕ สถานการณ์ จากนั้น จึงทำการสำรวจขั้นต้นโดยการแจกแบบสอบถามให้นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๕๐ คน ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ต่างๆ ในแบบสอบถามแต่ละชุด เพื่อคัดเลือกสถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้จริง และมีน้ำหนักความรุนแรงแตกต่างกัน

จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้สร้างแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ ชุด ได้แก่

๑) แบบสอบถามการบอกเลิกสัญญาสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

๒) แบบสอบถามการบอกเลิกสัญญาสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นเจ้านาย

๓) แบบสอบถามการบอกเลิกสัญญาสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นเพื่อน

แบบสอบถามแต่ละชุดประกอบด้วยสถานการณ์ ๖ สถานการณ์ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้พูดที่มีความจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง โดยที่แบบสอบถามแต่ละชุดจะกำหนดสถานการณ์แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของคู่สนทนาในสถานการณ์นั้นๆ เนื่องจากสถานการณ์ที่ได้จากผู้พูดบางสถานการณ์สามารถเกิดขึ้นกับคู่สนทนาได้เพียงบางคู่เท่านั้น เช่น การบอกเลิกสัญญาที่จะไปช่วยเป็นพิธีกรในงานของโรงเรียน/คณะ สามารถเกิดขึ้นกับคู่สนทนานักเรียน-ครู และเพื่อน-เพื่อน ได้ แต่ไม่สามารถเกิดขึ้นกับคู่สนทนาเจ้านาย-คนรับใช้ ได้ เป็นต้น จึงไม่สามารถกำหนดสถานการณ์ในแบบสอบถามสำหรับผู้พูดแต่ละสถานภาพเป็นสถานการณ์เดียวกันเพื่อให้ความรุนแรงของสถานการณ์เท่ากันทั้งหมดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคัดเลือกสถานการณ์ที่ใช้ในแบบสอบถามแต่ละชุดตามความเหมาะสมกับคู่สนทนาแต่ละคู่ในงานวิจัยนี้ และมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นจริง ดังนี้

<u>แบบสอบถามสำหรับนักเรียน</u> (บอกเลิกสัญญาต่ออาจารย์)

**สถานการณ์ที่ ๑** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปช่วยยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์

**สถานการณ์ที่ ๒** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปร่วมงานเลี้ยงปิดคอร์สของอาจารย์

**สถานการณ์ที่ ๓** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยแนะนำวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ให้อาจารย์

**สถานการณ์ที่ ๔** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปช่วยเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ ที่อาจารย์รับผิดชอบ

**สถานการณ์ที่ ๕** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยพิมพ์เอกสารและทำ PowerPoint ผลงานชิ้นสำคัญให้อาจารย์

**สถานการณ์ที่ ๖** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยรวมคะแนนสอบของนักเรียนให้เสร็จภายในเช้าวันรุ่งขึ้นซึ่งเป็นวันสุดท้ายของการส่งคะแนน

<u>แบบสอบถามสำหรับเจ้านาย</u> (บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้)

**สถานการณ์ที่ ๑** การบอกเลิกสัญญาที่จะอ่านข่าวของดาราที่คนรับใช้ชื่นชอบให้ฟัง

**สถานการณ์ที่ ๒** การบอกเลิกสัญญาที่จะแปลโฆษณาสินค้าที่มีภาษาอังกฤษให้คนรับใช้ฟัง

**สถานการณ์ที่ ๓** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยสอนวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ให้คนรับใช้

**สถานการณ์ที่ ๔** การบอกเลิกสัญญาที่จะอนุญาตให้คนรับใช้กลับไปเยี่ยมพ่อแม่

**สถานการณ์ที่ ๕** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยไปโอนเงินทางธนาคารให้พ่อแม่ของคนรับใช้ซึ่งต้องใช้เงินด่วน

**สถานการณ์ที่ ๖** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้คนรับใช้ยืมไปจ่ายค่าผ่าตัดให้พ่อหรือแม่ที่ป่วยหนัก

แบบสอบถามสำหรับเพื่อน (บอกเลิกสัญญากับเพื่อน)

**สถานการณ์ที่ ๑** การบอกเลิกสัญญาที่จะพาเพื่อนไปเลี้ยงข้าวเย็น

**สถานการณ์ที่ ๒** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปเที่ยวบ้านเพื่อนในวันเสาร์

**สถานการณ์ที่ ๓** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปซื้อของด้วยกันกับเพื่อน

**สถานการณ์ที่ ๔** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยติวหนังสือให้เพื่อนในวันสุดท้ายก่อนสอบ

**สถานการณ์ที่ ๕** การบอกเลิกสัญญาที่จะไปช่วยเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ ที่เพื่อนรับผิดชอบ

**สถานการณ์ที่ ๖** การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยพิมพ์งานให้เพื่อนในวันกำหนดส่งงานวันสุดท้าย

๓. ส่วนประกอบของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการบรรยายสถานการณ์สั้นๆ และตั้งคำถามให้ตอบ แทนการสร้างแบบสอบถามแบบให้เติมเต็มบทสนทนา เนื่องจากแบบสอบถามแบบให้เติมเต็มบทสนทนา อาจเป็นการชี้นำคำตอบ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบคล้อยตามส่วนแรกของคู่ถ้อยที่กำหนดมาให้ และอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ใช่ถ้อยคำที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้พูดในสถานการณ์จริง

สำหรับสถานการณ์ทั้ง ๖ สถานการณ์ในแบบสอบถามทุกชุด แต่ละสถานการณ์จะมีคำถาม ๒ คำถามด้วย ดังตัวอย่าง

**ตัวอย่าง การบรรยายสถานการณ์และคำถามที่ผู้วิจัยกำหนด**

แบบสอบถามสำหรับนักเรียน

๑. อาจารย์ของท่านจะนำเอกสารที่ไม่ได้ใช้ ซึ่งเก็บไว้ในห้องพัก กลับไปไว้ที่บ้าน ท่านจึงสัญญาว่าจะไปช่วยยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์ในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

๑) ท่านจะทำอย่างไร

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

<u>แบบสอบถามสำหรับเจ้านาย</u>

๑. คนรับใช้ของท่านชื่นชอบดาราคนหนึ่งมาก เมื่อพบว่ามีข่าวของดาราคนนี้ ลงในหนังสือพิมพ์ ก็อยากจะติดตามข่าว แต่คนรับใช้ของท่านอ่านหนังสือไม่ออก ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะอ่านให้ฟังในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

๑) ท่านจะทำอย่างไร

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับเพื่อน

๑. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะพาไปเลี้ยงข้าวในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

๑) ท่านจะทำอย่างไร

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ_____

_____

๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

### ๑.๗.๔ เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามทั้ง ๓ ชุด คือ แบบสอบถามนักเรียน แบบสอบถามเจ้านาย และแบบสอบถามเพื่อน ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนิสิต/นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน ตอบ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทุกคนจึงมีโอกาสได้ตอบแบบสอบถามทั้งสามชุด แต่สำหรับแบบสอบถามเจ้านาย จะมีการระบุว่า *"สำหรับผู้ที่มี/เคยมีคนรับใช้ที่บ้านเท่านั้น"* ผู้ที่ไม่เคยมีคนรับใช้ที่บ้านจึงไม่ต้องตอบแบบสอบถามชุดนี้ เป็นการป้องกันไม่ให้แบบสอบถามชุดนี้บังคับให้กลุ่มตัวอย่างต้องตอบคำถามจากจินตนาการ หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ อันเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์สำหรับการวิจัย

จากนั้น ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาคัดเลือก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยต่อไป

### ๑.๗.๕ จัดระเบียบข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๐๐ คน เป็นข้อมูลที่อาจมีทั้งการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการไม่บอกเลิกสัญญาด้วย เนื่องจากการไม่บอกเลิกสัญญาอาจเป็นผลมาจากสถานภาพที่ต่างกันของผู้พูด

ในการจัดระเบียบข้อมูล ผู้วิจัยจะกล่าวถึงตามลำดับคำถามในสถานการณ์ ดังนี้

<u>ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อที่ ๑</u>

คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน ใน ๑ สถานการณ์ ผู้วิจัยจะกำหนดให้เป็น ๑ คำตอบ แบบสอบถามแต่ละชุดมี ๖ สถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๒๐๐ คน (แต่ละคนสามารถมีสถานภาพเป็นได้ทั้งนักเรียน เจ้านาย และเพื่อน) ดังนั้น จะได้คำตอบจากกลุ่มตัวอย่าง ที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน) ทั้งหมด ๑,๒๐๐ คำตอบ และคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (กลุ่มตัวอย่างเป็นเพื่อน) ทั้งหมด ๑,๒๐๐ คำตอบ ส่วนคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง (กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้านาย) ยังมีจำนวนที่ไม่แน่นอนเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๐๐ คน อาจมิได้มีคนรับใช้ที่บ้านทุกคน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถามชุดนี้จึงยังไม่แน่นอน ส่งผลให้จำนวนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้ไม่แน่นอนด้วย

*ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (สถานภาพนักเรียน) ๒๐๐ คน คนละ ๖ คำตอบ (๒๐๐ x ๖) = ๑,๒๐๐ คำตอบ*
*ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากัน (สถานภาพเพื่อน) ๒๐๐ คน คนละ ๖ คำตอบ (๒๐๐ x ๖) = ๑,๒๐๐ คำตอบ*
*ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า (สถานภาพเจ้านาย) a* คน คนละ ๖ คำตอบ ( a x ๖) = b** คำตอบ*

** a หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นเจ้านายตามที่ระบุในแบบสอบถาม*

*** b หมายถึง จำนวนคำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นเจ้านาย ซึ่งจะต้องตอบคำถามจากสถานการณ์ที่กำหนด คนละ ๖ สถานการณ์*

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้พูดเลือก *"ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา)"* หรือ *"ไม่พูด (ทำตามสัญญา)"* ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่เป็นเหตุผลในการเลือกคำตอบดังกล่าวของผู้พูดด้วย เพื่อที่จะใช้ประกอบการวิเคราะห์ว่า ในการไม่บอกเลิกสัญญานั้น ผู้พูดคำนึงถึง "หน้า" ของผู้ฟังหรือ "หน้า" ของผู้พูดเองมากกว่า รวมทั้งใช้ประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการคำนึงถึง "หน้า" ของผู้พูดหรือผู้ฟัง กับ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่างกันด้วย

<u>ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อที่ ๒</u>

คำตอบที่ได้จากคำถามข้อที่ ๒ ของทุกสถานการณ์จะเป็นการประเมินความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยจะนำความถี่ของการประเมินความรุนแรงของสถานการณ์มาคำนวณหาค่าความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ แล้วบันทึกในตาราง โดยแยกตามกลุ่มตัวอย่างเป็นตารางของกลุ่มผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า(นักเรียน) สูงกว่า (เจ้านาย) และเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน)

**<u>ตัวอย่าง</u> ตารางแสดงการประเมินความรุนแรงของสถานการณ์**

| การประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ระดับความรุนแรง / สถานการณ์ | เล็กน้อย (๑) | | มาก (๒) | | รวม | อันดับความรุนแรง |
| | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | | |
| สถานการณ์ที่ ๑ | | | | | | |
| สถานการณ์ที่ ๒ | | | | | | |
| สถานการณ์ที่ ... | | | | | | |

ในสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาแต่ละสถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินน้ำหนักความรุนแรง โดยเลือกระดับ ๑ (เล็กน้อย) และ ๒ (มาก) ผู้วิจัยจะนำค่าความถี่ของแต่ละระดับ บันทึกช่อง “ความถี่” และจะนำค่าความถี่คูณกับค่าความรุนแรงของแต่ละระดับ แล้วบันทึกผลคูณลงในช่อง “ความถี่ X น้ำหนัก” จากนั้นจึงจะนำผลคูณของทั้งสองระดับมาบวกกัน บันทึกลงในช่อง “รวม” สถานการณ์ที่มีผลรวมคะแนนมากคือสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แล้วจัดอันดับความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์จากน้อยไปมาก

จากนั้น ผู้วิจัยจะแบ่งสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าความรุนแรงของสถานการณ์ สถานการณ์ที่มีค่าความรุนแรงใกล้เคียงกันจะจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน ส่วนสถานการณ์ที่มีค่าความรุนแรงแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด (ต่างกันประมาณ ๑ เท่า) จะจัดให้อยู่อีกกลุ่มหนึ่ง แล้วบันทึกผลการจัดกลุ่มลงในตารางตามอันดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก ดังตัวอย่าง

**<u>ตัวอย่าง</u> ตารางแสดงการจัดกลุ่มสถานการณ์ตามความรุนแรงของสถานการณ์**

| การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | | |
|---|---|---|
| ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ | อันดับความรุนแรง | สถานการณ์ |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | ๑ | |
| | ๒ | |
| | ๓ | |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | ๔ | |
| | ๕ | |
| | ๖ | |

**๑.๗.๖ วิเคราะห์ข้อมูล**

๑. <u>การวิเคราะห์การบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญา</u>

เมื่อจัดระเบียบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลในแต่ละกลุ่มมาแบ่งเป็นการ*บอกเลิก*สัญญาและการ*ไม่บอกเลิก*สัญญา โดยพิจารณาจากคำตอบในข้อที่ ๑ ของแบบสอบถาม ดังนี้

- กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก "**บอกเลิกสัญญากับ... โดยพูดว่า...**" ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการ*บอกเลิก*สัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา

- กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก "**ไม่พูด (ทำตามสัญญา)**" แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาอย่างแน่นอน ผู้วิจัยจึงจัดให้เป็นการ*ไม่บอกเลิก*สัญญา

- กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก "**ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา)**" แสดงว่าผู้พูดมีเจตนาที่จะผิดสัญญา โดยมิได้แสดงเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงจัดให้เป็นการ*ไม่บอกเลิก*สัญญา

- กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก "**ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ...**" ผู้วิจัยจะพิจารณาจากวิธีการที่ใช้ว่าแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาหรือไม่ เช่น ถ้าตอบว่า "ส่ง SMS ไปบอกเพื่อน" ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการ*บอกเลิก*สัญญาโดยใช้วิธีอื่น แต่ถ้าตอบว่า "ให้คนอื่นไปทำแทน" ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการ*ไม่บอกเลิก*สัญญา เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมิได้ใช้วิธีการใดๆ ที่แสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญา

จากนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลความถี่การปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ แต่ละกลุ่ม มาคำนวณเป็นร้อยละ และบันทึกลงในตารางดังตัวอย่าง

**<u>ตัวอย่าง</u> ตารางแสดงการปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา**

| การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (ร้อยละ) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกสัญญา | | การไม่บอกเลิกสัญญา | | |
| ใช้กลวิธีทางภาษา | ใช้วิธีอื่น | การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า | | การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น |
| | | ทำตามสัญญา | ทำอย่างอื่น | ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) |
| | | | | |
| | | | | |

ผลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ว่าในสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดแต่ละสถานภาพเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญามากกว่า และจะใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพต่อไปด้วย

ต่อจากนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ จำแนกตามสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก มาคำนวณเป็นร้อยละ และบันทึกลงในตารางดังตัวอย่าง

**<u>ตัวอย่าง</u> ตารางแสดงการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูด ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก**

| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิก | | รุนแรงน้อย | | รุนแรงมาก | |
| | | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ |
| บอกเลิก | ใช้กลวิธีทางภาษา | | | | |
| | ใช้วิธีอื่น | | | | |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า*<br>- ทำตามสัญญา<br>- ทำอย่างอื่น | | | | |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น*<br>- เฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) | | | | |

ผลที่ได้จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญากับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ของผู้พูดแต่ละสถานภาพ

๒. <u>การวิเคราะห์กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา</u>

ในการวิเคราะห์กลวิธีที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ในคำถามข้อที่ ๑ ซึ่งเป็นถ้อยคำมาวิเคราะห์ ด้วยการนำคำตอบแต่ละคำตอบมาแบ่งเป็นถ้อยคำ โดยพิจารณาจาก

๑) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนความเงียบระหว่างถ้อยคำ

๒) เนื้อความที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น

"ขอโทษจริงๆ นะคะ วันนี้ช่วยอาจารย์ยกหนังสือไม่ได้แล้วค่ะ เพราะว่าพรุ่งนี้มีสอบค่ะ ขอโทษนะคะ" สามารถแบ่งเป็นถ้อยคำได้ ๔ ถ้อยคำ คือ

- ขอโทษจริงๆ นะคะ
- วันนี้ช่วยอาจารย์ยกหนังสือไม่ได้แล้วค่ะ
- เพราะว่าพรุ่งนี้มีสอบค่ะ
- ขอโทษนะคะ

เมื่อผู้วิจัยแบ่งคำตอบออกเป็นถ้อยคำแล้ว จึงนำถ้อยคำดังกล่าวมาวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีใดในการบอกเลิกสัญญา โดยพิจารณาทั้งรูปภาษาและเนื้อความของถ้อยคำนั้น และอาศัยแนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์ จากนั้น จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์แยกเป็นกลวิธีการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ตามลำดับ

๓. <u>การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดและปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์</u>

จากกลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่ได้จากถ้อยคำต่างๆ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลวิธีเหล่านั้นกับสถานภาพของผู้พูดที่แตกต่างกันและสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงต่างกัน โดยบันทึกความถี่ของการปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ เมื่อผู้พูดมีสถานภาพที่ต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก

หลังจากนั้นจึงนำความถี่ของการใช้กลวิธีต่างๆในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน มาคำนวณเป็นค่าร้อยละ และบันทึกลงในตาราง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง รวมทั้งกลวิธีที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากด้วย

**<u>ตัวอย่าง</u> ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการบอกเลิกสัญญากับสถานภาพของผู้พูดที่ต่างกัน และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน**

| การปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| สถานภาพและสถานการณ์ / กลวิธีทางภาษา | สถานภาพต่ำกว่า | | สถานภาพสูงกว่า | | สถานภาพเท่ากับผู้ฟัง | |
| | น้อย | มาก | น้อย | มาก | น้อย | มาก |
| ๑..... | | | | | | |
| ๒..... | | | | | | |
| ๓..... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| รวม | | | | | | |

### ๑.๗.๗ เรียบเรียงและนำเสนอผลการวิเคราะห์

เมื่อผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็นการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพ

ต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง และเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง รวมทั้งการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ตามลำดับ

### ๑.๗.๘ สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

## ๑.๘ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาทั้งที่เป็นภาษาต่างประเทศและภาษาไทย พบว่ามีทั้งแนวคิดทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์วัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัจนกรรมต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาได้ แต่ไม่พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาโดยตรง พบเพียงการศึกษาการเลิกสัญญาในปริจเฉท (Discourse) ทางด้านกฎหมายเท่านั้น ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไป

### ๑.๘.๑ แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

ในงานวิจัยนี้ การบอกเลิกสัญญาจัดว่าเป็นวัจนกรรมประเภทหนึ่ง ผู้วิจัยจึงจะเริ่มกล่าวถึงทฤษฎีวัจนกรรม (Austin 1962 และ Searle 1969, 1976) ก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นจะกล่าวถึงแนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพ (Brown & Levinson 1978, 1987) และแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Rong Chen 2001) ตามลำดับ

๑. <u>ทฤษฎีวัจนกรรม</u>

**ออสติน** (Austin 1962) กล่าวว่า เรามิได้กล่าวถ้อยคำเพียงเพื่อเจตนาบอกเล่า(Constative) เท่านั้น แต่เรายังกล่าวถ้อยคำที่ทำให้เกิดการกระทำ(Performative) อย่างอื่นได้มากมาย ต่อมาเซอร์ล (Searle 1969) จึงได้นำแนวคิดนี้มาพัฒนาต่อให้เป็นระบบ และเน้นศึกษาการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันมากขึ้นด้วย

**เซอร์ล** (Searle 1969) กล่าวว่า วัจนกรรมหมายถึงการกระทำโดยใช้คำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้พูด ซึ่งจะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม

แนวคิดของเซอร์ล (Searle 1969)นี้ เชื่อว่าในการแสดงวัจนกรรมแต่ละครั้งจะต้องประกอบด้วยการกระทำ ๓ อย่าง คือ การกล่าวถ้อยคำ (utteratce act) การนำเสนอ

ความ (propositional act) การแสดงเจตนา (illocutionary act) และการแสดงวัจนกรรมเป็นพฤติกรรมที่มีกฎกำกับ ๒ ประเภท ได้แก่ กฎที่ทำหน้าที่กำกับพฤติกรรมแต่ไม่มีส่วนทำให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมนั้น เรียกว่า regulative rule และกฎที่ทำหน้าที่ทั้งกำกับพฤติกรรมและมีส่วนทำให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมนั้นด้วย เรียกว่า constitutive rule ซึ่งเงื่อนไขกำกับวัจนกรรม (felicity conditions) ที่เซอร์ลเสนอ ก็จัดอยู่ในกฎประเภทนี้

เงื่อนไขกำกับวัจนกรรม ของเซอร์ล (Searle 1969) มี ๔ ข้อ

๑) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ (propositional content) โดยทั่วไปเนื้อความของวัจนกรรมจะประกอบด้วยกริยาและผู้แสดงกริยาซึ่งจะต้องบอกกาลด้วย

๒) เงื่อนไขเบื้องต้นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน (preparatory precondition) เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับความคิดความเชื่อที่ผู้ฟังและผู้พูดจะต้องมีมาก่อน

๓) เงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงใจ (sincerity condition) ในการแสดงวัจนกรรมใดๆ ผู้พูดจะต้องแสดงความรู้สึก ความคิด และความต้องการที่แท้จริงอย่างชัดแจ้งต่อผู้ฟัง เช่น ในการสัญญาผู้พูดต้องมีความตั้งใจที่จะทำตามสิ่งที่พูดไว้ ถ้าผู้พูดไม่มีความตั้งใจดังกล่าวก็จะไม่ถือว่าถ้อยคำที่พูดเป็นหน่วยสื่อสารที่ทำหน้าที่ในการสัญญา

๔) เงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ (essential condition) เป็นเงื่อนไขที่บอกสาระสำคัญของการแสดงวัจนกรรมว่าผู้พูดมีเจตนาให้เกิดการกระทำอะไรขึ้น ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามประเภทวัจนกรรม

นอกจากการกำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมแล้ว เซอร์ล (Searle 1976) ยังได้จัดประเภท วัจนกรรมออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มวัจนกรรมบอกเล่า (representatives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความเป็นจริงของถ้อยคำที่พูดออกไป เช่น การบอกเล่า

- กลุ่มวัจนกรรมชี้นำ (directives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดมีความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การขอร้อง

- กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา

- กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressives) หมายถึง วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ เช่น การขอบคุณ การขอโทษ

- กลุ่มวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (declaratives) หมายถึง วัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทันที มักเกี่ยวข้องกับสถาบัน ผู้กระทำจะต้องเป็นผู้มีสิทธิหรืออำนาจ เช่น การประกาศสงคราม การประกาศสมรส การไล่ออก

ผู้วิจัยจะใช้เงื่อนไขวัจนกรรมทั้ง ๔ ข้อ ตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle 1969) เป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา เพื่อกำหนดขอบเขตของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

๒. <u>แนวคิดเรื่องความสุภาพ</u>

**แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพ** (Politeness)

บราวน์ และ เลวินสัน (Brown and Levinson 1987) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความสุภาพที่สัมพันธ์กับ “หน้า” ของคน โดยทั้งสองได้นิยาม “หน้า” (face) ตาม Goffman, E. (1967) ว่าหมายถึง “ภาพลักษณ์ที่ทุกคนในสังคมต้องการ เป็นความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม” (Brown and Levinson 1978, 1987) (อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗ : ๕ และศิริพร ภักดีผาสุข, ๒๕๔๗ : ๑) ประกอบด้วย

- **หน้าด้านบวก** (positive face) หมายถึง ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม หรือความต้องการให้สังคมยอมรับความคิด การตัดสินใจ และการกระทำของตนเอง
- **หน้าด้านลบ** (negative face) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิสระในการกระทำ รวมทั้งความต้องการความเป็นส่วนตัว ไม่ต้องการให้ใครมาก้าวก่ายหรือบังคับ

แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพของทั้งสองเริ่มจากความคิดที่ว่า

- คนในสังคมหรือผู้ร่วมสนทนาทุกคนมีหน้าด้านบวก (positive face) และหน้าด้านลบ (negative face) ทุกคนจะใช้กลวิธีในการสนทนาเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของตน
- ผู้ร่วมสนทนาต่างรักษาหน้าของฝ่ายตรงข้าม โดยหวังให้ฝ่ายตรงข้ามรักษาหน้าของตนเช่นกัน
- ในการสนทนามีการกระทำบางอย่างที่อาจทำให้คู่สนทนาเสียหน้าหรือเรียกว่าเป็น “การกระทำที่คุกคามหน้า” (face threatening acts หรือ FTAs)
- โดยทั่วไป ผู้พูดจะพยายามลดความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟัง ยกเว้นกรณีที่ผู้พูดต้องการพูดตรงไปตรงมามากกว่ารักษาหน้าผู้ฟัง
- ยิ่งการกระทำนั้นคุกคามหน้าผู้ฟังมากเท่าใด ผู้พูดก็จะยิ่งเลือกกลวิธีที่ช่วยลดความเสี่ยงมากขึ้นเท่านั้น
- สิ่งเหล่านี้เป็นความรู้ที่คู่สนทนามีร่วมกัน คู่สนทนาจะไม่ใช้กลวิธีที่เสี่ยงน้อยกว่าที่จำเป็น เพราะกลับจะทำให้เห็นว่าการกระทำนั้นคุกคามหน้าผู้ฟังมากกว่าที่เป็นจริง

การบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังมาก ดังนั้น ผู้พูดจึงต้องเลือกใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง โดยพิจารณาตามระดับความเสี่ยง ดังแผนภูมิ

(Brown and Levinson, 1987: 69)

**<u>แผนภูมิที่ ๑</u> แสดงกลวิธีการกระทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า**

จากแผนภูมิ จะเห็นได้ว่าในการที่จะแสดงวัจนกรรมใดๆ รวมทั้งการบอกเลิกสัญญา ผู้พูดจะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้า (face threatening acts หรือ FTAs) ด้วย ถ้าผู้พูดเห็นว่ามีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าน้อย ผู้พูดก็จะเลือกแสดงวัจนกรรมแบบตรงไปตรงมา โดยพิจารณาว่าถ้าเป็นสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังโดยตรง และต้องการให้ผู้ฟังทราบเจตนาอย่างชัดเจน ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีที่ ๑. คือ **วิธีตรงไปตรงมา แบบไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ** (Bald on record) แต่ถ้าผู้พูดคาดว่าวัจนกรรมของตนจะทำให้เกิดการคุกคามหน้าเพิ่มขึ้น ก็จะเลือกใช้กลวิธีที่มีการตกแต่งถ้อยคำ เพื่อลดความรุนแรงในการคุกคามหน้า ซึ่งแบ่งเป็น ๒ กลวิธี ได้แก่ กลวิธีที่ ๒. **วิธีการรักษาหน้าด้านบวก หรือความสุภาพด้านบวก** (Positive Politeness) ซึ่งอาจทำได้โดยแสดงว่าผู้พูดและผู้ฟังเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกัน แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ฟัง หรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เป็นต้น และกลวิธีที่ ๓. **การรักษาหน้าด้านลบ หรือความสุภาพด้านลบ** (Negative Politeness) ซึ่งทำได้โดยการที่ผู้พูดแสดงว่าตระหนักถึงความต้องการเป็นอิสระของผู้ฟังด้วยการไม่ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง หรือให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง และถ้าหากผู้พูดคาดว่าวัจนกรรมของตนมีความเสี่ยงต่อการ

คุกคามหน้าของผู้ฟังค่อนข้างมาก ก็จะเลือกใช้กลวิธีที่ ๔. คือ **วิธีอ้อม** (off record) ไม่แสดงเจตนาหรือความตั้งใจของตนอย่างตรงไปตรงมา แต่จะเลือกใช้ถ้อยคำที่ตีความได้หลายแบบ เช่น การใช้อุปลักษณ์ การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้จะไม่ผูกมัดตนเองกับการกล่าววัจนกรรมใด แต่ถ้าหากการกระทำวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าอย่างรุนแรง ผู้พูดอาจจะเลือกใช้กลวิธีที่ ๕. คือ **การไม่กระทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า** (Withhold the FTA) นั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้านั้น Brown and Levinson (1987) ได้กล่าวไว้ว่ามี ๓ ข้อ ได้แก่

- ข้อดีของกลวิธี
- ปัจจัยแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (the social distance of Speaker and Hearer ใช้ตัวย่อ D) สถานภาพของผู้พูดและผู้ฟังในปริบทนั้น (the power of Speaker and Hearer ใช้ตัวย่อ P) และระดับการคุกคามผู้ฟังในวัฒนธรรมนั้น (the absolute ranking of impositions the particular culture ใช้ตัวย่อ R) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ผู้ฟังจะต้องเสียไปในการกระทำนั้นๆ สิทธิในการแสดงวัจนกรรมนั้นของผู้พูด และระดับความพอใจของผู้ฟังที่จะกระทำสิ่งนั้น
- น้ำหนักของวัจนกรรมที่คุกคามหน้า คำนวณจากสูตร

$$Wx = D(S,H) + P(H,S) + Rx$$

แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าจะมีมาก ถ้าระยะห่างระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังมาก ผู้ฟังมีอำนาจเหนือผู้พูดมาก และระดับการคุกคามของวัจนกรรมนั้นในวัฒนธรรมมีมาก

แนวคิดเรื่อง “หน้า” และความสุภาพของ Brown and Levinson นี้สามารถใช้อธิบายการบอกเลิกสัญญาได้ว่า การบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากเป็นการกระทำที่ผู้พูดแสดงออกให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งอาจส่งผลเสียหายต่างๆ ต่อผู้ฟังได้ เช่น งานของผู้ฟังไม่สำเร็จ งานสำคัญล้มเหลว รวมทั้งส่งผลต่อจิตใจของผู้ฟัง คือทำให้ผู้ฟังผิดหวังและเสียความรู้สึก เป็นต้น ผู้พูดจึงต้องตัดสินใจว่าจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการบอกเลิกสัญญา โดยพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะพิจารณาปัจจัยสถานภาพของผู้พูดว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาหรือไม่ อย่างไร

นอกจากแนวคิดเรื่อง “หน้า” และความสุภาพของ Brown and Levinson ซึ่งมุ่งเน้นการรักษาหน้าของผู้ฟังแล้ว ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับความสุภาพที่พิจารณาจากมุมมองของ

ผู้พูดที่เห็นว่าในการแสดงวัจนกรรม ผู้พูดต้องรักษาหน้าของตนเอง(SFTA – Self - Face Threatening Act) ด้วย ตามทฤษฎีของ รอง เชน (Rong Chen 2001) ดังนี้

**แนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness)**

รอง เชน (Rong Chen 2001) กล่าวว่า ในความเป็นจริงเมื่อผู้พูดจะแสดงวัจนกรรมใดนั้น ผู้พูดมิได้คำนึงถึงเฉพาะหน้าของผู้ฟังและพยายามรักษาหน้าของผู้ฟังเท่านั้น แต่จะคำนึงถึงหน้าของตนด้วย เนื่องจากการแสดงวัจนกรรมบางอย่างอาจเป็น “การกระทำที่คุกคามหน้าตนเอง” (SFTA – Self - Face Threatening Act) ดังนั้นผู้พูดจึงต้องหากลวิธีที่จะรักษาหน้าของตัวผู้พูดเองด้วย รอง เชน (Rong Chen 2001) จึงได้เสนอกลวิธีการแสดงวัจน-กรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูด (Strategies for doing SFTA's) ไว้ ๔ กลวิธี ดังนี้

๑. กลวิธีกล่าวอย่างตรงไปตรงมา (Baldly) จะใช้เมื่อผู้พูดเห็นว่าวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการทำให้ตนเองเสียหน้าน้อยที่สุด

๒. กลวิธีที่ผู้พูดใช้การตกแต่งถ้อยคำ (With redress) เพื่อลดน้ำหนักของความเสี่ยงต่อการทำให้ตนเองเสียหน้า ใช้เมื่อผู้พูดเห็นว่าการแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาค่อนข้างเสี่ยงต่อการทำให้ตัวผู้พูดเองเสียหน้า มีกลวิธี เช่น การให้เหตุผลหรือกล่าวชี้แจง (Justify) การกลบเกลื่อน (Hedge) การใช้อารมณ์ขัน (Use humor) การแสดงความลังเลใจ (Hesitate) การเพิ่มเงื่อนไข (Attach condition)

๓. กลวิธีอ้อมค้อม (Off record) ผู้พูดจะใช้กลวิธีนี้เพื่อรักษาหน้าของผู้พูดเอง ซึ่งแตกต่างจากการใช้กลวิธีนี้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของ Brown and Levinson กลวิธีอ้อมค้อมตามแนวคิดของ Rong Chen นี้เป็นกลวิธีที่ผู้พูดจะใช้โดยละเมิดกฎความร่วมมือในการสื่อสารของ Grice (1975) ทั้ง ๔ ข้อ ได้แก่ กฎปริมาณ (Maxim of Quantity) กฎคุณภาพ (Maxim of Quality) กฎสัมพันธ์ (Maxim of Relation) และกฎคุณลักษณ์ (Maxim of Manner)

๔. กลวิธีที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ หรือการเงียบ (Withold the SFTA) เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ตนเองเสียหน้า

การเลือกใช้กลวิธีทั้งสี่ดังกล่าวนั้น ผู้พูดจะเลือกใช้โดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูดเองของวัจนกรรมนั้น ว่ามีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของตนมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม หากวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูดน้อย ก็จะเลือกใช้กลวิธีที่ ๑ แต่ถ้าวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูดมากขึ้น ก็จะเลือกใช้กลวิธีที่ ๒ – ๔ ตามลำดับ

แม้ว่าแนวคิดของ Brown and Levinson (1978, 1987) และ Rong Chen (2001) จะกล่าวถึงความสุภาพเช่นเดียวกัน แต่ก็มีประเด็นที่เน้นต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะใช้ทั้งแนวคิดเรื่อง “หน้า” และความสุภาพของ Brown and Levinson (1978, 1987) และแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness) ของ Rong Chen (2001) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เหตุผลที่เกี่ยวกับเรื่อง “หน้า” ของผู้บอกเลิกสัญญาและผู้ถูกบอกเลิกสัญญาในการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา ตามที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ รวมทั้งใช้แนวคิดเรื่องกลวิธีการลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของทั้งสองแนวคิด เป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีการบอกเลิกสัญญาด้วย

### ๑.๘.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

จากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมทั้งของไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่านอกจากบทความเรื่อง “การบอกเลิกสัญญาของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน” (เพชรีภรณ์ เอมอักษร, ๒๕๔๗) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำเป็นโครงการนำร่องของงานวิจัยนี้ ยังไม่พบงานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาโดยตรง แต่พบว่ามีการศึกษาการบอกเลิกสัญญาในปริจเฉท (Discourse) อื่น ได้แก่ การบอกเลิกสัญญาในทางกฎหมาย เรื่องการเลิกสัญญา (RESCISSION OF CONTRACT) (ปัทมาวดี บุญโญภาส, ๒๕๓๑) และงานวิจัยที่ศึกษาวัจน-กรรมการปฏิเสธคำขอร้อง (THAI WAYS OF SAYING ‘NO’ TO A REQUEST) (Natthaporn Panpothong 2001) ซึ่งมีลักษณะบางประการคล้ายกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

**การเลิกสัญญา (RESCISSION OF CONTRACT)**

ปัทมาวดี บุญโญภาส (๒๕๓๑) ได้ศึกษาการเลิกสัญญาทางกฎหมาย โดยใช้การวิจัยเอกสาร ซึ่งศึกษาโดยยึดถือหลักเกณฑ์จากตัวบทกฎหมายไทยและต่างประเทศ ตลอดจนความเห็นการตีความของนักนิติศาสตร์และศาล ประกอบกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นแล้วจากคำพิพากษาของศาลที่ได้ตัดสินไว้ เพื่อวิจัยหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะแนวทางกฎหมายให้ชัดเจนขึ้น โดยวิธีการพรรณนาและวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ว่าสิทธิในการเลิกสัญญาเกิดขึ้นเมื่อใด และวิธีการเลิกสัญญาจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะถูกต้อง ตลอดจนผลภายหลังที่มีการเลิกสัญญามีอย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับการเลิกสัญญา มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจนว่าเมื่อใดจึงจะให้คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิเลิกสัญญาได้ ทำให้ความวิตกกังวลว่าจะมีการเขียนข้อสัญญาให้มีการได้เปรียบเสียเปรียบในส่วนนี้หมดไป

สำหรับผลภายหลังการเลิกสัญญาที่กฎหมายวางหลักไว้ว่า ให้คู่สัญญาต่างกลับสู่ฐานะเดิมโดยไม่ทำให้บุคคลภายนอกเสียสิทธิและไม่กระทบถึงสิทธิเรียกค่าเสียหาย ผลการศึกษาพบว่าคู่สัญญามักจะมีการตกลงกันไว้ล่วงหน้า เพื่อไม่จำต้องกลับสู่ฐานะเดิมเมื่อมีคดีขึ้นสู่ศาล และส่วนมากก็จะบังคับให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ เว้นแต่กรณีที่ศาลเห็นว่าลักษณะข้อตกลงนั้นขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน

จะเห็นได้ว่างานวิจัยของปัทมาวดี บุญโญภาส (๒๕๓๑) เป็นงานที่ศึกษาวิจัยการเลิกสัญญาเช่นเดียวกัน แต่เป็นการศึกษาเฉพาะปริจเฉท (Discourse) ของกฎหมาย โดยการวิเคราะห์จากเอกสารเป็นส่วนใหญ่ ผลการวิจัยของปัทมาวดี แสดงให้เห็นว่าการเลิกสัญญาทางกฎหมายมีรูปแบบกฎเกณฑ์ตายตัว จึงน่าสนใจที่จะศึกษาว่าการใช้วัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในการสนทนาในชีวิตประจำวันจะมีวิธีการที่หลากหลายแตกต่างจากการบอกเลิกสัญญาทางกฎหมายอย่างไรบ้าง

**การตอบปฏิเสธคำขอร้องในภาษาไทย**

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Natthaporn Panpothong 2001) ได้ศึกษาการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดภาษาไทย ในบทความเรื่อง THAI WAYS OF SAYING 'NO' TO A REQUEST โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๐ คน จากการตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ ๕ สถานการณ์ แบ่งเป็นการปฏิเสธอาจารย์ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด การปฏิเสธคนรับใช้ซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธคนแปลกหน้า เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพและความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่อาจมีผลต่อการปฏิเสธ

ผลการวิจัยพบว่า ในการปฏิเสธการขอร้องของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (อาจารย์) ผู้พูดภาษาไทยจะไม่นิยมปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง แต่มักจะนิยมผัดการให้ความช่วยเหลือไปเป็นเวลาอื่นมากที่สุด และไม่พบการใช้กลวิธีการกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำว่า "ไม่" แต่อย่างใด ส่วนการปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า (คนรับใช้) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง และบางส่วนจะใช้การผัดหรือการเสนอการให้ความช่วยเหลืออื่นแทน

นอกจากนี้ ในการศึกษาปัจจัยความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง พบว่าในการปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะตอบปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงและไม่มีใครเสนอที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มเวลาในภายหลัง ขณะที่การปฏิเสธเพื่อนสนิท กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเท่านั้นที่จะปฏิเสธอย่างสิ้นเชิง ส่วนใหญ่จะนิยมการผัดและการเสนอให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแทน ในการปฏิเสธคนแปลกหน้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้การปฏิเสธโดยสิ้นเชิง

และกลวิธีการปฏิเสธที่นิยมใช้มากที่สุด คือ การกล่าวขอโทษตามด้วยการให้เหตุผล ซึ่งเหตุผลนั้นมักจะแสดงว่าเป็นการปฏิเสธเพื่อตัวผู้ฟังเอง

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สถานภาพและความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจตอบปฏิเสธ และการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธของผู้พูดภาษาไทย อีกทั้งผู้พูดยังใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อรักษาหน้าผู้ฟัง หากเป็นการปฏิเสธคนแปลกหน้า ผู้พูดจะใช้ความสุภาพมากกว่าผู้ที่สนิทสนมกัน โดยอาจไม่ได้ทำเพื่อรักษาหน้าผู้ฟัง แต่อาจเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองที่ไม่ต้องการให้คนอื่นมองว่าตนไม่มีมารยาท

การปฏิเสธการขอร้องอาจมีบางส่วนที่คล้ายกับการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าผู้ฟังโดยทำให้ผู้ฟังผิดหวังเช่นเดียวกัน แต่การปฏิเสธการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่มักจะเกิดขึ้นในคู่ถ้อยคำเดียวกันหรือเกิดขึ้นทันทีหลังจากมีการขอร้อง ขณะที่การบอกเลิกสัญญาจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่ผู้พูดได้ให้สัญญาหรือรับปากที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ฟังแล้ว จึงเกิดในสถานการณ์คนละครั้งกัน ผลการวิจัยของ Natthaporn Panpothong (2001) พบว่าสถานภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธการขอร้อง ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยนี้ว่าสถานภาพจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาด้วยหรือไม่ อย่างไร

จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาวัจน-กรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการบอกเลิกสัญญากับสถานภาพของผู้พูดและความรุนแรงของสถานการณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย รวมถึงความสัมพันธ์ของกลวิธีดังกล่าวกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดและความรุนแรงของสถานการณ์ด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ ๒

# การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานการณ์ที่นักเรียนต้องบอกเลิกสัญญาต่อครู/อาจารย์ ผู้วิจัยมีสมมติฐานในเบื้องต้นว่าสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา ผลการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๑. การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

๒. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

๓. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา กับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

๔. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญา เนื่องจากการไม่บอกเลิกสัญญาก็สามารถสะท้อนการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทยได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่าการที่ผู้พูดเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น มีความสัมพันธ์กับสถานภาพที่ต่างกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง รวมทั้งยังมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันด้วย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๒.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานั้น ผู้พูดจะต้องชั่งน้ำหนักข้อดีและข้อเสียของการทำหรือไม่ทำวัจนกรรมก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกว่าจะทำวัจนกรรมหรือไม่ (Brown and Levinson, 1978) ซึ่งการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญามีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นเดียวกับวัจนกรรมอื่นๆ ดังแสดงในตาราง

**<u>ตารางที่ ๑</u> แสดงข้อดีและข้อเสียของการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญา**

| | การบอกเลิกสัญญา | การไม่บอกเลิกสัญญา |
|---|---|---|
| ข้อดี | ทำให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้าว่าผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ | รักษาหน้าของผู้ฟัง – ผู้พูด เพราะไม่ต้องทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดจะไม่ทำตามสัญญา |
| ข้อเสีย | คุกคามหน้าผู้ฟัง<br>(สามารถเลือกใช้กลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามได้) | - ไม่สามารถทำให้ผู้ฟังทราบได้ว่าตนจะไม่ทำตามสัญญา<br>- อาจคุกคามหน้าผู้ฟังมากขึ้น หากผู้พูดเลือกทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) |

การไม่บอกเลิกสัญญาอาจเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของผู้ฟังและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ โดยเฉพาะกรณีที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญาแต่ยังคงทำตามสัญญา หรือเลือกที่จะทำอย่างอื่นเพื่อทดแทนสิ่งที่สัญญาไว้ แต่กรณีที่ผู้พูดทำเฉยๆ ไม่บอกเลิกสัญญา และไม่ทำตามสัญญาด้วยนั้น กลับจะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างรุนแรงมากกว่าการบอกเลิกสัญญา เพราะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ให้ความสำคัญต่อคำสัญญาที่ให้ไว้ต่อผู้ฟัง

ดังนั้น เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดบางคนจึงเลือกที่จะบอกเลิกสัญญา แต่บางคนก็เลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา ซึ่งผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญานั้น ทำอย่างอื่น หรือนิ่งเฉย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียน (มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง) ทั้งหมดจำนวน ๒๐๐ คน โดยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่มีสถานการณ์สมมติ ๖ สถานการณ์ ผลการเก็บข้อมูลพบว่าบางสถานการณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมิได้ตอบคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่เคยอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าว (ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมิได้บังคับกลุ่มตัวอย่างให้ตอบคำถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ) และบางกรณีกลุ่มตัวอย่างก็ไม่เข้าใจสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาที่จะทำหน้าที่พิธีกรบนเวทีให้อาจารย์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน ตอบว่า “ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะคิดว่าอาจจะมีคนที่เหมาะสมจะเป็นพิธีกรมากกว่าเรา” ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจสถานการณ์ว่าผู้พูดได้สัญญาว่าจะรับหน้าที่พิธีกรไว้ก่อนแล้ว การที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลว่าคิดว่ามีคนที่เหมาะสมมากกว่าตน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่เสนอตัวเพื่อรับหน้าที่เป็นพิธีกรตั้งแต่แรก ฉะนั้น การสัญญาในสถานการณ์นี้จึงไม่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งส่งผลให้ไม่อาจเกิดการบอกเลิกสัญญาได้ด้วย ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบจากกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจแบบสอบถามมาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย ทำให้ได้ข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ทั้งหมด ๑,๑๙๕ คำตอบ และพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกที่จะบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๒</u> แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (ร้อยละ) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกสัญญา | | การไม่บอกเลิกสัญญา | | |
| ใช้กลวิธีทางภาษา | ใช้วิธีอื่น | การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า | | การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น |
| | | ทำตามสัญญา | ทำอย่างอื่น | ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) |
| ๗๓.๙๗ | ๑.๔๒ | ๗.๙๕ | ๑๔.๒๓ | ๒.๔๓ |
| ๗๕.๓๙ | | ๒๔.๖๑ | | |

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญาเมื่อไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ร้อยละ ๗๕.๓๙ โดยแบ่งเป็นการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๗๓.๙๗ และการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นอีก ร้อยละ ๑.๔๒ ส่วนการไม่บอกเลิกสัญญาปรากฏทั้งสิ้น ร้อยละ ๒๔.๖๑ แบ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (face threatening acts หรือ FTA) (โดยทำตามสัญญาและทำอย่างอื่น) ร้อยละ ๒๒.๑๘ และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น (ทำเฉยๆ) อีกร้อยละ ๒.๔๓

การเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพและความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปในหัวข้อ ๒.๓ ส่วนในหัวข้อ ๒.๒ ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า โดยพิจารณากลวิธีทางภาษา วัตถุประสงค์ของกลวิธี และการปรากฏร่วมของกลวิธี ตามลำดับ

## ๒.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้<u>กลวิธีทางภาษา</u>ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

การบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดแสดงเจตนาต่อผู้ฟังว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่เคยสัญญาไว้กับผู้ฟัง

จากข้อมูลคำตอบจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังทั้งสิ้น ๑,๑๙๕ คำตอบ จัดเป็นการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา จำนวน ๘๘๔ คำตอบ คิด

เป็นร้อยละ ๗๓.๙๗ ทั้งนี้ส่วนใหญ่พบการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในแต่ละคำตอบตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยนำคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญามาแบ่งออกเป็นถ้อยคำตามแนวคิดทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยพิจารณาจาก

๑) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนความเงียบระหว่างถ้อยคำ

๒) เนื้อความที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ

๒. วิเคราะห์ว่าถ้อยคำแต่ละถ้อยคำจัดเป็นกลวิธีใดบ้าง โดยพิจารณาจาก

๑) รูปภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ เช่น ผู้พูดกล่าวว่า “ขอโทษ” รูปภาษา “ขอโทษ” สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เป็นต้น

๒) หลักเกณฑ์ทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ อาทิ ทฤษฎีวัจนกรรม (SPEECH ACT) (Searle 1969) แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพ (Brown and Levinson 1978, 1987) ซึ่งได้เสนอกลวิธีความสุภาพไว้ ประกอบการพิจารณาด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังทั้งหมด พบว่ามีการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๓,๐๑๔ ครั้ง ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึง ๓ ประเด็น ดังนี้ ๑. กลวิธีการบอกเลิกสัญญา โดยเรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏ ๒. วัตถุประสงค์ในการใช้กลวิธีดังกล่าว และ ๓. การปรากฏร่วมของกลวิธี

### ๒.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ในการแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ

จากข้อมูลของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าปรากฏกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๑๖ กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีความสุภาพ และกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ๒.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ

หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ ซึ่ง Brown and Levinson (1978, 1987) กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพไว้ ๓ แบบ ได้แก่ ๑.การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านบวกหรือความสุภาพด้านบวก (Positive Politeness) ๒.การ

ตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านลบหรือความสุภาพด้านลบ (Negative Politeness) และ ๓. กลวิธีอ้อม (off record)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Brown and Levinson (1978, 1987) มาใช้นิยามกลวิธีความสุภาพว่า หมายถึงวิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ โดยอาจใช้ถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาการบอกเลิกสัญญา หรืออาจมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ เช่น เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เป็นต้น

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง พบทั้งสิ้น ๑๕ กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

**๒.๒.๑.๑.๑ การชี้แจงเหตุผล**

บีบีและคัมมิ่ง (Beebe and Cumming 1985) (อ้างถึงใน Al-Shalawi, 1997) ได้รวมการกล่าวแก้ตัว การให้เหตุผล และการอธิบายไว้เป็นกลวิธีเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงนิยามการชี้แจงเหตุผลในงานวิจัยนี้ตามแนวคิดของบีบีและคัม-มิ่ง (Beebe and Cumming 1985) ว่าหมายถึง การให้เหตุผล การอธิบาย หรือการกล่าวแก้ตัวโดยอ้างถึงปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวไม่ใช่ความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้พูดที่ต้องการจะบอกเลิกสัญญาเอง

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการชี้แจงเหตุผล ทั้งสิ้น ๘๙๘ ครั้ง แบ่งตามเนื้อหาของเหตุผลเป็น

<u>๑) เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง</u>

หมายถึง การที่ผู้พูดให้เหตุผลเจาะจงถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ โดยอาจระบุถึงสิ่งอื่นที่ผู้พูดจำเป็นต้องทำในเวลาเดียวกัน หรืออ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงเป็นเหตุผลที่มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือกว่าการบอกเหตุผลกว้างๆ (ซึ่งจะกล่าวถึงเป็นลำดับต่อไป) ปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๘๖๑ ครั้ง แบ่งตามลักษณะของเหตุผลได้ ดังนี้

<u>ก. การแสดงความจำเป็น</u>

หมายถึงการที่ผู้พูดให้เหตุผลที่ระบุถึงปัจจัยภายนอกที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้อย่างเฉพาะเจาะจง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเรื่องอื่นที่สำคัญต้องทำ และชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องทำสิ่งนั้นในเวลาเดียวกับที่สัญญาไว้

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้การชี้แจงเหตุผลที่แสดงความจำเป็นมากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่น่าจะแสดงให้เห็นความจำเป็นของผู้พูดที่จะต้องทำสิ่งอื่นที่มีความสำคัญจนต้องผิดสัญญา ทำให้ผู้ฟังเกิดความเห็นใจและเข้าใจความจำเป็นของผู้พูดได้มากกว่าวิธีอื่น

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้ตอนเย็นติดสอบครับ (๑)
- อาจารย์คะ หนูไปไม่ได้จริงๆ หนูต้องไปสอบในตอนเย็นพรุ่งนี้ค่ะ (๒)
- อาจารย์คะ หนูติดสอบวันพรุ่งนี้ตอนเย็น เดี๋ยวหนูสอนวิธีส่งข้อความตอนนี้ได้ไหมคะ (๓)
- มีเหตุจำเป็นจริงๆ ครับ ผมมีสอบ แต่ผมได้บอกให้รุ่นน้องมาช่วยอาจารย์แล้ว (๔)

จากตัวอย่าง ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่ระบุถึงเหตุผลที่มีความจำเป็นหรือความสำคัญซึ่งทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ได้แก่ การสอบซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้พูดซึ่งมีสถานภาพเป็นนักเรียน เมื่อผู้พูดอ้างถึงเหตุผลที่จำเป็นนี้จึงทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ว่าผู้พูดมีเหตุผลจริงๆ จะเห็นว่าผู้พูดจำนวนมากที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลในการบอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดส่วนมากจะพยายามแสดงความสุภาพมากขึ้น ด้วยการให้เหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง (Natthaporn Panpothong 2001 : 67) ซึ่งก็คือการอธิบายให้ผู้ฟังทราบว่าตนมีความจำเป็นอะไรจึงไม่สามารถทำตามสัญญาได้ อันเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เพราะเป็นการแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะทำให้ผู้ฟังผิดหวัง แต่ผู้พูดมีเหตุจำเป็นจริงๆ จึงต้องบอกเลิกสัญญา กลวิธีนี้จึงสามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจผู้พูดได้เป็นอย่างดี และช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาลงได้ซึ่งถือเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

ข. การอ้างถึงบุคคลที่สาม

หมายถึงการอ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ เป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าการที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญานั้นไม่ใช่ความผิดของผู้พูดทั้งหมด แต่เป็นเพราะมีบุคคลที่สามมาทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้

จากข้อมูลพบว่าบุคคลที่สามที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าอ้างถึง ได้แก่ “อาจารย์” เนื่องจากสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถามเป็นเหตุการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาเพราะอาจารย์นัดสอบ ผู้พูดจึงอ้างถึงอาจารย์ เพื่อช่วยลดน้ำหนักความผิดของตน

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษครับ <u>อาจารย์อีกท่านได้นัดผมไปสอบแล้วครับ</u> ผมจะสอนให้ใหม่คราวหน้าแล้วกันครับ ขอโทษครับ (๕)
- อาจารย์ครับ ขอโทษจริงๆ นะครับ คือพรุ่งนี้ผมไปช่วยทำ PowerPoint และพิมพ์เอกสารไม่ได้แล้ว <u>อาจารย์...เค้านัดสอบ</u> ต้องขอโทษจริงๆ นะครับ (๖)
- <u>พรุ่งนี้อาจารย์...นัดสอบ</u> ผมคงไปช่วยรวมคะแนนตามที่สัญญาไม่ได้แล้ว ขอโทษด้วยนะครับ (๗)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยอ้างถึงบุคคลที่สาม ได้แก่ “อาจารย์” ซึ่งในสังคมไทยถือว่าอาจารย์มีสถานภาพสูงกว่านักเรียน (ผู้พูด) ดังนั้น เมื่อผู้พูดให้เหตุผลในการบอกเลิกสัญญาโดยอ้างบุคคลที่สามที่มีสถานภาพสูงกว่าตนก็ย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจและเกิดความรู้สึกเห็นใจ เพราะในกรณีนี้ผู้พูดมิได้ต้องการบอกเลิกสัญญาเอง แต่เป็นเพราะผู้พูดไม่อาจขัดบุคคลที่สามที่อ้างถึงได้ ซึ่งสามารถช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาลงได้ นอกจากนี้ การอธิบายเหตุผลเช่นนี้ก็เป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังด้วย

<u>๒) เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง</u>

หมายถึง การที่ผู้พูดบอกเหตุผลอย่างกว้าง ๆ โดยมิได้ระบุสาเหตุที่ชัดเจนที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ สังเกตได้จากการใช้รูปภาษาว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลอื่นที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จึงต้องบอกเลิกสัญญา

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังใช้กลวิธีนี้ ๓๗ ครั้ง โดยส่วนใหญ่จะใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น เนื่องจากการบอกเหตุผลกว้างๆ อาจไม่สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดคำนึงถึงความสำคัญของคำสัญญาหรือความรู้สึกของผู้ฟังเท่าที่ควร ผู้พูดจึงต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นเพื่อให้การแสดงวัจนกรรมมีความสุภาพมากขึ้น โดยมักจะปรากฏใช้ร่วมกับการชี้แจงเหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลใดที่ทำให้ไม่ว่างจนไม่สามารถทำตามสัญญาได้

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ <u>ตอนเย็นวันพรุ่งนี้หนูไม่ว่าง</u> เนื่องจากติดสอบวิชาอื่น เอาไว้โอกาสหน้าหนูจะมายกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์นะคะ (๘)
- <u>ตอนเย็นพรุ่งนี้ไม่ว่างค่ะ</u> ขอเปลี่ยนเป็นวันต่อไปแทน (๙)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดได้ให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งแสดงว่าผู้พูดอาจมีสิ่งอื่นที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดมีความจำเป็นที่จะต้องบอกเลิกสัญญา มิได้คิดจะไม่ทำตามสัญญาโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่เห็นความสำคัญของเรื่องที่สัญญาแต่อย่างใด ซึ่งเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าของตนเองด้วย

แต่การบอกว่า “ไม่ว่าง” นี้ยังไม่อาจแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าสิ่งที่ทำให้ผู้พูดไม่ว่างนั้น มีความสำคัญหรือเป็นเรื่องจำเป็นมากน้อยเพียงใด การชี้แจงเหตุผลแบบกว้างๆ เพียงอย่างเดียวจึงไม่เป็นที่นิยม ผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีนี้ประกอบกับการชี้แจงเหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เหตุผลมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างที่ (๘) ที่ผู้พูดให้เหตุผลกว้างๆ ว่าไม่ว่าง และยังบอกเหตุผลที่แสดงความจำเป็นว่าผู้พูดมีสอบด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้วิจัยพบว่าการชี้แจงเหตุผลทั้งเหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงและเหตุผลกว้างๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้พูดอาจใช้คำว่า “พอดี” “บังเอิญ” หรือ “เผอิญ” ประกอบการชี้แจงเหตุผลต่างๆ ด้วย เนื่องจากคำเหล่านี้จะช่วยให้เหตุผลของผู้พูดดูเป็นเรื่องบังเอิญซึ่งผู้พูดไม่ตั้งใจให้เกิดขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าเหตุผลนั้นอยู่นอกเหนือความสามารถในการควบคุมของผู้พูด (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๔๒ - ๔๓) อันจะส่งผลให้เหตุผลของผู้พูดมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ และน่าเห็นใจมากขึ้น

*ตัวอย่าง*

- คือ*พอดี*ผมไม่ว่างในช่วงเวลาที่นัด ไว้ผมจะรีบหาเวลาในภายหลังมาสอนอาจารย์อีกทีนะครับ (๑๐)

- อาจารย์คะ หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ *พอดี*เพิ่งนึกได้ว่าติดสอบพรุ่งนี้ด้วยเดี๋ยวจะหาคนมาช่วยอาจารย์นะคะ (๑๑)

- อาจารย์คะ *บังเอิญ*วันนั้นหนูมีสอบ ขอโทษด้วยค่ะ เดี๋ยวหนูจะช่วยหาพิธีกรให้นะคะ (๑๒)

- ขอโทษค่ะอาจารย์ *เผอิญ*พรุ่งนี้ตอนเย็นหนูเพิ่งนึกได้ว่ามีอาจารย์นัดสอบค่ะ ต้องขอโทษอาจารย์ด้วย (๑๓)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำว่า “พอดี” “บังเอิญ” และ “เผอิญ” ประกอบการให้เหตุผล เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเหตุที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ผู้พูดอาจไม่ทราบมาก่อนที่จะได้ให้สัญญากับผู้ฟัง เป็นเรื่องที่อยู่เหนือการคาดคิดและการควบคุมของผู้พูด อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าสถานการณ์นี้ไม่ใช่ความผิดของผู้พูดที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้

### ๒.๒.๑.๑.๒ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ

โฮล์ม (Holmes 1990) ได้อธิบายว่า การขอโทษ หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้คำพูด และจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔ : ๓๖) ได้นิยาม การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังโดยใช้รูปภาษาที่แสดงเจตนาในการขอโทษ เช่น โทษ ขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ เสียใจ หรือขอให้ผู้ฟังยกโทษให้

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษตามจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔) ดังกล่าวแล้วข้างต้น

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษทั้งสิ้น ๖๘๓ ครั้ง แบ่งตามรูปภาษาได้เป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑) การกล่าวคำขอโทษ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนิยามตามจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔ : ๓๖) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดจึงกล่าวขอโทษผู้ฟัง โดยใช้คำว่า “ขอโทษ” ซึ่งหมายถึงขอให้ยกเว้นโทษ ใช้เป็นคำสุภาพเมื่อรู้สึกว่าจะเป็นการล่วงเกินผู้อื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖ : ๑๗๑) นอกจากนี้ คำที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้เพื่อแสดง

เจตนาขอโทษในงานวิจัยนี้ยังปรากฏคำว่า “ขออภัย” “ขอประทานโทษ” และ “โทษ” ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากการกร่อนเสียงคำต้นออกไปด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการขอโทษทั้งหมด ๖๘๑ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษนะคะอาจารย์ หนูต้องไปสอบพรุ่งนี้ เดี๋ยวหนูจะหาคนมาช่วยยกนะคะ (๑๔)

- โทษครับ พอดีมีสอบอ่ะครับ (๑๕)

- พรุ่งนี้อาจารย์...นัดสอบ ผมคงไปช่วยรวมคะแนนตามที่สัญญาไม่ได้แล้ว ขอโทษด้วยนะครับ (๑๖)

จากตัวอย่างผู้พูดกล่าวคำขอโทษต่อผู้ฟังเพื่อแสดงความรู้สึกสำนึกผิดที่ตนต้องบอกเลิกสัญญา เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวังหรืออาจขุ่นเคืองที่ผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจำนวนมากจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในการบอกเลิกสัญญาเพื่อแสดงความสุภาพและความเคารพต่อผู้ฟัง ซึ่งบราวน์และเลวินสัน จัดให้การขอโทษเป็นกลวิธีหนึ่งของความสุภาพด้านลบ (negative politeness) (Brown and Levinson 1978 : 192-195)

๒) การแสดงความเสียใจ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนิยามตามทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๑ : ๔๘) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดมุ่งแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้คำว่า “เสียใจ”

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแสดงความเสียใจ ๒ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์ค่ะ หนูขอโทษอาจารย์จริงๆ ค่ะ คือหนูมีสอบตรงช่วงเวลานั้นพอดีค่ะ หนูขอโทษจริงๆ นะคะ หนูเสียใจค่ะ (๑๗)

- ผมเสียใจจริงๆ ที่ต้องกลับคำพูด แต่ผมติดสอบจริงๆ ครับอาจารย์ ขอโทษครับ (๑๘)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้การแสดงความเสียใจเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรู้สึกเสียใจที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้และต้องบอกเลิกสัญญา เป็นกลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) เพราะเมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าผู้พูดแสดงว่าตนก็รู้สึกเสียใจเช่นกันที่ต้องทำให้ผู้พูดผิดหวัง ย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้ เพราะผู้ฟังอาจเข้าใจได้ว่าผู้พูดมิได้มีเจตนาที่จะผิดสัญญา และรู้สึกผิดที่ต้องผิดสัญญา

กลวิธีการแสดงความเสียใจนี้ พบในกรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟังเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยจะอธิบายเปรียบเทียบในรายละเอียดในบทที่ ๕ ต่อไป

### ๒.๒.๑.๑.๓ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม

ในงานวิจัยนี้หมายถึงการเรียกผู้ฟังก่อนที่จะเริ่มบอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดอาจใช้คำเรียกหรือใช้การส่งเสียงเรียกผู้ฟังก็ได้

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดมักจะเรียกผู้ฟังโดยใช้ “คำเรียก” ซึ่งหมายถึง คำที่ใช้เรียกผู้ฟังให้เกิดความสนใจ เมื่อผู้ฟังเกิดความสนใจแล้วก็สื่อสารได้ต่อไป คำเรียกจึงมักอยู่หน้าประโยค แต่บางทีเมื่อสื่อสารไปแล้ว ผู้พูดก็อาจจะเรียกผู้ฟังให้เกิดความสนใจอีก คำเรียกจึงอยู่ท้ายประโยคก็ได้ ประโยคหลายประโยคติดต่อกันไปอาจมีคำเรียกสลับเป็นระยะๆ (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๙๐)

จากข้อมูลปรากฏการเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ทั้งหมด ๔๑๗ ครั้ง ซึ่งเป็นการใช้คำเรียกให้ผู้ฟังหันมาสนใจก่อนที่จะบอกเลิกสัญญา มิได้เป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา และอาจปรากฏใช้หรือไม่ก็ได้ จากข้อมูลคำตอบทั้งหมดของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าพบว่าผู้พูดจะใช้คำเรียกที่แสดงสถานภาพของผู้ฟังเท่านั้น ได้แก่ “อาจารย์” และบางคำตอบจะใช้การเรียกแบบย่อหรือการตัดคำเป็น “จารย์”

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าที่ใช้คำเรียกมักจะใช้ “คำลงท้าย” (วิจินตน์ ภาณุพงศ์, ๒๕๒๕ : ๖๑) หรือคำเสริม ประเภท “คำบอกสถานภาพ” (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๘๘) เช่น คะ ค่ะ ครับ ประกอบคำเรียกด้วย ซึ่ง วิจินตน์ ภาณุพงศ์ (๒๕๒๕ : ๖๓) ได้อธิบายว่าการเลือกใช้คำลงท้ายในภาษาไทย อย่างน้อยจะต้องคำนึงถึงความสนิทสนม ฐานะทางสังคม และความมีอาวุโสของคู่สนทนา นอกจากนี้ นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗ : ๙๐) ยังกล่าวว่าคำที่นำมาใช้ประกอบคำเรียกนี้ เป็นคำที่แสดงความรู้สึกของผู้

พูดหรือระดับฐานะของผู้พูดกับผู้ฟังด้วย กล่าวคือ ถ้าผู้พูดยกย่องผู้ฟัง ผู้พูดที่เป็นหญิงใช้คำว่า คะ ค่ะ ผู้พูดที่เป็นชายใช้คำว่า ครับ (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๘๙)

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์ คือหนูมีธุระที่ต้องทำงานอย่างอื่นค่ะ ไม่ว่าง (๑๙)
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้เย็นหนูติดสอบค่ะ ขอโทษที่ไปช่วยไม่ได้ แต่ถ้าวันหลังหนูมาช่วยได้ค่ะ (๒๐)
- อาจารย์ครับ ผมอาจจะทำงานของอาจารย์ไม่เสร็จ เพราะผมติดสอบ ขอโทษด้วยนะครับ แต่ผมอยากจะช่วยเท่าที่ทำได้ครับ (๒๑)
- จารย์คะ คือหนูมีสอบวิชา...ตรงกับวันที่ต้องมาเป็นพิธีกร จารย์จะหาคนมาแทนหนูได้ไหมคะ หนูต้องขอโทษจารย์จริงๆ ค่ะ (๒๒)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำเรียกเพื่อบอกคู่สนทนาว่ากำลังจะกล่าวถ้อยคำต่อไป ซึ่งในที่นี้ผู้พูดสนทนากับอาจารย์ของตน การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรมจึงปรากฏใช้เฉพาะคำเรียกที่แสดงสถานภาพ คือ “อาจารย์” เท่านั้น และมักจะมีคำลงท้ายหรือคำเสริม (ประเภทคำบอกสถานภาพ) มาประกอบกับคำเรียกด้วย

### ๒.๒.๑.๑.๔ การผัดเวลา

Liao and Bresnahan (1996) จัดให้กลวิธีการผัดเวลา (postponement) เป็นกลวิธีหนึ่งในการปฏิเสธ และ Natthaporn Panpothong (2001) กล่าวถึงกลวิธีการผัดเวลาว่า ได้แก่ การที่ผู้พูดแสดงเจตนาว่าจะให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ตนทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยได้อ้างอิงนิยามข้างต้นและกำหนดให้การผัดเวลาในงานวิจัยนี้หมายถึง การขอเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดไม่สะดวกที่จะทำตามกำหนดเวลาที่ได้ให้สัญญาไว้เดิม

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการผัดเวลา ทั้งสิ้น ๒๗๒ ครั้ง ซึ่งผู้พูดอาจใช้การผัดเวลาโดยขอเลื่อนเวลาที่จะทำตามสัญญาให้เร็วขึ้นกว่ากำหนดเวลาเดิมที่สัญญาไว้ หรืออาจขอเลื่อนเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้ให้ล่าช้าออกไปโดยบอกว่าจะทำภายหลังจากที่ได้ทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ได้ มักจะปรากฏคำที่ใช้แสดงเวลาในอนาคตอยู่ในถ้อยคำด้วย

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ ตอนเย็นวันพรุ่งนี้หนูคงไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไม่ได้แล้ว เพราะหนูต้องไปสอบ หนูมาช่วยยกตอนกลางวันแทนได้ไหมคะ (๒๓)

- อาจารย์คะ หนูติดสอบวันพรุ่งนี้ตอนเย็น เดี๋ยวหนูสอนวิธีส่งข้อความตอนนี้ได้ไหมคะ (๒๔)

- ขอโทษค่ะอาจารย์ พรุ่งนี้ตอนเช้ามีสอบพอดี ถ้ายังไงเปลี่ยนเป็นตอนเย็นวันนี้ได้ไหม หนูว่างพอดี (๒๕)

- อาจารย์คะ พอดีพรุ่งนี้ตอนเย็นมีสอบค่ะ เลื่อนไปมะรืนได้ไหมคะ (๒๖)

- พรุ่งนี้หนูไม่ว่างแล้วค่ะ ต้องไปสอบวิชา... ไว้วันหลังได้ไหมคะ (๒๗)

- หลังจากสอบเสร็จแล้วหนูจะมาช่วยอาจารย์นะคะ หนูลืมว่ามีสอบน่ะค่ะ (๒๘)

จากตัวอย่างที่ ๒๓ – ๒๕ จะเห็นว่าผู้พูดใช้การผัดเวลาให้เร็วขึ้นโดยขอทำสิ่งที่สัญญาก่อนกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายเมื่อตนไม่สามารถทำตามสัญญาในเวลาที่กำหนดไว้เดิมได้ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อเรื่องที่สัญญากับผู้ฟังมาก ซึ่งถือเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟัง ขณะเดียวกันก็ยังเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะอาจช่วยให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะผู้พูดมีความพยายามที่จะทำให้ข้อสัญญาบรรลุผลตามความต้องการของผู้ฟังก่อน แม้ว่าจะมีปัจจัยอื่นมาทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาในกำหนดเวลาเดิมก็ตาม

ส่วนตัวอย่างที่ ๒๖ – ๒๘ จะเห็นว่าผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิง แต่ใช้การผัดเวลาหรือขอเลื่อนกำหนดเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาไปในอนาคต ซึ่งอาจเป็นอนาคตอันใกล้โดยกำหนดเวลาแน่นอน เช่น “มะรืนนี้” “หลังสอบ” หรือกำหนดเวลาที่ไม่แน่นอน เช่น ”วันหลัง” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังยังมีความหวังว่าผู้พูดจะทำตามสัญญาในอนาคตซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายในเรื่องที่สัญญากันไว้ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจึงนิยมใช้กลวิธีนี้เป็นลำดับที่ ๔ เพราะนอกจากจะช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังแล้ว ยังช่วยไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญาด้วย

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ยังพบว่ามีผู้พูดส่วนหนึ่งใช้การผัดเวลาโดยมิได้ระบุเวลาแน่นอนว่าจะทำก่อนหรือหลังจากกำหนดเวลาเดิมด้วย

*ตัวอย่าง*

- โทษทีนะครับ มีสอบ เป็นเวลาอื่นได้ไหมครับ (๒๙)

- อาจารย์คะ สัญญาที่หนูสัญญาไว้ เปลี่ยนได้ไหม ไปเป็นวันอื่นหรือช่วงพักกลางวัน เพราะหนูต้องไปสอบวิชา... หนูขอโทษนะคะ (๓๐)

- ติดสอบ ขอเป็นเวลาอื่นได้ไหมครับ (๓๑)

จากตัวอย่างผู้พูดใช้กลวิธีการผัดเวลาในการทำสิ่งที่สัญญา แต่มิได้ระบุเวลาที่แน่นอนหรือชัดเจน ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำตามสัญญาเพราะไม่ระบุว่าจะทำสิ่งนั้นเมื่อใด แต่ในทางกลับกัน การที่ผู้พูดไม่ระบุเวลาที่แน่นอนอาจเป็นเพราะผู้พูดไม่ต้องการบังคับผู้ฟัง แต่ต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังสามารถกำหนดเวลาที่ตนสะดวกเองก็ได้ ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ คือ การให้อิสระ ไม่บังคับผู้ฟัง ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987)

นอกจากนี้ ผู้พูดอาจผัดเวลา โดยการต่อรองกับผู้ฟังและถามความจำเป็นของการทำตามสัญญาในเวลาที่กำหนดแล้วจึงขอเปลี่ยนแปลงเวลาก็ได้

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษค่ะอาจารย์ หนูเพิ่งทราบว่าพรุ่งนี้ติดสอบ อาจารย์จะรีบนำเอกสารกลับภายในพรุ่งนี้เลยเหรอคะ เลื่อนไปอีกหนึ่งวันได้ไหมคะ หนูจะได้มาช่วยได้ (๓๒)
- อาจารย์คะ เดี๋ยวหนูมาช่วยค่ะ แต่ขอไปสอบก่อนนะคะ (๓๓)

กลวิธีผัดเวลาอีกลักษณะหนึ่งคือ การขอเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาโดยการแสดงเงื่อนไข หมายความว่าจะต้องเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขนั้นก่อน แล้วผู้พูดจึงจะทำตามสัญญา จะปรากฏรูปภาษาว่า “ถ้า...” ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) และรักษาหน้าของตนเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เนื่องจากการผัดเวลาด้วยรูปประโยคเงื่อนไขนี้มีลักษณะเป็นการออกตัวและแบ่งรับแบ่งสู้ ไม่บอกเลิกโดยสิ้นเชิง จึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ

*ตัวอย่าง*

- ผมมีสอบพรุ่งนี้ครับ ไม่สามารถสอนได้จริงๆ ต้องขอโทษด้วยครับ ถ้าเป็นไปได้ขอเลื่อนเป็นวันพรุ่งนี้ได้หรือไม่ครับ (๓๔)
- อาจารย์ครับ ต้องขอโทษจริงๆ ครับ ผมไม่สามารถไปกับอาจารย์ได้ เพราะผมนึกขึ้นได้ว่ามีสอบเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ถ้าผมเสร็จเร็ว ผมจะตามไปครับ (๓๕)

จากตัวอย่าง ผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาอย่างสิ้นเชิง แต่พยายามใช้กลวิธีการผัดเวลาด้วยการแสดงเงื่อนไข โดยกล่าวถ้อยคำที่มีลักษณะของการแบ่งรับแบ่งสู้ว่าผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาเมื่อเหตุการณ์เป็นไปตามเงื่อนไข เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังและผู้พูดเองด้วย

**๒.๒.๑.๑.๕ การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา**

หมายถึงการที่ผู้พูดเสนอความช่วยเหลือหรือข้อเสนอที่ผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังทดแทนการทำตามสัญญาที่เคยให้ไว้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา ทั้งสิ้น ๒๑๑ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ หนูขอโทษค่ะ พอดีหนูเพิ่งนึกว่าวันพรุ่งนี้ไม่ว่าง เนื่องจากมีติดสอบในตอนเย็น เดี๋ยวหนูบอกเพื่อนสนิทของหนูมาช่วยเก็บเอกสารแทนนะคะ (๓๖)
- อาจารย์คะ พอดีวันงาน พอดีหนูติดสอบพอดีอะค่ะ เลยไปเป็นพิธีกรให้อาจารย์ไม่ได้ หนูขอโทษจริงๆ นะคะ ยังไงหนูจะช่วยลองหาคนอื่นมาแทนให้แล้วหนูจะติดต่ออาจารย์อีกทีนะคะ ขอโทษอีกทีนะคะอาจารย์ (๓๗)
- ขอโทษค่ะ เพิ่งนึกได้ว่าพรุ่งนี้มีสอบอีกวิชาหนึ่ง เดี๋ยวจะหาเพื่อนมาทำให้แทนนะคะ เดี๋ยวหนูจะให้เพื่อนโทรหาเพื่อถามรายละเอียดนะคะ (๓๘)
- หนูสอนอาจารย์ทำตอนนี้เลยได้ไหมคะ (๓๙)

จากตัวอย่างที่ (๓๖) – (๓๘) ผู้พูดบอกเลิกสัญญาโดยเสนอความช่วยเหลือในการหาผู้อื่นมาทำสิ่งที่สัญญาไว้แทนตนเอง ส่วนตัวอย่างที่ (๓๙) ผู้พูดได้เสนอที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำสิ่งที่สัญญาไว้ โดยที่ผู้ฟังยังคงได้รับประโยชน์จากการกระทำของผู้พูดไม่ต่างจากที่ได้สัญญาไว้ กล่าวคือ ตัวอย่างที่ (๓๙) นั้นเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้พูดสัญญาว่าจะช่วยพิมพ์งานและทำ PowerPoint ให้ผู้ฟังในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่เมื่อผู้พูดไม่สามารถช่วยพิมพ์งานและทำ PowerPoint ตามสัญญาได้ จึงให้ข้อเสนอว่าจะสอนให้ผู้ฟังทำ PowerPoint ด้วยตนเองแทน

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดอาจใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อชดเชยความผิดของตนที่ไม่ทำตามสัญญาด้วย

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ หนูขอโทษนะคะ พรุ่งนี้หนูคงไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไม่ได้แล้วละค่ะ เพราะหนูเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าติดสอบอีกวิชาหนึ่ง ขอโทษจริงๆ นะคะ ไว้คราวหน้าอาจารย์มีอะไรให้หนูช่วยอาจารย์บอกหนูเลยนะคะ หนูยินดีช่วยอาจารย์เต็มที่เลยค่ะ (๔๐)

- อาจารย์คะ ขออภัยจริงๆ ค่ะ ที่หนูนัดกับอาจารย์ไว้หลังเลิกเรียน เกรงว่าจะไปไม่ได้แล้วค่ะ เพราะว่าหนูเพิ่งนึกได้ว่ามีสอบของอาจารย์วิชาอื่นตอนเย็น เอาไว้โอกาสหน้าหนูพอจะช่วยเหลืออาจารย์ได้เป็นการไถ่โทษหนูก็ยินดีนะคะ (๔๑)

- อาจารย์ขา ไม่ทราบว่าคะแนนที่ต้องส่งพรุ่งนี้จะเลื่อนส่งออกไปตอนเย็นได้ไหมคะ เพราะหนูเกรงว่าจะไปช่วยอาจารย์นับคะแนนไม่ได้แล้วนะคะ เพราะหนูเพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ หนูขออภัยจริงๆ นะคะอาจารย์ ถ้าเลื่อนไม่ได้ยังไง ถ้าอาจารย์มีอะไรที่หนูพอจะช่วยได้ สามารถบอกหนูได้ทันทีนะคะ (๔๒)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อชดเชยความผิดที่ตนไม่ทำตามสัญญาครั้งนี้ คือผู้พูดจะเสนอให้ผู้ฟังซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าตนเรียกใช้ตนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในโอกาสต่อไปได้ แม้ว่าจะไม่ใช่เรื่องที่เคยสัญญาไว้ก็ตาม เพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่ตนต้องทำผิดสัญญาในครั้งนี้ ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้

กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญานี้ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้มากเป็นอันดับที่ ๕ เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความห่วงใยผู้ฟังต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ฟังในการแก้ปัญหาที่ผู้ฟังกำลังเดือดร้อน จัดเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) และเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เพราะเป็นการทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ

### ๒.๒.๑.๑.๖ การใช้คำแสดงความลังเล

หมายถึงการที่ผู้พูดใช้คำหรือถ้อยคำที่แสดงความลังเลหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา สังเกตได้จากรูปภาษาที่มีคำว่า “คง” “อาจ” “เกรงว่า” และ “สงสัย” เป็นต้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการใช้คำแสดงความลังเล ทั้งสิ้น ๑๗๗ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ ตอนเย็นวันพรุ่งนี้หนูคงไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไม่ได้แล้ว เพราะหนูต้องไปสอบ หนูมาช่วยยกตอนกลางวันแทนได้ไหมคะ (๔๓)

- หนูคงไม่สามารถไปฉลองปิดคอร์สได้ เพราะติดสอบ (๔๔)

- ขอโทษครับ ผมติดสอบกับอาจารย์ท่านอื่นครับ อาจจะไม่สามารถแนะนำวิธีการส่งข้อความ (sms) ได้ (๔๕)

- อาจารย์คะ หนูเกรงว่าจะไม่สามารถทำหน้าที่พิธีกรบนเวทีในวันศุกร์นี้ได้แล้ว เพราะว่าหนูมีสอบตรงกับเวลางานพอดี แล้วหนูจะพยายามช่วยอาจารย์หาคนมาแทนนะคะ (๔๖)

- อาจารย์ขา คือว่าพรุ่งนี้หนูต้องไปสอบกับอาจารย์... หนูอาจทำคะแนนให้อาจารย์ไม่ทัน เดี๋ยวหนูจะหาเพื่อนมาทำแทนให้นะคะอาจารย์ขอโทษจริงๆ นะคะ (๔๗)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดบอกเลิกสัญญาโดยการใช้คำแสดงความลังเล เพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความรู้สึกลังเลใจหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ความเกรงใจ หรือความเกรงกลัวอำนาจของผู้ฟังที่เหนือกว่าผู้พูดก็ได้ กลวิธีนี้อาจทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้ต้องการที่จะบอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิง และผู้พูดเองก็ยังไม่แน่ใจในการตัดสินใจบอกเลิกสัญญาของตนนัก ซึ่งจะช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังลงได้ และยังสามารถลดความไม่พอใจของผู้ฟังได้มากกว่าที่ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา

### ๒.๒.๑.๑.๗ การอ้างถึงคำสัญญาเดิม

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่เคยให้สัญญาต่อผู้ฟังไว้เพื่อช่วยทบทวนความจำให้ผู้ฟังก่อนที่จะบอกเลิกสัญญา เป็นกลวิธีที่ต้องใช้ประกอบกับกลวิธีอื่นเสมอ ไม่สามารถปรากฏใช้ตามลำพังได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการอ้างถึงคำสัญญาเดิมทั้งหมด ๓๗ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์ขา ขอโทษค่ะ เรื่องที่หนูจะช่วยอาจารย์ยกเอกสารพรุ่งนี้ตอนเย็นน่ะค่ะ เผอิญหนูเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าหนูมีสอบวิชา...ในเวลานั้นพอดีค่ะ

ก็เลยจะไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ (๔๘)

- อาจารย์คะ พรุ่งนี้ตอนเย็นที่อาจารย์บอกว่าจะพาไปเลี้ยงขนมพอดีหนูติดสอบวิชาอื่นน่ะค่ะ หนูต้องขอโทษด้วยนะคะ ที่ไปไม่ได้ (๔๙)

- อาจารย์ขา เรื่องที่อาจารย์ให้หนูรวมคะแนนให้เสร็จภายในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ หนูขอโทษอาจารย์ด้วยค่ะ หนูไม่สามารถทำได้ หนูมีสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ค่ะ (๕๐)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้การอ้างถึงคำสัญญาเดิม เพื่อให้ผู้ฟังระลึกถึงข้อผูกมัดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาไม่ใช่ผลัดการสนทนาที่เกิดในคู่ถ้อยคำครั้งเดียวกันกับการสัญญา แต่เป็นเรื่องที่มีความสืบเนื่องมาจากการสนทนากันในครั้งก่อน เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาในการสนทนาครั้งนี้ ผู้ฟังอาจลืมคำสัญญานั้นไปแล้ว ผู้พูดจึงอาจต้องทบทวนข้อตกลงที่ได้เคยพูดคุยกันไว้เพื่อให้ผู้ฟังจดจำหรือระลึกได้ กลวิธีการอ้างถึงคำสัญญาเดิมจึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟังซึ่งจะช่วยป้องกันความสับสนในการสนทนาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กลวิธีนี้มักปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่นในการบอกเลิกสัญญา

### ๒.๒.๑.๑.๘ การแนะนำ

หมายถึงการพยายามให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าการกระทำนั้นจะก่อประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Searle 1969) สำหรับการแนะนำในงานวิจัยนี้ หมายถึงการเสนอแนะแนวทางให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งผู้ฟังอาจเลือกที่จะทำตามคำแนะนำหรือไม่ก็ได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแนะนำ ทั้งสิ้น ๓๕ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ คือพรุ่งนี้ที่หนูบอกว่าหนูจะไปช่วยอาจารย์ถือของพอดีหนูติดสอบพอดีอ่ะค่ะ หนูขอโทษจริงๆ อาจารย์หาคนอื่นช่วยนะคะ (๕๑)

- ขอโทษค่ะอาจารย์ เนื่องจากหนูติดสอบ จึงไม่สามารถไปได้ เอาไว้สอบเสร็จทุกอย่างแล้วค่อยไปเลี้ยงกันทีเดียวก็ได้ ถ้าเลี้ยงตอนนี้มันจะเสียเวลาในการอ่านหนังสือ (๕๒)

- พอดีพรุ่งนี้เช้าผมติดสอบพอดี เลยมาช่วยอาจารย์ทำ PowerPoint ไม่ได้ อาจารย์ลองไปปรึกษาห้องโสตฯ หรือแผนกคอมพิวเตอร์ได้ครับ ผมว่าเขาน่าจะให้คำปรึกษาได้ (๕๓)

- อาจารย์คะ หนูต้องขอโทษอาจารย์ด้วยค่ะ คือว่าหนูติดสอบ อาจารย์ลองหาคนที่ไม่มีสอบมาช่วยอาจารย์ทำนะคะ เดี๋ยวถ้าหนูสอบเสร็จเดี๋ยวมาช่วยอาจารย์ทำงานค่ะ (๕๔)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้การแนะนำในการบอกเลิกสัญญา เพื่อให้ผู้ฟังมีทางเลือกในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผู้พูดไม่ทำตามสัญญา โดยทั่วไปกลวิธีนี้อาจเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพนักหากผู้พูดแนะนำโดยพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นว่าความคิดของผู้พูดดีกว่าผู้ฟัง จึงควรปฏิบัติตาม เนื่องจากผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าอาจรู้สึกเสียหน้ามากขึ้นที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ามาแนะนำตนเอง (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๕๒) แต่ในกรณีนี้ผู้พูดแนะนำในลักษณะไม่บังคับ (อิศเรศ ดลเพ็ญ, ๒๕๔๔ : ๑๑๑) จึงถือเป็นการแสดงความสุภาพอย่างหนึ่ง เนื่องจากการไม่บังคับหรือยัดเยียดความคิดของตนแก่ผู้ฟังเป็นกลวิธีหนึ่งในการใช้ภาษาที่ดีเพื่อรักษาความสุภาพตามแนวคิดของเลคอฟ (Lakoff, 1973)

### ๒.๒.๑.๑.๙ การขอบคุณ

“ขอบคุณ” คือคำกล่าวแสดงความรู้สึกบุญคุณ (เป็นคำที่ใช้แก่บุคคลที่เสมอกัน หรือผู้น้อยใช้แก่ผู้ใหญ่) (ราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๖ : ๑๗๕) การขอบคุณในงานวิจัยนี้จึงหมายถึง การที่ผู้พูดแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีหรือบุญคุณของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบว่ามีผู้พูดเลือกใช้การขอบคุณทั้งหมด ๑๙ ครั้ง ซึ่งการขอบคุณของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในงานวิจัยนี้พบว่าเป็นการขอบคุณที่ผู้ฟังยินยอมให้ผู้พูดยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ และขอบคุณที่ผู้ฟังมีน้ำใจหรือแสดงความปรารถนาดีต่อผู้พูด โดยผู้พูดอาจกล่าวคำขอบคุณตามด้วยคำลงท้าย หรืออาจใช้คำเรียกมาประกอบ หรืออาจกล่าวขอบคุณพร้อมทั้งเหตุที่กล่าวขอบคุณด้วยก็ได้

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ หนูขอโทษค่ะ พอดีหนูต้องสอบค่ะ หนูขอให้เพื่อนของหนูมาช่วยแทนนะคะ ขอบคุณมากค่ะ (๕๕)

- อาจารย์คะ ขอบคุณอาจารย์มากเลยค่ะ แต่หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ หนูมีนัดสอบกับอาจารย์ท่านอื่นไว้ (๕๖)

- อาจารย์คะ ไปด้วยไม่ได้ค่ะ เพราะมีสอบตอนเย็น ขอโทษด้วยนะคะ และขอบคุณมากค่ะสำหรับการจัดเลี้ยง (๕๗)

- อาจารย์คะ หนูขอบคุณอาจารย์มากจริงๆ นะคะ ที่ให้ความรู้กับหนูแล้วยังจะพาไปเลี้ยงอีก แต่ว่าพรุ่งนี้หนูลืมไปว่าหนูมีสอบ หนูคงจะไปกับอาจารย์ไม่ได้ ขอโทษจริงๆ นะคะ (๕๘)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดอาจขอบคุณผู้ฟังที่ยินยอมให้ผู้พูดยกเลิกสัญญาและยอมรับข้อเสนอของผู้พูด ดังตัวอย่างที่ (๕๕) หรืออาจขอบคุณที่ผู้ฟังมีความปรารถนาดีต่อผู้พูดในการชักชวนผู้พูดให้ไปร่วมงานเลี้ยงฉลองปิดคอร์ส (ในสถานการณ์ที่ ๒ ของแบบสอบถาม) ดังตัวอย่างที่ (๕๖) - (๕๘) การขอบคุณทั้งสองลักษณะนี้ล้วนเป็นกลวิธีที่ช่วยแสดงความสุภาพทั้งสิ้น เนื่องจากการขอบคุณเป็นการแสดงว่าผู้พูดรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจหรือบุญคุณของผู้ฟัง นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมักจะเติมส่วนขยายว่า “มาก” ท้ายคำ “ขอบคุณ” เพื่อเพิ่มน้ำหนักของถ้อยคำในการขอบคุณให้มากขึ้นด้วย

### ๒.๒.๑.๑.๑๐ การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง

หมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่แสดงเจตนาถามผู้ฟังถึงความสะดวกของผู้ฟังหากผู้พูดจะขอเปลี่ยนแปลงสัญญา จะปรากฏการใช้คำแสดงการถาม เช่น ไหม ไหน หรือ เปล่า อยู่ในถ้อยคำด้วย และมักปรากฏร่วมกับกลวิธีการผัดเวลา

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๑๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษค่ะอาจารย์ เผอิญพรุ่งนี้เวลานัด หนูมีสอบพอดีค่ะ ไม่ทราบว่าอาจารย์พอมีเวลาว่างตอนอื่นไหมคะ ถ้าเราว่างตรงกันหนูขอมาตอนนั้นแทนค่ะ (๕๙)

- อาจารย์ครับ ผมต้องขอโทษด้วยนะครับ คือว่าผมมีสอบวันพรุ่งนี้ อาจารย์ว่างวัน...(บอกวันอื่น) ไหมครับ ผมจะผลัดไปเป็นวัน...ได้ไหมครับ (๖๐)

- ขอโทษครับ ผมไม่ว่างตอนเช้า มีสอบ อาจารย์ว่างเวลาอื่นไหมครับ ผมจะมาช่วยเวลาอื่น (๖๑)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดจะใช้การถามความสะดวกของผู้ฟังร่วมกับการผัดเวลาในการบอกเลิกสัญญา เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่ได้บังคับให้ผู้ฟังต้องเลื่อนเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาตามความต้องการของผู้พูด หรือผู้ฟังจะต้องรอคอยผู้พูดอย่างเลี่ยงไม่ได้ การถามความสะดวกของผู้ฟังจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกมากขึ้น และเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังด้วย ดังที่ เลคอฟ (Lakoff 1973) เสนอว่าการให้ทางเลือกโดยการใช้คำถามจัดอยู่ในกฎความสุภาพข้อหนึ่งด้วย

### ๒.๒.๑.๑.๑๑ การยอมรับผิด

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามตามทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๑ : ๔๙) ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดใช้คำพูดที่สื่อความหมายยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดและล่วงเกินผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงยอมรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๑๑ ครั้ง โดยผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำที่เป็นการตำหนิตนเอง ซึ่งมีลักษณะเด่นคือ ผู้พูดจะกล่าวถึงข้อบกพร่องของตน เนื่องจากคิดว่าข้อบกพร่องดังกล่าวเป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้เกิดความผิดพลาดและนำไปสู่การกระทำผิด (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา ๒๕๔๑: ๔๙) ส่วนในงานวิจัยนี้พบว่าผู้พูดจะตำหนิตนเองโดยกล่าวว่าตนเป็นคนผิด มีข้อบกพร่อง หรือเป็นคนไม่ดีที่ไม่ทำตามสัญญาและทำให้ผู้ฟังเดือดร้อน

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ ที่หนูบอกกับอาจารย์ไว้เมื่อวานว่าจะไปช่วยอาจารย์ยกเอกสาร เดี๋ยวหนูขอไปสอบก่อนนะคะ แล้วเวลาหนูสอบเสร็จหนูจะไปช่วยอาจารย์ตามที่หนูสัญญากับอาจารย์นะคะ หนูขอโทษจริงๆ ค่ะที่ช้ากว่าที่นัดไว้ (๖๒)
- ผมต้องไปสอบกับอาจารย์ท่านอื่นพอดี ผมขอโทษอาจารย์ด้วยครับที่ผมไม่ได้ตรวจดูตารางเวลาให้ดีก่อน (๖๓)
- วันนั้นหนูต้องสอบพอดีเลยค่ะอาจารย์ แล้วหนูจะหาคนมาแทนให้นะคะ ยังไงหนูต้องขอโทษด้วยค่ะ เป็นความผิดของหนูเอง (๖๔)
- ผมเสียใจจริงๆ ที่ต้องกลับคำพูด แต่ผมติดสอบจริงๆ ครับอาจารย์ขอโทษครับ (๖๕)
- ขอโทษค่ะที่เพิ่งมาบอกอาจารย์วันนี้ว่าติดสอบในวันพรุ่งนี้ไม่สามารถช่วยอาจารย์ได้จริงๆ (๖๖)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงการตำหนิตนเองและกล่าวว่าเป็นความผิดของตนที่ต้องบอกเลิกสัญญาหรือผิดสัญญา ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนลำบากได้

นอกจากนี้ ผู้พูดอาจใช้กลวิธีการยอมรับผิดโดยการกล่าวถึงความเสียหายหรือความเดือดร้อนของผู้ฟังที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญาหรือไม่ทำตามสัญญา

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ ขอโทษจริงๆ ค่ะที่เพิ่งมาบอกตอนนี้ ทำให้ต้องเสียเวลา เพราะว่าอาจารย์นัดสอบในวันเดียวกับงานประจำปีของโรงเรียนนะคะ (๖๗)
- ขอโทษด้วยนะคะอาจารย์ ดิฉันจะรีบหาคนมาช่วยอาจารย์โดยด่วนเลยค่ะ เลยทำให้อาจารย์เสียเวลาในการคอยมาก (๖๘)
- กราบขออภัยท่านอาจารย์ที่ต้องไปหาพิธีกรในเวลาเร่งรีบขนาดนี้ แต่เนื่องจากดิฉันไม่สามารถสละเวลาไปได้ เพราะติดสอบ (๖๙)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าการไม่ทำตามสัญญาของผู้พูดนั้นทำให้เกิดความเสียหายต่างๆ ขึ้น คือ “เสียเวลา” และ “ต้องไปหาพิธีกรใหม่ในเวลาเร่งรีบ” ซึ่งเป็นความยากลำบากของผู้ฟังที่เกิดขึ้นจากการบอกเลิกสัญญาของผู้พูด แสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้สึกตระหนักในความผิดของตน การใช้กลวิธีนี้จึงช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดสำนึกผิดและมิได้มีเจตนาที่จะทำให้ผู้ฟังเดือดร้อน ซึ่งจะสามารถลดการคุกคามหน้าผู้ฟังในขณะบอกเลิกสัญญาลงได้ อย่างไรก็ตาม กลวิธีการยอมรับผิดก็ไม่เป็นที่นิยมนัก เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้พูดเสียหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะเป็นการกล่าวถึงผลเสียหายที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากตนเอง

#### ๒.๒.๑.๑.๑๒ การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา

Liao and Bresnahan (1996) กล่าวว่า positive expression ซึ่งในงานวิจัยนี้เรียกว่า “การแสดงความเห็นเชิงบวก” ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำในภาษาอังกฤษว่า “I would like to help but…” และ Natthaporn Panpothong (2001 : 64) กล่าวว่าพบกลวิธีนี้ในการตอบปฏิเสธในภาษาไทยเช่นกัน ทั้งนี้ผู้พูดภาษาไทยบางคนอาจกล่าวว่า “อยากจะช่วยแต่... + (การปฏิเสธ)”

ดังนั้น การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา จึงหมายถึงการกล่าวถ้อยคำแสดงความปรารถนาที่จะทำตามสัญญา ก่อนที่จะแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา

ต่อผู้ฟัง มักปรากฏถ้อยคำว่า “อยาก...” รวมถึงการแสดงความเสียดายที่จะไม่ได้ทำสิ่งที่สัญญาไว้ด้วย

กลวิธีนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดปรารถนาที่จะทำตามสัญญา และมิได้ต้องการที่จะผิดสัญญาเลย แต่ต้องบอกเลิกสัญญาเพราะมีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๑๑ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษจริงๆ ค่ะอาจารย์ หนูต้องไปสอบ ไม่สามารถขาดสอบได้ <u>หนูอยากช่วยอาจารย์นะคะ</u> ขอโทษจริงๆ ค่ะ (๗๐)

- ขอโทษค่ะ หนูติดสอบ เลยไปไม่ได้จริงๆ <u>อยากไปมากๆ เลย เสียดายมากค่ะ</u> (๗๑)

จากตัวอย่าง จะเห็นว่าผู้พูดได้แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ด้วยการใช้คำว่า “อยาก” และในตัวอย่างที่ (๗๑) ผู้พูดยังกล่าวว่า “เสียดายมากค่ะ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ แต่เมื่อไม่สามารถทำได้จึงเกิดความเสียดาย การใช้กลวิธีการแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญานี้เป็นการทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดต้องการที่จะทำตามสัญญา แต่เนื่องจากมีอุปสรรคหรือเหตุจำเป็นอื่นจึงทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ กลวิธีนี้จึงเป็นกลวิธีความสุภาพที่ช่วยรักษาหน้าผู้ฟังโดยการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะจะช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดมีความจริงใจในการให้สัญญา จึงอาจไม่โกรธที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ทำให้บรรยากาศของสถานการณ์ในการสนทนาดีขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม กลวิธีนี้ก็ไม่เป็นที่นิยมในการบอกเลิกสัญญาในสังคมไทยนัก สอดคล้องกับที่ Natthaporn Panpothong (2001 : 66) อธิบายไว้ว่า ผู้พูดภาษาไทยบางคนให้ความเห็นว่าการแสดงความเห็นเชิงบวกเป็นถ้อยคำที่ฟังดูไม่จริงใจ เพียงแต่พูดให้ “ฟังดู” สุภาพเท่านั้น

### ๒.๒.๑.๑.๑๓ การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา

หมายถึงการที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อขอความยินยอมจากผู้ฟังในการยกเลิกคำสัญญาที่เคยให้ไว้ มักปรากฏใช้คำที่แสดงการขออนุญาตว่า “ขอ” หรือ “ขออนุญาต”

การขอความยินยอมจากผู้ฟังก่อนที่จะพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่างเป็นการแสดงความสุภาพด้านลบเช่นเดียวกับการขอโทษตามแนวคิดของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ทั้งนี้เพราะผู้พูดเห็นว่าวัจนกรรมที่จะทำต่อไปนั้นอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าถูกละเมิดความเป็นอิสระอันเป็นหน้าด้านลบของผู้ฟังได้ ผู้พูดจึงใช้กลวิธีการขออนุญาตผู้ฟังก่อนเพื่อแสดงว่าผู้พูดมิได้มีเจตนาที่จะล่วงละเมิดหน้าด้านลบของผู้ฟัง ซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพและความเคารพต่อผู้ฟังนั่นเอง (ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗ : ๓๗)

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา ทั้งสิ้น ๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- <u>วันพรุ่งนี้หนูขอตัวไม่ไปนะคะ</u> หนูมีสอบตอนเย็น ขอโทษอาจารย์ด้วยค่ะ(๗๒)
- <u>ขออนุญาตลาไปสอบครับ</u> ผมขอภัยจริงๆ ด้วย ผมคิดว่า...

น่าจะช่วยอาจารย์ด้วย (๗๓)

- <u>ขอเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่นแทนได้ไหมคะ</u> หนูติดสอบค่ะ

แต่หนูจะหาเพื่อนมาทำหน้าที่นี้แทนให้นะคะ (๗๔)

จากตัวอย่างที่ (๗๒) ผู้พูดใช้การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา เพื่อขอความยินยอมจากผู้ฟังในการที่ตนจะไม่ทำตามที่สัญญาไว้ ตัวอย่างที่ (๗๓) ผู้พูดขออนุญาตจากผู้ฟังในการที่จะไม่ทำตามสัญญา แต่จะทำอย่างอื่นที่เข้ามาเป็นอุปสรรคทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ คือ การไปสอบ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สัญญาเลย ส่วนตัวอย่างที่ (๗๔) ผู้พูดขอความยินยอมจากผู้ฟังในการที่จะไม่เป็นพิธีกรตามสัญญา แต่จะขอเปลี่ยนหน้าที่ไปทำอย่างอื่นแทน ตัวอย่างทั้งสามข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการขออนุญาตไม่ทำตามสัญญาเพราะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังจึงต้องขออนุญาตหรือขอความยินยอมจากผู้ฟังก่อนที่จะตัดสินใจไม่ทำตามสัญญาหรือเปลี่ยนแปลงข้อสัญญานั้น

### ๒.๒.๑.๑.๑๔ การโน้มน้าวผู้ฟัง

หมายถึงการใช้ถ้อยคำต่างๆ เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังคล้อยตามเหตุผลหรือข้อเสนอในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการบอกเลิกสัญญาของผู้พูด

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการโน้มน้าวผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๗ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ ที่หนูสัญญากับอาจารย์ไว้เรื่องวิธีการส่ง sms น่ะค่ะ หนูคาดว่าเย็นนี้หนูคงไม่สะดวกแล้วนะคะ เพราะหนูติดสอบวิชาอาจารย์คนอื่น หนูขอเลื่อนนัดอาจารย์เป็นวันถัดไป อาจารย์จะสะดวกไหมคะ เพราะหนูคาดว่าหนูจะมีเวลาอธิบายเรื่องการส่ง sms ได้อย่างเต็มที่มากกว่า (๗๕)

- อาจารย์ขา ขอโทษด้วยนะคะ คือหนูเป็นพิธีกรให้อาจารย์ไม่ได้ เพราะติดสอบอีกวิชาหนึ่งอยู่ค่ะ หนูจะแนะนำเพื่อนของหนูอีกคนหนึ่งให้อาจารย์รู้จักค่ะ หนูว่าเขาพอจะช่วยอาจารย์ได้ (๗๖)

- อาจารย์คะ หนูขอโทษด้วยนะคะ เพราะว่าอาจารย์อีกท่านหนึ่งนัดให้หนูไปสอบไว้ก่อนหน้านี้แล้ว หนูคงไปช่วยอาจารย์ไม่ได้แล้วน่ะค่ะ ต้องขอโทษด้วยอย่างยิ่งค่ะ แต่หนูสามารถแนะนำอาจารย์ให้ไปถามเพื่อนหนูอีกคนได้นะคะ เพราะเขาเก่งคอมพ์กว่าหนู (๗๗)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าการโน้มน้าวผู้ฟังเป็นกลวิธีที่มีการใช้ถ้อยคำที่หลากหลาย แต่ทั้งหมดล้วนมีเจตนาเพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังคล้อยตามทั้งสิ้น สำหรับตัวอย่างที่ (๗๕) ผู้พูดใช้กลวิธีนี้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังยินยอมตามที่ผู้พูดการขอผัดเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาไว้ ส่วนตัวอย่างที่ (๗๖) - (๗๗) ผู้พูดใช้กลวิธีนี้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเห็นข้อดีของข้อเสนอที่ผู้พูดจะหาผู้อื่นมาทำสิ่งที่สัญญาไว้แทนตน ดังนั้น จึงสังเกตได้ว่ากลวิธีการโน้มน้าวผู้ฟังนี้ เป็นกลวิธีที่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ จะใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นๆ เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตามผู้พูดเท่านั้น

### ๒.๒.๑.๑.๑๕ การแสดงความปรารถนาดี

หมายถึงการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดปรารถนาให้เกิดสิ่งดีๆ ขึ้นกับผู้ฟัง (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๕๑) ในงานวิจัยนี้พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ฟังโดยการกล่าวอวยพรให้ผู้ฟังโชคดีหรือมีความสุขสนุกสนาน

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าพบการปรากฏใช้การแสดงความปรารถนาดีเฉพาะในสถานการณ์ที่ ๒ ของแบบสอบถาม ได้แก่ สถานการณ์ที่ผู้พูดสัญญาว่าจะไปร่วมงานฉลองปิดคอร์ส ซึ่งปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๗ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ พรุ่งนี้หนูคงไปงานเลี้ยงกับอาจารย์และเพื่อนๆ ไม่ได้แล้วละค่ะ เพราะหนูติดสอบอีกวิชา ขอให้งานเลี้ยงพรุ่งนี้สนุกนะคะ (๗๘)

- อาจารย์คะ พรุ่งนี้หนูไปไม่ได้อะค่ะ มีสอบตอนเย็น ขอให้อาจารย์กับเพื่อนๆ สนุกในงานวันพรุ่งนี้นะคะ (๗๙)

- อาจารย์คะ หนูคงไปฉลองกับอาจารย์ไม่ได้ เพราะติดสอบ ขอให้สนุกนะคะ (๘๐)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้การแสดงความปรารถนาดีโดยการกล่าวถ้อยคำอวยพรให้ผู้ฟังโชคดีและมีความสุขสนุกสนานในงานเลี้ยงที่ผู้พูดได้สัญญาไว้ว่าจะไปร่วมด้วย ซึ่งอาจช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังลงได้ กลวิธีนี้ยังอาจช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้น และช่วยลดความตึงเครียดของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาได้ด้วย

### ๒.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง

หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาอย่างตรงไปตรงมาว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่ได้สัญญาไว้ หรือไม่สามารถทำตามที่สัญญาไว้ได้ โดยไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ และไม่สามารถตีความถ้อยคำนั้นเป็นเจตนาอื่นได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ทั้งสิ้น ๒๐๓ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์ คือวันนี้หนูไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไม่ได้นะคะ เพราะว่าวันนี้หนูมีสอบ ขอโทษอาจารย์ด้วยนะคะ (๘๑)

- อาจารย์ครับ ต้องขอโทษจริงๆ ครับ ผมไม่สามารถไปกับอาจารย์ได้ เพราะผมนึกขึ้นได้ว่ามีสอบเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตามถ้าผมเสร็จเร็ว ผมจะตามไปครับ (๘๒)

- อาจารย์คะ หนูขอโทษด้วยค่ะ คือวันพรุ่งนี้หนูมีสอบ จึงขอยกเลิกที่สัญญาไว้กับอาจารย์ค่ะ (๘๓)

- อาจารย์คะ เย็นนี้หนูต้องไปสอบค่ะ หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ ที่ต้องผิดสัญญากับอาจารย์ค่ะ (๘๔)

- อาจารย์คะ คือพรุ่งนี้ตอนเย็นหลังเลิกเรียนหนูมีสอบอ่ะค่ะ หนูต้องขอโทษอาจารย์ด้วยที่ต้องผิดนัดกับอาจารย์ เปลี่ยนเป็นวันพรุ่งนี้จะได้ไหมคะ (๘๕)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าตนไม่สามารถทำตามสัญญาได้ และแสดงเจตนาขอยกเลิกสัญญา ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดโดยตรงว่าต้องการบอกเลิกสัญญา จึงมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างมาก แต่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังก็ยังเลือกใช้กลวิธีนี้ค่อนข้างมากเพราะเป็นกลวิธีที่สื่อเจตนาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าก็มักจะใช้กลวิธีนี้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ โดยเฉพาะกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เพื่อช่วยให้การกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญามีความสุภาพมากขึ้น

จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๑,๑๙๕ คำตอบ พบว่ามีคำตอบที่ใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา จำนวน ๘๘๔ คำตอบ ปรากฏกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๖ กลวิธี เรียงตามค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ จากมากไปน้อย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๓</u> แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | ความถี่ (ครั้ง) | การปรากฏ (ร้อยละ) |
|---|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ๘๙๘ | **๒๙.๘** |
| - เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง | (๘๖๑) | (๒๘.๕๗) |
| - เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | (๓๗) | (๑.๒๓) |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๖๘๓ | **๒๒.๖๖** |
| - การกล่าวคำขอโทษ | (๖๘๑) | (๒๒.๕๙) |
| - การแสดงความเสียใจ | (๒) | (๐.๐๗) |
| ๓. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๔๑๗ | **๑๓.๘๔** |
| ๔. การผัดเวลา | ๒๗๒ | **๙.๐๒** |
| ๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๒๑๑ | ๗.๐ |
| ๖. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๒๐๓ | ๖.๗๓ |
| ๗. การใช้คำแสดงความลังเล | ๑๗๗ | ๕.๘๙ |
| ๘. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๓๗ | ๑.๒๓ |
| ๙. การแนะนำ | ๓๕ | ๑.๑๖ |
| ๑๐. การขอบคุณ | ๑๙ | ๐.๖๓ |
| ๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๑๘ | ๐.๕๙ |
| ๑๒. การยอมรับผิด | ๑๑ | ๐.๓๖ |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๑๑ | ๐.๓๖ |
| ๑๔. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ๘ | ๐.๒๗ |
| ๑๕. การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๗ | ๐.๒๓ |
| ๑๖. การแสดงความปรารถนาดี | ๗ | ๐.๒๓ |
| **รวม** | ๓,๐๑๔ | ๑๐๐ |

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๖ กลวิธี กลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้ในการบอกเลิกสัญญามากที่สุดคือ การชี้แจงเหตุผล เพราะเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจถึงความจำเป็นที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาได้ดีที่สุด ปรากฏใช้ ร้อยละ ๒๙.๘ รองลงมาคือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ซึ่งเป็นกลวิธีที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรู้สึกสำนึกในความผิดของตนที่บอกเลิกสัญญา ซึ่งจะช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังในการบอกเลิกสัญญาลงได้ ปรากฏใช้ร้อยละ ๒๒.๖๖ กลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ปรากฏใช้ร้อยละ ๑๓.๘๔ และ

อันดับที่ ๔ คือ การผัดเวลา ปรากฏใช้ร้อยละ ๙.๐๒ ส่วนกลวิธีอื่นๆ พบในความถี่ไม่สูงและมีค่าไล่เลี่ยกัน

จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่ากลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากผู้พูดภาษาไทยยังคงต้องการความสุภาพมากกว่าความชัดเจนในการบอกเลิกสัญญา เพราะการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจน-กรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง โดยเฉพาะเมื่อผู้ฟังมีอำนาจเหนือผู้พูดมาก ความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังก็จะยิ่งมากขึ้น (Brown and Levinson 1978, 1987) ผู้พูดจึงพยายามทำให้ถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาของตนมีความสุภาพมากขึ้นโดยใช้การพูดอ้อมและใช้การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังมากกว่าที่จะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาโดยตรง

### ๒.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญานั้น นอกจากผู้พูดจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบอกเลิกสัญญาด้วย ซึ่งแต่ละกลวิธีจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยได้ศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle 1969) แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) และแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness) ของ รอง เชน (Rong Chen 2001) รวมทั้งงานวิจัยที่ได้ศึกษาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในภาษาไทย เช่น งานวิจัยของสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์ (๒๕๔๙) เป็นต้น จากข้อมูลพบว่าผู้พูดใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์นอกเหนือจากการบอกเลิกสัญญา ดังนี้

<u>๑) เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง</u>

การบอกเลิกสัญญาจัดเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) เนื่องจากเมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวัง เพราะความต้องการของตนไม่ได้รับการยอมรับหรือการตอบสนองจากผู้พูด ดังนั้น นอกจากผู้พูดจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้พูดยังใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังด้วย ซึ่งบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ได้อธิบายไว้ในเรื่องการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมที่มี

ความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง กล่าวคือ เมื่อผู้พูดพิจารณาแล้วว่าการแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาอาจคุกคามหน้าของผู้ฟังได้มาก ผู้พูดก็อาจเลือกใช้กลวิธีอื่นๆ เพื่อลดการคุกคามหน้าผู้ฟัง ได้แก่

- การตกแต่งถ้อยคำโดยใช้**วิธีการรักษาหน้าด้านบวกของผู้ฟัง**หรือการแสดงความสุภาพด้านบวก (Positive Politeness) เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าด้านบวกของผู้ฟัง โดยอาจแสดงว่าผู้พูดตระหนักถึงความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้ฟังซึ่งอาจทำได้โดยแสดงว่าผู้พูดต้องการสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ แสดงว่าผู้พูดและผู้ฟังเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกัน มีความสนใจร่วมกัน แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ฟัง หรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เป็นต้น

- การตกแต่งถ้อยคำโดยใช้**วิธีการรักษาหน้าด้านลบของผู้ฟัง**หรือการแสดงความสุภาพด้านลบ (Negative Politeness) เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ฟัง โดยอาจแสดงว่าผู้พูดตระหนักถึงความต้องการที่จะเป็นอิสระของผู้ฟังด้วยการไม่ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง หรือให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง เป็นต้น

- การใช้**วิธีอ้อม** (off record) ผู้พูดอาจเลือกที่จะไม่แสดงเจตนาของตนอย่างตรงไปตรงมา แต่เลือกใช้ถ้อยคำที่ตีความได้หลายแบบ เช่น อุปลักษณ์ คำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ เป็นต้น ผู้พูดที่เลือกใช้วิธีอ้อมนี้จะไม่ผูกมัดตนเองกับการแสดงวัจนกรรมใดเพื่อที่จะลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง

จะเห็นว่ากลวิธีในการแสดงวัจนกรรมทั้งที่มีการตกแต่งถ้อยคำและการใช้วิธีอ้อมของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังทั้งสิ้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาโดยรวมทั้งการตกแต่งถ้อยคำและการใช้วิธีอ้อมที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นจัดเป็นกลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังทั้งหมด จากผลการวิจัยพบว่ามีกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธีที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เช่น การชี้แจงเหตุผล การผัดเวลา การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง การยอมรับผิด เป็นต้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๒) เพื่อรักษาหน้าของตนเอง

การบอกเลิกสัญญาจัดเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้พูดเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เนื่องจากเมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง อาจทำให้ผู้พูดถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่รักษาคำพูด ไม่มีความรับผิดชอบ และไม่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้ฟังอีกต่อไป อีกทั้งยังอาจทำลายความสัมพันธ์อันดีที่ผู้ฟังเคยมีต่อผู้พูดได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการทำให้ผู้พูดเสียหน้าทั้งสิ้น ดังนั้น ในการบอกเลิกสัญญานอกจากผู้พูดจะใช้

กลวิธีทางภาษาเพื่อบอกเลิกสัญญาและรักษาหน้าผู้ฟังแล้ว ผู้พูดยังใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อรักษาหน้าของตนเองด้วย ซึ่งรอง เชน (Rong Chen 2001) ได้อธิบายไว้ในส่วนของการใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้พูด กล่าวคือ เมื่อผู้พูดพิจารณาเห็นว่าการแสดงวัจนกรรมนั้นอย่างตรงไปตรงมาอาจคุกคามหน้าของตนเองได้มาก ผู้พูดก็อาจเลือกใช้กลวิธีอื่นๆ เพื่อรักษาหน้าของตน ได้แก่

- **การตกแต่งถ้อยคำ** (With redress) ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำโดยมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อลดการคุกคามหน้าของตนเองในการแสดงวัจนกรรมนั้น โดยอาจใช้การกล่าวชี้แจงหรือให้เหตุผล (Justify) การแย้ง (Contradict) การกลบเกลื่อน (Hedge) การเลี่ยงที่จะกล่าวถึงบุคคล (Impersonalize) การใช้อารมณ์ขัน (Use humor) การแสดงความมั่นใจ (Be confident) การถ่อมตน (Be modest) การแสดงความลังเลใจ (Hesitate) และการเพิ่มเงื่อนไข (Attach condition)

- **กลวิธีอ้อม** (Off record) คือการที่ผู้พูดใช้การละเมิดหลักการความร่วมมือในการสนทนาของไกรซ์ (Grice's Maxim) เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง หรือเพื่อแนะความบางอย่าง ดังนี้

(๑) ละเมิดหลักปริมาณ คือ พูดมากหรือน้อยเกินความจำเป็น

(๒) ละเมิดหลักคุณภาพ คือ พูดในสิ่งที่ไม่เป็นความจริง

(๓) ละเมิดหลักสัมพัทธ์ คือ พูดในสิ่งที่ไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่เกี่ยวข้องกับที่ผู้ฟังต้องการ

(๔) ละเมิดหลักคุณลักษณ์ คือ พูดไม่ชัดเจน กำกวม ไม่เป็นลำดับ

จะเห็นว่ากลวิธีการลดการรักษาหน้าของรอง เชน (Rong Chen 2001) ทั้งสองวิธีล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการคุกคามหน้าของตนหรือรักษาหน้าของตนเองทั้งสิ้น ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงจัดให้กลวิธีต่างๆ ที่ใช้การตกแต่งถ้อยคำและการใช้วิธีอ้อมที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้น รวมกันเป็นกลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาหน้าของตนเองทั้งหมด จากผลการวิจัยพบว่ามีกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อรักษาหน้าของตนเอง เช่น การชี้แจงเหตุผล การผัดเวลา การแนะนำ การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา เป็นต้น

<u>๓) เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม</u>

ในการบอกเลิกสัญญานั้น เมื่อผู้พูดแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะไม่ทำตามสัญญาแล้ว ผู้พูดมักจะพยายามเสนอแนวทางแก้ไขสถานการณ์ด้วยกลวิธีต่างๆ ซึ่งผู้พูดอาจต้องใช้กลวิธีที่จะทำให้ผู้ฟังเชื่อและคล้อยตามจนยินยอมให้ผู้พูดยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลง

ข้อสัญญาได้ ได้แก่ การโน้มน้าวผู้ฟัง เช่น ผู้พูดกล่าวว่า “หนูขอเลื่อนนัดอาจารย์เป็นวันถัดไป อาจารย์จะสะดวกไหมคะ เพราะหนูคาดว่าหนูจะมีเวลาอธิบายเรื่องการส่ง sms ได้อย่างเต็มที่มากกว่า” จะเห็นว่าถ้อยคำที่ขีดเส้นใต้มีวัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเห็นชอบกับการผัดเวลาของผู้พูด โดยการชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังน่าจะได้รับประโยชน์จากการผัดเวลาครั้งนี้มากกว่าเดิม ย่อมจะช่วยโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อผู้พูดได้ง่ายขึ้น เป็นต้น

๔) เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา

ในสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่ผู้พูดอาจทำให้ผู้ฟังผิดหวังและเสียความรู้สึกได้นั้นย่อมเป็นสถานการณ์ที่มีความตึงเครียด หรือทำให้เกิดความอึดอัดใจในการสนทนา ผู้พูดจึงต้องใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อผ่อนคลายสถานการณ์ด้วย ได้แก่ กลวิธีการแสดงความปรารถนาดี กลวิธีการแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา เช่น ผู้พูดกล่าวว่า “ขอให้งานเลี้ยงสนุกนะคะ” เป็นการแสดงความปรารถนาดี ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังโดยปรารถนาให้ผู้ฟังมีความสุขในงานเลี้ยง ส่งผลให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น จึงอาจช่วยให้สถานการณ์การบอกเลิกสัญญานั้นคลายความตึงเครียดลงได้

๕) เพื่อเรียกผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญานั้น ผู้พูดอาจเริ่มด้วยการเรียกผู้ฟังอย่างสุภาพก่อนที่จะกล่าวบอกเลิกสัญญา กลวิธีที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกผู้ฟังนี้ ได้แก่ กลวิธีการเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ซึ่งจะใช้เพื่อให้ผู้ฟังสนใจฟังถ้อยคำที่ผู้พูดจะกล่าวบอกเลิกสัญญาด้วยกลวิธีต่างๆ ต่อไป

๖) เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง

การบอกเลิกสัญญาไม่ใช่ถ้อยคำที่เกิดขึ้นในคู่ถ้อยคำเดียวกันกับการสัญญา เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญา ผู้พูดจึงมิได้ใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อบอกเลิกสัญญาเท่านั้น แต่ผู้พูดอาจต้องใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อทบทวนความทรงจำของผู้ฟังด้วย ได้แก่ การอ้างถึงคำสัญญาเดิม ซึ่งจะใช้เพื่อทบทวนความทรงจำของผู้ฟังในเรื่องที่สัญญากันไว้ก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกเลิกสัญญาต่อไป

จากวัตถุประสงค์ของกลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังได้ ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๔</u> แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา |
|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๓. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | - เพื่อเรียกผู้ฟัง |
| ๔. การผัดเวลา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๖. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - เพื่อทำให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที* |
| ๗. การใช้คำแสดงความลังเล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๘. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง |
| ๙. การแนะนำ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๑๐. การขอบคุณ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๑๒. การยอมรับผิด | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |
| ๑๔. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๑๕. การโน้มน้าวผู้ฟัง | - เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม |
| ๑๖. การแสดงความปรารถนาดี | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |

* กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ คือ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ต้องการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบอย่างตรงไปตรงมาเท่านั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๕</u> แสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบอกเลิกสัญญา | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รักษาหน้าของผู้ฟัง | รักษาหน้าของตนเอง | โน้มน้าวใจผู้ฟัง | ลดความตึงเครียด | เรียกผู้ฟัง | ทบทวนความจำของผู้ฟัง | เพื่อให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที |
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๓. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๔. การผัดเวลา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๖. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| ๗. การใช้คำแสดงความลังเล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๘. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - | - | - | - | - | ✓ | - |
| ๙. การแนะนำ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๑๐. การขอบคุณ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๒. การยอมรับผิด | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๔. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๕. การโน้มน้าวผู้ฟัง | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| ๑๖. การแสดงความปรารถนาดี | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของกลวิธีทั้งหมดจะเห็นว่าผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้<u>กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่าเพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาโดยตรง</u>ด้วย แสดงว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าให้ความสำคัญต่อความสุภาพมากกว่าที่จะต้องการแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบโดยตรง

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสังคมไทย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปนี้

### ๒.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบว่าในหนึ่งคำตอบผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว หรืออาจกล่าวถ้อยคำหลายถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีก็ได้ ดังนั้น กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งหมด ๑๖ กลวิธี จึงสามารถแบ่งตามการปรากฏใช้ได้ ๒ กลุ่ม คือ กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ และกลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๖</u> แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ | กลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว |
|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ๑. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ |
| ๒. การผัดเวลา | ๒. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม |
| ๓. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๓. การใช้คำแสดงความลังเล |
| ๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๔. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม |
| | ๕. การแนะนำ |
| | ๖. การขอบคุณ |
| | ๗. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง |
| | ๘. การยอมรับผิด |
| | ๙. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา |
| | ๑๐. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา |
| | ๑๑. การโน้มน้าวผู้ฟัง |
| | ๑๒. การแสดงความปรารถนาดี |

จากข้อมูลการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบว่ามีกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้ (คือสามารถปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียวในหนึ่งคำตอบ และสามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น) ทั้งสิ้น ๔ กลวิธี ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล การผัดเวลา การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา และการบอกเลิกสัญญาโดยตรง

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้เช้าหนูมีสอบค่ะอาจารย์ *(การชี้แจงเหตุผล)* (๘๖)
- ผมมีความจำเป็นต้องทำธุระสำคัญ *(การชี้แจงเหตุผล)* (๘๗)
- เดี๋ยวหลังสอบเสร็จผมจะมาช่วยครับ *(การผัดเวลา)* (๘๘)
- เดี๋ยววันรุ่งขึ้นหนูค่อยสอนอาจารย์ได้ไหมคะ *(การผัดเวลา)* (๘๙)
- เดี๋ยวหนูจะหาเพื่อนมาเป็นพิธีกรแทนให้นะคะ *(การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา)* (๙๐)
- ช่วยรวมคะแนนไม่ได้แล้วครับ *(การบอกความไม่สามารถทำได้)* (๙๑)

จะเห็นได้ว่ากลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ล้วนเป็นกลวิธีที่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้ โดยอาจเป็นการแสดงเจตนาโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ นอกจากนี้ จะสังเกตได้ว่ากลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ส่วนใหญ่จะเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยจะคำนึงถึงความสุภาพเป็นสำคัญ ส่วนการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ซึ่งเป็นกลวิธีที่อาจคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุดนั้น แม้ว่าจะพบการปรากฏเดี่ยวได้ แต่ก็พบการปรากฏเดี่ยวเพียง ๑ ครั้งเท่านั้น เพราะถึงแม้ว่ากลวิธีนี้จะสามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาได้อย่างชัดเจนแต่ก็ถือว่าเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพโดยเฉพาะเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบคำตอบที่ใช้การกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว (คือกลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้) เพียง ๒๕ คำตอบ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าไม่นิยมใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียวในการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาโดยใช้เพียงกลวิธีเดียวอาจยังไม่สุภาพเท่าที่ควร เพราะอาจยังไม่สามารถทำให้ผู้ฟังเห็นใจผู้พูดได้ ผู้พูดส่วนใหญ่จึงพยายามแสดงความสุภาพมากขึ้นด้วยการใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพหลายกลวิธีร่วมกัน

๒. จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า มีกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากลุ่มหนึ่งที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวๆ เลย แต่จะปรากฏใช้ร่วมกับ

กลวิธีอื่นเสมอ เนื่องจากส่วนหนึ่งจะเป็นกลวิธีที่ไม่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาได้ ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การการเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม การใช้คำแสดงความลังเล การขอบคุณ การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง การยอมรับผิด การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา การโน้มน้าวผู้ฟัง และการแสดงความปรารถนาดี ดังนั้น เมื่อจะใช้กลวิธีดังกล่าวข้างต้นจึงต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นๆ จึงจะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ หนูขอโทษนะคะ พรุ่งนี้หนูไปช่วยงานของอาจารย์ไม่ได้ค่ะ เพราะหนูมีสอบ เดี๋ยวอาจารย์ลองหาคนอื่นแทนได้ไหมคะ เดี๋ยวหนูช่วยหาค่ะ (๙๒)
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้หนูคงไปงานเลี้ยงกับอาจารย์และเพื่อนๆ ไม่ได้แล้วละค่ะ เพราะหนูติดสอบอีกวิชา ขอให้งานเลี้ยงพรุ่งนี้สนุกนะคะ (๙๓)
- วันนั้นหนูต้องสอบพอดีเลยค่ะอาจารย์ แล้วหนูจะหาคนมาแทนให้นะคะ ยังไงหนูต้องขอโทษด้วยค่ะ เป็นความผิดของหนูเอง (๙๔)
- ขอโทษค่ะ หนูติดสอบ เลยไปไม่ได้จริงๆ อยากไปมากๆ เลย เสียดายมากค่ะ (๙๕)

กลวิธีที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวอีกส่วนหนึ่งเป็นกลวิธีที่เมื่อใช้ตามลำพังอาจจะคุกคามหน้าของผู้ฟังได้ โดยเฉพาะเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่า ได้แก่ การใช้คำแสดงความลังเล การแนะนำ และการขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา แม้กลวิธีเหล่านี้จะเป็นกลวิธีความสุภาพที่อาจลดการคุกคามผู้ฟังได้ แต่หากปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่นๆ จะทำให้สุภาพมากยิ่งขึ้น

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ คือหนูขอโทษนะคะ พรุ่งนี้หนูมีสอบ คงช่วยอาจารย์พิมพ์งานไม่ได้ แต่เอาเป็นว่าหนูจะช่วยสอนใช้โปรแกรม PowerPoint ก่อนนะคะ หนูสอบเสร็จจะกลับมาช่วยค่ะ (๙๖)
- ขอโทษค่ะ ดิฉันมีสอบ หาคนใหม่เถอะค่ะ (๙๗)
- วันพรุ่งนี้หนูขอตัวไม่ไปนะคะ หนูมีสอบตอนเย็น ขอโทษอาจารย์ด้วยค่ะ (๙๘)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาร่วมกันหลายกลวิธีเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในวัฒนธรรมไทยนั้น ผู้พูดคำนึงถึงความสุภาพเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของเลคอฟ (Lakoff 1973) ที่มีความเห็นว่าความสุภาพย่อมสำคัญกว่าความชัดเจน กล่าวคือหากต้องเลือกระหว่างการพูดตรงไปตรงมาแต่ไม่สุภาพกับการพูดอ้อมแต่รักษาความสุภาพ เราก็น่าจะเลือกประการหลัง เพราะจะมีผลต่อสัมพันธภาพและการปฏิสัมพันธ์ในอนาคต (อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗ : ๑)

๓. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำ ๓ – ๔ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ และจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏมากที่สุดในหนึ่งคำตอบ คือ ๘ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๗</u> แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| จำนวนถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ (ถ้อยคำ) | ความถี่ (คำตอบ) |
|---|---|
| ๑ | ๒๕ |
| ๒ | ๑๕๐ |
| ๓ | **๓๑๖** |
| ๔ | **๒๔๒** |
| ๕ | ๑๑๒ |
| ๖ | ๒๕ |
| ๗ | ๗ |
| ๘ | ๓ |

ในการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบนั้น ผู้พูดอาจใช้กลวิธีทางภาษาไม่ซ้ำกันเลย หรืออาจใช้กลวิธีซ้ำกันก็ได้

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ หนูติดสอบวันพรุ่งนี้ตอนเย็น เดี๋ยวหนูสอนวิธีส่งข้อความตอนนี้ได้ไหมคะ (๙๙)

- ต้องขอโทษด้วยจริงๆ ครับ เป็นเหตุสุดวิสัยจริงที่ผมบังเอิญมีสอบแต่ว่าถ้ายังไม่สายไปผมขอชวนเพื่อนของผมมาทำให้ครับ (๑๐๐)

- อาจารย์คะ ต้องขอโทษด้วยนะคะ คือว่าลืมไปว่าพรุ่งนี้เย็นมีสอบค่ะ ต้องขอโทษจริงๆ นะคะ (๑๐๑)

จากตารางและตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำและเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันในหนึ่งคำตอบเพื่อลดน้ำหนักของถ้อยคำให้อ่อนลง ซึ่งจะช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังได้ ขณะเดียวกันการใช้กลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดลง ก็เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

๔. การใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธีร่วมกันในหนึ่งคำตอบจะไม่มีตำแหน่งการปรากฏของกลวิธีที่แน่นอนตายตัว แต่ละกลวิธีสามารถปรากฏก่อนหรือหลังกลวิธีอื่นก็ได้ อีกทั้งตำแหน่งการปรากฏของกลวิธีต่างๆ ในแต่ละคำตอบ ก็ไม่มีผลให้ความหมายของการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาเปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด

*ตัวอย่าง*

- <u>ขอโทษค่ะ</u> พอดีลืมไปว่าเย็นวันพรุ่งนี้มีสอบ *คงจะไปช่วยยกเอกสารไม่ได้* (๑๐๒)

- อาจารย์คะ หนูลืมไปว่าวันนี้หนูสอบ *หนูคงไปช่วยอาจารย์ไม่ได้* <u>หนูขอโทษนะคะ</u> (๑๐๓)

- *พรุ่งนี้คงจะช่วยรวมคะแนนให้อาจารย์ไม่ได้* เพราะเพิ่งจะนึกได้ว่าพรุ่งนี้เช้ามีสอบ <u>ขอโทษด้วยนะคะ</u> (๑๐๔)

จากตัวอย่างที่ (๑๐๒) ใช้การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษเป็นถ้อยคำแรกของคำตอบ ขณะที่ตัวอย่างที่ (๑๐๓) และ (๑๐๔) ใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นถ้อยคำสุดท้าย เจตนาของการใช้กลวิธีนี้ก็ยังเป็นการขอโทษอยู่เหมือนเดิม

ตัวอย่างที่ (๑๐๒) – (๑๐๓) ใช้การใช้คำแสดงความลังเลในถ้อยคำที่สาม ขณะที่ตัวอย่างที่ (๑๐๔) ใช้กลวิธีดังกล่าวในถ้อยคำแรก การสื่อเจตนาของถ้อยคำก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งของถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาไม่มีผลต่อการแสดงเจตนาของกลวิธีในการบอกเลิก

๕. กลวิธีที่ปรากฏร่วมกันมากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า คือ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ กับการชี้แจงเหตุผล

*ตัวอย่าง*

- อาจารย์คะ <u>หนูขอโทษ คือหนูมีสอบ</u> หนูจะช่วยหาพิธีกรคนใหม่ให้นะคะ (๑๐๕)
- <u>ขอโทษนะคะอาจารย์ พอดีหนูนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชา...นัดสอบ</u> อาจารย์ลองไปถามอาจารย์สอน com สิคะ (๑๐๖)
- <u>มีสอบค่ะ ขอโทษค่ะ</u> (๑๐๗)
- <u>ขอโทษครับ ผมไม่ว่างครับ ต้องไปสอบ</u> (๑๐๘)

การใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษร่วมกับการชี้แจงเหตุผลนี้นอกจากจะเป็นกลวิธีทางภาษาที่นิยมใช้มากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าแล้ว ยังเป็นกลวิธีที่นิยมใช้ร่วมกันในการปฏิเสธการขอร้อง (Natthaporn Panpothong 2001 : 64) และการปฏิเสธการแสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓) ด้วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการใช้กลวิธีทั้งสองดังกล่าวร่วมกันน่าจะเป็นลักษณะเด่นของการแสดงวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังในวัฒนธรรมไทย

ในการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยมีสมมติฐานประการหนึ่งว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดด้วย ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ โดยจะศึกษา ๑. การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ๒. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และ ๓. ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ตามลำดับ ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๒.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ดังนั้นเมื่อผู้พูดจะทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า จึงต้องพิจารณาถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งในการคำนวณหาค่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง หากมีค่าของตัวแปรสูงความเสี่ยงต่อการทำให้ผู้ฟังเสียหน้าก็จะสูงขึ้นด้วย (Brown and Levinson,

1978) ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ก่อนที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

### ๒.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์จากสถานการณ์ทั้ง ๖ สถานการณ์ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (นักเรียน) จำนวน ๒๐๐ คน ได้ประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๘</u> แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| การประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ระดับความรุนแรง / สถานการณ์ | เล็กน้อย (๑) | | มาก (๒) | | รวม | อันดับความรุนแรง |
| | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | | |
| สถานการณ์ที่ ๑ | ๑๗๔ | ๑๗๔ | ๒๖ | ๕๒ | ๒๒๖ | ๓ |
| สถานการณ์ที่ ๒ | ๑๘๓ | ๑๘๓ | ๑๗ | ๓๔ | ๒๑๗ | ๒ |
| สถานการณ์ที่ ๓ | ๑๘๖ | ๑๘๖ | ๑๔ | ๒๘ | ๒๑๔ | ๑ |
| สถานการณ์ที่ ๔ | ๓๒ | ๓๒ | ๑๖๘ | ๓๓๖ | ๓๖๘ | ๖ |
| สถานการณ์ที่ ๕ | ๕๕ | ๕๕ | ๑๔๕ | ๒๙๐ | ๓๔๕ | ๕ |
| สถานการณ์ที่ ๖ | ๘๙ | ๘๙ | ๑๑๑ | ๒๒๒ | ๓๑๑ | ๔ |

จากตารางข้างต้น ผู้วิจัยได้จัดอันดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาโดยเรียงจากสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ ***สถานการณ์ที่ ๓*** *แนะนำวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ให้อาจารย์* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๑๔ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด ***สถานการณ์ที่ ๒*** *ไปร่วมงานเลี้ยงปิดคอร์สของอาจารย์* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๑๗ จัดว่ามีความรุนแรงรองลงมาเป็นอันดับที่ ๒ ***สถานการณ์ที่ ๑*** *ไปช่วยยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๒๖ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๓ ***สถานการณ์ที่ ๖*** *ช่วยรวมคะแนนสอบของนักเรียนให้เสร็จภายในเช้าวันรุ่งขึ้นซึ่งเป็นวันสุดท้ายของการส่งคะแนน* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๑๑ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๔ ส่วน***สถานการณ์ที่ ๕*** *ช่วยพิมพ์เอกสารและทำ PowerPoint ผลงานชิ้นสำคัญให้*

*อาจารย์* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๔๕ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๕ และ***สถานการณ์ที่ ๔*** *เป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ ที่อาจารย์รับผิดชอบ* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๖๘ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากที่สุด

จากผลการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าดังกล่าวข้างต้น จะสังเกตเห็นว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์อันดับที่ ๑ – ๓ มีค่าใกล้เคียงกันและทั้งสามอันดับยังมีค่าน้อยกว่าสถานการณ์อันดับที่ ๔ – ๖ อย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงจัดให้สถานการณ์ที่มีความรุนแรงอันดับที่ ๑ – ๓ อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ส่วนสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงในอันดับที่ ๔ – ๖ ก็มีค่าความรุนแรงใกล้เคียงกัน และมีค่ามากกว่าสามอันดับแรกอย่างชัดเจน จึงจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๙</u> แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง**

| การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | | |
|---|---|---|
| ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ | อันดับที่ | สถานการณ์ |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | ๑ | แนะนำวิธีส่ง sms |
| | ๒ | ไปร่วมงานเลี้ยงปิดคอร์ส |
| | ๓ | ช่วยยกเอกสาร |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | ๔ | ช่วยรวมคะแนนสอบ |
| | ๕ | ช่วยพิมพ์เอกสารและทำ PowerPoint ผลงานชิ้นสำคัญ |
| | ๖ | เป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ |

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำสถิติการปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### ๒.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ทั้งหมด ๑,๑๙๕ คำตอบ แบ่งเป็นคำตอบในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๖๐๐ คำตอบ และคำตอบใน

สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๕๙๕ คำตอบ ปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๑๐</u> แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก (ร้อยละ)**

| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิก | | รุนแรงน้อย | | รุนแรงมาก | |
| | | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ |
| บอกเลิก | ใช้กลวิธีทางภาษา | ๕๐๕ | **๘๔.๑๗** | ๓๗๙ | **๖๓.๗๐** |
| | ใช้วิธีอื่น | ๑๓ | **๒.๑๗** | ๔ | **๐.๖๗** |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า* | | | | |
| | - ทำตามสัญญา | ๒๒ | ๓.๖๗ | ๗๓ | ๑๒.๒๗ |
| | - ทำอย่างอื่น | ๓๔ | ๕.๖๖ | ๑๓๖ | ๒๒.๘๖ |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น* | | | | |
| | - เฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) | ๒๖ | ๔.๓๓ | ๓ | ๐.๕ |

จากตารางแสดงให้เห็นว่า

๑. ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๘๔.๑๗ และบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น ร้อยละ ๒.๑๗ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะบอกเลิกสัญญาน้อยลง คือ จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๖๓.๗๐ และบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นอีก ร้อยละ ๐.๖๗ แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ทั้งๆ ที่ข้อมูลคำตอบในแต่ละสถานการณ์ที่นำมาเปรียบเทียบกันได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพิจารณาเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย

๒. สำหรับการไม่บอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยพบว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา (โดยการทำอย่างอื่นและทำตาม

สัญญา) มากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยอย่างเห็นได้ชัด ส่วนการทำเฉยๆ ซึ่งยิ่งถือว่าไม่สุภาพจะปรากฏน้อยลงเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าที่เลือกไม่บอกเลิกสัญญา มีเหตุผลในการทำตามสัญญาและการทำเฉยๆ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แตกต่างกัน ดังนี้

๑. ผู้พูดจะเลือกทำตามสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย โดยเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก จะเกี่ยวข้องกับความสำคัญของเรื่องที่สัญญา ส่วนเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย คือ เรื่องที่สัญญาใช้เวลาน้อยหรือรีบทำให้เสร็จได้ แสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ผู้พูดก็มีเหตุผลหลักในการทำตามสัญญาต่างกันด้วย กล่าวคือเมื่อผู้พูดเห็นว่าเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องที่สำคัญหรือเสี่ยงต่อการทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างมาก ผู้พูดก็จะรักษาหน้าของผู้ฟังด้วยการทำตามสัญญา แต่ถ้าเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องเล็กน้อย ผู้พูดก็จะทำตามสัญญาในกรณีที่เรื่องนั้นใช้เวลาทำน้อยหรือรีบทำให้เสร็จได้เท่านั้น

๒. ผู้พูดจะเลือกทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก และเหตุผลที่ปรากฏมากที่สุดคือ เรื่องที่สัญญาไม่ใช่เรื่องใหญ่หรือมีความสำคัญน้อย รองลงมาคือผู้พูดคิดว่าคงไม่เกิดผลเสียหาย และผู้พูดคิดว่าผู้ฟังอาจไม่สนใจหรือลืมไปแล้ว ซึ่งเหตุผลทั้งสามนี้ไม่พบว่าปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากเลย สำหรับเหตุผลของการทำเฉยๆ ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมีเพียงเหตุผลเดียวคือ ผู้พูดคิดว่าผู้ฟังอาจให้ผู้อื่นทำหรือทำสิ่งที่สัญญาด้วยตนเองได้ เนื่องจากเมื่อผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดมักจะพยายามหาทางออกเพื่อแก้ปัญหามากกว่าที่จะเพิกเฉยต่อคำสัญญาเพราะจะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นผู้ฟังอาจให้ผู้อื่นทำแทนหรือผู้ฟังสามารถทำด้วยตนเองได้ ผู้พูดจึงจะนิ่งเฉย

จะเห็นได้ว่าเหตุผลของการทำตามสัญญาและการทำเฉยๆ ที่ปรากฏส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องที่สัญญาและผลเสียหายที่อาจตามมาในภายหลังเมื่อผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังด้วย เนื่องจากหากผู้พูดให้ความสำคัญต่อเรื่องที่สัญญาหรือคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นมากกว่าเรื่องของตนเอง ก็แสดงว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อหน้าของคู่สัญญาหรือผู้ฟังด้วย และเมื่อผู้พูดเลือกที่จะทำตามสัญญาก็ย่อมเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังได้ดีที่สุด

นอกจากความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากดังกล่าวแล้วข้างต้น ต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าหรือไม่ อย่างไร

### ๒.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้ง ๑๖ กลวิธี ซึ่งแสดงในตารางที่ ๓ ดังกล่าวข้างต้น เป็นข้อมูลที่ได้จากคำตอบทั้งหมดของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าโดยยังมิได้จำแนกการปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกเป็นการปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แล้วจึงพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษากับความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันต่อไป

การบอกเลิกสัญญาในหนึ่งคำตอบ ผู้พูดอาจใช้ถ้อยคำมากกว่าหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีมากกว่าหนึ่งกลวิธี ดังนั้นผู้วิจัยจะคำนวณค่าความถี่ร้อยละของการปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ต่อจำนวนครั้งทั้งหมดที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับ คือ สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๑,๗๓๘ ครั้ง และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๑,๒๗๖ ครั้ง ซึ่งมีค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ดังแสดงในตาราง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๑๑</u> แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่าง ๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก**

| การปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (นักเรียน) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | |
|---|---|---|---|---|
| กลวิธี | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | |
| | ความถี่ (ครั้ง) | **ร้อยละ** | ความถี่ (ครั้ง) | **ร้อยละ** |
| ๑. การชี้แจงเหตุผล<br>- เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง<br>- เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | ๕๒๐<br>(๔๙๘)<br>(๒๒) | **๒๙.๙๒**<br>(๒๘.๖๕)<br>(๑.๒๗) | ๓๗๘<br>(๓๖๓)<br>(๑๕) | **๒๙.๖๒**<br>(๒๘.๔๕)<br>(๑.๑๗) |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ<br>- การกล่าวคำขอโทษ<br>- การแสดงความเสียใจ | ๓๖๘<br>(๓๖๘)<br>- | ๒๑.๑๗<br>(๒๑.๑๗)<br>- | (๓๑๕)<br>(๓๑๓)<br>(๒) | ๒๔.๖๙<br>(๒๔.๕๓)<br>(๐.๑๖) |
| ๓. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๒๖๙ | ๑๕.๔๗ | ๑๔๘ | ๑๑.๖ |
| ๔. การผัดเวลา | ๒๑๖ | **๑๒.๔๓** | ๕๖ | **๔.๓๙** |
| ๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๔๕ | **๒.๕๙** | ๑๖๖ | **๑๓.๐๑** |
| ๖. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๑๑๙ | ๖.๘๕ | ๘๔ | ๖.๕๘ |
| ๗. การใช้คำแสดงความลังเล | ๑๐๖ | ๖.๑ | ๗๑ | ๕.๕๖ |
| ๘. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๒๙ | ๑.๖๗ | ๘ | ๐.๖๓ |
| ๙. การแนะนำ | ๗ | ๐.๔ | ๒๘ | ๒.๒ |
| ๑๐. การขอบคุณ | ๑๘ | ๑.๐๔ | ๑ | ๐.๐๘ |
| ๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๑๓ | ๐.๗๕ | ๕ | ๐.๓๙ |
| ๑๒. การยอมรับผิด | ๒ | ๐.๑๑ | ๙ | ๐.๗ |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๑๐ | ๐.๕๘ | ๑ | ๐.๐๘ |
| ๑๔. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ๖ | ๐.๓๕ | ๒ | ๐.๑๖ |
| ๑๕. การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๓ | ๐.๑๗ | ๔ | ๐.๓๑ |
| ๑๖. การแสดงความปรารถนาดี | ๗ | ๐.๔ | - | - |
| **รวม** | ๑,๗๓๘ | ๑๐๐ | ๑,๒๗๖ | ๑๐๐ |

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นภาพรวมความสัมพันธ์ของสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก กับการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง โดยสรุปดังนี้

๑. การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก มีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนี้

ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย จะปรากฏการชี้แจงเหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๙.๙๒ รองลงมาคือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ร้อยละ ๒๑.๑๗ ส่วนในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ปรากฏการชี้แจงเหตุผลมากที่สุด คือ ร้อยละ ๒๙.๖๒ รองลงมา คือ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ร้อยละ ๒๔.๖๙

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่ก็จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะช่วยลดน้ำหนักของถ้อยคำที่อาจทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง และยังเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า ในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของตนด้วย เนื่องจากกลวิธีที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมีค่าการปรากฏแตกต่างกันน้อยมาก จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่แตกต่างกัน

๒. การผัดเวลาปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากอย่างเห็นได้ชัด น่าจะเป็นเพราะเรื่องที่สัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยเป็นเรื่องที่ไม่ค่อยสำคัญและไม่ต้องเร่งรีบมากนัก แต่เรื่องที่สัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วน จึงไม่ควรที่จะผัดเวลาไป หรือในบางกรณีก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาได้ด้วย ดังนั้นผู้พูดจึงไม่นิยมใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก

๓. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยไม่มากนัก แต่ปรากฏใช้มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากอาจทำให้ผู้ฟังได้รับผลเสียหายมากขึ้น ผู้พูดจึงต้องแสดงความรับผิดชอบต่อคำสัญญาโดยการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อแก้ปัญหาหรือชดเชยความเดือดร้อนที่ผู้ฟังอาจได้รับจากการที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้

๔. การแสดงความปรารถนาดี ที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย แต่ไม่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากเลย ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ แต่ขึ้นอยู่กับสาระสำคัญของเรื่องที่สัญญาในสถานการณ์นั้นๆ มากกว่า จากข้อมูล ปรากฏใช้กลวิธีนี้เพียง ๗ ครั้ง ในสถานการณ์ที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญาที่จะไปร่วมงานเลี้ยงฉลองปิดคอร์สซึ่งเป็นกิจกรรมรื่นเริง เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาก็อาจใช้กลวิธีการแสดงความ

ปรารถนาดีโดยกล่าวอวยพรให้กิจกรรมดังกล่าวมีความสนุกสนาน ซึ่งอาจช่วยลดความรู้สึกไม่พอใจของผู้ฟังลง และทำให้บรรยากาศในการสนทนาดีขึ้นได้

### ๒.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง กับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ากับสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก

๒. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันอาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีบางกลวิธี แต่ก็ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญใน**การเลือกใช้กลวิธี**บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าที่เลือกบอกเลิกสัญญาก็จะใช้กลวิธีการบอกเลิกในทำนองเดียวกันทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก กล่าวคือ ผู้พูดมักจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา โดยอาจกล่าวถ้อยคำในการบอกเลิกโดยอ้อมหรือตกแต่งถ้อยคำ เพื่อลดน้ำหนักของถ้อยคำที่ใช้บอกเลิกสัญญา ซึ่งเป็นการลดการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟังและแสดงการรักษาหน้าของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าตนให้มากที่สุด ในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของผู้พูดเองด้วย

## ๒.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

### ๒.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

หมายถึง ผู้พูดแสดงเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ แต่มิได้ใช้การกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยตรง กลับใช้วิธีอื่นทำให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการยกเลิกสัญญา จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าทั้งหมด พบว่ามีผู้พูดใช้การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น ร้อยละ ๑.๔๒ โดยปรากฏทั้งสิ้น ๒๒ ครั้ง ประกอบด้วย **การฝากผู้อื่นไปบอก** ๑๔ ครั้ง เช่น “ฝากเพื่อนในห้องไปบอกแทนว่าไปไม่ได้ ติดสอบ” (ไปร่วมงานฉลองปิด

คอร์ส) และ**การใช้สื่อกลางในการบอกเลิกสัญญา** ๘ ครั้ง เช่น “เขียนโน้ตบอกอย่างสุภาพ พร้อมบอกเหตุผลจริงๆ” (ยกเอกสาร)

### ๒.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

สำหรับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานี้ ผู้พูดอาจหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟังโดยการไม่บอกเลิกสัญญาแต่ยังคงทำตามสัญญาหรือทำอย่างอื่นทดแทนเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้พูดทำเฉยๆ (ไม่บอกเลิกสัญญาและไม่ทำตามสัญญาด้วย) จะกลายเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากยิ่งขึ้น เพราะอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่เห็นความสำคัญของคำสัญญานั้น และไม่คำนึงถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ฟังกับผู้พูดด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการไม่บอกเลิกสัญญาเป็น ๒ แบบ คือ การหลีกเลี่ยงการทำวัจน-กรรมที่คุกคามหน้า และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น ดังนี้

๑) **การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า** ในงานวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้พูดไม่บอกเลิกสัญญาเพราะต้องการหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง โดยผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญา หรือทำอย่างอื่นทดแทน

**การทำตามสัญญา**ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา แต่กลับทำตามที่ตนได้สัญญาไว้ทุกประการ แม้ว่าผู้พูดจะมีเหตุจำเป็นอื่นที่จะต้องทำในเวลาเดียวกันก็ตาม นับเป็นการกระทำที่รักษาหน้าผู้ฟังมากที่สุด ปรากฏทั้งสิ้น ๙๕ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕

ส่วน**การทำอย่างอื่นทดแทน** ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เพื่อบอกเลิกสัญญา และไม่ได้กระทำสิ่งใดที่จะแสดงให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการจะบอกเลิกสัญญานั้น แต่ผู้พูดกลับกระทำอีกสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขสถานการณ์หรือเพื่อหาทางออกให้ตนเองและผู้ฟังในสถานการณ์ที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างหนึ่ง พบทั้งสิ้น ๑๗๐ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๓ โดยแต่ละคำตอบอาจปรากฏวิธีการทำอย่างอื่นมากกว่า ๑ ครั้ง หรือมากกว่า ๑ วิธี ก็ได้ ดังนั้นจึงปรากฏการทำอย่างอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ทั้งสิ้น ๑๘๕ ครั้ง ประกอบด้วย ๑. การเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ ๒. การให้ผู้อื่นทำสิ่งที่สัญญาแทนตน ๓. การทำอย่างอื่นเพื่อแก้ปัญหา และ ๔. การอธิบายให้ผู้ฟังทราบเหตุผลในภายหลัง

๒) **การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น** ในงานวิจัยนี้ได้แก่ **การทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา)** ซึ่งหมายถึง ผู้พูดนิ่งเฉย ไม่กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการใดๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้

พูดต้องการบอกเลิกสัญญา และขณะเดียวกันก็มิได้ทำตามสัญญานั้น ซึ่งถือเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง (FTA – face threatening acts) อย่างรุนแรงยิ่งกว่าการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากผู้พูดมิได้แสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้าว่าตนจะไม่ทำตามสัญญา หากเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องสำคัญก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง เพราะผู้ฟังอาจไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน อีกทั้งยังเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้ให้ความสำคัญต่อคำสัญญาและหน้าของผู้ฟังเลยจึงเพิกเฉยต่อคำสัญญา จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกการทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ทั้งสิ้น ๒๙ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓

จากการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าประสบกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญา โดยพบการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๖ กลวิธี ซึ่งผู้พูดส่วนใหญ่จะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการบอกเลิก โดยมักจะใช้ถ้อยคำ ๓ – ๔ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ เพื่อเพิ่มความสุภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า แต่ไม่มีผลต่อ**การเลือกใช้กลวิธี**ในการบอกเลิกสัญญา

การศึกษาในบทนี้เป็นการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเท่านั้น หากผู้พูดเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า หรือเท่ากับผู้ฟัง ผลของการศึกษาอาจแตกต่างออกไปจากในส่วนนี้ ดังนั้น ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาการบอกเลิกสัญญาและความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า และผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ ๓

# การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานการณ์ที่เจ้านายต้องบอกเลิกสัญญาต่อคนรับใช้ ผู้วิจัยมีสมมติฐานในเบื้องต้นว่าสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา ผลการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๑. การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

๒. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

๓. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา กับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

๔. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญา เนื่องจากการไม่บอกเลิกสัญญาก็สามารถสะท้อนการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทยได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่าการที่ผู้พูดเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น มีความสัมพันธ์กับสถานภาพที่ต่างกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง รวมทั้งยังมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันด้วย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๓.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานั้น ผู้พูดจะต้องชั่งน้ำหนักข้อดีและข้อเสียของการทำหรือไม่ทำวัจนกรรมก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกว่าจะทำวัจนกรรมหรือไม่ (Brown and Levinson, 1978) ซึ่งการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญามีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นเดียวกับวัจนกรรมอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ ๑* ดังนั้น เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าไม่อยากทำตามสัญญา ผู้พูดบางคนจึงเลือกที่จะบอกเลิกสัญญา แต่บางคนก็เลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญานั้น ทำอย่างอื่น หรือนิ่งเฉย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

---

* ดูบทที่ ๒ หน้า ๒๗

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๒๐๐ คน พบว่ามีผู้ที่มี/เคยมีคนรับใช้ที่บ้าน ซึ่งจัดว่ามีสถานภาพเจ้านาย (สถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง) จำนวน ๑๐๔ คน ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่มีสถานการณ์สมมติ ๖ สถานการณ์ ทำให้ได้ข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังทั้งสิ้น ๖๒๔ คำตอบ และพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญา ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๑๒</u> แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง (ร้อยละ) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกสัญญา | | การไม่บอกเลิกสัญญา | | |
| ใช้กลวิธีทางภาษา | ใช้วิธีอื่น | การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า | | การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น |
| | | ทำตามสัญญา | ทำอย่างอื่น | ไม่บอกเลิกและไม่ทำตามสัญญา |
| ๕๒.๘๘ | ๐.๔๘ | ๒๑.๑๕ | ๒๑.๐๐ | ๔.๔๙ |
| ๕๓.๓๖ | | ๔๖.๖๔ | | |

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญาเมื่อไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ร้อยละ ๕๓.๓๖ โดยแบ่งเป็นการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๕๒.๘๘ และการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นอีกร้อยละ ๐.๔๘ ส่วนการไม่บอกเลิกสัญญาปรากฏทั้งสิ้นร้อยละ ๔๖.๖๔ แบ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (face threatening acts หรือ FTA) (โดยทำตามสัญญาและทำอย่างอื่น) ร้อยละ ๔๒.๑๕ และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น (ทำเฉยๆ) อีกร้อยละ ๔.๔๙

การเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพและความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปในหัวข้อ ๓.๓ ส่วนในหัวข้อ ๓.๒ ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยพิจารณากลวิธีทางภาษา วัตถุประสงค์ของกลวิธี และการปรากฏร่วมของกลวิธี ตามลำดับ

## ๓.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้<u>กลวิธีทางภาษา</u>ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

การบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดแสดงเจตนาต่อผู้ฟังว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่เคยสัญญาไว้กับผู้ฟัง

จากข้อมูลคำตอบทั้งหมด ๖๒๔ คำตอบ จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง จัดเป็นการบอกเลิกสัญญาตามนิยามข้างต้นโดยใช้กลวิธีทางภาษาจำนวน ๓๓๐ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๘ ทั้งนี้ส่วนใหญ่พบการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในแต่ละคำตอบตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยนำคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญามาแบ่งออกเป็นถ้อยคำตามแนวคิดทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยพิจารณาจาก

๑) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนความเงียบระหว่างถ้อยคำ

๒) เนื้อความที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ

๒. วิเคราะห์ว่าถ้อยคำแต่ละถ้อยคำจัดเป็นกลวิธีใดบ้าง โดยพิจารณาจาก

๑) รูปภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ เช่น ผู้พูดกล่าวว่า “ขอโทษ” รูปภาษา “ขอโทษ” สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เป็นต้น

๒) หลักเกณฑ์ทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ อาทิ ทฤษฎีวัจนกรรม (SPEECH ACT) (Searle 1969) แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพ (Brown and Levinson 1978, 1987) ซึ่งได้เสนอกลวิธีความสุภาพไว้ ประกอบการพิจารณาด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังทั้งหมด พบว่ามีการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๗๘๒ ครั้ง ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึง ๓ ประเด็น ดังนี้ ๑. กลวิธีการบอกเลิกสัญญา โดยเรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏ ๒. วัตถุประสงค์ในการใช้กลวิธีดังกล่าว และ ๓. การปรากฏร่วมของกลวิธี

### ๓.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ในการแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ

จากข้อมูลของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าปรากฏกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๑๑ กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีความสุภาพ และกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๓.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ

หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ ซึ่ง Brown and Levinson (1978, 1987) กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพไว้ ๓ แบบ ได้แก่ ๑.การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านบวกหรือความสุภาพด้านบวก (Positive Politeness) ๒.การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านลบหรือความสุภาพด้านลบ (Negative Politeness) และ ๓. กลวิธีอ้อม (off record)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Brown and Levinson (1978, 1987) มาใช้นิยามกลวิธีความสุภาพว่า หมายถึงวิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ โดยอาจใช้ถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาการบอกเลิกสัญญา หรืออาจมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ เช่น เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เป็นต้น

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง พบทั้งสิ้น ๑๐ กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

#### ๓.๒.๑.๑.๑ การผัดเวลา

Liao and Bresnahan (1996) จัดให้กลวิธีการผัดเวลา (postponement) เป็นกลวิธีหนึ่งในการปฏิเสธ และ Natthaporn Panpothong (2001) กล่าวถึงกลวิธีการผัดเวลาว่า ได้แก่ การที่ผู้พูดแสดงเจตนาว่าจะให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ตนทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยได้อ้างอิงนิยามข้างต้น และกำหนดให้การผัดเวลาในงานวิจัยนี้หมายถึง การขอเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดไม่สะดวกที่จะทำตามกำหนดเวลาที่ได้ให้สัญญาไว้เดิม

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการผัดเวลา ทั้งสิ้น ๓๑๖ ครั้ง ซึ่งผู้พูดอาจใช้การผัดเวลาโดยขอเลื่อนเวลาที่จะทำตามสัญญาให้เร็วขึ้นกว่ากำหนดเวลาเดิมที่สัญญาไว้ หรืออาจขอเลื่อนเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้ให้ล่าช้าออกไปโดยบอกว่าจะทำภายหลังจากที่ได้ทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ได้ มักจะปรากฏคำที่ใช้แสดงเวลาในอนาคตอยู่ในถ้อยคำด้วย

*ตัวอย่าง*

- เดี๋ยว*แทน* (ชื่อผู้พูด) สอนพี่อ่านตอนนี้เลยละกันนะ เพราะพรุ่งนี้เย็นแทนมีสอบ (๑๐๙)

- วันนี้จะอ่านให้ฟัง เพราะว่าพรุ่งนี้ติดสอบ (๑๑๐)

- เธอ พรุ่งนี้เราไม่ว่าง พอดีมีสอบน่ะ สอนตอนนี้เลยได้ไหมหรือไว้วันหลังได้ไหม (๑๑๑)

- พี่ หนูมีสอบตอนเย็น แต่เดี๋ยวหนูจะสอนพี่วันนี้เลยก็ได้ (๑๑๒)

- พอดีพรุ่งนี้หนูมีสอบพอดี ถ้ายังไงเดี๋ยวหนูมาอ่านให้พี่ฟังมะรืนนี้แทนนะคะ ตอนเช้าหรือตอนเย็นก็ได้ (๑๑๓)

- พรุ่งนี้ไม่ว่างแล้วละ มีสอบ ไว้วันหลังนะ (๑๑๔)

- คราวหน้าแล้วกัน ติดสอบ ให้น้อง...(ชื่อน้องสาว)อ่านให้ฟังก็ได้มั้ง (๑๑๕)

- เดี๋ยวสอบเสร็จอ่านให้ฟังนะ รอแป๊บนึง (๑๑๖)

- ต้องไปสอบพรุ่งนี้ ไว้กลับมาค่อยสอนให้นะ (๑๑๗)

- พอดีตอนเช้าฉันมีสอบ ขอเลื่อนเป็นตอนบ่ายๆ นะๆ โทรไปบอกพ่อแม่เธอนะว่าขอโทษที (๑๑๘)

จากตัวอย่างที่ (๑๐๙) – (๑๑๒) จะเห็นว่าผู้พูดใช้การผัดเวลาเพื่อขอทำสิ่งที่สัญญาก่อนกำหนด โดยเปลี่ยนจากที่สัญญาไว้ว่าจะทำสิ่งที่สัญญาในวันพรุ่งนี้ เป็น “วันนี้” หรือ “ตอนนี้” เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายเมื่อตนไม่สามารถทำตามสัญญาในเวลาที่กำหนดไว้เดิมได้ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อเรื่องที่สัญญากับผู้ฟังมาก ซึ่งถือเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟัง ขณะเดียวกันก็ยังเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะอาจช่วยให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะผู้พูดมีความพยายามที่จะทำให้ข้อสัญญาบรรลุผลตามความต้องการของผู้ฟังก่อน แม้ว่าจะมีปัจจัยอื่นมาทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาในกำหนดเวลาเดิมก็ตาม

ส่วนตัวอย่างที่ (๑๑๓) – (๑๑๘) จะเห็นว่าผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิง แต่ใช้การผัดเวลาหรือขอเลื่อนกำหนดเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาไปในอนาคต ซึ่งอาจเป็นอนาคตอันใกล้โดยกำหนดเวลาแน่นอน เช่น “มะรืนนี้” “หลังสอบ” “ตอนบ่ายๆ” เป็นต้น หรือกำหนดเวลาที่ไม่แน่นอน เช่น ”วันหลัง” “คราวหน้า” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังยังมีความหวังว่าผู้พูดจะทำตามสัญญาในอนาคตซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายในเรื่องที่สัญญากันไว้ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงนิยมใช้กลวิธีนี้มากที่สุด เพราะนอกจากจะช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังแล้ว ยังช่วยไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกโกรธหรือขุ่นเคืองที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญาด้วย

กลวิธีผัดเวลาอีกลักษณะหนึ่งคือ การขอเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาโดยการแสดงเงื่อนไข หมายความว่าจะต้องเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขนั้นก่อน แล้วผู้พูดจึงจะทำสิ่งที่สัญญากันไว้ มักจะปรากฏรูปภาษาว่า “ถ้า...” ในถ้อยคำที่ใช้ผัดเวลา เป็นวิธีที่ช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) และรักษาหน้าของตนเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เนื่องจากการผัดเวลาด้วยรูปประโยคเงื่อนไขนี้มีลักษณะเป็นการออกตัวและแบ่งรับแบ่งสู้ ไม่บอกเลิกโดยสิ้นเชิง จึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ

*ตัวอย่าง*

- พี่A หนูติดสอบพอดี *พี่Aรีบมากไหมคะ* ถ้ารีบมากหนูจะไปโอนให้ก่อน แต่ถ้าไม่ รอหนูสอบเสร็จก่อนได้ไหมคะ เดี๋ยวหนูจะรีบไปโอนให้ (๑๑๙)
- ที่รับปากไว้ว่าจะอ่านข่าวดาราให้ฟังตอนเย็น ขอเลื่อนเป็นตอนมืดๆ หรือตอนเช้าแล้วกัน เพราะว่าหนูมีสอบตอนเย็น สอบเสร็จถ้าไม่มืดมากจะรีบกลับมาอ่านให้ฟังก็แล้วกัน (๑๒๐)
- ถ้ามีเวลาว่างวันอื่นจะช่วยสอนการส่งข้อความให้ (๑๒๑)
- ขอโทษทีนะ ที่ให้ลากลับช่วงนี้ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบ ต้องการให้พี่มาช่วยงานบ้านค่ะ ถ้าหนูสอบเสร็จแล้วพี่ค่อยกลับได้นะคะ (๑๒๒)
- ตอนเช้ามีสอบ ถ้าสอบเสร็จจะรีบไปเบิกมาให้ (๑๒๓)

จากตัวอย่าง ผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาอย่างสิ้นเชิง แต่พยายามใช้กลวิธีการผัดเวลาด้วยการแสดงเงื่อนไข โดยกล่าวถ้อยคำที่มีลักษณะของการแบ่งรับแบ่งสู้ว่าผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาเมื่อเหตุการณ์เป็นไปตามเงื่อนไข เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังและผู้พูดเองด้วย

นอกจากนี้ ผู้พูดอาจผัดเวลาโดยการถามความจำเป็นของการทำตามสัญญาในเวลาที่กำหนดแล้วจึงขอเปลี่ยนแปลงเวลาก็ได้ ดังตัวอย่างที่ (๑๑๙) ผู้พูดถามว่า *“พี่Aรีบมากไหมคะ”* เพื่อต่อรอง และขอเปลี่ยนแปลงเวลาในถ้อยคำต่อไป

#### ๓.๒.๑.๑.๒ การชี้แจงเหตุผล

บีบีและคัมมิ่ง (Beebe and Cumming 1985) (อ้างถึงใน Al-Shalawi, 1997) ได้รวมการกล่าวแก้ตัว การให้เหตุผล และการอธิบายไว้เป็นกลวิธีเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงนิยามการชี้แจงเหตุผลในงานวิจัยนี้ตามแนวคิดของบีบีและคัม-มิ่ง (Beebe and Cumming 1985) ว่าหมายถึง การให้เหตุผล การอธิบาย หรือการกล่าวแก้ตัวโดย

อ้างถึงปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวไม่ใช่ความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้พูดที่ต้องการจะบอกเลิกสัญญาเอง

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการชี้แจงเหตุผล ทั้งสิ้น ๒๓๒ ครั้ง แบ่งตามเนื้อหาของเหตุผลเป็น

๑) เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง

หมายถึง การที่ผู้พูดให้เหตุผลเจาะจงถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ โดยอาจระบุถึงสิ่งอื่นที่ผู้พูดจำเป็นต้องทำในเวลาเดียวกัน หรืออ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงเป็นเหตุผลที่มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือกว่าการบอกเหตุผลกว้างๆ (ซึ่งจะกล่าวถึงเป็นลำดับต่อไป) ปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๒๐๕ ครั้ง แบ่งตามลักษณะของเหตุผลได้ ดังนี้

ก. การแสดงความจำเป็น

หมายถึงการที่ผู้พูดให้เหตุผลที่ระบุถึงปัจจัยภายนอกที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้อย่างเฉพาะเจาะจง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเรื่องอื่นที่สำคัญต้องทำ และชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องทำสิ่งนั้นในเวลาเดียวกับที่สัญญาไว้

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้การชี้แจงเหตุผลที่แสดงความจำเป็นมากกว่าเหตุผลแบบอื่น เนื่องจากเป็นวิธีที่น่าจะแสดงให้เห็นความจำเป็นของผู้พูดที่จะต้องทำสิ่งอื่นที่มีความสำคัญจนต้องผิดสัญญา ทำให้ผู้ฟังเกิดความเห็นใจและเข้าใจความจำเป็นของผู้พูดได้เป็นอย่างดี

*ตัวอย่าง*

- ฉันมีสอบอาทิตย์หน้า เธอค่อยไปอีกอาทิตย์หนึ่งได้ไหม (๑๒๔)
- ขอโทษนะ พอดีลืมไปว่าพรุ่งนี้ตอนเย็นมีสอบ ไว้มะรืนจะมาสอนให้นะ (๑๒๕)
- พอดีมีสอบด่วน แต่เดี๋ยวสอบเสร็จแล้วจะรีบไปเบิกให้ (๑๒๖)
- ตอนเช้ามีสอบ ถ้าสอบเสร็จจะรีบไปเบิกมาให้ (๑๒๗)
- เอาไว้วันหลังนะ แล้วจะอ่านให้ฟัง เพราะมีสอบจ้ะ (๑๒๘)

จากตัวอย่าง ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่ระบุถึงเหตุผลที่มีความจำเป็นหรือความสำคัญที่ทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ได้แก่ การสอบ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้พูดที่เป็นนักเรียน เมื่อผู้พูดอ้างถึงเหตุผลความจำเป็นนี้ย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ว่า

ผู้พูดมีเหตุผลจริงๆ ผู้พูดที่เลือกใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลส่วนมากจึงเลือกที่จะให้เหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจงโดยการแสดงความจำเป็น เพื่อช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากเป็นการแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะทำให้ผู้ฟังผิดหวัง แต่ผู้พูดมีเหตุจำเป็นจึงต้องบอกเลิกสัญญา อีกทั้งยังเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะกลวิธีนี้จะช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่อาจมีต่อผู้พูดที่บอกเลิกสัญญาได้

ข. การอ้างถึงบุคคลที่สาม

หมายถึงการอ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ เป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าการที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญานั้นไม่ใช่ความผิดของผู้พูดทั้งหมด แต่เป็นเพราะมีบุคคลที่สามมาทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้

จากข้อมูลพบว่าบุคคลที่สามที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าอ้างถึง ได้แก่ “อาจารย์” เนื่องจากสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถามเป็นเหตุการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังเพราะอาจารย์นัดสอบ ผู้พูดจึงอ้างถึงอาจารย์เพื่อช่วยลดน้ำหนักความผิดของตน

*ตัวอย่าง*

- ลืมไปว่านัดสอบกับอาจารย์ในช่วงนั้น เดี๋ยวให้สอบเสร็จแล้วกลับบ้านจะอ่านให้ฟังนะ (๑๒๙)
- ขอโทษนะ อาจารย์นัดสอบพอดี เดี๋ยวหลังสอบเสร็จจะรีบกลับมาแปลให้ (๑๓๐)
- อาจารย์นัดสอบ แล้วจะมาสอนให้หลังสอบนะ (๑๓๑)
- ขอโทษค่ะ พอดีอาจารย์นัดสอบ (๑๓๒)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยอ้างถึงบุคคลที่สาม คือ “อาจารย์” ซึ่งในสังคมไทยถือว่าครูหรืออาจารย์มีสถานภาพสูงกว่านักเรียน (ผู้พูด) ดังนั้น เมื่อผู้พูดให้เหตุผลในการบอกเลิกสัญญาโดยอ้างบุคคลที่สามที่มีสถานภาพสูงกว่าตนก็ย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดมิได้มองข้ามความสำคัญของคำสัญญา หรือมีความต้องการที่จะบอกเลิกสัญญาเอง แต่เป็นเพราะผู้พูดไม่อาจขัดบุคคลที่สามที่อ้างถึงได้ จึงต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง กลวิธีนี้จึงช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังและหน้าของผู้พูดได้ด้วย

๒) เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง

หมายถึง การที่ผู้พูดบอกเหตุผลอย่างกว้าง ๆ โดยมิได้ระบุสาเหตุที่ชัดเจนที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ สังเกตได้จากการใช้รูปภาษาว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลอื่นที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จึงต้องบอกเลิกสัญญา

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าใช้กลวิธีนี้ ทั้งหมด ๒๗ ครั้ง โดยส่วนใหญ่จะใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น เช่น การผัดเวลา การให้เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง การเสนอความช่วยเหลือแทนการทำตามสัญญา เป็นต้น เนื่องจากการบอกเหตุผลกว้างๆ อาจไม่สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดคำนึงถึงความสำคัญของคำสัญญาหรือความรู้สึกของผู้ฟังเท่าที่ควร ผู้พูดจึงใช้กลวิธีนี้ร่วมกับกลวิธีอื่นเพื่อให้การแสดงวัจนกรรมมีความสุภาพมากขึ้น

*ตัวอย่าง*

- ไว้วันหลังจะสอนให้ แต่พรุ่งนี้ไม่ว่างจริงๆ (๑๓๓)
- พรุ่งนี้ไม่ว่างค่ะ ไว้อ่านวันหลังได้ไหม (๑๓๔)
- เดี๋ยวอาทิตย์หน้าฉันจะทำให้แล้วกันนะ วันพรุ่งนี้ฉันไม่ว่างจริงๆ (๑๓๕)
- เดี๋ยวฉันให้คนอื่นไปโอนให้นะ เพราะฉันไม่ว่าง (๑๓๖)
- พรุ่งนี้ไม่ว่างแล้วละ มีสอบ ไว้วันหลังนะ (๑๓๗)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดได้ให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งแสดงว่าผู้พูดอาจมีสิ่งอื่นที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน มิได้คิดจะไม่ทำตามสัญญาโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่เห็นความสำคัญของเรื่องที่สัญญา ซึ่งเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson 1978, 1987) ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าของตนเองด้วย

แต่การบอกว่า “ไม่ว่าง” นี้ยังไม่อาจแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าสิ่งที่ทำให้ผู้พูดไม่ว่างนั้นเป็นเรื่องที่จำเป็นมากน้อยเพียงใด และอาจไม่สามารถทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อคำสัญญา จึงอาจไม่สุภาพเท่ากับการให้เหตุผลอย่างเจาะจงเพื่อให้เห็นความจำเป็น ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงมักใช้การให้เหตุผลกว้างๆ ร่วมกับกลวิธีอื่น เพื่อลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง เช่น ใช้ร่วมกับการผัดเวลา ในตัวอย่างที่ (๑๓๓) – (๑๓๕) ใช้ร่วมกับการเสนอความช่วยเหลือแทนการทำตามสัญญา ในตัวอย่างที่ (๑๓๖) หรือใช้ร่วมกับการชี้แจงเหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจงและการผัดเวลา ในตัวอย่างที่ (๑๓๗) เป็นต้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้วิจัยพบว่าการชี้แจงเหตุผลทั้งเหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงและเหตุผลกว้างๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้พูดอาจใช้คำว่า “พอดี” “บังเอิญ” หรือ “เผอิญ” ประกอบการชี้แจงเหตุผลต่างๆ ด้วย เนื่องจากคำเหล่านี้จะช่วยให้เหตุผลของผู้พูดดูเป็นเรื่องบังเอิญซึ่งผู้พูดไม่ตั้งใจให้เกิดขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าเหตุผลนั้นอยู่นอกเหนือความสามารถในการควบคุมของผู้พูด (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๔๒ - ๔๓) อันจะส่งผลให้เหตุผลของผู้พูดมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ และน่าเห็นใจมากขึ้น

*ตัวอย่าง*

- เดี๋ยวค่อยสอนละกัน พอดีต้องอ่านหนังสือสอบ (๑๓๘)
- ให้คุณแม่ไปช่วยพี่ได้ไหม หนูต้องไปสอบวันนี้พอดีเลย (๑๓๙)
- พี่คะ เผอิญว่าหนูมีสอบ เดี๋ยวไว้วันหลังหนูจะอ่านให้ฟังนะคะ (๑๔๐)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำว่า “พอดี” และ “เผอิญ” ประกอบการให้เหตุผล เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเหตุที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ผู้พูดอาจไม่ทราบมาก่อนที่จะได้ให้สัญญากับผู้ฟัง เป็นเรื่องที่อยู่เหนือการคาดคิดและการควบคุมของผู้พูด อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าสถานการณ์นี้ไม่ใช่ความผิดของผู้พูดที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้

### ๓.๒.๑.๑.๓ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ

โฮล์ม (Holmes 1990) ได้อธิบายว่า การขอโทษ หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้คำพูด และจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔ : ๓๖) ได้นิยาม การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังโดยใช้รูปภาษาที่แสดงเจตนาในการขอโทษ เช่น โทษ ขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ เสียใจ หรือขอให้ผู้ฟังยกโทษให้

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษตามจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔) ดังกล่าวแล้วข้างต้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษทั้งหมด ๑๐๑ ครั้ง โดยผู้พูดจะใช้ **การกล่าวคำขอโทษ** หมายถึง การที่ผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดจึงกล่าวขอโทษผู้ฟัง (จีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา, ๒๕๔๔ : ๓๖) โดยใช้คำว่า “ขอโทษ” ซึ่งหมายถึงขอให้ยกเว้นโทษ ใช้เป็นคำสุภาพเมื่อรู้สึกว่าจะเป็นการล่วงเกินผู้อื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖ : ๑๗๑) และยัง

พบว่าผู้พูดใช้คำว่า “โทษ” ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากการกร่อนเสียงคำต้นออกไป เพื่อแสดงเจตนาขอโทษด้วย

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษนะ พอดีมีสอบที่โรงเรียนน่ะ สอบเสร็จจะมาอ่านให้ฟัง (๑๔๑)
- พอดีพรุ่งนี้เย็นมีสอบ ยังไงขอเลื่อนไปวันอื่นนะ ต้องขอโทษด้วย (๑๔๒)
- โทษทีนะ เก็บไว้ก่อน เดี๋ยวอ่านให้ฟังทีหลังนะ พรุ่งนี้มีสอบ (๑๔๓)
- โทษนะ ติดสอบ (๑๔๔)
- ขอโทษจริงๆ นะ ติดสอบตอนเช้า ไว้ตอนบ่ายจะเบิกเงินมาให้ (๑๔๕)

จากตัวอย่างผู้พูดกล่าวคำขอโทษต่อผู้ฟังเพื่อแสดงความรู้สึกสำนึกผิดที่ตนบอกเลิกสัญญา เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวังหรืออาจขุ่นเคืองที่ผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงใช้กลวิธีนี้เพื่อลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง โดยการแสดงว่าตนรู้สึกผิดและขอให้ผู้ฟังยกโทษให้ ซึ่งบราวน์และเลวินสัน จัดให้การขอโทษเป็นกลวิธีหนึ่งของความสุภาพด้านลบ (negative politeness) (Brown and Levinson 1978 : 192-195)

**๓.๒.๑.๑.๔ การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา**

หมายถึงการที่ผู้พูดเสนอความช่วยเหลือหรือข้อเสนอที่ผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังทดแทนการทำตามสัญญาที่เคยให้ไว้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา ทั้งสิ้น ๓๗ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษจริงๆ นะคะ หนูติดสอบ ไม่ว่างจริงๆ เอาอย่างนี้ไหมคะ เดี๋ยวให้พ่อกับแม่ทำให้ก็แล้วกัน ไม่ต้องเป็นห่วงนะคะ (๑๔๖)
- จะไปบอกคุณแม่ให้ว่าต้องไปเบิกเงินให้พี่ แล้วจะให้แม่ไปเบิกให้ (๑๔๗)
- ขอโทษนะ พรุ่งนี้ตอนเย็นเราติดสอบ เลยมาอ่านให้ฟังไม่ได้ เราจะขอร้องให้พี่สาวอ่านให้ฟังแทนละกันนะ (๑๔๘)
- เธอๆ ไว้ให้แม่อ่านให้ฟังก่อนนะ พรุ่งนี้มีสอบ ต้องอ่านหนังสือก่อนน่ะ เดี๋ยวจะบอกม้าให้ (๑๔๙)

- เดี๋ยวหนูจะเขียนวิธีทำไปให้ แล้วมีปัญหายังไงลองโทรมาถามแล้วกันนะ (๑๕๐)

จากตัวอย่างที่ (๑๔๖) – (๑๔๙) ผู้พูดบอกเลิกสัญญาด้วยการให้ข้อเสนอต่อผู้ฟังว่าผู้พูดจะบอกให้ผู้อื่นทำสิ่งที่สัญญาไว้แทนตน ส่วนตัวอย่างที่ (๑๕๐) ผู้พูดได้เสนอที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีทำสิ่งที่สัญญาไว้กับผู้ฟัง โดยที่ผู้ฟังยังคงได้รับประโยชน์จากการกระทำของผู้พูดตามวัตถุประสงค์ของสัญญาที่ผู้พูดให้ไว้เดิม จะเห็นได้จากตัวอย่างที่ (๑๕๐) ซึ่งเป็นการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่ผู้พูดสัญญาว่าจะไปโอนเงินที่ธนาคารให้พ่อแม่ของคนรับใช้ (ผู้ฟัง) ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่เมื่อผู้พูดไม่สามารถไปโอนเงินตามสัญญาได้ จึงเสนอที่จะเขียนวิธีการโอนเงินให้ผู้ฟังไปโอนเงินด้วยตนเอง

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดอาจใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อชดเชยความผิดของตนที่ไม่ทำตามสัญญาด้วย

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษนะ ขอให้เธอเลื่อนวันออกไปได้ไหม พอดีฉันมีสอบ ถ้าเธอไม่อยู่ไม่รู้จะทำอย่างไร เลื่อนไปก่อนนะ โทรบอกพ่อแม่ แล้วฉันจะเพิ่มวันหยุดให้ด้วย ได้ไหม (๑๕๑)

- มีสอบที่สำคัญมาก ขอให้ช่วยเลื่อนเวลาหน่อย แล้วจะทดเวลาให้นะ ขอบใจมาก (๑๕๒)

- เหลือสอบอีกแค่ไม่กี่วันเอง ช่วยอยู่บ้านให้ก่อนนะคะ เดี๋ยวจะเพิ่มเงินแล้วไปส่งที่หมอชิตให้นะ (๑๕๓)

- ขอโทษจริงๆ เลยนะ แต่ช่วยอยู่ทำงานบ้านต่ออีกอาทิตย์ได้ไหม? ถ้าได้เดี๋ยวจะให้กลับบ้าน ๒ อาทิตย์เลย (๑๕๔)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อชดเชยความผิดที่ตนไม่ทำตามสัญญาครั้งนี้ โดยผู้พูดจะเสนอผลประโยชน์อื่นๆ ให้ผู้ฟัง ซึ่งอาจช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาลงได้ และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญาเป็นอันดับที่ ๔ เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความห่วงใยผู้ฟัง ต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ฟังในการแก้ปัญหา หรือต้องการทำบางสิ่งให้ผู้ฟังเพื่อชดเชย

ความผิดที่ผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ซึ่งจะช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังลงได้ อีกทั้งยังแสดงว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบต่อคำสัญญา ซึ่งเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

### ๓.๒.๑.๑.๕ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม

ในงานวิจัยนี้หมายถึงการเรียกผู้ฟังก่อนที่จะเริ่มบอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดอาจใช้คำเรียกหรือใช้การส่งเสียงเรียกผู้ฟังก็ได้

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้พูดจะใช้ “คำเรียก” (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๙๐) เพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม พบทั้งสิ้น ๒๓ ครั้ง เป็นการใช้คำเรียกให้ผู้ฟังหันมาสนใจก่อนที่จะบอกเลิกสัญญา มิได้เป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา และอาจปรากฏใช้หรือไม่ก็ได้ จากข้อมูลคำตอบทั้งหมดของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าพบว่าผู้พูดจะใช้คำเรียกที่เป็นคำสรรพนามบุรุษที่ ๒ และคำเรียกเครือญาติแทนชื่อผู้ฟัง

*ตัวอย่าง*

- <u>เธอ</u> พรุ่งนี้เราไม่ว่าง ลืมไปว่ามีสอบน่ะ เดี๋ยวจะบอกแม่ให้มาอ่านให้ฟังนะ (๑๕๕)
- <u>เธอๆ</u> เดี๋ยวจะฝากคนอื่นโอนเงินให้นะ พอดีพรุ่งนี้เราไม่ว่าง แต่จะฝากโอนให้ ไม่ต้องห่วง (๑๕๖)
- <u>ป้า...</u> เฉือนไม่ว่างอ่ะ เอาไว้เป็นวันมะรืนได้ปะ (๑๕๗)
- <u>พี่คะ</u> เผอิญว่าหนูมีสอบ เดี๋ยวไว้วันหลังหนูจะอ่านให้ฟังนะคะ (๑๕๘)
- <u>พี่ครับ</u> ผมขอโทษ ผมติดสอบจริงๆ คราวหน้าจะมาอ่านรวบยอดให้นะครับ (๑๕๙)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำเรียกเพื่อบอกคู่สนทนาว่ากำลังจะกล่าวถ้อยคำถัดไป ซึ่งในที่นี้ผู้พูด (เจ้านาย) สนทนากับคนรับใช้ ผู้พูดอาจใช้คำเรียกที่เป็นสรรพนามบุรุษที่ ๒ เช่น เธอ หรืออาจใช้คำเรียกเครือญาติแทนชื่อผู้ฟัง เช่น พี่ ป้า ซึ่งสามารถลดระยะห่างระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เป็นการสร้างหรือแสดงความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังแม้จะเป็นเพียงคนรับใช้ในบ้านก็ตาม การใช้คำเรียกญาตินี้เป็นลักษณะหนึ่งของวัฒนธรรมไทย เพื่อช่วยสร้างความสนิทสนมและรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง การใช้คำเรียกญาติซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันเป็นกลุ่มเดียวกันนี้เป็นพฤติกรรมที่ติดอยู่ในสำนึกของคนไทยมาตั้งแต่อดีต (เนื่องน้อย บุณยเนตร ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒ : ๑๔๗ )

### ๓.๒.๑.๑.๖ การแนะนำ

หมายถึงการพยายามให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าการกระทำนั้นจะก่อประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Searle 1969) สำหรับการแนะนำในงานวิจัยนี้ หมายถึงการเสนอแนะแนวทางให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งผู้ฟังอาจเลือกที่จะทำตามคำแนะนำหรือไม่ก็ได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแนะนำ ทั้งสิ้น ๒๒ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- <u>ลองให้น้องชายเราอ่านให้ฟังสิ</u> คือแบบไม่ว่างอ่ะ (๑๖๐)
- พอดีผมติดสอบพอดี <u>พี่ลองเอาไปให้พ่อหรือแม่ดูให้สิ</u> (๑๖๑)
- เดี๋ยวสอบเสร็จแล้วกลับมาสอนให้ <u>ลองศึกษาคู่มือไปพลางๆ ก่อนแล้วกัน</u> (๑๖๒)
- ขอโทษจริงๆ พรุ่งนี้เช้าฉันมีสอบ พอสอบเสร็จฉันจะรีบเอาเงินไปให้ <u>ตอนนี้เอาบัตรประชาชนฉันไปให้หมอไว้ก่อน บอกว่าเสร็จธุระแล้วจะเอาเงินไปให้ เอาเบอร์โทรฉันไปด้วยก็ได้</u> (๑๖๓)

จากตัวอย่าง เมื่อผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดได้แนะนำวิธีต่างๆ ให้ผู้ฟังปฏิบัติเพื่อแก้ไขสถานการณ์ และเพื่อให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์ตามที่ผู้พูดได้สัญญาไว้ เช่น ตัวอย่างที่ (๑๖๐) ผู้ฟังต้องการทราบข่าวดาราที่ตนชื่นชอบที่อยู่ในหนังสือพิมพ์ ผู้พูดจึงสัญญาว่าจะอ่านให้ฟัง แต่ในเวลาต่อมาผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จึงแนะนำให้ผู้ฟังนำไปให้น้องชายอ่านให้ฟัง ดังนั้น แม้ว่าผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาแต่ผู้ฟังก็ยังคงได้รับฟังข่าวซึ่งเป็นผลประโยชน์จากคำสัญญาที่ผู้พูดให้ไว้

โดยทั่วไปการแนะนำอาจคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เพราะเป็นการแสดงว่าผู้พูดมีความคิดดีกว่าผู้ฟังหรือเหนือกว่าผู้ฟัง แต่ในกรณีการบอกเลิกสัญญา การแนะนำอาจถือเป็นกลวิธีความสุภาพ เพราะเป็นการเสนอแนะให้ผู้ฟังได้ประโยชน์ตามที่ผู้ฟังต้องการ

### ๓.๒.๑.๑.๗ การขอร้อง/อ้อนวอน

หมายถึงการกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาขอร้องหรืออ้อนวอนให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างให้ผู้พูด โดยอาจใช้คำว่า “ช่วย…” หรือคำบอกมาลา “นะ” ในถ้อยคำด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ปรากฏใช้การขอร้อง/อ้อนวอน ทั้งหมด ๙ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- อย่าเพิ่งกลับได้ไหม ช่วงนี้ฉันสอบ ไม่มีเวลาทำงานบ้าน เธอช่วยทำงานให้ฉันก่อนนะ แล้วพอฉันสอบเสร็จเธอค่อยกลับบ้านต่างจังหวัดนะ (๑๖๔)
- ขอโทษด้วย แต่สัปดาห์นี้มีสอบ ช่วยอยู่ก่อน แล้วผ่านช่วงสอบแล้วจะให้กลับ (๑๖๕)
- ขอโทษจริงๆ เลยนะ แต่ช่วยอยู่ทำงานบ้านต่ออีกอาทิตย์ได้ไหม? ถ้าได้เดี๋ยวจะให้กลับบ้าน ๒ อาทิตย์เลย (๑๖๖)

จากตัวอย่าง ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่มีเนื้อความแสดงการขอร้องให้ผู้ฟังซึ่งเป็นคนรับใช้อยู่ช่วยทำงานบ้านก่อน เพราะผู้พูดมีธุระจำเป็น คือ การสอบ ทำให้ไม่สามารถทำงานบ้านเองได้ จึงต้องบอกเลิกสัญญาที่จะอนุญาตให้ผู้ฟังกลับไปเยี่ยมบ้านที่ต่างจังหวัด เนื่องจากในสถานการณ์นี้ผู้พูดต้องการพึ่งพาผู้ฟังซึ่งเป็นคนรับใช้ในการทำงานบ้าน เพราะผู้พูดไม่มีเวลาทำงานเอง จึงต้องขอร้องให้คนรับใช้อยู่ช่วยงานก่อน การใช้กลวิธีการขอร้อง/อ้อนวอนเช่นนี้สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตามผู้พูดได้ และช่วยลดการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาได้ด้วย เนื่องจากการที่ผู้พูดซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าต้องขอร้องผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังจึงต้องใช้การขอร้อง/อ้อนวอนให้ผู้ฟังยินยอมตามที่ผู้พูดต้องการ แทนที่จะใช้การสั่งซึ่งผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าสามารถทำได้ กลวิธีนี้จึงจัดเป็นกลวิธีความสุภาพตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987)

### ๓.๒.๑.๑.๘ การใช้คำแสดงความลังเล

หมายถึงการที่ผู้พูดใช้คำหรือถ้อยคำที่แสดงความลังเลหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา สังเกตได้จากรูปภาษาที่มีคำว่า “คง” “อาจ” “เกรงว่า” และ “สงสัย” เป็นต้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการใช้คำแสดงความลังเล ทั้งสิ้น ๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ฉันติดสอบ คงอ่านให้ฟังไม่ได้ ไว้กลับจะกลับมาอ่านให้ฟัง (๑๖๗)

- วันพรุ่งนี้มีสอบตอนเย็น คงสอนส่งข้อความให้ไม่ได้ วันไหนว่างๆ จะสอนให้นะ (๑๖๘)

- พอดีมีสอบ คงไม่ได้อ่านให้ฟัง เอาเป็นว่าวันไหนว่างๆ เดี๋ยวอ่านให้ฟังนะ (๑๖๙)

- เราขอโทษนะ สงสัยจะช่วยอ่านหนังสือพิมพ์ตามสัญญาไม่ได้แล้วหละ เพราะเพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ ขอโทษจริงๆ นะ เอาไว้กลับมาจะอ่านให้ฟังได้ไหม (๑๗๐)

จากตัวอย่าง ผู้พูดบอกเลิกสัญญาโดยมีการตกแต่งถ้อยคำโดยใช้คำว่า “คง” และ “สงสัย” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความลังเลใจหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา และเข้าใจว่าผู้พูดมิได้ต้องการที่จะบอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิง อีกทั้งผู้พูดเองก็ยังไม่แน่ใจในการตัดสินใจบอกเลิกสัญญาของตนนัก กลวิธีนี้จะช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังลงได้ และยังสามารถลดความไม่พอใจของผู้ฟังได้มากกว่าที่ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาโดยตรง

### ๓.๒.๑.๑.๙ การอ้างถึงคำสัญญาเดิม

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่เคยให้สัญญาต่อผู้ฟังไว้เพื่อช่วยทบทวนความจำให้ผู้ฟังก่อนที่จะบอกเลิกสัญญา เป็นกลวิธีที่ต้องใช้ประกอบกับกลวิธีอื่นเสมอ ไม่สามารถปรากฏใช้ตามลำพังได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการอ้างถึงคำสัญญาเดิมทั้งหมด ๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ที่รับปากไว้ว่าจะอ่านข่าวดาราให้ฟังตอนเย็น ขอเลื่อนเป็นตอนมืดๆ หรือตอนเช้าแล้วกัน เพราะว่าหนูมีสอบตอนเย็น สอบเสร็จถ้าไม่มืดมากจะรีบกลับมาอ่านให้ฟังก็แล้วกัน (๑๗๑)

- เดี๋ยวที่เรานัดไว้ เอาไว้ทำวันหลังนะจ๊ะ คือฉันมีสอบวันพรุ่งนี้จ้ะ ขอโทษด้วย (๑๗๒)

- เธอ ที่เราสัญญากันว่าจะให้เธอกลับบ้านอะ ไว้เป็นวันอื่นได้ไหม คือช่วงนั้นฉันยุ่งๆ พอดีจ้ะ (๑๗๓)

- ที่สัญญาจะสอนให้ส่ง sms ให้ในตอนเย็นน่ะ ขอเลื่อนเป็นตอนเช้าของอีกวันแล้วกัน ขอโทษจริงๆ ฉันมีสอบ ต้องรีบไปสอบก่อนแล้วกัน (๑๗๔)

จากตัวอย่าง ผู้พูดใช้การอ้างถึงคำสัญญาเดิม เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟังเกี่ยวกับข้อผูกมัดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาไม่ใช่ผลัดการสนทนาที่เกิดในคู่ถ้อยคำครั้งเดียวกันกับการสัญญา แต่เป็นเรื่องที่มีความสืบเนื่องมาจากการสนทนากันในครั้งก่อน เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาในการสนทนาครั้งนี้ ผู้พูดจึงอาจต้องทบทวนข้อตกลงที่ได้เคยพูดคุยกันไว้เพื่อให้ผู้ฟังระลึกได้ กลวิธีการอ้างถึงคำสัญญาเดิมจึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟังซึ่งจะช่วยป้องกันความสับสนในการสนทนาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ผู้พูดอาจใช้กลวิธีนี้หรือไม่ก็ได้ แต่หากจะใช้ก็จะต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นจึงจะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้

### ๓.๒.๑.๑.๑๐ การปลอบไม่ให้กังวล

ในงานวิจัยนี้หมายถึงการใช้ถ้อยคำต่าง ๆ เพื่อปลอบผู้ฟังไม่ให้วิตกกังวล โดยอาจแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าปัญหานั้นไม่ใช่เรื่องใหญ่หรือยุ่งยาก ผู้ฟังสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง หรือผู้พูดได้หาแนวทางแก้ปัญหาไว้แล้ว จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ พบทั้งสิ้น ๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เอาไว้วันหลังเดี๋ยวฉันอ่านให้ฟัง ไม่เป็นไรหรอกนะ (๑๗๕)
- แล้วจะโอนให้ตอนเย็นนี้ละกัน หรือไม่ก็จะโอนให้ระหว่างทางไปสอบ ไม่ต้องเป็นห่วง (๑๗๖)
- ขอโทษจริงๆ นะคะ หนูติดสอบ ไม่ว่างจริงๆ เอาอย่างนี้ไหมคะ เดี๋ยวให้พ่อกับแม่ทำให้ก็แล้วกัน ไม่ต้องเป็นห่วงนะคะ (๑๗๗)

จากตัวอย่าง ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นว่าการที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญาจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ฟัง เพราะผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาในภายหลังหรือผู้พูดได้หาทางแก้ปัญหาไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นผู้ฟังจึงไม่ควรวิตกกังวล กลวิธีนี้จึงเป็นกลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังและช่วยลดความตึงเครียดในการสนทนาด้วย

### ๓.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง

หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาอย่างตรงไปตรงมาว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่ได้สัญญาไว้ หรือไม่สามารถทำตามที่สัญญาไว้ได้ โดยไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ และไม่สามารถตีความถ้อยคำนั้นเป็นเจตนาอื่นได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ทั้งสิ้น ๑๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- โทษทีนะ พรุ่งนี้บัวอ่านให้ฟังไม่ได้แล้วอ่ะ เพราะบัวติดสอบ ไว้เป็นวันมะรืนแล้วกันนะ (๑๗๘)
- อ่านให้ไม่ได้ ไม่ว่าง ไว้อ่านวันหลัง (๑๗๙)
- ขอโทษทีนะ ที่ให้ลากลับช่วงนี้ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบ ต้องการให้พี่มาช่วยงานบ้านค่ะ ถ้าหนูสอบเสร็จแล้วพี่ค่อยกลับได้นะคะ (๑๘๐)
- ป้า... ผมมีธุระ ให้ไปไม่ได้ ขอโทษด้วยครับ (๑๘๑)
- ไว้ฉันแปลให้วันอื่นนะ พรุ่งนี้ยกเลิกไปก่อน ขอโทษด้วย (๑๘๒)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าตนไม่สามารถทำตามสัญญาได้ และแสดงเจตนาขอยกเลิกสัญญา ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดโดยตรงว่าต้องการบอกเลิกสัญญา จึงมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างมาก แม้ว่าจะเป็นกลวิธีที่สื่อเจตนาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดได้อย่างชัดเจนก็ตาม ผู้พูดจึงมักจะใช้กลวิธีนี้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ เพื่อช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ตามแนวคิดของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987)

จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ทั้งสิ้น ๖๒๔ คำตอบ พบว่ามีคำตอบที่ใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา จำนวน ๓๓๐ คำตอบ มีการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งหมด ๑๑ กลวิธี เรียงตามค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ จากมากไปน้อย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๑๓</u> แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | ความถี่ (ครั้ง) | การปรากฏ (ร้อยละ) |
|---|---|---|
| ๑. การผัดเวลา | ๓๑๖ | **๔๐.๔๑** |
| ๒. การชี้แจงเหตุผล<br>- เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง<br>- เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | ๒๓๒<br>(๒๐๕)<br>(๒๗) | **๒๙.๖๗**<br>(๒๖.๒๒)<br>(๓.๔๕) |
| ๓. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๑๐๑ | **๑๒.๙๒** |
| ๔. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๓๗ | ๔.๗๓ |
| ๕. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๒๓ | ๒.๙๔ |
| ๖. การแนะนำ | ๒๒ | ๒.๘๑ |
| ๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๑๘ | ๒.๓๑ |
| ๘. การขอร้อง/อ้อนวอน | ๙ | ๑.๑๕ |
| ๙. การใช้คำแสดงความลังเล | ๘ | ๑.๐๒ |
| ๑๐. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๘ | ๑.๐๒ |
| ๑๑. การปลอบไม่ให้กังวล | ๘ | ๑.๐๒ |
| **รวม** | **๗๘๒** | **๑๐๐** |

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ามีกลวิธีในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๑ กลวิธี กลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าใช้ในการบอกเลิกสัญญามากที่สุดคือการผัดเวลา ปรากฏใช้ร้อยละ ๔๐.๔๑ กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังลงได้ เพราะจะช่วยลดความผิดหวังของผู้ฟังจากการที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญา เนื่องจากแม้ผู้พูดจะบอกเลิกที่จะทำสิ่งที่สัญญาในเวลาที่กำหนดไว้เดิม แต่ผู้พูดก็ยังแสดงความรับผิดชอบด้วยการเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ ซึ่งผู้ฟังก็ยังคงได้รับผลประโยชน์จากการกระทำของผู้พูดดังเดิม รองลงมาคือการชี้แจงเหตุผล ซึ่งเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจความจำเป็นที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาได้เป็นอย่างดี ปรากฏใช้ร้อยละ ๒๙.๖๗ กลวิธีที่พบมากเป็นอันดับที่ ๓ คือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ปรากฏใช้ร้อยละ ๑๒.๙๒ ส่วนกลวิธีอื่นๆ ปรากฏใช้ในความถี่ไม่สูงและมีค่าความถี่ใกล้เคียงกัน (ต่ำกว่าร้อยละ ๕)

จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่ากลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง เนื่องจากผู้พูดภาษาไทยยังคงคำนึงถึงความสุภาพแม้ว่าตนจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามทั้งหน้าของผู้ฟังและหน้าของผู้พูด ผู้พูดเองอาจถูกมองว่าไม่รักษาคำพูด ผู้พูดจึง

พยายามทำให้ถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาของตนมีความสุภาพมากขึ้นโดยใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่าที่จะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาโดยตรง

### ๓.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า นอกจากผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้พูดยังอาจมีวัตถุประสงค์อื่นในการใช้กลวิธีเหล่านั้นด้วย ซึ่งแต่ละกลวิธีจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ กลวิธีที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เพื่อรักษาหน้าของตนเอง เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา เพื่อเรียกผู้ฟัง และเพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง* โดยที่บางกลวิธีก็อาจมีหลายวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ดูบทที่ ๒ หน้า ๕๔-๕๗

**<u>ตารางที่ ๑๔</u> แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา |
|---|---|
| ๑. การผัดเวลา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๒. การชี้แจงเหตุผล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๓. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๔. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๕. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม (การใช้คำเรียกญาติ) | - เพื่อเรียกผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๖. การแนะนำ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - เพื่อทำให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที* |
| ๘. การขอร้อง/อ้อนวอน | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม |
| ๙. การใช้คำแสดงความลังเล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๑๐. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง |
| ๑๑. การปลอบไม่ให้กังวล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ คือ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ต้องการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบอย่างตรงไปตรงมาเท่านั้น

**<u>ตารางที่ ๑๕</u> แสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบอกเลิกสัญญา | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รักษาหน้าของผู้ฟัง | รักษาหน้าของตนเอง | โน้มน้าวใจผู้ฟัง | ลดความตึงเครียด | เรียกผู้ฟัง | ทบทวนความจำของผู้ฟัง | เพื่อให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที |
| ๑. การผัดเวลา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๒. การชี้แจงเหตุผล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๓. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๔. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๕. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม *(การใช้คำเรียกญาติ)* | ✓* | - | - | - | ✓ | - | - |
| ๖. การแนะนำ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| ๘. การขอร้อง/อ้อนวอน | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๙. การใช้คำแสดงความลังเล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๑๐. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - | - | - | - | - | ✓ | - |
| ๑๑. การปลอบไม่ให้กังวล | ✓ | - | - | ✓ | - | - | - |

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของกลวิธีทั้งหมดจะเห็นว่าผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้<u>กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่าเพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาโดยตรง</u>ด้วย

* การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ตามปกติจะมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเรียกผู้ฟังเท่านั้น แต่ในกรณีที่ผู้พูดใช้ “คำเรียกญาติ” เรียกผู้ฟัง ผู้พูดมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความสนิทสนมเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังกลวิธีหนึ่งด้วย

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าในสังคมไทย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปนี้

### ๓.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า พบว่าในหนึ่งคำตอบผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว หรืออาจกล่าวถ้อยคำหลายถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีก็ได้ ดังนั้น กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งหมด ๑๑ กลวิธี จึงสามารถแบ่งตามการปรากฏใช้ได้ ๒ กลุ่ม คือ กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ และกลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๑๖</u> แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ | กลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว |
|---|---|
| ๑. การผัดเวลา<br>๒. การชี้แจงเหตุผล<br>๓. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๑. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ<br>๒. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม<br>๓. การแนะนำ<br>๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง<br>๕. การขอร้อง/อ้อนวอน<br>๖. การใช้คำแสดงความลังเล<br>๗. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม<br>๘. การปลอบไม่ให้กังวล |

จากข้อมูลการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า พบว่ามีกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้ (คือสามารถปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียวในหนึ่งคำตอบ และสามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น) ทั้งสิ้น ๓ กลวิธี ได้แก่ การผัดเวลา การชี้แจงเหตุผล และการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา

*ตัวอย่าง*

- เดี๋ยวพรุ่งนี้มาอ่านให้นะ *(การผัดเวลา)* (๑๘๓)
- ไว้วันอื่นก็แล้วกัน *(การผัดเวลา)* (๑๘๔)
- เรามีเหตุที่จำเป็นกว่า *(การชี้แจงเหตุผล)* (๑๘๕)
- เดี๋ยวให้คนอื่นไปโอนให้ *(การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา)* (๑๘๖)
- เดี๋ยวฝากคนอื่นไปเบิกมาให้ *(การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา)* (๑๘๗)

จะเห็นได้ว่ากลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ล้วนเป็นกลวิธีที่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น อีกทั้งกลวิธีที่ปรากฏใช้เดี่ยวได้เหล่านี้ล้วนเป็นกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่จะแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยจะคำนึงถึงความสุภาพเป็นสำคัญ

จากข้อมูลพบว่ามีคำตอบที่ใช้การกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว (คือกลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้) ทั้งหมด ๖๗ คำตอบ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจำนวนหนึ่งยังนิยมใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียวในการบอกเลิกสัญญา แม้ว่าการบอกเลิกสัญญาโดยใช้เพียงกลวิธีเดียวอาจยังไม่สุภาพนัก แต่ผู้พูดอาจเห็นว่าผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าตนจึงไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนเพื่อแสดงความสุภาพมากนัก ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยมในเรื่องผู้ใหญ่ – ผู้น้อย ในสังคมไทย ซึ่งจะถือว่าผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า มีอำนาจมากกว่า ส่วนผู้น้อยเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จึงต้องเกรงใจและยินยอมฟังคำสั่งของผู้ใหญ่แต่โดยดี (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ ในสุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒) ดังนั้น เมื่อผู้พูดเป็นเจ้านายย่อมถือว่ามีสถานภาพเป็นผู้ใหญ่ซึ่งมีอำนาจมากกว่าผู้ฟังที่เป็นคนรับใช้ ผู้พูดจึงอาจคิดว่าไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังมากนักก็ได้

๒. จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า มีกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากลุ่มหนึ่งที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวๆ เลย แต่จะปรากฏใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ เนื่องจากส่วนหนึ่งจะเป็นกลวิธีที่ไม่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาได้ ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม การขอร้อง/อ้อนวอน การอ้างถึงคำสัญญาเดิม และการปลอบไม่ให้กังวล ดังนั้น เมื่อจะใช้กลวิธีดังกล่าวข้างต้นจึงต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นๆ จึงจะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้

*ตัวอย่าง*

- โทษนะ ติดสอบ (๑๘๘)

- พี่คะ ต้องขอโทษจริง พรุ่งนี้หนูติดสอบ ไว้เดี๋ยวหนูค่อยอ่านให้ฟังวันอื่นนะคะ (๑๘๙)

- ที่สัญญาว่าจะแปลภาษาอังกฤษให้ฟังตอนเย็น ขอเลื่อนเป็นตอนเช้าของอีกวันแล้วกันนะ เพราะว่าฉันมีสอบ ต้องรีบไปสอบนะ เดี๋ยวค่อยกลับมาแปลให้ฟัง (๑๙๐)

- เธอๆ เดี๋ยวจะฝากคนอื่นโอนเงินให้นะ พอดีพรุ่งนี้เราไม่ว่าง แต่จะฝากโอนให้ ไม่ต้องห่วง (๑๙๑)

กลวิธีที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวอีกส่วนหนึ่งเป็นกลวิธีที่เมื่อใช้ตามลำพังอาจจะคุกคามหน้าของผู้ฟังได้ ได้แก่ การแนะนำ การบอกเลิกสัญญาโดยตรง และการใช้คำแสดงความลังเล แม้กลวิธีการแนะนำและการใช้คำแสดงความลังเลอาจลดการคุกคามผู้ฟังได้ แต่หากปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่นๆ จะทำให้สุภาพมากยิ่งขึ้น

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษครับพี่ ผมไม่ว่างตอนเย็น ให้คนอื่นช่วยอ่านให้ไปก่อนนะ เดี๋ยวมาอ่านให้ฟังวันหลัง (๑๙๒)

- ขอโทษนะ พรุ่งนี้บัวช่วยสอนให้ไม่ได้ พอดีติดสอบ ไว้วันถัดไปละกันนะ (๑๙๓)

- คงจะอ่านให้ฟังไม่ได้แล้ว เพราะติดสอบ (๑๙๔)

การใช้กลวิธีความสุภาพร่วมกับกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรงนี้จะช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง และช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้ แสดงให้เห็นว่าในการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในวัฒนธรรมไทยนั้น แม้ว่าผู้พูดจะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง แต่ผู้พูดก็จะมิได้กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบเท่านั้น ผู้พูดยังต้องการแสดงความสุภาพทั้งต่อผู้ฟังและตนเองด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ เลคอฟ (Lakoff 1973) ที่มีความเห็นว่าความสุภาพย่อมสำคัญกว่าความชัดเจน กล่าวคือหากต้องเลือกระหว่างการพูดตามที่หมายแต่ไม่สุภาพกับการพูดอ้อมแต่รักษาความสุภาพ เราก็น่าจะเลือกประการหลัง (อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗ : ๑)

๓. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำ ๒ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ และจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏมากที่สุดในหนึ่งคำตอบ คือ ๘ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๑๗</u> แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| จำนวนถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ (ถ้อยคำ) | ความถี่ (คำตอบ) |
|---|---|
| ๑ | ๖๗ |
| ๒ | **๑๔๔** |
| ๓ | ๖๗ |
| ๔ | ๒๗ |
| ๕ | ๑๖ |
| ๖ | ๙ |
| ๗ | ๑ |
| ๘ | ๑ |

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าในการบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าตน ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ไม่ซับซ้อนมากนัก แต่กลวิธีที่ใช้ร่วมกันมักจะเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ เช่น การผัดเวลา การชี้แจงเหตุผล การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เป็นต้น

*ตัวอย่าง*

- ไว้อ่านให้วันหลังได้ไหม พรุ่งนี้มีสอบ (๑๙๕)
- ขอโทษค่ะ ติดสอบจริงๆ นะ (๑๙๖)
- เดี๋ยวมาแปลให้ฟังวันอื่นนะ นึกได้ว่ามีสอบ (๑๙๗)
- ขอโทษนะครับ ไว้วันอื่นนะครับ ผมมีสอบ (๑๙๘)

๔. การใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาตั้งแต่ ๒ กลวิธีขึ้นไปร่วมกันในหนึ่งคำตอบจะไม่มีตำแหน่งการปรากฏที่แน่นอนตายตัว แต่ละกลวิธีสามารถปรากฏก่อนหรือหลังกลวิธีอื่นก็ได้ อีกทั้งตำแหน่งการปรากฏของกลวิธีต่างๆ ในแต่ละคำตอบ ก็ไม่มีผลให้ความหมายของการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาเปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด

*ตัวอย่าง*

- <u>ขอโทษทีนะ</u> *ลืมไปว่าพรุ่งนี้อาจารย์นัดสอบอ่ะ* เดี๋ยววันหลังอ่านให้ฟังนะ (๑๙๙)
- <u>ขอโทษครับ</u> *ผมนัดสอบไว้* (๒๐๐)
- *คือผมต้องไปสอบอะครับ* <u>โทษทีนะ</u> (๒๐๑)
- เอาไว้คราวหน้านะครับ *ผมติดสอบ* <u>ขอโทษจริงๆ ครับ</u> (๒๐๒)

จากตัวอย่างที่ (๑๙๙) – (๒๐๐) ใช้การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษเป็นถ้อยคำแรกของคำตอบ ขณะที่ตัวอย่างที่ (๒๐๑) – (๒๐๒) ใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นถ้อยคำสุดท้าย เจตนาของการใช้กลวิธีนี้ก็ยังเป็นการขอโทษอยู่เหมือนเดิม

ตัวอย่างที่ (๑๙๙) – (๒๐๐) และ (๒๐๒) ใช้การชี้แจงเหตุผลในถ้อยคำที่สอง ขณะที่ตัวอย่างที่ (๒๐๑) ใช้กลวิธีดังกล่าวในถ้อยคำแรก การสื่อเจตนาของถ้อยคำก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งของถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาไม่มีผลต่อการแสดงเจตนาของกลวิธีในการบอกเลิก

๕. กลวิธีที่ปรากฏร่วมกันมากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า คือ การผัดเวลา กับการชี้แจงเหตุผล

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้มีสอบพอดี เดี๋ยวไว้วันหลัง สอบเสร็จจะอ่านให้ฟัง (๒๐๓)
- มีสอบพรุ่งนี้ ไว้วันหลังละกันนะ (๒๐๔)
- เดี๋ยวฉันสอนให้วันหลังแล้วกัน ฉันต้องไปสอบก่อนนะ (๒๐๕)
- เดี๋ยวโอนให้นะ เราติดสอบ (๒๐๖)

ในการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยมีสมมติฐานประการหนึ่งว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดด้วย ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ โดยจะศึกษา ๑. การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ๒. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และ ๓. ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ตามลำดับ ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๓.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ดังนั้น เมื่อผู้พูดจะทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า จึงต้องพิจารณาถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งในการคำนวณหาค่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง หากมีค่าของตัวแปรสูงความเสี่ยงต่อการทำให้ผู้ฟังเสียหน้าก็จะสูงขึ้นด้วย (Brown and Levinson, 1978) ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ก่อนที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

### ๓.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์จากสถานการณ์ทั้ง ๖ สถานการณ์ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า (เจ้านาย) จำนวน ๑๐๔ คน ได้ประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ ปรากฏผลการประเมินดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๑๘</u> แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| การประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ระดับความรุนแรง / สถานการณ์ | เล็กน้อย (๑) | | มาก (๒) | | รวม | อันดับความรุนแรง |
| | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | | |
| สถานการณ์ที่ ๑ | ๑๐๑ | ๑๐๑ | ๓ | ๖ | ๑๐๗ | ๒ |
| สถานการณ์ที่ ๒ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๔ | ๘ | ๑๐๘ | ๓ |
| สถานการณ์ที่ ๓ | ๑๐๒ | ๑๐๒ | ๒ | ๔ | ๑๐๖ | ๑ |
| สถานการณ์ที่ ๔ | ๕๔ | ๕๔ | ๕๐ | ๑๐๐ | ๑๕๔ | ๔ |
| สถานการณ์ที่ ๕ | ๔๒ | ๔๒ | ๖๒ | ๑๒๔ | ๑๖๖ | ๕ |
| สถานการณ์ที่ ๖ | ๒๕ | ๒๕ | ๗๙ | ๑๕๘ | ๑๘๓ | ๖ |

จากตารางข้างต้น ผู้วิจัยได้จัดอันดับความรุนแรงของสถานการณ์โดยเรียงจากสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ ***สถานการณ์ที่ ๓*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยสอนวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) ให้คนรับใช้* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๐๖ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด ***สถานการณ์ที่ ๑*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะอ่านข่าวของดาราที่คนรับใช้ชื่นชอบให้ฟัง* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๐๗ จัดว่ามีความรุนแรงรองลงมาเป็นอันดับที่ ๒ ***สถานการณ์ที่ ๒*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะอ่านโฆษณาสินค้าที่มีภาษาอังกฤษให้คนรับใช้ฟัง* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๐๘ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๓ ***สถานการณ์ที่ ๔*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะอนุญาตให้คนรับใช้กลับไปเยี่ยมพ่อแม่ที่บ้านต่างจังหวัด* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๕๔ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๔ ส่วน ***สถานการณ์ที่ ๕*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยไปโอนเงินทางธนาคารให้พ่อแม่ของคนรับใช้ซึ่งต้องใช้เงินด่วน* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๖๖ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๕ และ ***สถานการณ์ที่ ๖*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้คนรับใช้ยืมไปจ่ายค่าผ่าตัดให้พ่อหรือแม่ที่ป่วยหนัก* มีน้ำหนักความรุนแรง ๑๘๓ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงที่สุด

จากผลการประเมินน้ำหนักสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าดังกล่าว จะสังเกตเห็นว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์อันดับที่ ๑ – ๓ มีค่าใกล้เคียงกันและทั้งสามอันดับยังมีค่าน้อยกว่าสถานการณ์อันดับที่ ๔ – ๖ อย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงจัดให้สถานการณ์ที่มีความรุนแรงอันดับที่ ๑ – ๓ อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ส่วนสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงในอันดับที่ ๔ – ๖ ก็มีค่าความรุนแรงใกล้เคียงกัน และมีค่ามากกว่าสามอันดับแรกอย่างชัดเจน จึงจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๑๙</u> แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง**

| การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง | | |
|---|---|---|
| ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ | อันดับที่ | สถานการณ์ |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | ๑ | สอนวิธีส่ง sms |
| | ๒ | อ่านข่าวดาราที่ชอบให้ฟัง |
| | ๓ | แปลโฆษณาสินค้าที่มีภาษาอังกฤษ |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | ๔ | อนุญาตให้กลับไปเยี่ยมบ้านที่ต่างจังหวัด |
| | ๕ | โอนเงินทางธนาคารให้พ่อแม่ของคนรับใช้ซึ่งต้องใช้ด่วน |
| | ๖ | ไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมไปจ่ายค่าผ่าตัดให้พ่อหรือแม่ที่ป่วยหนัก |

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำสถิติการปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### ๓.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ทั้งหมด ๖๒๔ คำตอบ แบ่งเป็นคำตอบในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๓๑๒ คำตอบ และคำตอบในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๓๑๒ คำตอบ ปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๒๐</u> แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก (ร้อยละ)**

| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิก | | รุนแรงน้อย | | รุนแรงมาก | |
| | | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ |
| บอกเลิก | ใช้กลวิธีทางภาษา | ๒๓๒ | **๗๔.๓๖** | ๙๘ | **๓๑.๔๑** |
| | ใช้วิธีอื่น | ๓ | **๐.๙๖** | - | - |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า* | | | | |
| | - ทำตามสัญญา | ๗ | ๒.๒๔ | ๑๒๕ | ๔๐.๐๖ |
| | - ทำอย่างอื่น | ๔๔ | ๑๔.๑๐ | ๘๗ | ๒๗.๘๘ |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น* | | | | |
| | - เฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) | ๒๖ | ๘.๓๓ | ๒ | ๐.๖๔ |

จากตารางแสดงให้เห็นว่า

๑. ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๗๔.๓๖ และบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น ร้อยละ ๐.๙๖ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะบอกเลิกสัญญาน้อยลง คือ จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๓๑.๔๑ และไม่ใช้การบอก

เลิกสัญญาด้วยวิธีอื่นเลย แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ทั้งๆ ที่ข้อมูลคำตอบในแต่ละสถานการณ์ที่นำมาเปรียบเทียบกันได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพิจารณาเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา

๒. สำหรับการไม่บอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยพบว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา (โดยการทำอย่างอื่นและทำตามสัญญา) มากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยอย่างเห็นได้ชัด ส่วนการทำเฉยๆ ซึ่งยิ่งถือว่าไม่สุภาพจะปรากฏน้อยลงเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าที่เลือกไม่บอกเลิกสัญญา มีเหตุผลในการทำตามสัญญาและการทำเฉยๆ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แตกต่างกัน ดังนี้

๑. ผู้พูดจะเลือกทำตามสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย โดยเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก จะเกี่ยวข้องกับความสำคัญของเรื่องที่สัญญาและความสามารถของผู้พูดในการทำสิ่งที่สัญญาได้โดยที่ตนเองไม่เดือดร้อน ส่วนเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย คือ เรื่องที่สัญญาไว้ใช้เวลาน้อย และถึงอย่างไรก็ต้องทำอยู่ดี แสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ผู้พูดก็มีเหตุผลหลักในการทำตามสัญญาต่างกันด้วย

๒. ผู้พูดจะเลือกทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย มากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก และเหตุผลของการทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย คือ ผู้พูดคิดว่ายังมีโอกาสอื่นที่สามารถทำสิ่งที่สัญญาได้ และเรื่องที่สัญญาไม่มีความสำคัญมากนัก สำหรับเหตุผลของการทำเฉยๆ ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก คือ ผู้พูดคิดว่ายังมีโอกาสอื่นที่สามารถทำสิ่งที่สัญญาได้ และเห็นว่าผู้ฟังเป็นเพียงคนรับใช้จึงไม่จำเป็นต้องสนใจ ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากค่านิยมในการคำนึงถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคลในวัฒนธรรมไทย

นอกจากความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต่อไปผู้วิจัยจะศึกษา

ว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือไม่ อย่างไร

### ๓.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้ง ๑๑ กลวิธี ซึ่งแสดงในตารางที่ ๑๓ ดังกล่าวข้างต้น เป็นข้อมูลที่ได้จากคำตอบทั้งหมดของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าโดยยังมิได้จำแนกการปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกเป็นการปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แล้วจึงพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษากับความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันต่อไป

การบอกเลิกสัญญาในหนึ่งคำตอบ ผู้พูดอาจใช้ถ้อยคำมากกว่าหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีมากกว่าหนึ่งกลวิธี ดังนั้นผู้วิจัยจะคำนวณค่าความถี่ร้อยละของการปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ต่อจำนวนครั้งทั้งหมดที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับ คือ สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๕๓๑ ครั้ง และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๒๕๑ ครั้ง ซึ่งมีค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ดังแสดงในตาราง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๒๑</u> แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่าง ๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก**

| การปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า (เจ้านาย) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | |
|---|---|---|---|---|
| กลวิธี | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | |
| | ความถี่ (ครั้ง) | ร้อยละ | ความถี่ (ครั้ง) | ร้อยละ |
| ๑. การผัดเวลา | ๒๓๔ | **๔๔.๐๗** | ๘๒ | **๓๒.๖๗** |
| ๒. การชี้แจงเหตุผล<br>- เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง<br>- เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | ๑๖๐<br>(๑๔๒)<br>(๑๘) | **๓๐.๑๓**<br>(๒๖.๗๔)<br>(๓.๓๙) | ๗๒<br>(๖๓)<br>(๙) | **๒๘.๖๘**<br>(๒๕.๐๙)<br>(๓.๕๙) |
| ๓. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๖๘ | **๑๒.๘๑** | ๓๓ | **๑๓.๑๕** |
| ๔. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๑๑ | **๒.๐๗** | ๒๖ | **๑๐.๓๖** |
| ๕. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๑๖ | ๓.๐๑ | ๗ | ๒.๗๙ |
| ๖. การแนะนำ | ๑๓ | ๒.๔๕ | ๙ | ๓.๕๘ |
| ๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๑๓ | ๒.๔๔ | ๕ | ๑.๙๙ |
| ๘. การขอร้อง/อ้อนวอน | ๑ | ๐.๑๙ | ๘ | ๓.๑๙ |
| ๙. การใช้คำแสดงความลังเล | ๘ | ๑.๕๑ | - | - |
| ๑๐. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๖ | ๑.๑๓ | ๒ | ๐.๘ |
| ๑๑. การปลอบไม่ให้กังวล | ๑ | ๐.๑๙ | ๗ | ๒.๗๙ |
| รวม | ๕๓๑ | ๑๐๐ | ๒๕๑ | ๑๐๐ |

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นภาพรวมความสัมพันธ์ของสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก กับการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง โดยสรุปดังนี้

๑. การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก มีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนี้

ทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก จะปรากฏค่าความถี่ของกลวิธีที่ใช้มากที่สุด ๓ อันดับแรก เหมือนกัน โดยกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก คือ การผัดเวลา ปรากฏร้อยละ ๔๔.๐๗ และร้อยละ ๓๒.๖๗ ตามลำดับ กลวิธีที่ปรากฏรองลงมาเป็นอันดับที่สอง คือ การชี้แจงเหตุผล ปรากฏร้อยละ ๓๐.๑๓ และ ร้อยละ ๒๘.๖๘ ตามลำดับ ส่วนอันดับ

ที่สาม คือ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ปรากฏร้อยละ ๑๒.๘๑ และร้อยละ ๑๓.๑๕ ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่ก็มักจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะช่วยลดน้ำหนักของถ้อยคำที่อาจทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง และยังเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของตนด้วย เนื่องจากกลวิธีที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมีค่าการปรากฏแตกต่างกันน้อยมาก จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่แตกต่างกัน

๒. การผัดเวลาเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก แต่ก็พบว่าผู้พูดใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก น่าจะเป็นเพราะเรื่องที่สัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยเป็นเรื่องที่ไม่มีความสำคัญเร่งด่วน แต่เรื่องที่สัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วน จึงไม่ควรที่จะผัดเวลาไป และในบางกรณีก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาได้ด้วย ดังนั้น ผู้พูดจึงไม่นิยมใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แต่จะใช้กลวิธีอื่นที่ช่วยให้เกิดความสุภาพมากขึ้นแทน เช่น การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา ซึ่งปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยอย่างชัดเจน

### ๓.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ากับสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก

๒. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันอาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีบางกลวิธี แต่ก็ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญใน**การเลือกใช้กลวิธี**บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าที่เลือกบอกเลิกสัญญาก็จะใช้กลวิธีการบอกเลิกในทำนองเดียวกันทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก กล่าวคือ ผู้พูดมักจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อ

ความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา โดยอาจกล่าวถ้อยคำในการบอกเลิกโดยอ้อมหรือมีการตกแต่งถ้อยคำ เพื่อลดการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟังและรักษาหน้าของผู้ฟัง ในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของผู้พูดเองด้วย

## ๓.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

### ๓.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

หมายถึง ผู้พูดแสดงเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ แต่มิได้ใช้การกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยตรง กลับใช้วิธีอื่นทำให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการยกเลิกสัญญา จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง พบว่ามีผู้พูดเลือกใช้การบอกเลิกสัญญาโดยวิธีอื่น ร้อยละ ๐.๔๘ ได้แก่ **การใช้สื่อกลางในการบอกเลิกสัญญา** ซึ่งปรากฏทั้งสิ้น ๓ ครั้ง คือ เขียนโน้ตติดไว้ว่าไม่ว่าง ติดสอบ และขอโทษ (อ่านข่าวดาราให้ฟังและแปลโฆษณาที่มีภาษาอังกฤษ) เขียนโน้ตบอกว่าตนมีสอบเวลานั้นพอดี พร้อมทั้งแปลบทความในส่วนที่เป็นภาษาอังกฤษให้ด้วย (แปลโฆษณาที่มีภาษาอังกฤษ) จะเห็นได้ว่าการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ปรากฏใช้น้อยมากเมื่อเทียบกับการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงมาก เช่น สถานการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาในการอนุญาตให้คนรับใช้ (ผู้ฟัง) กลับไปเยี่ยมบ้านที่ต่างจังหวัด หรือสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาที่จะไปโอนเงินให้พ่อแม่ของคนรับใช้ (ผู้ฟัง) ที่ต้องการใช้เงินด่วน ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของผู้ฟังโดยตรง ผู้พูดจึงต้องแสดงความรับผิดชอบอย่างมาก ทำให้ไม่ปรากฏการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นเลย

### ๓.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

สำหรับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานี้ ผู้พูดอาจหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟังโดยการไม่บอกเลิกสัญญาแต่ยังคงทำตามสัญญาหรือทำอย่างอื่นทดแทนเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้พูดทำเฉยๆ (ไม่บอกเลิกสัญญาและไม่ทำตามสัญญาด้วย) จะกลายเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากยิ่งขึ้น เพราะอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่เห็นความสำคัญของคำสัญญานั้น และไม่คำนึงถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ฟังกับผู้

พูดด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการไม่บอกเลิกสัญญาเป็น ๒ แบบ คือ การหลีกเลี่ยงการทำวัจน-กรรมที่คุกคามหน้า และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น ดังนี้

๑) **การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า** ในงานวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้พูดไม่บอกเลิกสัญญาเพราะต้องการหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง โดยผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญา หรือทำอย่างอื่นทดแทน

**การทำตามสัญญา**ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา แต่กลับทำตามที่ตนได้สัญญาไว้ทุกประการ แม้ว่าผู้พูดจะมีเหตุจำเป็นอื่นที่จะต้องทำในเวลาเดียวกันก็ตาม นับเป็นการกระทำที่รักษาหน้าผู้ฟังมากที่สุด ปรากฏทั้งสิ้น ๑๓๒ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๕

ส่วน**การทำอย่างอื่นทดแทน** ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เพื่อบอกเลิกสัญญา และไม่ได้กระทำสิ่งใดที่จะแสดงให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการจะบอกเลิกสัญญานั้น แต่ผู้พูดกลับกระทำอีกสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขสถานการณ์หรือเพื่อหาทางออกให้ตนเองและผู้ฟังในสถานการณ์ที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างหนึ่ง พบทั้งสิ้น ๑๓๑ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ โดยแต่ละคำตอบอาจปรากฏวิธีการทำอย่างอื่นมากกว่า ๑ ครั้ง หรือมากกว่า ๑ วิธี ก็ได้ ดังนั้นจึงปรากฏการทำอย่างอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ทั้งสิ้น ๑๓๘ ครั้ง ประกอบด้วย ๑. การเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ ๒. การให้ผู้อื่นทำสิ่งที่สัญญาแทนตน และ ๓. การทำอย่างอื่นเพื่อแก้ปัญหา

๒) **การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น** ในงานวิจัยนี้ได้แก่ **การทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา)** ซึ่งหมายถึง ผู้พูดนิ่งเฉย ไม่กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการใดๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการบอกเลิกสัญญา และขณะเดียวกันก็มิได้ทำตามสัญญานั้น ซึ่งถือเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง (FTA – face threatening acts) อย่างรุนแรงยิ่งกว่าการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากผู้พูดมิได้แสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้าว่าตนจะไม่ทำตามสัญญา หากเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องสำคัญก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง เพราะผู้ฟังอาจไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน อีกทั้งยังเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้ให้ความสำคัญต่อคำสัญญาและหน้าของผู้ฟังเลยจึงเพิกเฉยต่อคำสัญญานั้น จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกที่จะทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ทั้งสิ้น ๒๘ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๙

จากการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น พบว่าเมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าประสบกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญา โดยปรากฏการใช้กลวิธีทางภาษาใน

การบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๑ กลวิธี ซึ่งผู้พูดส่วนใหญ่จะเลือกใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อความสุภาพในการบอกเลิก แต่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก โดยมักจะใช้ถ้อยคำ ๒ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยความรุนแรงของสถานการณ์มีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า แต่ไม่มีผลต่อ**การเลือกใช้กลวิธี**ในการบอกเลิกสัญญา

การศึกษาในบทนี้เป็นการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า และความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้น แต่ในกรณีที่ผู้พูดเป็นผู้ที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ผลของการศึกษาอาจแตกต่างออกไป ดังนั้น ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาการบอกเลิกสัญญา และความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ ๔

# การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้กำหนดสถานการณ์ที่เพื่อนต้องบอกเลิกสัญญาต่อเพื่อน ผู้วิจัยมีสมมติฐานในเบื้องต้นว่าสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา ผลการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๑. การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

๒. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

๓. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา กับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

๔. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญา เนื่องจากการไม่บอกเลิกสัญญาก็สามารถสะท้อนการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทยได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่าการที่ผู้พูดเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น มีความสัมพันธ์กับสถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง รวมทั้งยังมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันด้วย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๔.๑ การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีสถานภาพเป็นเพื่อนที่ต้องบอกเลิกสัญญากับเพื่อน (ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง) จำนวน ๒๐๐ คน ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่มีสถานการณ์สมมติ ๖ สถานการณ์ ผลการเก็บข้อมูลพบว่าบางกรณีกลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาที่จะทำหน้าที่พิธีกรบนเวทีให้แก่เพื่อนที่เป็นผู้รับผิดชอบงาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน ตอบว่า “ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะคิดว่าอาจจะมีคนที่เหมาะสมจะเป็นพิธีกรมากกว่าเรา” ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจสถานการณ์ที่กำหนดว่าผู้พูดได้สัญญาว่าจะรับหน้าที่พิธีกรไว้ก่อนแล้ว หากบอกเลิกสัญญาอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานที่เพื่อนเป็นผู้รับผิดชอบ การที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลว่าคิดว่ามีคนที่เหมาะสมที่จะเป็นพิธีกรมากกว่าตน แสดงว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่เสนอตัวเพื่อรับหน้าที่เป็นพิธีกรตั้งแต่แรก ฉะนั้น การสัญญาในสถานการณ์นี้จึงไม่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงไม่นำคำตอบจากกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจแบบสอบถามมาใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย ทำให้ได้ข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ทั้งหมด ๑,๑๙๙ คำตอบ

ในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานั้น ผู้พูดจะต้องชั่งน้ำหนักข้อดีและข้อเสียของการทำหรือไม่ทำวัจนกรรมก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกว่าจะทำวัจนกรรมหรือไม่ (Brown and Levinson, 1978) ซึ่งการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกสัญญามีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นเดียวกับวัจนกรรมอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ ๑ * ดังนั้น เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดบางคนจึงเลือกที่จะบอกเลิกสัญญา แต่บางคนก็เลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา ซึ่งผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญานั้น ทำอย่างอื่น หรือนิ่งเฉย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

การปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (ไม่จำแนกว่าอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยหรือรุนแรงมาก) มีค่าความถี่การปรากฏคิดเป็นร้อยละ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๒๒</u> แสดงการปรากฏของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| การบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (ร้อยละ) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกสัญญา | | การไม่บอกเลิกสัญญา | | |
| ใช้กลวิธีทางภาษา | ใช้วิธีอื่น | การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า | | การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น |
| | | ทำตามสัญญา | ทำอย่างอื่น | ทำเฉยๆ(ไม่ทำตามสัญญา) |
| ๗๘.๖๕ | ๐.๘๓ | ๔.๘๔ | ๑๔.๖๘ | ๑.๐๐ |
| ๗๙.๔๘ | | ๒๐.๕๒ | | |

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญาเมื่อไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ร้อยละ ๗๙.๔๘ โดยแบ่งเป็นการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๗๘.๖๕ และการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นอีก ร้อยละ ๐.๘๓ ส่วนการไม่บอกเลิกสัญญาปรากฏทั้งสิ้นร้อยละ ๒๐.๕๒ แบ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (face threatening acts หรือ FTA) (โดยทำตามสัญญาและทำอย่างอื่น) ร้อยละ ๑๙.๕๒ และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น (ทำเฉยๆ) อีกร้อยละ ๑.๐๐

* ดูบทที่ ๒ หน้า ๒๗

การเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาหรือไม่บอกเลิกสัญญานั้น ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพและความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปในหัวข้อ ๔.๓ ส่วนในหัวข้อ ๔.๒ ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง โดยพิจารณากลวิธีทางภาษา วัตถุประสงค์ของกลวิธี และการปรากฏร่วมของกลวิธี ตามลำดับ

## ๔.๒ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

การบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดแสดงเจตนาต่อผู้ฟังว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่เคยสัญญาไว้กับผู้ฟัง

จากข้อมูลคำตอบในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังทั้งสิ้น ๑,๑๙๙ คำตอบ พบการบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา จำนวน ๙๔๓ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๕ ทั้งนี้ส่วนใหญ่พบการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ในแต่ละคำตอบตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยนำคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญามาแบ่งออกเป็นถ้อยคำตามแนวคิดทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยพิจารณาจาก

๑) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนความเงียบระหว่างถ้อยคำ

๒) เนื้อความที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ

๒. วิเคราะห์ว่าถ้อยคำแต่ละถ้อยคำจัดเป็นกลวิธีใดบ้าง โดยพิจารณาจาก

๑) รูปภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ เช่น ผู้พูดกล่าวว่า “ขอโทษ” รูปภาษา “ขอโทษ” สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เป็นต้น

๒) หลักเกณฑ์ทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ อาทิ ทฤษฎีวัจนกรรม (SPEECH ACT) (Searle 1969) แนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพ (Brown and Levinson 1978, 1987) ซึ่งได้เสนอกลวิธีความสุภาพไว้ ประกอบการพิจารณาด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังทั้งหมด พบว่ามีการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๒,๘๘๑ ครั้ง ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึง ๓ ประเด็น ดังนี้ ๑. กลวิธีการบอกเลิกสัญญา โดยเรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏ ๒. วัตถุประสงค์ในการใช้กลวิธีดังกล่าว และ ๓. การปรากฏร่วมของกลวิธี

### ๔.๒.๑ กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ในการแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ

จากข้อมูลของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังปรากฏกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๑๕ กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีความสุภาพ และกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ๔.๒.๑.๑ กลวิธีความสุภาพ

หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ ซึ่ง Brown and Levinson (1978, 1987) กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพไว้ ๓ แบบ ได้แก่ ๑.การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านบวกหรือความสุภาพด้านบวก (Positive Politeness) ๒.การตกแต่งถ้อยคำเพื่อรักษาหน้าด้านลบหรือความสุภาพด้านลบ (Negative Politeness) และ ๓. กลวิธีอ้อม (off record)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Brown and Levinson (1978, 1987) มาใช้นิยามกลวิธีความสุภาพว่า หมายถึงวิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ โดยอาจใช้ถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาการบอกเลิกสัญญา หรืออาจมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อวัตถุประสงค์เรื่องความสุภาพ เช่น เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เป็นต้น

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบทั้งสิ้น ๑๔ กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

##### ๔.๒.๑.๑.๑ การชี้แจงเหตุผล

บีบีและคัมมิ่ง (Beebe and Cumming 1985) (อ้างถึงใน Al-Shalawi, 1997) ได้รวมการกล่าวแก้ตัว การให้เหตุผล และการอธิบายไว้เป็นกลวิธีเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงนิยามการชี้แจงเหตุผลในงานวิจัยนี้ตามแนวคิดของบีบีและคัม-มิ่ง (Beebe and Cumming 1985) ว่าหมายถึง การให้เหตุผล การอธิบาย หรือการกล่าวแก้ตัวโดยอ้างถึงปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวไม่ใช่ความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้พูดที่ต้องการจะบอกเลิกสัญญาเอง

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการชี้แจงเหตุผล ทั้งสิ้น ๘๖๕ ครั้ง แบ่งตามเนื้อหาของเหตุผล ดังนี้

๑) เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง

หมายถึง การที่ผู้พูดให้เหตุผลเจาะจงถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ โดยอาจระบุถึงสิ่งอื่นที่ผู้พูดจำเป็นต้องทำในเวลาเดียวกัน หรืออ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงเป็นเหตุผลที่มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือกว่าการบอกเหตุผลกว้างๆ (ซึ่งจะกล่าวถึงเป็นลำดับต่อไป) ปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๘๒๗ ครั้ง แบ่งตามลักษณะของเหตุผลได้ ดังนี้

ก. การแสดงความจำเป็น

หมายถึงการที่ผู้พูดให้เหตุผลที่ระบุถึงปัจจัยภายนอกที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้อย่างเฉพาะเจาะจง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเรื่องอื่นที่สำคัญต้องทำ และชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องทำสิ่งนั้นในเวลาเดียวกับที่สัญญาไว้

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยมใช้การชี้แจงเหตุผลที่แสดงความจำเป็นมากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่น่าจะแสดงให้เห็นความจำเป็นของผู้พูดที่จะต้องทำสิ่งอื่นที่มีความสำคัญจนต้องผิดสัญญา ทำให้ผู้ฟังเกิดความเห็นใจและเข้าใจความจำเป็นของผู้พูดได้มากกว่าวิธีอื่น

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้มีสอบนะ ขอโทษจริงๆ ยังอ่านหนังสือไม่จบเลย ไว้คราวหน้าเราช่วยแน่ๆ นะ ขอโทษที (๒๐๗)
- ขอโทษจริงๆ ฉันคงไปซื้อของกับเธอไม่ได้แล้วหละ ฉันเพิ่งนึกขึ้นได้ว่า ฉันต้องสอบฟังภาษาอังกฤษตอน ๔ โมงครึ่ง แต่ถ้าเธอไม่คิดว่ามันจะเย็นมากเกินไป ฉันสอบเลิก ๖ โมง เธอจะรอฉันแล้วไปด้วยกันก็ได้ (๒๐๘)
- ขอโทษนะ วันนั้นเราก็จะมีสอบอีกวิชาหนึ่งพอดี อ่านเองก่อนละกันนะ ถ้าไม่เข้าใจค่อยมาถามนะ (๒๐๙)

จากตัวอย่าง ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่ระบุถึงเหตุผลที่มีความจำเป็นหรือความสำคัญซึ่งทำให้ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ได้แก่ การสอบซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้พูดที่เป็นนักเรียน เมื่อผู้พูดอ้างถึงเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ว่าผู้พูดมีความจำเป็นจริงๆ จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลในการบอก

เลิกสัญญามากที่สุด โดยผู้พูดส่วนมากจะพยายามแสดงความสุภาพมากขึ้น ด้วยการให้เหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง (Natthaporn Panpothong 2001 : 67) ซึ่งก็คือการอธิบายให้ผู้ฟังทราบว่าตนมีความจำเป็นอะไรจึงไม่สามารถทำตามสัญญาได้ เป็นกลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เพราะเป็นการแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะทำให้ผู้ฟังผิดหวัง แต่ผู้พูดมีเหตุจำเป็นจริงๆ จึงต้องบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาลงได้จึงเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

ข. การอ้างถึงบุคคลที่สาม

หมายถึงการอ้างถึงบุคคลที่สามที่ทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ เป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าการที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญานั้นไม่ใช่ความผิดของผู้พูดทั้งหมด แต่เป็นเพราะมีบุคคลที่สามมาทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้

จากข้อมูลพบว่าบุคคลที่สามที่ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังอ้างถึง ได้แก่ “อาจารย์” เนื่องจากสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถามเป็นเหตุการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาเพราะอาจารย์นัดสอบ ผู้พูดจึงอ้างถึงอาจารย์ เพื่อช่วยลดน้ำหนักความผิดของตน

*ตัวอย่าง*

- แก ขอโทษ ฉันคงไปซื้อของกับแกไม่ได้แล้วหละ เพราะฉันเพิ่งนึกได้ว่าอาจารย์นัดสอบฉันพรุ่งนี้ตอนเย็นเหมือนกัน (๒๑๐)
- ขอโทษนะ แกหาคนอื่นแทนเราได้ไหมอ่ะ พอดีอาจารย์เขานัดสอบเราตอนนั้นพอดีอ่ะ เดี๋ยวพอเราสอบเสร็จเราจะรีบกลับมาช่วยงานนะ (๒๑๑)
- ขอโทษด้วยนะ อาจารย์...ดันนัดสอบเวลาที่สัญญาว่าจะไปติวให้คงไปติวให้ไม่ได้แล้ว (๒๑๒)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยอ้างถึงบุคคลที่สาม ได้แก่ “อาจารย์” ซึ่งในสังคมไทยถือว่าอาจารย์มีสถานภาพสูงกว่านักเรียน (ผู้พูด) ดังนั้น เมื่อผู้พูดให้เหตุผลในการบอกเลิกสัญญาโดยอ้างบุคคลที่สามที่มีสถานภาพสูงกว่าตนก็ย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจและเห็นใจ เพราะในกรณีนี้ผู้พูดมิได้ต้องการบอกเลิกสัญญาเอง แต่เป็นเพราะผู้พูดไม่อาจขัดบุคคลที่สามที่อ้างถึงได้ การอธิบายเหตุผลเช่นนี้เป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังและผู้พูดเองด้วย

๒) เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง

หมายถึง การที่ผู้พูดบอกเหตุผลอย่างกว้าง ๆ โดยมิได้ระบุสาเหตุที่ชัดเจนที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ สังเกตได้จากการใช้รูปภาษาว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลอื่นที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จึงต้องบอกเลิกสัญญา

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้กลวิธีนี้ ๓๘ ครั้ง โดยส่วนใหญ่จะใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น เนื่องจากการบอกเหตุผลกว้างๆ อาจไม่สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อคำสัญญาเท่าที่ควร ผู้พูดจึงต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นเพื่อให้การแสดงวัจนกรรมมีความสุภาพมากขึ้น เช่น การชี้แจงเหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลใดที่ทำให้ไม่ว่าง หรืออาจใช้ร่วมกับการผัดเวลา เพื่อให้ผู้ฟังยังมีความหวังว่าผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาในอนาคต เป็นต้น

*ตัวอย่าง*

- ไม่ว่างแล้วละ ไว้วันหลังนะ (๒๑๓)
- วันนั้นไม่ว่าง เปลี่ยนวันได้ไหม (๒๑๔)
- ขอโทษที เราไม่ว่างจริงๆ เรามีนัดสอบกับอาจารย์ ไว้โอกาสหน้านะ (๒๑๕)
- ขอโทษจริงๆ นะ พรุ่งนี้เช้าเราไม่ว่างซะแล้ว เราติดสอบอ่ะ เราช่วยทำก่อนวันนั้นได้ไหม หรือเดี๋ยวเราจะหาเพื่อนมาช่วยทำนะ ขอโทษด้วยจริงๆ (๒๑๖)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดได้ให้เหตุผลที่ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังว่า “ไม่ว่าง” ซึ่งแสดงว่าผู้พูดอาจมีสิ่งอื่นที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน มิได้คิดจะไม่ทำตามสัญญาโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่เห็นความสำคัญของเรื่องที่สัญญาแต่อย่างใด ซึ่งเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson 1978, 1987) ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าของตนเองด้วย

แต่การบอกว่า “ไม่ว่าง” นี้ยังไม่อาจแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าสิ่งที่ทำให้ผู้พูดไม่ว่างนั้น มีความสำคัญหรือเป็นเรื่องจำเป็นมากน้อยเพียงใด การชี้แจงเหตุผลแบบกว้างๆ เพียงอย่างเดียวจึงไม่เป็นที่นิยม ผู้พูดจึงมักจะใช้กลวิธีนี้ร่วมกับการชี้แจงเหตุผลแบบชี้เฉพาะเจาะจง เพื่อให้เหตุผลมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้พูดให้เหตุผลกว้างๆ ว่าไม่ว่างแล้วบอกเหตุผลอ้างถึงบุคคลที่สามในตัวอย่างที่ (๒๑๕) และบอกเหตุผลแสดงความจำเป็นว่าผู้พูดติดสอบในตัวอย่างที่ (๒๑๖) ด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ผู้วิจัยพบว่าการชี้แจงเหตุผลทั้งเหตุผลชี้เฉพาะเจาะจงและเหตุผลกว้างๆ ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้พูดอาจใช้คำว่า “พอดี” “บังเอิญ” หรือ “เผอิญ” ประกอบการชี้แจงเหตุผลต่างๆ ด้วย เนื่องจากคำเหล่านี้จะช่วยให้เหตุผลของผู้พูดดูเป็นเรื่องบังเอิญซึ่งผู้พูดไม่ตั้งใจให้เกิดขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นว่าเหตุผลนั้นอยู่นอกเหนือความสามารถในการควบคุมของผู้พูด (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๔๒ - ๔๓) อันจะส่งผลให้เหตุผลของผู้พูดมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ และน่าเห็นใจมากขึ้น

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษนะ พอดีนึกขึ้นได้ว่ามีสอบตอนเย็น ขอเลื่อนไปมะรืนตอนเย็นละกัน (๒๑๗)
- ขอโทษที ไปไม่ได้แล้วจริงๆ พอดีอาจารย์นัดสอบเสาร์นี้เหมือนกัน เอาไว้โอกาสหน้านะ (๒๑๘)
- เราบังเอิญติดสอบตอนนั้นพอดี ขอโทษจริงๆ นะ เดี๋ยวเราหาคนอื่นเป็นพิธีกรแทนเรานะ (๒๑๙)
- เฮ้ย เผอิญมีสอบพรุ่งนี้พอดีเลยอ่ะ โทษทีว่ะ ไปเสาร์หน้าได้ไหม (๒๒๐)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำว่า “พอดี” “บังเอิญ” และ “เผอิญ” ประกอบการให้เหตุผล เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าเหตุที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ผู้พูดอาจไม่ทราบมาก่อนที่จะได้ให้สัญญากับผู้ฟัง เป็นเรื่องที่อยู่เหนือการคาดคิดและการควบคุมของผู้พูด อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าสถานการณ์นี้ไม่ใช่ความผิดของผู้พูดที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้

### ๔.๒.๑.๑.๒ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ

โฮล์ม (Holmes 1990) ได้อธิบายว่า การขอโทษ หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้คำพูด และจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔ : ๓๖) ได้นิยาม การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ว่าหมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังโดยใช้รูปภาษาที่แสดงเจตนาในการขอโทษ เช่น โทษ ขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ เสียใจ หรือขอให้ผู้ฟังยกโทษให้

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษตามจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔) ดังกล่าวแล้วข้างต้น

จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษทั้งสิ้น ๖๒๔ ครั้ง และแบ่งตามรูปภาษาเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑) การกล่าวคำขอโทษ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนิยามตามจีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๔๔ : ๓๖) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดจึงกล่าวขอโทษผู้ฟัง โดยใช้คำว่า “ขอโทษ” ซึ่งหมายถึงขอให้ยกเว้นโทษ ใช้เป็นคำสุภาพเมื่อรู้สึกว่าจะเป็นการล่วงเกินผู้อื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖ : ๑๗๑) นอกจากนี้ คำที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้เพื่อแสดงเจตนาขอโทษในงานวิจัยนี้ยังปรากฏคำว่า “ขออภัย” “ขอประทานโทษ” และ “โทษ” ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากการกร่อนเสียงคำต้นออกไปด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการกล่าวคำขอโทษทั้งหมด ๖๑๙ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษด้วยว่ะ ลืมบอกไปว่าวันนี้มีสอบ เดี๋ยวถ้าสอบเสร็จเดี๋ยวไปเป็นเพื่อน (๒๒๑)
- ขอโทษที ไปเลี้ยงข้าวไม่ได้ตามสัญญา ไว้วันหลังที่ว่างตรงกันใหม่นะจะพาไปเลี้ยง (๒๒๒)
- เราไปเที่ยวบ้านเธอไม่ได้แล้ว เรามีติดสอบพอดี ขอโทษนะจ๊ะ (๒๒๓)
- โทษจริงๆ เพื่อน พรุ่งนี้มีสอบ ไว้วันหลังละกันนะ (๒๒๔)
- โทษทีแก เพิ่งนึกได้ เอาไว้วันหลังนะ (๒๒๕)

จากตัวอย่างผู้พูดกล่าวคำขอโทษต่อผู้ฟังเพื่อแสดงความรู้สึกสำนึกผิดที่ตนต้องบอกเลิกสัญญาซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนได้ เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวังหรืออาจขุ่นเคืองที่ผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจำนวนมากจึงเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในการบอกเลิกสัญญาเพื่อลดการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ซึ่งบราวน์และเลวินสัน จัดให้การขอโทษเป็นกลวิธีหนึ่งของความสุภาพด้านลบ (negative politeness) (Brown and Levinson 1978 : 192-195)

๒) การแสดงความเสียใจ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามตามทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๑ : ๔๘) ว่า หมายถึง การที่ผู้พูดมุ่งแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้คำว่า “เสียใจ”

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแสดงความเสียใจ ๕ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เอ่อ คือพรุ่งนี้มีสอบ ขอโทษจริงๆนะ <u>เสียใจนะ</u> ที่ไปด้วยไม่ได้ไว้วันหลังนะ (๒๒๖)
- ไปไม่ได้ว่ะ <u>sorry</u> ต้องไปสอบ (๒๒๗)
- <u>Sorry ว่ะ</u> กูมีสอบ 555! (๒๒๘)

จากตัวอย่างที่ (๒๒๖) ผู้พูดใช้การแสดงความเสียใจโดยกล่าวคำว่า “เสียใจ” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนรู้สึกเสียใจที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้และต้องบอกเลิกสัญญา ส่วนตัวอย่างที่ (๒๒๗) – (๒๒๘) ผู้พูดใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “sorry” ซึ่งหมายความว่าเสียใจเช่นกัน นอกจากนี้ การใช้คำ “sorry” ในที่นี้ยังเป็นการแสดงความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังด้วย เนื่องจากการใช้ภาษาต่างประเทศร่วมกับภาษาไทยอาจไม่สุภาพหากใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดหรือคนที่ไม่คุ้นเคยกัน การแสดงความเสียใจนี้เป็นกลวิธีที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ (Brown and Levinson 1978, 1987) เพราะเมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าผู้พูดแสดงว่าตนก็รู้สึกเสียใจเช่นกันที่ต้องทำให้ผู้พูดผิดหวัง ย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้ เพราะผู้ฟังอาจเข้าใจได้ว่าผู้พูดมิได้มีเจตนาที่จะผิดสัญญาและรู้สึกผิดที่ไม่ทำตามสัญญา

กลวิธีการแสดงความเสียใจนี้ พบในกรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟังเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยจะอธิบายเปรียบเทียบในรายละเอียดในบทที่ ๕ ต่อไป

#### ๔.๒.๑.๑.๓ การผัดเวลา

Liao and Bresnahan (1996) จัดให้กลวิธีการผัดเวลา (postponement) เป็นกลวิธีหนึ่งในการปฏิเสธ และ Natthaporn Panpothong (2001) กล่าวถึงกลวิธีการผัดเวลาว่า ได้แก่ การที่ผู้พูดแสดงเจตนาว่าจะให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ตนทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยได้อ้างอิงนิยามข้างต้น และกำหนดให้การผัดเวลาในงานวิจัยนี้หมายถึง การขอเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดไม่สะดวกที่จะทำตามกำหนดเวลาที่ได้ให้สัญญาไว้เดิม

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการผัดเวลา ทั้งสิ้น ๕๗๓ ครั้ง ซึ่งผู้พูดอาจใช้การผัดเวลาโดยขอเลื่อนเวลาที่จะทำตามสัญญาให้เร็วขึ้นกว่ากำหนดเวลาเดิมที่สัญญาไว้ หรืออาจขอเลื่อนเวลาที่จะทำสิ่งที่ได้สัญญาไว้ให้ล่าช้าออกไปโดยบอกว่าจะทำภายหลังจากที่ได้ทำธุระหรืองานของตนเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ได้ มักจะปรากฏคำที่ใช้แสดงเวลาในอนาคตอยู่ในถ้อยคำด้วย

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษจริงๆ นะ เราติดสอบอ่ะ วันก่อนหน้านั้นได้เปล่า? (๒๒๙)
- พรุ่งนี้มีสอบอ่ะ ไปซื้อกันเลยเย็นนี้ได้ไหม (๒๓๐)
- ขอโทษนะ พรุ่งนี้ตอนเช้าคงช่วยไม่ได้แล้วหละ เย็นนี้เราจะช่วยแล้วกัน (๒๓๑)
- ขอโทษจริงๆ นะ พรุ่งนี้เช้าเราไม่ว่างซะแล้ว เราติดสอบอ่ะ เราช่วยทำก่อนวันนั้นได้ไหม หรือเดี๋ยวเราจะหาเพื่อนมาช่วยทำนะ ขอโทษด้วยจริงๆ (๒๓๒)
- ขอโทษทีนะ เผอิญพรุ่งนี้อาจารย์นัดสอบ ถ้ายังไงรอเราแป๊บนึง หลังสอบเสร็จไปกินกัน หรือถ้าไม่สะดวกยังไง เราขอเปลี่ยนเป็นอีกวันนะ ขอโทษจริงๆ (๒๓๓)
- พอดีมีสอบน่ะ ไว้มะรืนไปกินแทนกันนะ ว่างรึเปล่า (๒๓๔)
- เสาร์นี้เราคงไปเที่ยวบ้านเธอไม่ได้แล้วหละ เพราะอาจารย์นัดเราสอบในวันนี้ด้วยเช่นกัน เอาไว้วันหลังเราค่อยไปเที่ยวบ้านเธอนะ (๒๓๕)

จากตัวอย่างที่ (๒๒๙) – (๒๓๒) จะเห็นว่าผู้พูดใช้การผัดเวลาให้เร็วขึ้นโดยขอทำสิ่งที่สัญญาก่อนกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายเมื่อตนไม่สามารถทำตามสัญญาในเวลาเดิมได้ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อเรื่องที่สัญญากับผู้ฟังมาก ซึ่งถือเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟัง ขณะเดียวกันก็ยังเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะอาจช่วยให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะผู้พูดมีความพยายามที่จะทำให้ข้อสัญญาบรรลุผลตามความต้องการของผู้ฟังก่อน แม้ว่าจะมีปัจจัยอื่นมาทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาในกำหนดเวลาเดิมก็ตาม

ส่วนตัวอย่างที่ (๒๓๓) – (๒๓๕) จะเห็นว่าผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิง แต่ใช้การผัดเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาไปในอนาคต ซึ่งอาจเป็นอนาคตอันใกล้โดยกำหนดเวลาแน่นอน เช่น “หลังสอบ” “มะรืน” หรือกำหนดเวลาที่ไม่แน่นอน เช่น ”วันหลัง” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังยังมีความหวังว่าผู้พูดจะทำตามสัญญาในอนาคตโดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายในเรื่องที่สัญญากันไว้ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจึงนิยมใช้กลวิธีนี้เป็นลำดับที่ ๓ เพราะนอกจากจะช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังแล้ว ยังช่วยไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจผู้พูดด้วย

นอกจากนี้ ผู้พูดอาจผัดเวลา โดยการต่อรองกับผู้ฟังและถามความจำเป็นของการทำตามสัญญาในเวลาที่กำหนดก็ได้

*ตัวอย่าง*

- <u>รอได้ไหมล่ะ</u> เพราะพรุ่งนี้มีสอบ แต่ถ้าไม่ได้ก็ไปเถอะ แล้วจะหาโอกาสไปด้วยวันหลัง (๒๓๖)

กลวิธีผัดเวลาอีกลักษณะหนึ่งคือ การขอเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาโดยการแสดงเงื่อนไข หมายความว่าจะต้องเกิดเหตุการณ์ตามเงื่อนไขนั้นก่อน แล้วผู้พูดจึงจะทำตามสัญญา จะปรากฏรูปภาษาว่า “ถ้า...” ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) และรักษาหน้าของตนเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) ด้วย เนื่องจากการผัดเวลาด้วยรูปประโยคเงื่อนไขนี้มีลักษณะเป็นการออกตัวและแบ่งรับแบ่งสู้ ไม่บอกเลิกโดยสิ้นเชิง จึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ

*ตัวอย่าง*

- เราต้องขอโทษจริงๆ ที่ไปติวหนังสือให้ไม่ได้ เรามีสอบในวันนั้นพอดี <u>แต่ถ้าให้ติวก่อนวันสอบเราก็จะติวให้</u> (๒๓๗)
- ขอโทษจริงๆ ฉันมีสอบ <u>ถ้าฉันสอบเสร็จเดี๋ยวฉันมาช่วยเธอนะ</u> ขอโทษ (๒๓๘)
- เฮ้ย กูขอโทษว่ะ งั้นรอกูสอบเสร็จแล้วค่อยพาไปเลี้ยงได้ไหม <u>ถ้าได้ก็จะพาไปหลังสอบ</u> (๒๓๙)
- แก พรุ่งนี้เรามีสอบ ไปบ้านแกไม่ได้แล้วนะ ไว้ไปวันหลังละกัน <u>รีถ้าไปอาจจะไปช้าหน่อย</u> (๒๔๐)
- ขอโทษจริงๆ ฉันคงไปซื้อของกับเธอไม่ได้แล้วหละ ฉันเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าฉันต้องสอบฟังภาษาอังกฤษตอน ๔ โมงครึ่ง แต่<u>ถ้าเธอไม่คิดว่ามันจะเย็นมากเกินไป ฉันสอบเลิก ๖ โมง เธอจะรอฉันแล้วไปด้วยกันก็ได้</u> (๒๔๑)

จากตัวอย่าง ผู้พูดมิได้บอกเลิกสัญญาอย่างสิ้นเชิง แต่พยายามใช้กลวิธีการผัดเวลาด้วยการแสดงเงื่อนไข โดยกล่าวถ้อยคำที่มีลักษณะของการแบ่งรับแบ่งสู้ว่าผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาเมื่อเหตุการณ์เป็นไปตามเงื่อนไข เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังและผู้พูดเองด้วย

### ๔.๒.๑.๑.๔ การใช้คำแสดงความลังเล

หมายถึงการที่ผู้พูดใช้คำหรือถ้อยคำที่แสดงความลังเลหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา สังเกตได้จากรูปภาษาที่มีคำว่า “คง” “อาจ” “เกรงว่า” และ “สงสัย” เป็นต้น

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการใช้คำแสดงความลังเล ทั้งสิ้น ๑๔๖ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้เราคงเลี้ยงข้าวนายตอนเย็นไม่ได้แล้วหละ เราติดสอบตอนเย็นไว้เลี้ยงนายวันอื่นนะ (๒๔๒)
- เรามีสอบตอนเย็นนะ เราอาจจะไปกับเธอด้วยไม่ได้ แต่ถ้าเลิกสอบแล้วเราจะไปด้วยนะ (๒๔๓)
- ขอโทษด้วยจริงๆ นะ เราคงติวให้เธอไม่ได้แล้วหละ เพราะเรามีสอบพอดีเลย (๒๔๔)
- เราคงจะเป็นพิธีกรให้นายไม่ได้ นายคงต้องหาคนอื่นมาเป็นแทนเรา เพราะเราต้องไปสอบในตอนเช้า ต้องขอโทษนายด้วยจริงๆ (๒๔๕)
- โทษทีว่ะแก สงสัยคงต้องทำเองแล้วหละ พอดีมีสอบ (๒๔๖)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำที่แสดงความลังเลใจหรือไม่มั่นใจในการบอกเลิกสัญญา ได้แก่ “คง” “อาจ” และ “สงสัย” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดยังไม่มั่นใจในการตัดสินใจบอกเลิกสัญญาของตนนัก เพราะผู้พูดอาจยังไม่แน่ใจว่าจะทำตามสัญญาได้หรือไม่ เนื่องจากมีเรื่องอื่นที่จำเป็นต้องทำเช่นกัน กลวิธีนี้จะสามารถลดความไม่พอใจของผู้ฟังได้มากกว่าที่ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยตรง

นอกจากนี้ จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังยังพบการใช้คำอุทานแสดงความลังเลด้วย

*ตัวอย่าง*

- เอ่อ คือพรุ่งนี้มีสอบ ขอโทษจริงๆนะ เสียใจนะที่ไปด้วยไม่ได้ไว้วันหลังนะ (๒๔๗)
- เออ คือเราคงไปซื้อของเป็นเพื่อนไม่ได้ เพราะติดสอบพอดี ขอโทษนะ (๒๔๘)
- อ่า คือว่าเราต้องขอโทษจริงๆ นะ ที่เราบอกจะช่วยติวหนังสือให้วันสุดท้าย ก่อนสอบอ่ะ พอดีเราติดสอบพอดี ขอโทษจริงๆ เลื่อนเป็นวันอื่นได้ไหม

ขอโทษๆ นะ (๒๔๙)

จากตัวอย่าง คำอุทาน “เอ่อ” “เออ” “อ่า” จะแฝงความลังเลใจอยู่ในน้ำเสียงของผู้พูดด้วย เมื่อผู้พูดใช้คำอุทานนี้จึงแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่กล้าที่จะบอกเลิกสัญญาในทันที ซึ่งการใช้คำอุทานแสดงความลังเลเช่นนี้ก็นับเป็นกลวิธีความสุภาพเช่นกัน

**๔.๒.๑.๑.๕ การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา**

หมายถึงการที่ผู้พูดเสนอความช่วยเหลือหรือข้อเสนอที่ผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังทดแทนการทำตามสัญญาที่เคยให้ไว้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา ทั้งสิ้น ๑๓๔ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- ขอโทษนะ เราคงไปซื้อของด้วยไม่ได้แล้ว เพราะพรุ่งนี้เรามีสอบเดี๋ยวเราบอกเพื่อนอีกคนให้ไปแทนเราละกันนะ (๒๕๐)
- แก เราติดสอบอ่ะ เราไปเป็นพิธีกรให้แกไม่ได้แล้วอ่ะ โทษจริงๆ นะ ไม่รู้จะทำไงเหมือนกัน เดี๋ยวเราหาเพื่อนพูดเก่งๆ ไปให้แทนได้ไหม (๒๕๑)
- ขอโทษด้วยจริงๆ เราลืมไปว่าพรุ่งนี้เช้ามีสอบ เราไปช่วยพิมพ์รายงานไม่ได้แล้ว แต่ยังไงเราจะหาคนไปช่วยแทน แล้วจะโทรบอก ขอโทษนะ (๒๕๒)
- ขอโทษนะ เรามีนัดสอบตอนนั้นพอดีน่ะ เธอเอา lecture เราไปอ่านละกันนะ (๒๕๓)

จากตัวอย่างที่ (๒๕๐) – (๒๕๒) ผู้พูดบอกเลิกสัญญาโดยเสนอความช่วยเหลือในการหาผู้อื่นมาทำสิ่งที่สัญญาไว้แทนตนเอง ส่วนตัวอย่างที่ (๒๕๓) ผู้พูดได้เสนอที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำสิ่งที่สัญญาไว้ โดยที่ผู้ฟังยังคงได้รับประโยชน์จากการกระทำของผู้พูดไม่ต่างจากที่ได้สัญญาไว้ กล่าวคือ ตัวอย่างที่ (๒๕๓) นั้นเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้พูดสัญญาว่าจะช่วยติวหนังสือให้ผู้ฟังก่อนวันสอบหนึ่งวัน แต่เมื่อผู้พูดไม่สามารถติวหนังสือให้ผู้ฟังตามสัญญาได้ จึงเสนอให้ผู้ฟังยืมสมุดจด (lecture) ไปอ่านแทน

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดอาจให้ข้อเสนออื่นๆ เพื่อชดเชยความผิดของตนที่ไม่ทำตามสัญญาด้วย

*ตัวอย่าง*

- วันนี้ไม่ว่างจริงๆ มีสอบ เดี๋ยวค่อยไปเลี้ยงวันหลังนะ จะเลี้ยงทั้งเช้าและเย็นเลย (๒๕๔)

- เราขอโทษนะ เย็นพรุ่งนี้เราติดสอบ เอาไว้พรุ่งนี้เราว่างจะพาเธอไปเลี้ยงให้แพงกว่าเดิม ขอโทษจริงๆ นะ (๒๕๕)

- โทษที เพิ่งนึกได้ว่าติดสอบพอดี โทษจริงๆ เอาไว้หลังสอบเราติวให้ได้ป่ะ เอาถึงเช้าเลย (๒๕๖)

จากตัวอย่าง ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อชดเชยความผิดที่ตนไม่ทำตามสัญญาครั้งนี้ โดยผู้พูดจะเสนอผลประโยชน์เพิ่มเติม ให้ผู้ฟังเป็นพิเศษ ซึ่งอาจช่วยลดความไม่พอใจของผู้ฟังที่ถูกบอกเลิกสัญญาลงได้ และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นได้

กลวิธีการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญานี้ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังนิยมใช้มากเป็นอันดับที่ ๕ เนื่องจากเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความห่วงใยผู้ฟัง ต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ฟังในการแก้ปัญหา จัดเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ซึ่งจะช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังในการบอกเลิกสัญญาลงได้ อีกทั้งยังแสดงว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบต่อคำสัญญาและมีน้ำใจต่อผู้ฟัง ซึ่งเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

### ๔.๒.๑.๑.๖ การแนะนำ

หมายถึงการพยายามให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีเหตุผลบางประการที่เชื่อว่าการกระทำนั้นจะก่อประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Searle 1969) สำหรับการแนะนำในงานวิจัยนี้ หมายถึงการเสนอแนะแนวทางให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งผู้ฟังอาจเลือกที่จะทำตามคำแนะนำหรือไม่ก็ได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแนะนำ ทั้งสิ้น ๑๑๙ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เฮ้ย ขอโทษที ตอนเย็นไปไม่ได้แล้ว ลืมไปว่ามีสอบตอนเย็น ไปกันก่อนเลย ถ้าเสร็จแล้วจะตามไป (๒๕๗)

- เราคงไปซื้อของตอนเย็นกับนายไม่ได้แล้ว เพราะตอนเย็นอาจารย์นัดสอบอ่ะ นายหาคนอื่นไปเดินซื้อของแทนเราเถอะ (๒๕๘)

- ขอโทษจริงๆ ลองให้คนอื่นติวให้ดู (๒๕๙)

- พรุ่งนี้เรามีสอบ เธอไปหาคนอื่นมาเป็นพิธีกรได้ไหม (๒๖๐)

- เราติดสอบพรุ่งนี้เช้า เลยไปพิมพ์รายงานไม่ได้ ลองถามอาจารย์ดูไหม ว่าส่งพรุ่งนี้ได้หรือเปล่า (๒๖๑)

จากตัวอย่าง ผู้พูดใช้การแนะนำในการบอกเลิกสัญญา เพื่อแก้ไขสถานการณ์ และเพื่อให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์ตามที่ผู้พูดได้สัญญาไว้

โดยทั่วไปการแนะนำอาจคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เพราะเป็นการแสดงว่าผู้พูดมีความคิดดีกว่าผู้ฟังหรือเหนือกว่าผู้ฟัง แต่ในกรณีการบอกเลิกสัญญา การแนะนำอาจถือเป็นกลวิธีความสุภาพ เพราะเป็นการแสนอแนะให้ผู้ฟังได้ประโยชน์ตามที่ผู้ฟังต้องการ

### ๔.๒.๑.๑.๗ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม

ในงานวิจัยนี้หมายถึงการเรียกผู้ฟังก่อนที่จะเริ่มบอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดอาจใช้คำเรียกหรือใช้การส่งเสียงเรียกผู้ฟังก็ได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ทั้งสิ้น ๑๑๔ ครั้ง โดยผู้พูดอาจใช้คำสรรพนามบุรุษที่ ๒ หรือคำบอกบุรุษที่ ๒ (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๑๕ – ๑๗) เช่น เธอ แก มึง เรียกผู้ฟังเพื่อที่จะเริ่มต้นวัจนกรรม และแสดงท่าทีของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังว่า ผู้พูดรู้สึกสนิทสนมกับผู้ฟังและถือว่าผู้ฟังมีฐานะเสมอตน

*ตัวอย่าง*

- เธอ เราขอโทษนะ พอดีเรามีสอบน่ะ ถ้าสอบเสร็จแล้ว เดี๋ยวเรามาช่วยพิมพ์งานนะ (๒๖๒)

- เพื่อน วันนี้เรามีสอบ เราคงไปกับเธอไม่ได้นะ ขอโทษด้วยจ้า (๒๖๓)

- แก ฉันมีสอบเช้าพรุ่งนี้ว่ะ แต่ยังไงก็จะรีบทำข้อสอบให้เสร็จเร็วที่สุด แล้วออกมาช่วยแกพิมพ์รายงานให้เร็วที่สุดนะ ขอโทษด้วยนะแก (๒๖๔)

- แก พรุ่งนี้เค้าลืมไปว่ามีสอบว่ะ เอางี้ ให้ไอ้กันย์ไปแทนได้ป่ะ เดี๋ยวไปบอกมันให้ โทษทีนะ (๒๖๕)

- เฮ้ย มึง กูมีสอบวันนั้นพอดีอ่ะ โทษทีว่ะ โทษจริงๆ (๒๖๖)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้คำสรรพนามบุรุษที่ ๒ เรียกผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำต่อไป ในที่นี้ผู้พูดสนทนากับเพื่อน ผู้พูดจึงอาจใช้คำสรรพนามบุรุษที่ ๒ ที่

อยู่ในระดับภาษาสนทนา เช่น เธอ ใช้คำนามแทนคำสรรพนามบุรุษที่ ๒ เช่น เพื่อน หรืออาจใช้คำสรรพนามบุรุษที่ ๒ ที่อยู่ในระดับภาษาปาก เช่น แก มึง เรียกผู้ฟังเพื่อแสดงความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาต่อไป ซึ่งจัดเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987)

นอกจากนี้ ผู้พูดอาจใช้ “คำอุทาน” ซึ่งเป็นคำที่ใช้แสดงอาการร้องเรียกหรือบอกให้ผู้ฟังรู้ตัว (พระยาอุปกิตศิลปสาร, ๒๕๔๕ : ๑๐๙) เพื่อเริ่มต้นวัจนกรรมก็ได้

*ตัวอย่าง*

- <u>เฮ้ย</u> มีสอบว่ะ โทษที (๒๖๗)
- <u>เฮ้ย</u> กูมีสอบ เอาไว้อีกวันได้ป่าววะ (๒๖๘)
- <u>เฮ่ย</u> ขอโทษจริงๆ ต้องสอบ เดี๋ยวันหลังพาไป (๒๖๙)

จากตัวอย่าง ผู้พูดใช้คำอุทานเรียกคู่สนทนาของตนเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา โดยส่วนใหญ่จะใช้คำอุทาน “เฮ้ย” หรือ “เฮ่ย” ซึ่งในสังคมไทยจะใช้คำอุทานเหล่านี้ในการเรียกผู้ฟังได้ก็ต่อเมื่อผู้พูดมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเท่านั้น การใช้คำอุทานเรียกผู้ฟังเพื่อแสดงความสนิทสนมก่อนการกล่าวบอกเลิกสัญญานับเป็นกลวิธีความสุภาพอย่างหนึ่งตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) อย่างไรก็ตาม การใช้คำอุทานตามลำพังไม่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้ ต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ

### ๔.๒.๑.๑.๘ การอ้างถึงคำสัญญาเดิม

ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่เคยให้สัญญาต่อผู้ฟังไว้เพื่อช่วยทบทวนความจำให้ผู้ฟังก่อนที่จะบอกเลิกสัญญา เป็นกลวิธีที่ต้องใช้ประกอบกับกลวิธีอื่นเสมอ ไม่สามารถปรากฏใช้ตามลำพังได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการอ้างถึงคำสัญญาเดิมทั้งหมด ๒๔ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เธอ <u>ที่เราสัญญาว่าจะไปเที่ยวบ้านวันเสาร์นี้</u> คือวันเสาร์เรามีสอบไว้สอบเสร็จหรือไม่ก็เป็นวันอาทิตย์ก็แล้วกันนะ ฝากขอโทษพ่อกับแม่ด้วย (๒๗๐)
- <u>ที่นัดไว้อ่ะ</u> เอาไว้วันอื่นนะ เวลาเดิมแหละ คือพรุ่งนี้เรามีสอบน่ะ (๒๗๑)
- เฮ้ย <u>เรื่องพิธีกรอ่ะ</u> พอดีเราเพิ่งนึกได้ว่ามีสอบอ่ะ คงไปไม่ได้แล้วแหละ

ขอโทษจริงๆ นะ พอจะหาคนอื่นทันไหม เดี๋ยวเราจะลองถามคนอื่นดูให้นะ (๒๗๒)

- ที่เรานัดติวหนังสือกัน ฉันไปไม่ได้ เพราะอาจารย์นัดสอบ เอาอย่างนี้ก็ได้ ถ้าเธอไม่เข้าใจโทรมาถามฉันได้เสมอนะ (๒๗๓)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้การอ้างถึงคำสัญญาเดิม เพื่อให้ผู้ฟังระลึกถึงข้อผูกมัดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาไม่ใช่ผลัดการสนทนาที่เกิดในคู่ถ้อยคำครั้งเดียวกันกับการสัญญา แต่เป็นเรื่องที่มีความสืบเนื่องมาจากการสนทนากันในครั้งก่อน เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาในการสนทนาครั้งนี้ ผู้พูดจึงอาจต้องทบทวนข้อตกลงที่ได้เคยพูดคุยกันไว้เพื่อให้ผู้ฟังจดจำหรือระลึกได้ กลวิธีการอ้างถึงคำสัญญาเดิมจึงเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟังซึ่งจะช่วยป้องกันความสับสนในการสนทนาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กลวิธีนี้มักปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่นในการบอกเลิกสัญญา

**๔.๒.๑.๑.๙ การโน้มน้าวผู้ฟัง**

หมายถึงการใช้ถ้อยคำต่างๆ เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังคล้อยตามเหตุผลหรือข้อเสนอในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการบอกเลิกสัญญาของผู้พูด

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการโน้มน้าวผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๑๕ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เฮ้ย! คนนี้ก็เข้าใจถ่องแท้เหมือนกันนะ ไปถามจากเขาละกันนะ พอดีเรามีสอบวันเวลาเดียวกันน่ะ อย่าโกรธกันนะเว้ย (๒๗๔)

- แก ฉันไปช่วยแกไม่ได้แล้ว แกเอาไอ้อ้อยไปเป็นแทนได้ไหม ฉันคุยกับมันให้แล้ว แกก็รู้ว่ามันเคยทำมาก่อน มันเก่งอยู่แล้ว ยังไง ถ้าแกจะให้มันช่วย แกโทรหามันเลยนะ ฉันบอกมันแล้ว (๒๗๕)

- เราขอโทษนะ พอดีเรามีสอบ แต่เรามีเพื่อนจะแนะนำให้เธอรู้จัก เราว่าเขาช่วยเธอได้นะ (๒๗๖)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าการโน้มน้าวผู้ฟังจะมีการใช้ถ้อยคำที่หลากหลาย แต่ทั้งหมดล้วนมีเจตนาเพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังคล้อยตามทั้งสิ้น ในตัวอย่างที่ (๒๗๔) – (๒๗๖) ผู้พูดใช้กลวิธีนี้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเห็นข้อดีของการแนะนำและการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญาของผู้พูด ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากลวิธีการโน้มน้าวผู้ฟังนี้ เป็นกลวิธีที่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ จะใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ

### ๔.๒.๑.๑.๑๐ การขอร้อง/อ้อนวอน

หมายถึงการกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาขอร้องหรืออ้อนวอนให้ผู้ฟังทำบางสิ่งบางอย่างให้ผู้พูด โดยอาจใช้คำว่า “ช่วย...” หรือคำบอกมาลา “นะ” ในถ้อยคำด้วย

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบการขอร้อง/อ้อนวอน ทั้งหมด ๑๔ ครั้ง โดยผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำแสดงการขอร้อง/อ้อนวอนด้วยคำบอกมาลา “นะ” (นววรรณ พันธุเมธา, ๒๕๒๗ : ๗๓-๗๖) ซึ่งเป็นคำประกอบท้ายคำอื่นบอกความเป็นเชิงอ้อนวอน บังคับตกลง (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖ : ๕๖๘)

*ตัวอย่าง*

- แก วันเสาร์นี้ฉันไปไม่ได้นะ ติดสอบ เลื่อนได้มะ วันอาทิตย์เหอะ นะ นะ นะ ... (๒๗๗)
- แก ทำเองได้เปล่า นะ คือเราไม่ว่าง เดี๋ยวเราบอกให้คนอื่นช่วยด้วยละกัน (๒๗๘)

การขอร้อง/อ้อนวอนด้วยคำบอกมาลา “นะ” หรือใช้ซ้ำๆ กัน เป็น “นะ นะ นะ...” นี้มักจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมกัน ดังนั้น จึงไม่พบการใช้กลวิธีนี้ในผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เพราะอาจทำให้ดูไม่สุภาพได้

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังยังใช้การขอร้อง/อ้อนวอนเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด โดยจะขอร้อง/อ้อนวอนไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจตน

*ตัวอย่าง*

- พรุ่งนี้มีสอบ เด๋วไปซื้อด้วยวันหลังนะ อย่างอนนะเว้ย (๒๗๙)
- ขอโทษจริงๆ นะ พอดีเรามีสอบวันนั้นพอดี คงไปติวหนังสือให้ไม่ได้ อย่าโกรธนะ (๒๘๐)
- ขอโทษจริงเพื่อน คือเราติดสอบ มาไม่ได้จริงๆ แล้วเราจะพยายามหาคนมาแทนให้นะ อย่าโกรธเรานะ (๒๘๑)
- ขอโทษด้วย ฉันติดสอบ แต่สอบเสร็จเมื่อไหร่ฉันจะรีบมาช่วย หวังว่าเธอคงไม่ว่าอะไรนะ (๒๘๒)
- คงไปช่วยไม่ได้แล้ว เราติดสอบ คงเข้าใจนะ ไม่ใช่ไม่อยากช่วยนะ แต่เราเพิ่งนึกขึ้นได้ ขอโทษจริงๆ (๒๘๓)

จากตัวอย่าง ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการอ้อนวอนให้ผู้ฟังไม่โกรธที่ผู้พูดบอกเลิกสัญญา และขอให้ผู้ฟังเข้าใจผู้พูด ซึ่งอาจช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังในการบอกเลิกสัญญาลงได้

### ๔.๒.๑.๑.๑๑ การปลอบไม่ให้กังวล

ในงานวิจัยนี้หมายถึงการใช้ถ้อยคำต่าง ๆ เพื่อปลอบผู้ฟังไม่ให้วิตกกังวล โดยอาจแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าปัญหานั้นไม่ใช่เรื่องใหญ่หรือยุ่งยาก ผู้ฟังสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง หรือผู้พูดได้หาแนวทางแก้ปัญหาไว้แล้ว จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ พบทั้งสิ้น ๑๐ ครั้ง ได้แก่

*ตัวอย่าง*

- เฮ้ย ไม่ว่างว่ะ มีสอบเวลาเดียวกันเลย <u>แต่ไม่ต้องกังวล</u>
เพราะเราได้หารุ่นพี่มาช่วยแล้ว (๒๘๔)

- แก ฉันขอโทษจริงๆนะ ขอโทษๆๆ เดี๋ยวฉันสอบเสร็จจะรีบพิมพ์ให้แกเลย
เออใช่นึกขึ้นได้ เดี๋ยวฉันจ้างน้องชายฉันพิมพ์พลางๆ ไปก่อน มันพิมพ์เก่งเว่ย
แล้วเดี๋ยวพอฉันสอบเสร็จก็จะเช็คที่พิมพ์ผิดให้ แล้วเราก็ไป print กันที่ห้องคอมพ์
<u>งานแกเสร็จทัน ๕ โมงชัวร์ ไม่ต้องเป็นห่วง</u> (๒๘๕)

- ขอโทษด้วยนะ ที่เราช่วยพิมพ์งานให้ไม่ได้ เรานึกขึ้นได้ว่าอาจารย์นัดสอบ
ตั้งใจพิมพ์งานนะ <u>ยังไงก็เสร็จอยู่หรอก</u> เดี๋ยวเราสอบเสร็จเราจะมาช่วยพิมพ์ (๒๘๖)

- เราขอโทษจริงๆ นะ แต่เราติดสอบ ลองไปทบทวนเองดูนะ
<u>มันไม่ยากมากหรอก</u> (๒๘๗)

จากตัวอย่าง ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นว่าเรื่องที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ฟัง ไม่ควรวิตกกังวล เพราะผู้พูดได้หาทางแก้ปัญหาไว้เรียบร้อยแล้ว หรือผู้พูดจะมาทำสิ่งที่สัญญาไว้หลังจากเสร็จธุระของตน ดังตัวอย่างที่ (๒๘๔) – (๒๘๕) รวมทั้งการแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้พูดสัญญาไว้ไม่ใช่เรื่องยุ่งยาก ผู้ฟังเองก็สามารถทำสิ่งนั้นให้สำเร็จได้ ดังตัวอย่างที่ (๒๘๖) – (๒๘๗) กลวิธีนี้จึงเป็นกลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดการคุกคามหน้าผู้ฟังและช่วยลดความตึงเครียดในการสนทนาด้วย

### ๔.๒.๑.๑.๑๒ การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา

Liao and Bresnahan (1996) กล่าวว่า positive expression ซึ่งในงานวิจัยนี้เรียกว่า “การแสดงความเห็นเชิงบวก” ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำในภาษาอังกฤษว่า “I would like to help but…” และ Natthaporn Panpothong (2001 : 64) กล่าวว่าพบกลวิธีนี้ในการตอบปฏิเสธในภาษาไทยเช่นกัน ทั้งนี้ผู้พูดภาษาไทยบางคนอาจกล่าวว่า “อยากจะช่วยแต่... + (การปฏิเสธ)”

ดังนั้น การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา จึงหมายถึงการกล่าวถ้อยคำแสดงความปรารถนาที่จะทำตามสัญญา ก่อนที่จะแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง มักปรากฏถ้อยคำว่า “อยาก...” รวมถึงการแสดงความเสียดายที่จะไม่ได้ทำสิ่งที่สัญญาไว้ด้วย

กลวิธีนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดปรารถนาที่จะทำตามสัญญา และมิได้ต้องการที่จะผิดสัญญา แต่ต้องบอกเลิกสัญญาเพราะมีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๘ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- <u>อยากไปมากอ่ะ</u> แต่ติดสอบ จะติด F อยู่แล้วทำไงดี (๒๘๘)
- โทษทีนะ เราคงไปเที่ยวบ้านเธอเสาร์นี้ไม่ได้แล้วหละ พอดีเรามีสอบไว้วันหลังนะ <u>จริงๆ เราอยากไปมากๆ เลย</u> (๒๘๙)
- ขอโทษจริงๆ <u>ฉันอยากไปบ้านเธอจริงๆ</u> นะ แต่พอดีเสาร์นี้ฉันต้องสอบภาษาอังกฤษจริงๆ ไว้โอกาสหน้าก็แล้วกันนะ (๒๙๐)
- มะรืนนี้ได้เปล่าง่ะ ติดสอบอ่ะ <u>แง้วๆ อยากไปๆๆ</u> (๒๙๑)

จากตัวอย่าง ผู้พูดได้แสดงความเห็นเชิงบวกก่อนที่จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้คำว่า “อยาก” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ การใช้กลวิธีนี้เป็นการทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดต้องการที่จะทำตามสัญญา แต่มีปัจจัยอื่นทำให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ เป็นกลวิธีความสุภาพที่ช่วยรักษาหน้าผู้ฟังโดยการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะจะช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดมีความจริงใจในการให้สัญญา จึงอาจไม่โกรธที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญา ทำให้บรรยากาศของสถานการณ์ในการสนทนาดีขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม กลวิธีนี้ก็ไม่เป็นที่นิยมในการบอกเลิกสัญญาในสังคมไทยนัก สอดคล้องกับที่ Natthaporn Panpothong (2001 : 66) อธิบายไว้ว่า ผู้พูด

ภาษาไทยบางคนให้ความเห็นว่าการแสดงความเห็นเชิงบวกเป็นถ้อยคำที่ฟังดูไม่จริงใจ เพียงแต่พูดให้ “ฟังดู” สุภาพเท่านั้น

### ๔.๒.๑.๑.๑๓ การแสดงความปรารถนาดี

หมายถึงการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดปรารถนาให้เกิดสิ่งดีๆ ขึ้นกับผู้ฟัง (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓ : ๕๑) รวมถึงการให้กำลังใจผู้ฟังด้วย

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบการปรากฏใช้ทั้งสิ้น ๖ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เราติดสอบ คงช่วยไม่ได้ ยังไงก็พยายามเข้านะ ขอโทษนะแก (๒๙๒)
- ขอโทษนะ เราติวให้ไม่ได้แล้ว ติดสอบว่ะ สู้ๆ นะ (๒๙๓)
- พรุ่งนี้เรามาช่วยเธอพิมพ์งานไม่ได้แล้วนะ เราติดสอบตอนเย็นอ่ะ เราต้องขอโทษด้วยนะ แล้วสอบเสร็จแล้วเราจะรีบมาช่วยเธอพิมพ์งานแล้วกันนะจ๊ะ สู้สู้จ้ะ (๒๙๔)

จากตัวอย่าง ผู้พูดใช้การแสดงความปรารถนาดีโดยการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังให้มีความพยายามที่จะทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะช่วยลดการคุกคามผู้ฟังลงได้ กลวิธีนี้ยังอาจช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้น และช่วยลดความตึงเครียดของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาได้ด้วย

### ๔.๒.๑.๑.๑๔ การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง

หมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่แสดงเจตนาถามผู้ฟังถึงความสะดวกของผู้ฟังหากผู้พูดจะขอเปลี่ยนแปลงสัญญา จะปรากฏการใช้คำแสดงการถาม เช่น ไหม ไหน หรือ เปล่า อยู่ในถ้อยคำด้วย และมักปรากฏร่วมกับกลวิธีการผัดเวลา

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏการถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๕ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- พอดีมีสอบน่ะ ไว้มะรืนไปกินแทนกันนะ ว่างรึเปล่า (๒๙๕)

- ขอโทษนะ พรุ่งนี้เรามีสอบอ่ะ วันนี้ว่างเปล่า ไปซื้อกันวันนี้ก็ได้ หรือถ้าไม่ว่างก็ไปอีกวันนะ (๒๙๖)

- เราติดสอบอ่ะ เอางี้ เดี๋ยวไว้โทรศัพท์ติวกันก็ได้ โอเคเปล่า? ไม่งั้นก็ถามเพื่อนคนอื่นเอาแล้วกันนะ ขอโทษที (๒๙๗)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดจะใช้การถามความสะดวกของผู้ฟังร่วมกับการผัดเวลาและการเสนอความช่วยเหลืออื่นแทนการทำตามสัญญา เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดไม่ได้บังคับให้ผู้ฟังต้องเลื่อนเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาหรือบังคับให้ผู้ฟังต้องยอมตามความต้องการของผู้พูด การถามความสะดวกของผู้ฟังจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองมีทางเลือกมากขึ้น และเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังด้วย ดังที่ เลคอฟ (Lakoff 1973) เสนอว่าการให้ทางเลือกโดยการใช้คำถามจัดอยู่ในกฎความสุภาพข้อหนึ่งด้วย

**๔.๒.๑.๒ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง**

หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาอย่างตรงไปตรงมาว่าผู้พูดจะไม่กระทำตามที่ได้สัญญาไว้ หรือไม่สามารถทำตามที่สัญญาไว้ได้ โดยไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ และไม่สามารถตีความถ้อยคำนั้นเป็นเจตนาอื่นได้

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ทั้งสิ้น ๒๒๔ ครั้ง

*ตัวอย่าง*

- เฮ้ย พรุ่งนี้ไปไม่ได้แล้ว ติดสอบอ่ะ ไว้วันหลังได้เปล่า? (๒๙๘)

- ขอโทษที เราไปติวตอนเช้าไม่ได้แล้ว พอดีมีสอบเหมือนกัน หลังสอบเสร็จจะมากันได้หรือเปล่า เดี๋ยวเราติวให้ตอนเย็น (๒๙๙)

- เป็นให้ไม่ได้แล้ว ติดสอบ (๓๐๐)

- ไม่ไปแล้วนะ สอบว่ะ (๓๐๑)

- ไม่ไปแล้ว ติดสอบ (๓๐๒)

- ติดสอบตอนเย็น ไม่ไปแล้วนะจ๊ะ (๓๐๓)

- ติดสอบ ขอเลิกนัดนะ (๓๐๔)

จากตัวอย่างจะเห็นว่าผู้พูดใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง โดยการแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าตนไม่สามารถทำตามสัญญาได้ และแสดงเจตนาขอยกเลิกสัญญา ซึ่งเป็นการแสดงเจตนาโดยตรงต่อผู้ฟังว่าผู้พูดต้องการบอกเลิกสัญญา จึงมีความเสี่ยงต่อการ

คุกคามหน้าของผู้ฟังมากกว่ากลวิธีอื่นๆ แต่ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังก็ยังใช้กลวิธีนี้ค่อนข้างมาก เพราะเป็นกลวิธีที่แสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ผู้พูดมักจะใช้กลวิธีนี้ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ เพื่อช่วยให้การทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญามีความสุภาพมากขึ้น

จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๑,๑๙๙ คำตอบ พบว่ามีคำตอบที่ใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา จำนวน ๙๔๓ คำตอบ ปรากฏกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๕ กลวิธี เรียงตามค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ จากมากไปน้อย ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๒๓</u> แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | ความถี่ (ครั้ง) | การปรากฏ (ร้อยละ) |
|---|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ๘๖๕ | **๓๐.๐๒** |
| - เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง | (๘๒๗) | (๒๘.๗๐) |
| - เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | (๓๘) | (๑.๓๒) |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๖๒๔ | **๒๑.๖๖** |
| - การกล่าวคำขอโทษ | (๖๑๙) | (๒๑.๔๙) |
| - การแสดงความเสียใจ | (๕) | (๐.๑๗) |
| ๓. การผัดเวลา | ๕๗๓ | **๑๙.๘๙** |
| ๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๒๒๔ | ๗.๗๘ |
| ๕. การใช้คำแสดงความลังเล | ๑๔๖ | ๕.๐๗ |
| ๖. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๑๓๔ | ๔.๖๕ |
| ๗. การแนะนำ | ๑๑๙ | ๔.๑๓ |
| ๘. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๑๑๔ | ๓.๙๕ |
| ๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๒๔ | ๐.๘๓ |
| ๑๐. การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๑๕ | ๐.๕๒ |
| ๑๑. การขอร้อง/อ้อนวอน | ๑๔ | ๐.๔๙ |
| ๑๒. การปลอบไม่ให้กังวล | ๑๐ | ๐.๓๕ |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๘ | ๐.๒๘ |
| ๑๔. การแสดงความปรารถนาดี | ๖ | ๐.๒๑ |
| ๑๕. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๕ | ๐.๑๗ |
| **รวม** | ๒,๘๘๑ | ๑๐๐ |

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๕ กลวิธี โดยกลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังใช้ในการบอกเลิกสัญญามากที่สุดคือ การชี้แจงเหตุผล เนื่องจากเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจความจำเป็นที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาได้ดีที่สุด ปรากฏใช้ ร้อยละ ๓๐.๐๒ รองลงมาคือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ซึ่งเป็นกลวิธีที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรู้สึกสำนึกผิดที่ไม่ทำตามสัญญา ซึ่งจะช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังลงได้ ปรากฏใช้ร้อยละ ๒๑.๖๖ กลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ การผัดเวลา ปรากฏใช้ร้อยละ ๑๙.๘๙ ส่วนกลวิธีอื่นๆ พบในความถี่ไม่สูงและมีค่าไล่เลี่ยกัน

จะเห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่ากลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง เนื่องจากผู้พูดภาษาไทยยังคงต้องการความสุภาพมากกว่าความชัดเจนในการบอกเลิกสัญญา แม้ว่าผู้พูดกับผู้ฟังจะมีสถานภาพเท่ากันก็ตาม

### ๔.๒.๒ วัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง นอกจากผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้พูดยังอาจมีวัตถุประสงค์อื่นในการใช้กลวิธีเหล่านั้นด้วย ซึ่งแต่ละกลวิธีจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ กลวิธีที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง เพื่อรักษาหน้าของตนเอง เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา เพื่อเรียกผู้ฟัง และเพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง* โดยที่บางกลวิธีก็อาจมีหลายวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ดูบทที่ ๒ หน้า ๕๔-๕๗

**<u>ตารางที่ ๒๔</u> แสดงวัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา |
|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๓. การผัดเวลา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - เพื่อทำให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที* |
| ๕. การใช้คำแสดงความลังเล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๖. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๗. การแนะนำ | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง |
| ๘. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม<br>*(การใช้สรรพนามบุรุษที่๒ ในระดับภาษาสนทนาและการใช้คำอุทานที่แสดงความสนิทสนมเรียกผู้ฟัง)* | - เพื่อเรียกผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |
| ๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - เพื่อทบทวนความจำของผู้ฟัง |
| ๑๐. การโน้มน้าวผู้ฟัง | - เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม |
| ๑๑. การขอร้อง/อ้อนวอน | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อโน้มน้าวใจผู้ฟังให้คล้อยตาม |
| ๑๒. การปลอบไม่ให้กังวล | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |
| ๑๔. การแสดงความปรารถนาดี | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง<br>- เพื่อรักษาหน้าของตนเอง<br>- เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา |
| ๑๕. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | - เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง |

* กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้ คือ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ต้องการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบอย่างตรงไปตรงมาท่านั้น

**<u>ตารางที่ ๒๕</u> แสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์ของกลวิธี | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รักษาหน้าของผู้ฟัง | รักษาหน้าของตนเอง | โน้มน้าวใจผู้ฟัง | ลดความตึงเครียด | เรียกผู้ฟัง | ทบทวนความจำของผู้ฟัง | เพื่อให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที |
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๓. การผัดเวลา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | ✓- |
| ๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - | - | - | - | - | - | - |
| ๕. การใช้คำแสดงความลังเล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๖. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๗. การแนะนำ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๘. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม *(การใช้สรรพนามบุรุษที่๒ ในระดับภาษาปาก และการใช้คำอุทานที่แสดงความสนิทสนมเรียกผู้ฟัง)* | ✓* | - | - | - | ✓ | - | - |
| ๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - | - | - | - | - | ✓ | - |
| ๑๐. การโน้มน้าวผู้ฟัง | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| ๑๑. การขอร้อง/อ้อนวอน | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| ๑๒. การปลอบไม่ให้กังวล | ✓ | - | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๔. การแสดงความปรารถนาดี | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๕. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ✓ | - | - | - | - | - | - |

* การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม ตามปกติจะมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเรียกผู้ฟังเท่านั้น แต่ในกรณีที่ผู้พูดใช้ “คำสรรพนาม” ระดับภาษาปาก เช่น แก มึง และใช้คำอุทาน เช่น เฮ้ย เฮ่ย เรียกผู้ฟัง เพื่อแสดงความสนิทสนมเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ฟัง นับเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังกลวิธีหนึ่งด้วย

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังมากกว่าวัตถุประสงค์อื่น นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของกลวิธีทั้งหมดจะเห็นว่าผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่าเพื่อแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาโดยตรงด้วย

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพรวมของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสังคมไทย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไปนี้

### ๔.๒.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบว่าในหนึ่งคำตอบผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว หรืออาจกล่าวถ้อยคำหลายถ้อยคำและใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีก็ได้ ดังนั้น กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งหมด ๑๕ กลวิธี จึงสามารถแบ่งตามการปรากฏใช้ได้ ๒ กลุ่ม คือ กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ และกลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว ดังตาราง

**ตารางที่ ๒๖ แสดงกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้และไม่ได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| กลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ | กลวิธีที่ไม่ปรากฏเดี่ยว |
|---|---|
| ๑. การชี้แจงเหตุผล<br>๒. การผัดเวลา<br>๓. การใช้คำแสดงความลังเล<br>๔. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๑. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ<br>๒. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง<br>๓. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม<br>๔. การแนะนำ<br>๕. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม<br>๖. การโน้มน้าวผู้ฟัง<br>๗. การปลอบไม่ให้กังวล<br>๘. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา<br>๙. การขอร้อง/อ้อนวอน<br>๑๐. การแสดงความปรารถนาดี<br>๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง |

จากข้อมูลการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบว่ามีกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเดี่ยวได้ (คือสามารถปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียวในหนึ่งคำตอบ และสามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น) ทั้งสิ้น ๔ กลวิธี ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล การผัดเวลา การใช้คำแสดงความลังเล และการให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา

*ตัวอย่าง*

- ติดสอบจริงๆ ว่ะ *(การชี้แจงเหตุผล)* (๓๐๕)
- อาจารย์นัดเราสอบน่ะ *(การชี้แจงเหตุผล)* (๓๐๖)
- วันอื่นแล้วกันนะ *(การผัดเวลา)* (๓๐๗)
- ถ้าสอบเสร็จแล้วจะตามไปช่วยนะ *(การผัดเวลา)* (๓๐๘)
- เราคงไปไม่ได้แล้วนะ *(การใช้คำแสดงความลังเล)* (๓๐๙)
- เราจะรีบหาคนอื่นมาแทนให้นะ *(การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา)* (๓๑๐)

จะเห็นได้ว่ากลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ล้วนเป็นกลวิธีที่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น จะสังเกตได้ว่ากลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังล้วนเป็นกลวิธีที่ใช้เพื่อความสุภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยจะคำนึงถึงความสุภาพเป็นสำคัญ

จากข้อมูลพบว่ามีคำตอบที่ใช้การกล่าวถ้อยคำเพียงหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาเพียงกลวิธีเดียว (คือกลวิธีที่ปรากฏเดี่ยวได้) ทั้งหมด ๖๑ คำตอบ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจำนวนหนึ่งยังนิยมใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียวในการบอกเลิกสัญญา แม้ว่าการบอกเลิกสัญญาโดยใช้เพียงกลวิธีเดียวอาจไม่สุภาพเท่ากับการใช้หลายกลวิธีร่วมกัน แต่ผู้พูดอาจเห็นว่าผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับตน รวมทั้งอาจมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน จึงไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนซึ่งอาจยิ่งทำให้ฟังดูไม่จริงใจก็ได้

๒. จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง มีกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากลุ่มหนึ่งที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวๆ เลย แต่จะปรากฏใช้

ร่วมกับกลวิธีอื่นเสมอ เนื่องจากส่วนหนึ่งจะเป็นกลวิธีที่ไม่สามารถแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาได้ ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม การอ้างถึงคำสัญญาเดิม การโน้มน้าวผู้ฟัง การปลอบไม่ให้กังวล การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา การขอร้อง/อ้อนวอน การแสดงความปรารถนาดี และการถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง ดังนั้น เมื่อจะใช้กลวิธีดังกล่าวข้างต้น จึงต้องใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นๆ จึงจะแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบได้

*ตัวอย่าง*

- <u>เฮ้ย!</u> เป็นพิธีกรไม่ได้แล้ว ติดสอบ ช่วยกันหาคนใหม่แล้วกัน เดี๋ยวช่วยหาด้วย (๓๑๑)
- <u>พรุ่งนี้ที่นัดกับเธอว่าจะไปซื้อของด้วยตอนเย็น</u> เราคงไปไม่ได้ เพราะพรุ่งนี้ตอนเย็นอาจารย์นัดสอบ เปลี่ยนเป็นวันอื่นแทนได้ไหม (๓๑๒)
- <u>อยากไปมากอ่ะ</u> แต่ติดสอบ จะติด F อยู่แล้วทำไงดี (๓๑๓)
- พอดีมีสอบน่ะ ไว้มะรืนไปกินแทนกันนะ <u>ว่างรึเปล่า</u> (๓๑๔)

กลวิธีที่ไม่พบการปรากฏใช้เดี่ยวอีกส่วนหนึ่งเป็นกลวิธีที่เมื่อใช้ตามลำพังอาจจะคุกคามหน้าของผู้ฟังได้ โดยเฉพาะเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่า ได้แก่ การบอกเลิกสัญญาโดยตรง และการแนะนำ แม้กลวิธีการแนะนำอาจลดการคุกคามผู้ฟังได้ แต่หากปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่นๆ ก็จะทำให้สุภาพมากยิ่งขึ้น

*ตัวอย่าง*

- โทษที <u>เราไปติวให้วันเดิมไม่ได้แล้ว</u> เพราะนึกได้ว่ามีสอบ ขอเลื่อนเป็นวันอื่นแล้วกัน (๓๑๕)
- ติดสอบ <u>ขอเลิกนัดนะ</u> (๓๑๖)
- ขอโทษ <u>ลองหาคนอื่นช่วยดู</u> <u>หรือไม่ก็ส่งช้าหน่อย</u> เดี๋ยวสอบเสร็จจะช่วย (๓๑๗)

การใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาร่วมกันหลายกลวิธีแสดงให้เห็นว่าในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในวัฒนธรรมไทยนั้น ผู้พูดคำนึงถึงความสุภาพเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของเลคอฟ (Lakoff 1973) ที่มีความเห็นว่าความสุภาพย่อมสำคัญกว่าความชัดเจน กล่าวคือหากต้องเลือกระหว่างการพูดตรงไปตรงมาแต่ไม่สุภาพกับการพูดอ้อมแต่รักษาความสุภาพ เราก็น่าจะเลือกประการหลัง (อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, ๒๕๔๗ : ๑)

๓. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำ ๒ – ๓ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ และจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏมากที่สุดในหนึ่งคำตอบ คือ ๑๓ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ซึ่งพบเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๒๗</u> แสดงจำนวนการปรากฏใช้ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| จำนวนถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ (ถ้อยคำ) | ความถี่ (คำตอบ) |
|---|---|
| ๑ | ๖๑ |
| ๒ | **๒๖๓** |
| ๓ | **๓๔๐** |
| ๔ | ๑๗๒ |
| ๕ | ๕๙ |
| ๖ | ๓๐ |
| ๗ | ๖ |
| ๘ | ๑๐ |
| ๙ | - |
| ๑๐ | - |
| ๑๑ | ๑ |
| ๑๒ | - |
| ๑๓ | ๑ |

ในการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบนั้น ผู้พูดอาจใช้กลวิธีทางภาษาไม่ซ้ำกันเลย หรืออาจใช้กลวิธีซ้ำกันก็ได้

*ตัวอย่าง*

- ติดสอบน่ะ ไปไม่ได้แล้ว ขอโทษนะ (๓๑๘)
- ขอโทษนะ พอดีนึกได้ว่ามีนัดสอบน่ะ ขอเลื่อนไปวันอื่นได้ไหม (๓๑๙)
- แก <u>ฉันขอโทษจริงๆ</u> <u>ขอโทษมากๆ เลย</u> พอดีฉันติดสอบอ่ะ
เอาอย่างงี้ไหมแก เอาไอ้หญิงไปเป็นพิธีกรก่อนได้ไหม มันก็เก่งใช้ได้เลย
วันนั้นฉันคุยเรื่องงานกับมันแล้ว มันก็พอรู้เรื่องงานเหมือนกัน
เดี๋ยวฉันจะอธิบายคร่าวๆ ให้มันฟัง ฉันว่าหญิงทำได้แน่นอน (๓๒๐)

จากตารางและตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ผู้พูดส่วนใหญ่จะใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำและเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันในหนึ่งคำตอบหรือบางครั้งอาจใช้กลวิธีเดียวกันซ้ำๆ เพื่อลดน้ำหนักของถ้อยคำให้อ่อนลง ซึ่งจะช่วยรักษาหน้าของผู้ฟังได้ ขณะเดียวกันการใช้กลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดลง ก็เป็นการรักษาหน้าของผู้พูดเองด้วย

๔. การใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธีร่วมกันในหนึ่งคำตอบจะไม่มีตำแหน่งการปรากฏของกลวิธีที่แน่นอนตายตัว แต่ละกลวิธีสามารถปรากฏก่อนหรือหลังกลวิธีอื่นก็ได้ อีกทั้งตำแหน่งการปรากฏของกลวิธีต่างๆ ในแต่ละคำตอบ ก็ไม่มีผลให้ความหมายของการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญาเปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด

*ตัวอย่าง*

- <u>หาคนอื่นช่วยไปก่อนนะ</u> *เดี๋ยวสอบเสร็จแล้วจะมาช่วย* (๓๒๑)
- พอดีติดสอบ คงช่วยไม่ได้แล้ว <u>หาคนแทนเถอะนะ</u> (๓๒๒)
- *ไว้วันหลังได้ไหม* พอดีเราติดสอบ (๓๒๓)

จากตัวอย่างที่ (๓๒๑) ใช้การแนะนำเป็นถ้อยคำแรกของคำตอบ ขณะที่ตัวอย่างที่ (๓๒๒) ใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นถ้อยคำสุดท้าย เจตนาของการใช้กลวิธีนี้ก็ยังเป็นการแนะนำอยู่เหมือนเดิม

ตัวอย่างที่ (๓๒๑) ใช้การผัดเวลาเป็นถ้อยสุดท้าย ขณะที่ตัวอย่างที่ (๓๒๓) ใช้กลวิธีดังกล่าวในถ้อยคำแรก การสื่อเจตนาของถ้อยคำก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งของถ้อยคำที่ใช้กลวิธีต่างๆ ในแต่ละคำตอบไม่มีผลต่อการแสดงเจตนาในการบอกเลิกสัญญา

๕. กลวิธีที่ปรากฏร่วมกันมากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง คือ การชี้แจงเหตุผล กับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ

*ตัวอย่าง*

- <u>ติดสอบ ขอโทษจริงๆ</u> (๓๒๔)
- <u>พรุ่งนี้เรามีสอบ ขอโทษนะ</u> แล้วเดี๋ยวเราจะพาไปเลี้ยงวันอื่น (๓๒๕)
- <u>โทษทีนะ กูติดสอบน่ะ</u> (๓๒๖)
- <u>ขอโทษที เราไม่ว่างจริงๆ เรามีนัดสอบกับอาจารย์</u> ไว้โอกาสหน้านะ (๓๒๗)

การใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลร่วมกับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษนี้นอกจากจะเป็นกลวิธีทางภาษาที่นิยมใช้มากที่สุดในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังแล้ว ยังเป็นกลวิธีที่นิยมใช้ร่วมกันในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (ดังกล่าวแล้วในบทที่ ๒) และการปฏิเสธการขอร้อง (Natthaporn Panpothong 2001 : 64) รวมทั้งการปฏิเสธการแสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓) ด้วย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการใช้กลวิธีทั้งสองดังกล่าวร่วมกันน่าจะเป็นลักษณะเด่นของการแสดงวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังในวัฒนธรรมไทย

ในการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยมีสมมติฐานประการหนึ่งว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดด้วย ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ โดยจะศึกษา ๑. การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ๒. ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และ ๓. ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ตามลำดับ ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๔.๓ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ดังนั้นเมื่อผู้พูดจะทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า จึงต้องพิจารณาถึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งในการคำนวณหาค่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง หากมีค่าของตัวแปรสูงความเสี่ยงต่อการทำให้ผู้ฟังเสียหน้าก็จะสูงขึ้นด้วย (Brown and Levinson, 1978) ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ก่อนที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ดังต่อไปนี้

### ๔.๓.๑ การประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์จากสถานการณ์ทั้ง ๖ สถานการณ์ ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน) จำนวน ๒๐๐ คน ได้ประเมินน้ำหนักความรุนแรงของแต่ละสถานการณ์ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๒๘</u> แสดงการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| การประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ระดับความรุนแรง / สถานการณ์ | เล็กน้อย (๑) | | มาก (๒) | | รวม | อันดับความรุนแรง |
| | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | ความถี่ | ความถี่ X น้ำหนัก | | |
| สถานการณ์ที่ ๑ | ๑๘๕ | ๑๘๕ | ๑๕ | ๓๐ | ๒๑๕ | ๑ |
| สถานการณ์ที่ ๒ | ๑๘๓ | ๑๘๓ | ๑๗ | ๓๔ | ๒๑๗ | ๒ |
| สถานการณ์ที่ ๓ | ๑๘๒ | ๑๘๒ | ๑๘ | ๓๖ | ๒๑๘ | ๓ |
| สถานการณ์ที่ ๔ | ๗๘ | ๗๘ | ๑๒๒ | ๒๔๔ | ๓๒๒ | ๔ |
| สถานการณ์ที่ ๕ | ๔๑ | ๔๑ | ๑๕๙ | ๓๑๘ | ๓๕๙ | ๖ |
| สถานการณ์ที่ ๖ | ๖๕ | ๖๕ | ๑๓๕ | ๒๗๐ | ๓๓๕ | ๕ |

จากตารางข้างต้น ผู้วิจัยได้จัดอันดับความรุนแรงของสถานการณ์โดยเรียงจากสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ ***สถานการณ์ที่ ๑*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะพาเพื่อนไปเลี้ยงข้าวเย็น* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๑๕ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด ***สถานการณ์ที่ ๒*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะไปเที่ยวบ้านเพื่อนในวันเสาร์* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๑๗ จัดว่ามีความรุนแรงรองลงมาเป็นอันดับที่ ๒ ***สถานการณ์ที่ ๓*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะไปซื้อของด้วยกันกับเพื่อน* มีน้ำหนักความรุนแรง ๒๑๘ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๓ ***สถานการณ์ที่ ๔*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยติวหนังสือให้เพื่อนในวันสุดท้ายก่อนสอบ* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๒๒ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๔ ส่วน ***สถานการณ์ที่ ๖*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะช่วยพิมพ์งานให้เพื่อนในวันกำหนดส่งงานวันสุดท้าย* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๓๕ จัดว่ามีความรุนแรงเป็นอันดับที่ ๕ และ***สถานการณ์ที่ ๕*** *การบอกเลิกสัญญาที่จะไปช่วยเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ ที่เพื่อนรับผิดชอบ* มีน้ำหนักความรุนแรง ๓๕๙ จัดว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากที่สุด

จากผลการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังดังกล่าวข้างต้น จะสังเกตเห็นว่าน้ำหนักความรุนแรงของ

สถานการณ์อันดับที่ ๑ – ๓ มีค่าใกล้เคียงกันและทั้งสามอันดับยังมีค่าน้อยกว่าสถานการณ์อันดับที่ ๔ – ๖ อย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงจัดให้สถานการณ์ที่มีความรุนแรงอันดับที่ ๑ – ๓ อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ส่วนสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงในอันดับที่ ๔ – ๖ ก็มีค่าความรุนแรงใกล้เคียงกัน และมีค่ามากกว่าสามอันดับแรกอย่างชัดเจน จึงจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ดังตาราง

**<u>ตารางที่ ๒๙</u> แสดงการจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง**

| การจัดระดับความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง | | |
|---|---|---|
| ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ | อันดับที่ | สถานการณ์ |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | ๑ | พาไปเลี้ยงข้าวเย็น |
| | ๒ | ไปเที่ยวบ้านเพื่อนในวันเสาร์ |
| | ๓ | ไปซื้อของด้วยกัน |
| สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | ๔ | ติวหนังสือให้ในวันสุดท้ายก่อนสอบ |
| | ๕ | ช่วยพิมพ์งานในวันกำหนดส่งงานวันสุดท้าย |
| | ๖ | เป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ |

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะนำสถิติการปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### ๔.๓.๒ ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ทั้งหมด ๑,๑๙๙ คำตอบ แบ่งเป็นคำตอบในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๖๐๐ คำตอบ และคำตอบในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๕๙๙ คำตอบ ปรากฏการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๓๐</u> แสดงการปรากฏการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก (ร้อยละ)**

| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิก | | รุนแรงน้อย | | รุนแรงมาก | |
| | | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ | ความถี่ (คำตอบ) | ร้อยละ |
| บอกเลิก | ใช้กลวิธีทางภาษา | ๕๓๖ | **๘๙.๓๓** | ๔๐๗ | **๖๗.๙๕** |
| | ใช้วิธีอื่น | ๘ | **๑.๓๓** | ๑ | **๐.๑๗** |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า* | | | | |
| | - ทำตามสัญญา | ๒๒ | ๓.๖๗ | ๕๙ | ๙.๘๕ |
| | - ทำอย่างอื่น | ๒๕ | ๔.๑๗ | ๑๒๙ | ๒๑.๕๓ |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น* | | | | |
| | - เฉยๆ | ๙ | ๑.๕ | ๓ | ๐.๕ |

จากตารางแสดงให้เห็นว่า

๑. ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๘๙.๓๓ และบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น ร้อยละ ๑.๓๓ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะบอกเลิกสัญญาน้อยลง คือ จะบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษา ร้อยละ ๖๗.๙๕ และบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นอีก ร้อยละ ๐.๑๗ แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ทั้งๆ ที่ข้อมูลคำตอบในแต่ละสถานการณ์ที่นำมาเปรียบเทียบกันได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพิจารณาเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาด้วย

๒. สำหรับการไม่บอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยพบว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา (โดยการทำอย่างอื่นและทำตามสัญญา) มากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยอย่างเห็นได้ชัด ส่วนการทำเฉยๆ ซึ่งยิ่งถือว่าไม่สุภาพ ก็จะปรากฏน้อยลงเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังที่เลือกไม่บอกเลิกสัญญา มีเหตุผลในการทำตามสัญญาและการทำเฉยๆ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แตกต่างกัน ดังนี้

๑. ผู้พูดจะเลือกทำตามสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย โดยเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก จะเกี่ยวข้องกับความสำคัญของเรื่องที่สัญญา ส่วนเหตุผลของการทำตามสัญญาที่ปรากฏมากที่สุดในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย คือ เรื่องที่สัญญาใช้เวลาน้อยหรือรีบทำให้เสร็จได้ แสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ผู้พูดก็มีเหตุผลหลักในการทำตามสัญญาต่างกันด้วย กล่าวคือเมื่อผู้พูดเห็นว่าเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องที่สำคัญ เป็นเรื่องของส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนได้มาก ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างมาก ผู้พูดก็จะพยายามรักษาหน้าของผู้ฟังด้วยการทำตามสัญญา แต่ถ้าเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องเล็กน้อย ผู้พูดก็จะทำตามสัญญาเฉพาะในกรณีที่เรื่องนั้นใช้เวลาทำน้อยหรือรีบทำให้เสร็จได้

๒. ผู้พูดจะเลือกทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก และเหตุผลที่ปรากฏมากที่สุดคือ เรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องเล็กน้อย รองลงมาคือผู้พูดคิดว่าคงไม่เกิดผลเสียหาย และผู้พูดคิดว่าผู้ฟังอาจไม่สนใจหรือลืมไปแล้ว ซึ่งเหตุผลทั้งสามนี้ไม่พบว่าปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากเลย สำหรับเหตุผลของการทำเฉยๆ ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมีเพียงเหตุผลเดียวคือ ผู้พูดคิดว่าผู้ฟังอาจให้ผู้อื่นทำหรือทำสิ่งที่สัญญาด้วยตนเองได้ เนื่องจากเมื่อผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดมักจะพยายามแก้ปัญหามากกว่าที่จะเพิกเฉยต่อคำสัญญาเพราะจะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นผู้ฟังอาจให้ผู้อื่นทำแทนหรือผู้ฟังสามารถทำด้วยตนเองได้ ผู้พูดจึงจะนิ่งเฉย

จะเห็นได้ว่าเหตุผลของการทำตามสัญญาและการทำเฉยๆ ที่ปรากฏส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องที่สัญญาและผลเสียหายที่อาจตามมาในภายหลังเมื่อผู้พูดไม่ทำตามสัญญา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังด้วย เนื่องจากหากผู้พูดให้ความสำคัญต่อเรื่องที่สัญญาหรือคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นมากกว่าเรื่องของตนเอง ก็แสดงว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อหน้าของคู่สัญญาหรือผู้ฟังด้วย และเมื่อผู้พูดเลือกที่จะทำตามสัญญาก็ย่อมเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังได้ดีที่สุด

นอกจากความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญากับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากดังกล่าวแล้วข้างต้น ต่อไปผู้วิจัยจะ

ศึกษาว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังหรือไม่ อย่างไร

### ๔.๓.๓ ความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้ง ๑๕ กลวิธี ซึ่งแสดงในตารางที่ ๒๓ ดังกล่าวข้างต้น เป็นข้อมูลที่ได้จากคำตอบทั้งหมดของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังโดยยังมิได้จำแนกการปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกเป็นการปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แล้วจึงพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษากับความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต่างกันต่อไป

การบอกเลิกสัญญาในหนึ่งคำตอบ ผู้พูดอาจใช้ถ้อยคำมากกว่าหนึ่งถ้อยคำและใช้กลวิธีมากกว่าหนึ่งกลวิธี ดังนั้นผู้วิจัยจะคำนวณค่าความถี่ร้อยละของการปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ต่อจำนวนครั้งทั้งหมดที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันทั้งสองระดับ คือ สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ๑,๕๗๑ ครั้ง และสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ๑,๓๑๐ ครั้ง ซึ่งมีค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ดังแสดงในตาราง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๓๑</u> แสดงการปรากฏการใช้กลวิธีต่าง ๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงน้อยและน้ำหนักความรุนแรงมาก**

| การปรากฏการใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน | | | | |
|---|---|---|---|---|
| กลวิธี | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | |
| | ความถี่ (ครั้ง) | **ร้อยละ** | ความถี่ (ครั้ง) | **ร้อยละ** |
| ๑. การชี้แจงเหตุผล<br>- เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง<br>- เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง | ๔๙๓<br>(๑๙)<br>(๔๗๔) | **๓๑.๓๘**<br>(๑.๒๑)<br>(๓๐.๑๗) | ๓๗๒<br>(๑๙)<br>(๓๕๓) | **๒๘.๔**<br>(๑.๔๕)<br>(๒๖.๙๕) |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ<br>- การกล่าวคำขอโทษ<br>- การแสดงความเสียใจ | ๒๙๗<br>(๒๙๔)<br>(๓) | **๑๘.๙๑**<br>(๑๘.๗๒)<br>(๐.๑๙) | ๓๒๗<br>(๓๒๕)<br>(๒) | **๒๔.๙๖**<br>(๒๔.๘๑)<br>(๐.๑๕) |
| ๓. การผัดเวลา | ๔๑๖ | **๒๖.๔๘** | ๑๕๗ | **๑๑.๙๘** |
| ๔. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๑๓๖ | ๘.๖๕ | ๘๘ | ๖.๗๒ |
| ๕. การใช้คำแสดงความลังเล | ๙๐ | ๕.๗๓ | ๕๖ | ๔.๒๗ |
| ๖. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๒๑ | **๑.๓๔** | ๑๑๓ | **๘.๖๓** |
| ๗. การแนะนำ | ๒๒ | **๑.๔** | ๙๗ | **๗.๔** |
| ๘. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๖๒ | ๓.๙๕ | ๕๒ | ๓.๙๗ |
| ๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๑๕ | ๐.๙๕ | ๙ | ๐.๖๙ |
| ๑๐. การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๑ | ๐.๐๖ | ๑๔ | ๑.๐๗ |
| ๑๑. การขอร้อง/อ้อนวอน | ๖ | ๐.๓๘ | ๘ | ๐.๖๑ |
| ๑๒. การปลอบไม่ให้กังวล | ๒ | ๐.๑๓ | ๘ | ๐.๖๑ |
| ๑๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๗ | ๐.๔๕ | ๑ | ๐.๐๘ |
| ๑๔. การแสดงความปรารถนาดี | - | - | ๖ | ๐.๔๖ |
| ๑๕. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๓ | ๐.๑๙ | ๒ | ๐.๑๕ |
| **รวม** | ๑,๕๗๑ | ๑๐๐ | ๑,๓๑๐ | ๑๐๐ |

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นภาพรวมความสัมพันธ์ของสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก กับการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง โดยสรุปดังนี้

๑. การปรากฏของกลวิธีการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมีความใกล้เคียงกัน ดังนี้ กลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุด

๓ อันดับแรกในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล ร้อยละ ๓๑.๓๘ การผัดเวลา ร้อยละ ๒๖.๔๘ และการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ร้อยละ ๑๘.๙๑ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุด ๓ อันดับแรกในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล ร้อยละ ๒๘.๔ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ร้อยละ ๒๔.๙๖ และการผัดเวลา ร้อยละ ๑๑.๙๘

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่ก็จะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา ซึ่งจะช่วยลดน้ำหนักของถ้อยคำที่อาจทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง และยังเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของตนด้วย เนื่องจากกลวิธีที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก ๓ อันดับแรกเหมือนกัน และมีค่าการปรากฏไม่แตกต่างกันมากนัก จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่แตกต่างกัน

๒. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญาและการแนะนำ ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะเรื่องที่สัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเร่งด่วน การบอกเลิกสัญญาอาจเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างรุนแรง และอาจทำให้เกิดความเสียหายตามมาในภายหลังได้มาก ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่จึงพยายามหาทางแก้ปัญหา โดยแนะนำวิธีการต่างๆ ให้ผู้ฟังปฏิบัติ หรือให้ข้อเสนออื่นๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

๓. การแสดงความปรารถนาดี ที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก แต่ไม่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยเลย ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ แต่ขึ้นอยู่กับสาระสำคัญของเรื่องที่สัญญาในสถานการณ์นั้นๆ มากกว่า จากข้อมูล ปรากฏใช้กลวิธีนี้เพียง ๖ ครั้ง ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก เมื่อผู้พูดจะบอกเลิกสัญญาก็อาจใช้กลวิธีการแสดงความปรารถนาดีโดยกล่าวให้กำลังใจผู้ฟังให้มีความพยายามในการทำสิ่งที่สัญญานั้นต่อไป หรืออาจกล่าวอวยพรให้สิ่งนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี

### ๔.๓.๔ สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังกับสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความรุนแรงต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันมีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย ผู้พูดจะบอกเลิกสัญญามากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากอย่างเห็นได้ชัด

๒. สถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงต่างกันอาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีบางกลวิธี แต่ก็ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญใน**การเลือกใช้กลวิธี**บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยหรือรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังที่เลือกบอกเลิกสัญญาก็จะใช้กลวิธีการบอกเลิกในทำนองเดียวกัน กล่าวคือ ผู้พูดมักจะใช้กลวิธีเพื่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา โดยอาจกล่าวถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาโดยอ้อม เพื่อลดน้ำหนักของถ้อยคำที่ใช้ในการบอกเลิก ซึ่งเป็นการลดการคุกคามหน้าของผู้ฟังลง ในขณะเดียวกันก็ช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้พูดเองได้ด้วย

## ๔.๔ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

### ๔.๔.๑ การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

หมายถึง ผู้พูดแสดงเจตนาที่จะบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบ แต่มิได้ใช้การกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังโดยตรง กลับใช้วิธีอื่นทำให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการยกเลิกสัญญา จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังทั้งหมด พบว่ามีผู้พูดใช้การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น ร้อยละ ๐.๘๓ โดยปรากฏทั้งสิ้น ๑๐ ครั้ง ประกอบด้วย **การฝากผู้อื่นไปบอก** ๑ ครั้ง ได้แก่ “หาคนอื่นมาแทนเราแล้วให้ฝากไปบอกเพื่อนว่ามาแทนเราและฝากขอโทษ” (เป็นพิธีกรในงานของโรงเรียน/คณะ) และ**การใช้สื่อกลางในการบอกเลิกสัญญา** ๙ ครั้ง เช่น “โทรศัพท์ไปขอโทษ” (ไปเที่ยวบ้านเพื่อน) “ส่ง sms ไปบอกว่าไปไม่ได้แล้ว ขอโทษ” (ไปเที่ยวบ้านเพื่อน)

### ๔.๔.๒ การไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

สำหรับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญานี้ ผู้พูดอาจหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟังโดยการไม่บอกเลิกสัญญาแต่ยังคงทำตามสัญญาหรือทำอย่างอื่นทดแทนเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้พูดทำเฉยๆ (ไม่บอกเลิกสัญญาและไม่ทำตามสัญญาด้วย) จะกลายเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากยิ่งขึ้น เพราะอาจทำให้ผู้ฟัง

รู้สึกว่าผู้พูดไม่เห็นความสำคัญของคำสัญญานั้น และไม่คำนึงถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ฟังกับผู้พูดด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการไม่บอกเลิกสัญญาเป็น ๒ แบบ คือ การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น ดังนี้

๑) **การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า** ในงานวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้พูดไม่บอกเลิกสัญญาเพราะต้องการหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง โดยผู้พูดอาจจะยังคงทำตามสัญญา หรือทำอย่างอื่นทดแทน

**การทำตามสัญญา**ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา แต่กลับทำตามที่ตนได้สัญญาไว้ทุกประการ แม้ว่าผู้พูดจะมีเหตุจำเป็นอื่นที่จะต้องทำในเวลาเดียวกันก็ตาม นับเป็นการกระทำที่รักษาหน้าผู้ฟังมากที่สุด ปรากฏทั้งสิ้นทั้งสิ้น ๘๑ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๔

ส่วน**การทำอย่างอื่นทดแทน** ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เพื่อบอกเลิกสัญญา และไม่ได้กระทำสิ่งใดที่จะแสดงให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการจะบอกเลิกสัญญานั้น แต่ผู้พูดกลับกระทำอีกสิ่งหนึ่งเพื่อแก้ไขสถานการณ์หรือเพื่อหาทางออกให้ตนเองและผู้ฟังในสถานการณ์ที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างหนึ่ง พบทั้งสิ้น ๑๕๔ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๘ โดยแต่ละคำตอบอาจปรากฏวิธีการทำอย่างอื่นมากกว่า ๑ ครั้ง หรือมากกว่า ๑ วิธี ก็ได้ ดังนั้นจึงปรากฏการทำอย่างอื่นของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ทั้งสิ้น ๑๕๖ ครั้ง ประกอบด้วย ๑. การเปลี่ยนแปลงเวลาที่จะทำสิ่งที่สัญญาไว้ ๒. การให้ผู้อื่นทำสิ่งที่สัญญาแทนตน และ ๓. การทำอย่างอื่นเพื่อแก้ปัญหา

๒) **การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น** ในงานวิจัยนี้ได้แก่ **การทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา)** ซึ่งหมายถึง ผู้พูดนิ่งเฉย ไม่กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการใดๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดต้องการบอกเลิกสัญญา และขณะเดียวกันก็มิได้ทำตามสัญญานั้น ซึ่งถือเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง (FTA – face threatening acts) อย่างรุนแรงยิ่งกว่าการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากผู้พูดมิได้แสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้าว่าตนจะไม่ทำตามสัญญา หากเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องสำคัญก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง เพราะผู้ฟังอาจไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทัน อีกทั้งยังเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมิได้ให้ความสำคัญต่อคำสัญญาและหน้าของผู้ฟังเลยจึงเพิกเฉยต่อคำสัญญา จากข้อมูลพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกการทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) ๑๒ คำตอบ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐

จากการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังประสบกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกที่จะบอกเลิกสัญญา โดยพบการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาทั้งสิ้น ๑๕ กลวิธี โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลวิธีความสุภาพ ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำ ๒ – ๓ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ เพื่อเพิ่มความสุภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยความรุนแรงของสถานการณ์มีผลต่อการเลือกที่จะ**บอกเลิกหรือไม่บอกเลิก**สัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง แต่ไม่มีผลต่อ**การเลือกใช้กลวิธี**ในการบอกเลิกสัญญา

จากการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ในบทที่ ๒ – ๔ ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา และความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์กับการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิก รวมทั้งการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ เมื่อได้ศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้ง ๓ กลุ่มแล้ว ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ว่าปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟังที่แตกต่างมีผลให้การตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา รวมทั้งการใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ ๕

# การเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

สถานภาพเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิสัมพันธ์ ดังที่ Navavan Bandhumadha (1998) กล่าวไว้ว่า สถานภาพเป็นตัวกำหนดบทบาทหรือการกระทำของคนว่าควรประพฤติปฏิบัติตัวอย่างไร หรือที่อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (๒๕๔๔) กล่าวไว้ว่า บทบาททางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังมีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาโต้ตอบทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟัง รวมทั้งการใช้ภาษา ผู้วิจัยจึงเลือกสถานภาพเป็นปัจจัยหลักที่มุ่งศึกษาในงานวิจัยนี้ โดยมีสมมติฐานว่าสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา เพื่อแสดงให้เห็นว่าผลของการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานดังกล่าวหรือไม่ ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยในบทที่ ๒ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง บทที่ ๓ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง และบทที่ ๔ การบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง มาเปรียบเทียบกันในข้อ ๕.๑ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๑. การเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

๒. การเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

๓. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

ส่วนในข้อ ๕.๒ ผู้วิจัยจะอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในสังคมและวัฒนธรรมไทยกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

## ๕.๑ การเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

### ๕.๑.๑ การเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

จากการศึกษาข้อมูลการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วในบทที่ ๒ – ๔ จะเห็นว่าเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับสถานการณ์ที่ตนไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้ง ๓ สถานภาพ มีทั้งที่เลือกที่จะบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญา ซึ่งจากข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง เลือกที่จะบอกเลิกสัญญา(โดยใช้กลวิธีทางภาษา และการใช้วิธีอื่น) และไม่บอกเลิกสัญญา (โดยยังคงทำตามสัญญา ทำอย่างอื่น และทำเฉยๆ) ดังแสดงในตาราง

**<u>ตารางที่ ๓๒</u> แสดงการเลือกที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง**

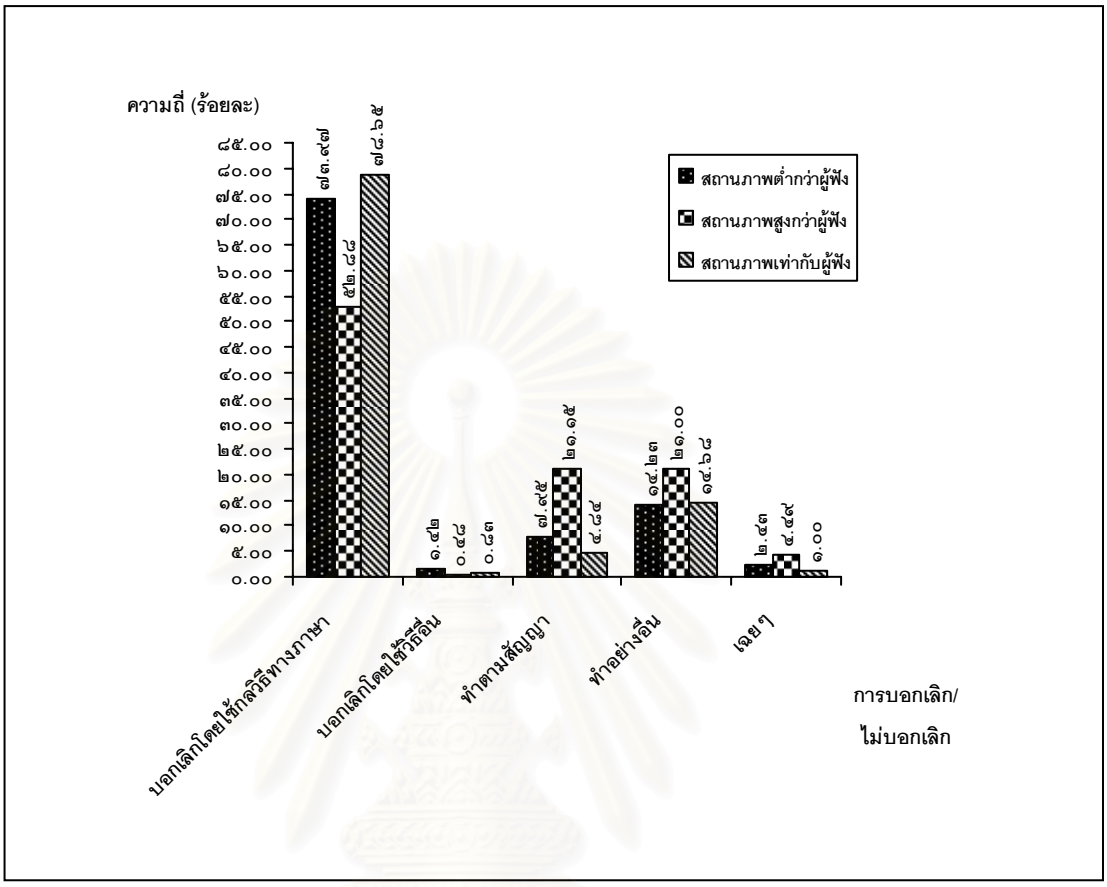
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง | | | | |
|---|---|---|---|---|
| สถานภาพของผู้พูด / การตัดสินใจ | | สถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | สถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง | สถานภาพเท่ากับผู้ฟัง |
| บอกเลิก | *การแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา* | **๗๕.๓๙** | **๕๓.๓๖** | **๗๙.๔๘** |
| | - ใช้กลวิธีทางภาษา | (๗๓.๙๗) | (๕๒.๘๘) | (๗๘.๖๕) |
| | - ใช้วิธีอื่น | (๑.๔๒) | (๐.๔๘) | (๐.๘๓) |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า* | | | |
| | - ทำตามสัญญา | ๗.๙๕ | ๒๑.๑๕ | ๔.๘๔ |
| | - ทำอย่างอื่น | ๑๔.๒๓ | ๒๑.๐๐ | ๑๔.๖๘ |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น* | | | |
| | - เฉยๆ | ๒.๔๓ | ๔.๔๙ | ๑.๐๐ |

จากตาราง จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดทั้งสามสถานภาพต่างเลือกที่จะบอกเลิกสัญญามากกว่าที่จะไม่บอกเลิกสัญญา โดยผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะบอกเลิกสัญญา ร้อยละ ๗๕.๓๙ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าจะบอกเลิกสัญญา ร้อยละ ๕๓.๓๖ และผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังจะบอกเลิกสัญญา ร้อยละ ๗๙.๔๘

การเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>แผนภูมิที่ ๒</u> แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน**




จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่า

๑. ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังเลือกที่จะบอกเลิกสัญญามากที่สุด แสดงให้เห็นว่า สถานภาพ “เพื่อน” เป็นสถานภาพที่บอกเลิกสัญญาต่อกันได้ง่ายกว่าสถานภาพอื่น

๒. ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานเบื้องต้นที่ผู้วิจัยคาดไว้ กล่าวคือ ผู้วิจัยคาดว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าน่าจะบอกเลิกสัญญามากที่สุด ในกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรับใช้ซึ่งในสังคมไทยถือว่ามีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดที่เป็นเจ้านาย ผู้พูดไม่น่าจะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังมากนัก และน่าจะแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญามากกว่าสถานภาพอื่น แต่ผลการวิจัยกลับพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังบอกเลิกสัญญาน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ

ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978) ที่ว่า ในการกระทำวัจนกรรม ผู้พูดจะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังเป็นสำคัญ หากผู้ฟังมีอำนาจเหนือผู้พูดมาก การกระทำวัจนกรรมจะยิ่งเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟังมากขึ้น แต่ในกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรับใช้นี้ ผู้พูดเป็นผู้มีอำนาจเหนือกว่า น่าจะมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้า

น้อยลง ดังนั้น ผู้พูดก็น่าจะบอกเลิกสัญญามากขึ้น แต่ผลการวิจัยกลับพบว่าผู้พูดบอกเลิกสัญญาน้อยกว่าสถานภาพอื่น หากอธิบายตามแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness) ของ Rong Chen (2001) จึงจะสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ กล่าวคือ ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพสูง น่าจะต้องยิ่งรักษาคำพูด หรือรักษาหน้าของตนด้วยการทำตามคำพูดที่สัญญาไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีสถานภาพสูงในงานวิจัยคือ เจ้านาย ซึ่งควรจะต้องปฏิบัติตัวให้คนรับใช้เคารพนับถือ

ข้อสันนิษฐานอีกประการหนึ่ง อาจเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถามส่วนหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า (เจ้านาย) ต้องบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟัง(คนรับใช้) ในสถานการณ์ที่สัญญาไว้ว่าจะอนุญาตให้คนรับใช้กลับไปเยี่ยมบ้านที่ต่างจังหวัด สัญญาว่าจะโอนเงินทางธนาคารให้พ่อแม่ของคนรับใช้ซึ่งต้องใช้เงินด่วน และสัญญาไว้ว่าจะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมไปจ่ายค่าผ่าตัดให้พ่อหรือแม่ที่ป่วยหนัก สถานการณ์เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพ่อแม่และครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมไทยให้ความสำคัญมาก ทำให้ผู้พูดเห็นใจและไม่กล้าบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ อาจมีสาเหตุมาจากความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับคนรับใช้ในปัจจุบันที่อาจเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต แม้ว่าจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความเห็นว่าคนรับใช้เป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าเจ้านายอย่างชัดเจน แต่ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับคนรับใช้ในปัจจุบันยังมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การปฏิบัติต่อคนรับใช้ในปัจจุบันอาจไม่ใช่การแสดงอำนาจออกคำสั่งให้คนรับใช้ปฏิบัติตามเท่านั้น เนื่องจากนับแต่ พ.ศ. ๒๕๐๔ ที่มีการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ภาคอุสาหกรรมมีความเจริญมากขึ้น (สุธี ประศาสน์เศรษฐ, ๒๕๒๕) จนกระทั่งปัจจุบันระบบโรงงานอุตสาหกรรมก็พัฒนามาเป็นลำดับ และมีความต้องการแรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมากขึ้น ผู้ที่มีการศึกษาน้อยที่เคยว่างงานก็สามารถเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ง่าย และผู้ที่เคยทำงานในโรงงานก็มักจะไม่เปลี่ยนอาชีพมาเป็นคนรับใช้ แต่คนรับใช้จะมีความปรารถนาที่จะเปลี่ยนไปทำงานในโรงงานมากกว่า (กุสุมา โกเศยะโยธิน, ๒๕๒๖) ส่งผลให้แรงงานในตำแหน่งแม่บ้านหรือคนรับใช้หาได้ยากกว่าในอดีต ดังนั้น ผู้เป็นเจ้านายที่เคยสามารถสั่งให้คนรับใช้ทำได้ทุกอย่างก็อาจจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกและความต้องการของคนรับใช้มากกว่าเดิม เพื่อถนอมน้ำใจคนรับใช้ให้อยากอยู่ทำงานให้เจ้านายต่อไป ผลการวิจัยนี้จึงพบว่าเจ้านายบอกเลิกสัญญาต่อคนรับใช้น้อยกว่าที่คาดไว้

๓. ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (นักเรียน) บอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าตน (อาจารย์) ค่อนข้างมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะสถานภาพของครูและนักเรียนในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือ ในอดีตนักเรียนจะไม่ปฏิเสธคำสั่งหรือคำขอร้องของครู เพราะ

เคารพครูในฐานะผู้ที่มีพระคุณรองจากบิดามารดา เนื่องจากครูเป็นผู้ให้ความรู้ที่จะนำไปหาเลี้ยงชีพ (Natthaporn Panpothong, 2001 : 64) หรืออาจเป็นเพราะในสังคมไทย ผู้มีสถานภาพต่ำกว่า(นักเรียน) อาจไม่ต้องคำนึงถึงหน้าหรือความรับผิดชอบเท่าผู้ที่มีสถานภาพสูง ยิ่งเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูง ผู้พูดก็ยิ่งต้องมีความรับผิดชอบต่อคำพูดของตน เพื่อรักษาภาพลักษณ์ให้เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า สถานภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978) ที่เสนอว่าในการกระทำวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า ผู้พูดจะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังเป็นสำคัญ และหากผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ผู้พูดอาจตัดสินใจกระทำวัจนกรรมนั้นได้ง่ายขึ้น เพราะมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าน้อยลง ในขณะที่ผลการวิจัยนี้พบว่า เมื่อต้องแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้พูดจะคำนึงถึงหน้าของตนเองด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสุภาพต่อตนเอง (Self – Politeness) ของ Rong Chen (2001) อีกทั้งยังสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยที่มีค่านิยมเกี่ยวกับการรักษาคำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดมีสถานภาพสูงก็ยิ่งจะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อคำพูดของตนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันเลือกที่จะบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาต่างกัน

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงการเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง โดยจะกล่าวถึงกลวิธีต่างๆ ที่ผู้พูดทั้งสามสถานภาพใช้ในการบอกเลิกสัญญา รวมทั้งการปรากฏใช้กลวิธีดังกล่าวในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ ดังต่อไปนี้

### ๕.๑.๒ การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาและความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

จากการศึกษาการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ พบว่าผู้พูดอาจบอกเลิกสัญญาโดยใช้กลวิธีทางภาษาหรือใช้วิธีอื่นก็ได้ แต่จากตารางที่ ๓๒ และแผนภูมิที่ ๑ ข้างต้น จะเห็นว่าผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะใช้กลวิธีทางภาษามากกว่าการใช้วิธีอื่น ประกอบกับงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้วิจัยจึงจะศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาเป็น

สำคัญ โดยจะกล่าวถึงกลวิธีต่างๆ และการปรากฏใช้กลวิธีดังกล่าวในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน ดังนี้

จากการศึกษากลวิธีการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ในบทที่ ๒ – ๔ ดังกล่าวแล้วข้างต้น พบว่ามีทั้งกลวิธีที่ปรากฏใช้เหมือนกันและต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๓๓</u> แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาที่เหมือนกันและต่างกันของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน**

| การปรากฏใช้ในสถานภาพต่างๆ | กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา |
|---|---|
| ใช้ทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง | ๑. การชี้แจงเหตุผล<br>๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ<br>๓. การผัดเวลา<br>๔. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม<br>๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา<br>๖. การแนะนำ<br>๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง<br>๘. การใช้คำแสดงความลังเล<br>๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม |
| ใช้เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และเท่ากับผู้ฟัง | ๑. การโน้มน้าวผู้ฟัง<br>๒. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง<br>๓. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา<br>๔. การแสดงความปรารถนาดี |
| ใช้เฉพาะผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง | ๑. การปลอบไม่ให้กังวล<br>๒. การขอร้อง/อ้อนวอน |
| ใช้เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | ๑. การขอบคุณ<br>๒. การยอมรับผิด<br>๓. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา |
| ใช้เฉพาะผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง | - |
| ใช้เฉพาะผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง | - |

จากตาราง แสดงกลวิธีทางภาษาทั้งหมดที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟังใช้ในการบอกเลิกสัญญา จะเห็นว่ากลวิธีส่วนใหญ่เป็นกลวิธีความสุภาพ และส่วนมากเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้เหมือนกันในผู้พูดทั้งสามสถานภาพ อย่างไรก็ตาม มีบางกลวิธีที่

ปรากฏใช้เฉพาะในบางสถานภาพ ซึ่งการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวสอดคล้องกับการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทย เช่น กลวิธีการขอบคุณ การยอมรับผิด และการขออนุญาตไม่ทำตามสัญญาจะปรากฏใช้เมื่อผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังเท่านั้น เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวอาจคุกคามหน้าของผู้พูดเองได้มาก หากใช้กลวิธีเหล่านี้เมื่อผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าหรือเท่ากับผู้ฟัง ก็อาจจะยิ่งทำให้ผู้พูดเสียหน้าได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ค่าการปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพก็มีทั้งที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๓๔</u> แสดงการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน**

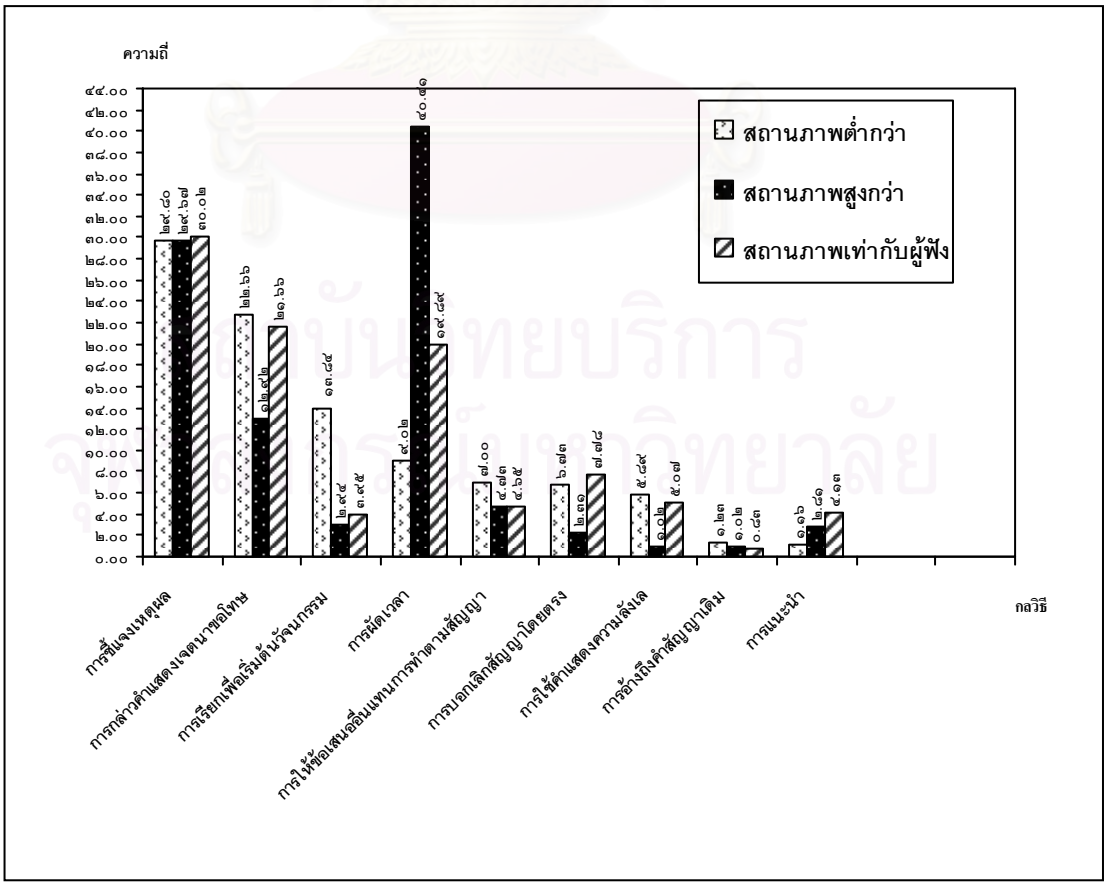
| **การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดสถานภาพต่าง ๆ (ร้อยละ)** | | | |
|---|---|---|---|
| **สถานภาพของผู้พูด / กลวิธีในการบอกเลิก** | **สถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง** | **สถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง** | **สถานภาพเท่ากับผู้ฟัง** |
| การชี้แจงเหตุผล | ๒๙.๘ | ๒๙.๖๗ | ๓๐.๐๒ |
| การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๒๒.๖๖ | **๑๒.๙๒*** | **๒๑.๖๖** |
| การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๑๓.๘๔ | ๒.๙๔ | ๓.๙๕ |
| การผัดเวลา | ๙.๐๒ | **๔๐.๔๑** | **๑๙.๘๙** |
| การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๗.๐ | ๔.๗๓ | ๔.๖๕ |
| การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๖.๗๓ | ๒.๓๑ | ๗.๗๘ |
| การใช้คำแสดงความลังเล | ๕.๘๙ | ๑.๐๒ | ๕.๐๗ |
| การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๑.๒๓ | ๑.๐๒ | ๐.๘๓ |
| การแนะนำ | ๑.๑๖ | ๒.๘๑ | ๔.๑๓ |
| การขอบคุณ | ๐.๖๓ | - | - |
| การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๐.๕๙ | - | ๐.๑๗ |
| การยอมรับผิด | ๐.๓๖ | - | - |
| การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๐.๓๖ | - | ๐.๒๘ |
| การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ๐.๒๗ | - | - |
| การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๐.๒๓ | - | ๐.๕๒ |
| การแสดงความปรารถนาดี | ๐.๒๓ | - | ๐.๒๑ |
| การขอร้อง/อ้อนวอน | - | ๑.๑๕ | ๐.๔๙ |
| การปลอบไม่ให้กังวล | - | ๑.๐๒ | ๐.๓๕ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

* ตัวเลขที่ผู้วิจัยแสดงด้วยอักษร “**ตัวเข้ม**” หมายถึงค่าการปรากฏของข้อมูลที่มีค่าความต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากค่าการปรากฏที่แตกต่างกันหนึ่งเท่าหรือเกือบหนึ่งเท่า

ค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันทั้งสามสถานภาพดังตารางข้างต้น แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญากับสถานภาพของผู้พูด ดังนี้

๑. ผู้พูดทั้งสามสถานภาพที่เลือกบอกเลิกสัญญาโดยกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังมักจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อความสุภาพมากกว่าที่จะบอกเลิกสัญญาโดยสิ้นเชิงเช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบกันเฉพาะกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในทั้งสามสถานภาพ ซึ่งมีทั้งหมด ๙ กลวิธี พบว่าจำนวนกลวิธีที่ปรากฏใช้ส่วนใหญ่ก็จะเป็นกลวิธีความสุภาพ ซึ่งพบทั้งสิ้น ๘ กลวิธี ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การผัดเวลา การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา การใช้คำแสดงความลังเล การแนะนำ การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม และการอ้างถึงคำสัญญาเดิม ส่วนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในทั้งสามสถานภาพอีกกลวิธีหนึ่งคือ กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง นอกจากนี้ ค่าความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ก็แสดงให้เห็นว่าผู้พูดทั้งสามสถานภาพต่างก็คำนึงถึงความสุภาพในการบอกเลิกสัญญามากกว่าความชัดเจน ดังจะเห็นได้จากแผนภูมิต่อไปนี้

**แผนภูมิที่ ๓ แสดงการเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน(เฉพาะกลวิธีที่ปรากฏใช้ทั้ง ๓ สถานภาพ)**



๒. แม้ว่ากลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาที่ปรากฏใช้มากที่สุดของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง จะเป็นกลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกัน แต่ก็มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ กลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และเท่ากับผู้ฟัง คือ การชี้แจงเหตุผล ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง คือ การผัดเวลา

สำหรับกลวิธีการชี้แจงเหตุผล เป็นกลวิธีที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟังเลือกใช้มากที่สุด ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจะใช้กลวิธีนี้มากเป็นอันดับที่ ๒ แต่ก็มีค่าการปรากฏใกล้เคียงกันในทั้งสามสถานภาพ เนื่องจากเมื่อต้องบอกเลิกสัญญา ผู้พูดมักพยายามที่จะแสดงความสุภาพมากขึ้นด้วยการอธิบายให้ผู้ฟังทราบถึงเหตุผลความจำเป็นของตนที่ทำให้ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ โดยส่วนใหญ่จะใช้การชี้แจงเหตุผลร่วมกับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ เพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรู้สึกสำนึกในความผิดของตนที่ไม่ทำตามสัญญาซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนได้ จึงต้องกล่าวขอโทษและพยายามชี้แจงเหตุผลให้ผู้ฟังเข้าใจและเห็นใจตน ซึ่งอาจช่วยลดความไม่พอใจของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังได้ด้วย

๓. กลวิธีการผัดเวลา เป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดในผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง เนื่องจากเป็นกลวิธีที่จะช่วยให้ผู้ฟังยังมีความหวังได้ว่าผู้พูดจะทำสิ่งที่สัญญาให้ผู้ฟังแม้ว่าจะไม่ใช่เวลาเดิมที่สัญญากันไว้ก็ตาม ซึ่งนับเป็นการลดการคุกคามหน้าผู้ฟังวิธีหนึ่ง ขณะเดียวกันก็เป็นการลดการคุกคามหน้าของผู้พูดเองด้วย เพราะทำให้ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ายังสามารถรักษาคำพูดของตนเองได้

๔. กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ พบว่าปรากฏใช้ในผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังน้อยกว่าสถานภาพอื่น เนื่องจากการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษเป็นการแสดงการยอมรับว่าผู้พูดเป็นคนผิด ซึ่งถือเป็นการคุกคามหน้าของตนเองหรือทำให้ตนเองเสียหน้า ตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen 2001) การขอโทษผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าตน ยิ่งทำให้ผู้พูดเสียหน้าเพราะเท่ากับต้องยอมรับผิดกับผู้น้อย (จีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา, ๒๕๔๔ : ๑๑๔) ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจึงใช้กลวิธีนี้น้อยกว่าในสถานภาพอื่น

นอกจากนี้ ยังพบว่าการแสดงความเสียใจซึ่งเป็นกลวิธีหนึ่งในกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ปรากฏใช้เฉพาะในผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟังเท่านั้น ในกรณีของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ามักจะปรากฏใช้การแสดงความเสียใจร่วมกับการกล่าวคำขอโทษ ขณะที่กรณีของผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังอาจไม่ต้องใช้การแสดงความเสียใจร่วมกับการกล่าวคำขอโทษก็ได้ และยังปรากฏใช้คำว่า “Sorry” แทน “เสียใจ” การใช้คำแสดงความรู้สึกเป็นภาษาต่างประเทศแทนคำไทยในลักษณะนี้ในวัฒนธรรมไทยจะใช้เมื่อผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับ

ผู้ฟังและค่อนข้างสนิทสนมคุ้นเคยกันเท่านั้น จึงไม่พบการแสดงความเสียใจเช่นนี้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า เพราะอาจถือว่าไม่สุภาพ

๕. กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังได้มาก ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจึงใช้กลวิธีนี้ไม่มากนัก โดยปรากฏใช้ในผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังมากที่สุด เนื่องจากสถานภาพที่เท่ากันอาจทำให้ผู้พูดกระทำวัจนกรรมต่อผู้ฟังได้ง่ายกว่าสถานภาพอื่น อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะใช้กลวิธีนี้ก็มักจะใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพอื่นๆ เสมอ เพื่อให้การแสดงวัจนกรรมมีความสุภาพมากขึ้น

๖. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปรากฏร่วมของกลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะพยายามแสดงความสุภาพในการบอกเลิกสัญญามากกว่าสถานภาพอื่น จะเห็นได้จากการบอกเลิกสัญญาแต่ละครั้ง ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำที่มีความยาว ๓-๔ ถ้อยคำขึ้นไปและมีการตกแต่งถ้อยคำให้มีความสุภาพมากขึ้น อีกทั้งยังใช้กลวิธีหลายกลวิธีร่วมกันในการบอกเลิกแต่ละครั้ง ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและเท่ากับผู้ฟังจะแสดงความสุภาพน้อยกว่า โดยจะใช้ถ้อยคำสั้นๆ และมีการตกแต่งถ้อยคำไม่มากนัก โดยเฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังมักจะใช้ถ้อยคำเพียง ๒ ถ้อยคำเท่านั้นในการบอกเลิกแต่ละครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความสุภาพน้อยกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพอื่น

จากการเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า**สถานภาพ**ของผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยรวมทั้งสามสถานภาพ พบว่ากลวิธีการชี้แจงเหตุผลเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดและใช้ในอัตราใกล้เคียงกันในทุกสถานภาพ แสดงว่าเป็นกลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้

ในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน โดยเริ่มจากการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ การเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน และการเปรียบเทียบการใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๕.๑.๓ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

จากการศึกษาการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ในบทที่ ๒ - ๔ ที่ผ่านมา พบว่านอกจากสถานภาพจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้วิจัยยังเห็นว่าน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์น่าจะมีผลต่อการบอกเลิกสัญญาด้วย เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาเป็นการแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบว่าความต้องการของผู้ฟังจะไม่ได้รับการยอมรับจากผู้พูด ซึ่งถือเป็นการกระทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้าผู้ฟัง หากเรื่องที่สัญญาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาก็จะมีความรุนแรงมากขึ้น ย่อมมีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังมากขึ้นด้วย (Brown and Levinson, 1978)

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง ๑. การเปรียบเทียบการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน ๒. การเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน และ ๓. การเปรียบเทียบกลวิธีที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ตามลำดับ ดังนี้

### ๕.๑.๓.๑ การเปรียบเทียบการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่า(นักเรียน) สูงกว่า(เจ้านาย) และเท่ากับผู้ฟัง(เพื่อน) ประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์จากสถานการณ์ที่กำหนด โดยแบ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผลการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ต่างๆ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๓๕</u> แสดงการจัดลำดับสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ตามน้ำหนักความรุนแรง (เรียงลำดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก)**

| น้ำหนักความรุนแรง | สถานการณ์ของผู้พูดสถานภาพ**ต่าง ๆ** | | |
|---|---|---|---|
| | ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (นักเรียน) | ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง (เจ้านาย) | ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน) |
| น้อย | แนะนำวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ | แนะนำวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ | พาไปเลี้ยงข้าวเย็น |
| | ไปร่วมงานเลี้ยงปิดคอร์ส | อ่านข่าวดาราที่ชอบให้ฟัง | ไปเที่ยวบ้านเพื่อนในวันเสาร์ |
| | ไปช่วยยกเอกสาร | แปลโฆษณาสินค้าที่มีภาษาอังกฤษ | ไปซื้อของด้วยกัน |
| มาก | ช่วยรวมคะแนนสอบ | อนุญาตให้กลับไปเยี่ยมพ่อแม่ | ติวหนังสือให้ในวันสุดท้ายก่อนสอบ |
| | ช่วยพิมพ์เอกสารและทำ PowerPoint ผลงานชิ้นสำคัญ | โอนเงินทางธนาคารให้พ่อแม่ซึ่งต้องใช้ด่วน | ช่วยพิมพ์งานในวันกำหนดส่งงานวันสุดท้าย |
| | เป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ | ไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมไปจ่ายค่าผ่าตัดให้พ่อหรือแม่ที่ป่วยหนัก | เป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ |

จากตาราง จะเห็นว่าสถานภาพมิได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์การบอกเลิกสัญญา จะเห็นได้จากสถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้กับผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน เช่น สถานการณ์ที่นักเรียนสัญญาว่าจะแนะนำวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือให้อาจารย์ กับสถานการณ์ที่เจ้านายสัญญาว่าจะสอนวิธีส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือให้คนรับใช้ ทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพนักเรียนและเจ้านายต่างก็ประเมินให้สถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงน้อยที่สุด อีกทั้งในสถานการณ์ที่นักเรียนสัญญากับอาจารย์ว่าจะเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ กับสถานการณ์ที่เพื่อนสัญญากับเพื่อนว่าจะเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของโรงเรียน/คณะ ทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพนักเรียนและเพื่อนต่างก็ประเมินให้สถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากที่สุดเช่นเดียวกัน

ในส่วนต่อไป ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ และความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ ตามลำดับ

### ๕.๑.๓.๒ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาและไม่บอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ในส่วนที่จำแนกตามความรุนแรงของสถานการณ์พบว่าทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดอาจจะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาก็ได้ โดยปรากฏการบอกเลิกสัญญา(โดยใช้กลวิธีทางภาษา และการใช้วิธีอื่น) และไม่บอกเลิกสัญญา (โดยยังคงทำตามสัญญา ทำอย่างอื่น และทำเฉยๆ) ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ ดังแสดงในตาราง

**<u>ตารางที่ ๓๖</u> แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง**

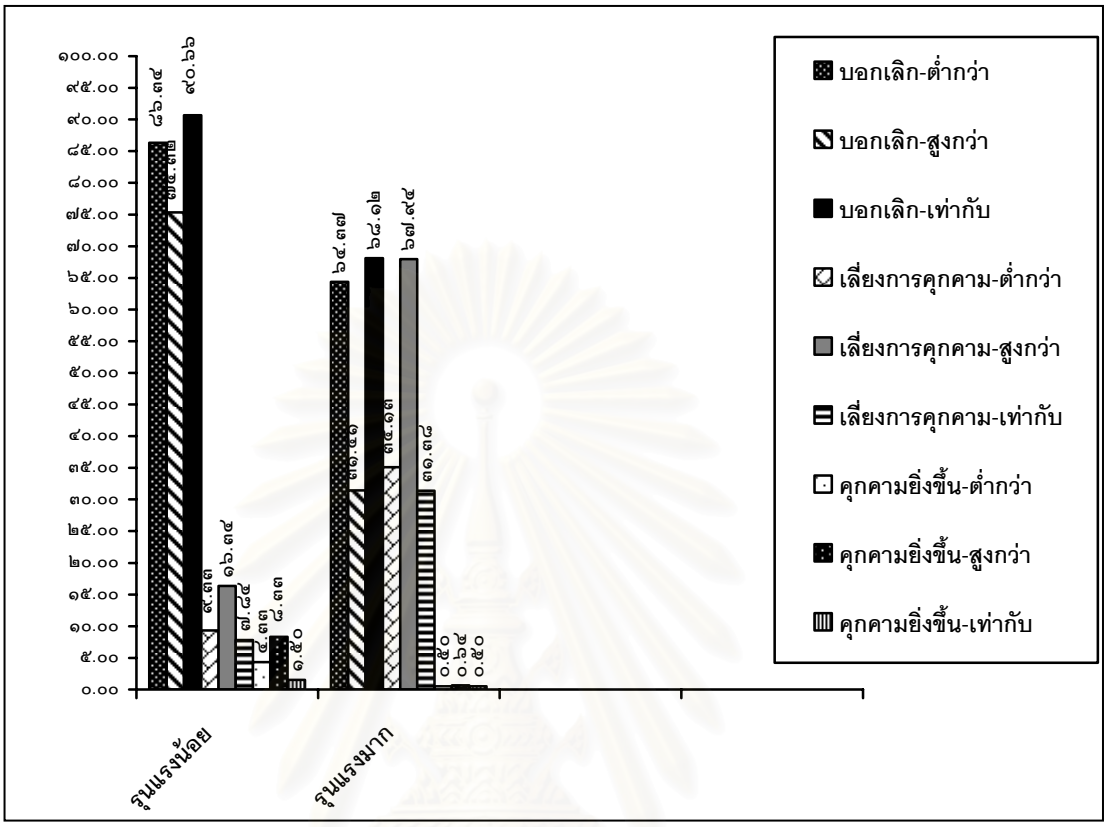
| การบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| สถานการณ์และสถานภาพ / การบอกเลิกและไม่บอกเลิก | | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย | | | สถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก | | |
| | | ต่ำกว่า | สูงกว่า | เท่ากับ | ต่ำกว่า | สูงกว่า | เท่ากับ |
| บอกเลิก | *การแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา* ใช้กลวิธีทางภาษา<br>ใช้วิธีอื่น | ๘๖.๓๔<br>(๘๔.๑๗)<br>(๒.๑๗) | **๗๕.๓๒**[*]<br>(๗๔.๓๖)<br>(๐.๙๖) | ๙๐.๖๖<br>(๘๙.๓๓)<br>(๑.๓๓) | ๖๔.๓๗<br>(๖๓.๗๐)<br>(๐.๖๗) | **๓๑.๔๑**<br>(๓๑.๔๑)<br>(-) | ๖๘.๑๒<br>(๖๗.๙๕)<br>(๐.๑๗) |
| ไม่บอกเลิก | *การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า*<br>- ทำตามสัญญา<br>- ทำอย่างอื่น | ๙.๓๓<br>(๓.๖๗)<br>(๕.๖๖) | ๑๖.๓๔<br>(๒.๒๔)<br>(๑๔.๑๐) | ๗.๘๔<br>(๓.๖๗)<br>(๔.๑๗) | ๓๕.๑๓<br>(๑๒.๒๗)<br>(๒๒.๘๖) | ๖๗.๙๔<br>(๔๐.๐๖)<br>(๒๗.๘๘) | ๓๑.๓๘<br>(๙.๘๕)<br>(๒๑.๕๓) |
| | *การคุกคามหน้ายิ่งขึ้น*<br>- เฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) | ๔.๓๓ | ๘.๓๓ | ๑.๕ | ๐.๕ | ๐.๖๔ | ๐.๕ |

จากตาราง สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[*] ตัวเลขที่ผู้วิจัยแสดงด้วยอักษร “**ตัวเข้ม**” หมายถึงค่าการปรากฏของข้อมูลที่มีค่าความต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากค่าการปรากฏที่แตกต่างกันหนึ่งเท่าหรือเกือบหนึ่งเท่า

**<u>แผนภูมิที่ ๔</u> แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาและการไม่บอกเลิกของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน**




จากตารางและแผนภูมิ จะเห็นว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ผู้พูดทั้งสามสถานภาพเลือกที่จะบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาเป็นไปในทำนองเดียวกัน กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากผู้พูดทั้ง ๓ สถานภาพ จะบอกเลิกสัญญาน้อยลงกว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้พูดทั้งสามสถานภาพคำนึงถึงความรุนแรงของสถานการณ์ในการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญา เนื่องจากการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก อาจเสี่ยงต่อการทำให้ผู้ฟังเสียหน้าได้มากกว่า ดังที่บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson 1978, 1987) ได้กล่าวไว้ว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นตัวแปรหนึ่งในการเพิ่มค่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังในการทำวัจนกรรมนั้น

แม้ว่าความรุนแรงของสถานการณ์ที่มากขึ้นจะมีผลให้ผู้พูดทั้งสามสถานภาพบอกเลิกสัญญาลดลงเช่นเดียวกัน แต่จากข้อมูลยังพบว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ากลับเลือกที่จะทำตามสัญญามากกว่าบอกเลิกสัญญา อีกทั้งยังปรากฏการทำตามสัญญามากกว่าสถานภาพอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด คือ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกทำตามสัญญา ร้อยละ ๔๐.๐๖ ขณะที่ผู้พูดที่มี

สถานภาพต่ำกว่า ปรากฏร้อยละ ๑๒.๒๗ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง ปรากฏร้อยละ ๙.๘๕ น่าจะมีสาเหตุมาจากการที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าพยายามที่จะรับผิดชอบต่อคำพูดของตน เพื่อที่จะรักษาหน้าของตนเองตามแนวคิดของรอง เชน (Rong Chen, 2001) เนื่องจากสังคมไทยมีค่านิยมในเรื่องการรักษาคำพูด ยิ่งเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงก็ยิ่งต้องรักษาคำพูดมากขึ้น เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความรับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้พูดได้รับการยอมรับนับถือในสายตาของผู้อื่นในสังคม

จะเห็นได้ว่าความรุนแรงของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ กล่าวคือ เมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมากขึ้น ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะบอกเลิกสัญญาน้อยลง แต่จะพยายามหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าของผู้ฟัง โดยการทำตามสัญญาหรือทำอย่างอื่นทดแทนสิ่งที่สัญญาไว้มากขึ้น

### ๕.๑.๓.๓ การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน

จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ที่เลือกบอกเลิกสัญญาเมื่อไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก พบค่าการปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ ดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**<u>ตารางที่ ๓๗</u> แสดงการเปรียบเทียบการบอกเลิกและไม่บอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน ของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง**

| การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างๆ ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน (ร้อยละ) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| กลวิธีทางภาษา / สถานภาพ และ สถานการณ์ในการบอกเลิกสัญญา | ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง | | ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง | | ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง | |
| | น้อย | มาก | น้อย | มาก | น้อย | มาก |
| การชี้แจงเหตุผล | ๒๙.๙๒ | ๒๙.๖๒ | ๓๐.๑๓ | ๒๘.๖๘ | ๓๑.๓๘ | ๒๘.๔ |
| การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ๒๑.๑๗ | ๒๔.๖๙ | ๑๒.๘๑ | ๑๓.๑๕ | ๑๘.๙๑ | ๒๔.๙๖ |
| การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ๑๕.๔๗ | ๑๑.๖ | ๓.๐๑ | ๒.๗๙ | ๓.๙๕ | ๓.๙๗ |
| การผัดเวลา | **๑๒.๔๓*** | ๔.๓๙ | **๔๔.๐๗** | ๓๒.๖๗ | **๒๖.๔๘** | ๑๑.๙๘ |
| การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ๒.๕๙ | **๑๓.๐๑** | ๒.๐๗ | **๑๐.๓๖** | ๑.๓๔ | **๘.๖๓** |
| การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | ๖.๘๕ | ๖.๕๘ | ๒.๔๔ | ๑.๙๙ | ๘.๖๕ | ๖.๗๒ |
| การใช้คำแสดงความลังเล | ๖.๑ | ๕.๕๖ | ๑.๕๑ | - | ๕.๗๓ | ๔.๒๗ |
| การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | ๑.๖๗ | ๐.๖๓ | ๑.๑๓ | ๐.๘ | ๐.๙๕ | ๐.๖๙ |
| การแนะนำ | ๐.๔ | ๒.๒ | ๒.๔๕ | ๓.๕๘ | ๑.๔ | ๗.๔ |
| การขอบคุณ | ๑.๐๔ | ๐.๐๘ | - | - | - | - |
| การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ๐.๗๕ | ๐.๓๙ | - | - | ๐.๑๙ | ๐.๑๕ |
| การยอมรับผิด | ๐.๑๑ | ๐.๗ | - | - | - | - |
| การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ๐.๕๘ | ๐.๐๘ | - | - | ๐.๔๕ | ๐.๐๘ |
| การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ๐.๓๕ | ๐.๑๖ | - | - | - | - |
| การโน้มน้าวผู้ฟัง | ๐.๑๗ | ๐.๓๑ | - | - | ๐.๐๖ | ๑.๐๗ |
| การแสดงความปรารถนาดี | ๐.๔ | - | - | - | - | ๐.๔๖ |
| การขอร้อง/อ้อนวอน | - | - | ๐.๑๙ | ๓.๑๙ | ๐.๓๘ | ๐.๖๑ |
| การปลอบไม่ให้กังวล | - | - | ๐.๑๙ | ๒.๗๙ | ๐.๑๓ | ๐.๖๑ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ | ๑๐๐ |

* ตัวเลขที่ผู้วิจัยแสดงด้วยอักษร “**ตัวเข้ม**” หมายถึงค่าการปรากฏของข้อมูลที่มีค่าความต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งพิจารณาจากค่าการปรากฏที่แตกต่างกันหนึ่งเท่าหรือเกือบหนึ่งเท่า

จากตารางข้างต้น จะเห็นว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง จะใช้ทั้งกลวิธีทางภาษาที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยอาจสรุปได้ดังนี้

๑. สถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมากไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ กล่าวคือ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาใกล้เคียงกัน คือ ส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีความสุภาพด้วยการแสดงเจตนาโดยอ้อมและการตกแต่งถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญามากกว่าที่จะแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟัง จะใช้การชี้แจงเหตุผลมากที่สุด ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจะใช้การผัดเวลามากที่สุด ทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมาก

๒. จากข้อมูลพบว่า มีกลวิธีการบอกเลิกสัญญาเพียงบางกลวิธีที่ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะเลือกใช้โดยพิจารณาถึงความรุนแรงของสถานการณ์ด้วย ได้แก่

การผัดเวลา พบว่าผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะใช้กลวิธีนี้น้อยลงเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมาก เนื่องจากในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก เรื่องที่สัญญามักเป็นเรื่องเร่งด่วนหรือมีกำหนดเวลาจำกัด ผู้พูดจึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาในการทำสิ่งที่สัญญาได้ การผัดเวลาจึงไม่ใช่กลวิธีที่เหมาะสมที่ผู้พูดจะใช้ในการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก

การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา พบว่าเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงมากผู้พูดทั้งสามสถานภาพจะใช้กลวิธีนี้มากขึ้น เนื่องจากเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงขึ้น ในบางกรณีผู้ฟังอาจได้รับความเดือดร้อนจากการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดมากขึ้น ผู้พูดจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือผู้ฟังในการแก้ปัญหา หรือให้ข้อเสนออื่นเพื่อชดเชยความผิดของตนมากขึ้นอีก เพื่อแสดงความรับผิดชอบในสถานการณ์นั้น ซึ่งจะช่วยรักษาทั้งหน้าของผู้ฟังและผู้พูดเองด้วย

ส่วนกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง จะพบค่าการปรากฏไม่มากนัก เนื่องจากการใช้กลวิธีนี้มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังมากที่สุด ผู้พูดทั้งสามสถานภาพจึงไม่นิยมใช้กลวิธีนี้เท่าใดนัก แต่หากจะใช้กลวิธีนี้ ผู้พูดก็มักจะใช้ร่วมกับกลวิธีความสุภาพเสมอ

## ๕.๒ ภาพรวมการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยและความสัมพันธ์กับสังคมและวัฒนธรรมไทย

จากการศึกษาเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง รวมถึงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพกับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ ดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด สามารถสรุปให้เห็นการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในวัฒนธรรมไทยได้ ดังนี้

๑. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นภาพรวมของการแสดงวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในสังคมไทย ดังนี้

ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่ากลวิธีตรงในการบอกเลิกสัญญา โดยกลวิธีความสุภาพที่นิยมใช้มากที่สุดก็คือ การชี้แจงเหตุผล ผู้พูดทุกสถานภาพจะให้ความสำคัญต่อการใช้กลวิธีความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา แต่อาจมีส่วนที่แตกต่างกันบ้าง ดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น นอกจากนี้ ยังพบว่าการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยมีความสอดคล้องกับค่านิยมในวัฒนธรรมไทย ได้แก่ ค่านิยมในการรักษาคำพูดหรือรักษาสัญญา ซึ่งคนไทยเชื่อว่าเมื่อได้พูดหรือให้สัญญากับใครไปแล้ว ผู้พูดต้องปฏิบัติตามนั้น หากไม่ทำตามที่พูดก็จะถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่รักษาคำพูด ไม่มีวาจาสัตย์ ยิ่งผู้พูดเป็นผู้ใหญ่หรือเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงก็ยิ่งต้องรักษาคำพูด เพื่อรักษาภาพลักษณ์ความน่าเคารพนับถือในสายตาของผู้อื่น ดังนั้น การบอกเลิกสัญญาจึงถือว่าเป็นวัจนกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในวัฒนธรรมไทย ผู้พูดภาษาไทยที่จะกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาจึงจำเป็นต้องใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าทั้งของผู้ฟังและหน้าของผู้พูดเองด้วย

อีกทั้งในวัฒนธรรมไทยยังมีค่านิยมในเรื่องการรักษาน้ำใจกัน ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้พูดส่วนใหญ่นิยมใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผล ร่วมกับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษในการบอกเลิกสัญญา เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจความจำเป็นอันเป็นเหตุให้ผู้พูดไม่สามารถทำตามสัญญาได้ พร้อมทั้งแสดงความรู้สึกสำนึกในความผิดที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังผิดหวังหรือเดือดร้อนจากการไม่ทำตามสัญญาของตน กลวิธีดังกล่าวเหล่านี้ล้วนเป็นกลวิธีความสุภาพที่ใช้บอกเลิกสัญญาในลักษณะ “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๐ : ๔๔) ซึ่งหมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่ถนอมน้ำใจผู้ฟัง ไม่ให้กระทบกระเทือนใจหรือขุ่นเคืองกัน ซึ่งเป็นค่านิยมในสังคมวัฒนธรรมไทยอีกประการหนึ่ง

๒. แม้ผู้พูดทั้ง ๓ สถานภาพ จะคำนึงถึงความสุภาพเหมือนกัน แต่**สถานภาพ**ก็<u>เป็นปัจจัย</u>หนึ่งที่มีผลต่อ<u>การเลือกใช้กลวิธี</u>ในการบอกเลิกสัญญาบางกลวิธี กล่าวคือ เมื่อพิจารณาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีต่างๆ จะพบว่ากลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดในแต่ละสถานภาพมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากับผู้ฟังจะใช้การชี้แจงเหตุผลมากที่สุด ขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังใช้การผัดเวลามากที่สุด อีกทั้ง ยังมีกลวิธีที่ปรากฏใช้เฉพาะ

สถานภาพ เช่น การปลอบไม่ให้กังวล และการขอร้อง (ปรากฏใช้เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง) การขอบคุณ การยอมรับผิด และการขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา (ปรากฏใช้เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง) เป็นต้น

นอกจากนี้ การปรากฏร่วมของกลวิธีและการใช้ถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาที่ผู้พูดแต่ละสถานภาพเลือกใช้ก็แตกต่างกันด้วย จะสังเกตได้จากการที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่จะพยายามแสดงความสุภาพต่อผู้ฟังด้วยการกล่าวถ้อยคำตั้งแต่ ๓-๔ ถ้อยคำขึ้นไปและใช้กลวิธีความสุภาพร่วมกันหลายกลวิธีในการบอกเลิกสัญญาแต่ละครั้ง ถ้อยคำที่ใช้มักจะมีความยาวและมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อให้เกิดความสุภาพมากกว่าสถานภาพอื่น รวมทั้งมักจะใช้การชี้แจงเหตุผลร่วมกับการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษมากกว่าสถานภาพอื่นด้วย ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ามักจะกล่าวถ้อยคำเพียง ๒ ถ้อยคำ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังมักจะกล่าวถ้อยคำเพียง ๒-๓ ถ้อยคำ ในการบอกเลิกสัญญาแต่ละครั้ง อีกทั้งผู้พูดทั้งสองสถานภาพนี้ก็มักจะมิได้ตกแต่งถ้อยคำในการบอกเลิกมากเท่ากับผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังด้วย ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าสถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Navavan Bandhumedha 1998 ที่ได้เสนอไว้ว่าในวัฒนธรรมไทยสถานภาพเป็นสิ่งที่คนไทยจะคำนึงถึงในการปฏิบัติต่อกัน

๓. **ปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรง**ของสถานการณ์<u>เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกหรือไม่บอกเลิก</u>สัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจมีผลส่วนหนึ่งในการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาบางกลวิธี แต่โดยส่วนใหญ่พบว่าทั้งในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและรุนแรงมากยังปรากฏใช้กลวิธีการบอกเลิกในทำนองเดียวกัน กล่าวคือ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงระดับใด ผู้พูดทั้งสามสถานภาพที่เลือกบอกเลิกสัญญาก็มักจะใช้กลวิธีความสุภาพในการบอกเลิกสัญญา โดยอาจกล่าวถ้อยคำในการบอกเลิกโดยอ้อมหรือมีการตกแต่งถ้อยคำ เพื่อลดน้ำหนักของถ้อยคำที่ใช้บอกเลิกสัญญา ซึ่งเป็นการลดการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟังและแสดงการรักษาหน้าของผู้ฟัง ในขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ที่ดีของผู้พูดเองด้วย ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า**ปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรง**ของสถานการณ์<u>ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อการเลือกใช้กลวิธี</u>ทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย

๔. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการวิจัยเรื่องวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่า

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาทั้งของไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่านอกจากบทความเรื่อง “การบอกเลิกสัญญาของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน” (เพชรีภรณ์ เอมอักษร, ๒๕๔๗) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำเป็นโครงการนำร่องของงานวิจัยนี้ ยังไม่พบ

งานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาโดยตรง แต่พบว่ามีการศึกษาการบอกเลิกสัญญาในปริจเฉท (Discourse) อื่น ได้แก่ งานวิจัยเรื่องการเลิกสัญญา (RESCISSION OF CONTRACT) (ปัทมาวดี บุญโญภาส, ๒๕๓๑) ซึ่งเป็นการศึกษาการบอกเลิกสัญญาในทางกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเลิกสัญญาไว้อย่างชัดเจน ขณะที่การกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในการสนทนาในชีวิตประจำวัน มีกลวิธีการบอกเลิกสัญญาที่หลากหลาย ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ผู้พูดอาจบอกเลิกสัญญาโดยกล่าวถ้อยคำด้วยกลวิธีต่างๆ หรืออาจใช้วิธีอื่น(โดยไม่กล่าวถ้อยคำ)ในการบอกเลิกก็ได้ เมื่อผู้พูดแสดงเจตนาให้ผู้ฟังทราบย่อมถือว่าการบอกเลิกสัญญานั้นเกิดขึ้นและมีผลทันที ส่วนการเลิกสัญญาทางกฎหมาย จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิฉะนั้นการเลิกสัญญาก็อาจไม่มีผลบังคับตามกฎหมายได้ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลิกสัญญาในทางกฎหมาย ทั้งสิทธิในการบอกเลิกและวิธีการบอกเลิก ก็คือ ตัวบทกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ ในขณะที่การกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาจะมีปัจจัยต่างๆ ทางสังคม เช่น สถานภาพ ระยะห่างระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง รวมถึงน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบอกเลิกสัญญาและการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ในการบอกเลิกสัญญา

เมื่อเปรียบเทียบงานวิจัยนี้กับงานวิจัยอื่นๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมในภาษาไทย เช่น กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย (วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ, ๒๕๔๓) และ THAI WAYS OF SAYING 'NO' TO A REQUEST (Natthaporn Panpothong 2001) ซึ่งเป็นการศึกษาวัจนกรรมที่คุกคามหน้าของผู้ฟังในวัฒนธรรมไทย และเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังผิดหวังเช่นเดียวกัน พบว่าผลการวิจัยของงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีความสุภาพในการกระทำวัจนกรรมการตอบปฏิเสธมากกว่าที่จะใช้กลวิธีตรง และกลวิธีที่นิยมใช้ร่วมกันในการตอบปฏิเสธก็คือ การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษกับการชี้แจงเหตุผล เช่นเดียวกับการบอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ ผู้พูดยังคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการกระทำวัจนกรรม เช่น สถานภาพ ความสนิทสนม ฯลฯ ด้วย

จากการศึกษาเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสถานภาพและความรุนแรงของสถานการณ์กับการบอกเลิกสัญญา รวมทั้งภาพรวมของวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะได้สรุปผลการวิจัยทั้งหมด พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิจัย ในบทต่อไป เพื่อให้เห็นผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

# บทที่ ๖

# บทสรุป

ในบทนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น ๓ หัวข้อใหญ่ คือ ๑. สรุปผลการวิจัย ๒. อภิปรายผลการวิจัย และ ๓. ข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ๖.๑ สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยที่มีสถานภาพต่างกัน ๓ กลุ่ม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่กำหนดสถานการณ์ให้ผู้พูดอยากจะบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์ในแบบสอบถามจากการสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์การบอกเลิกสัญญาที่มีความเป็นไปได้จริงจากผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน ทำให้ได้สถานการณ์ทั้งหมด ๑๕ สถานการณ์ ต่อ ๑ สถานภาพ จากนั้น ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้บอกภาษาที่เป็นนักเรียนอีก ๕๐ คน ตรวจสอบความเป็นไปได้ของสถานการณ์และประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ในเบื้องต้น จากนั้น จึงคัดเลือกสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยและสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากทั้งหมด ๖ สถานการณ์ ต่อ ๑ สถานภาพ (รวมสถานการณ์ที่กำหนดทั้งสิ้น ๖ x ๓ = ๑๘ สถานการณ์) แล้วจึงนำสถานการณ์ดังกล่าวมาใช้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลการบอกเลิกสัญญาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งสามารถมีสถานภาพเป็นได้ทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า(นักเรียน) สูงกว่า(เจ้านาย) และเท่ากับผู้ฟัง(เพื่อน)

จากข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทยที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง สามารถจำแนกผลการวิจัยออกได้เป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑. กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ๒. ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพและน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ และ ๓. เปรียบเทียบผลการวิจัยเรื่องวัจน-กรรมการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๖.๑.๑ กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา

จากผลการวิจัยในส่วนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ผู้วิจัยจะจำแนกผลการวิจัยออกเป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

### ๖.๑.๑.๑ กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญา

จากการศึกษาพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า(นักเรียน) สูงกว่า(เจ้านาย) และเท่ากับผู้ฟัง(เพื่อน) ใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา ทั้งสิ้น ๑๘ กลวิธี แต่ละกลวิธีอาจปรากฏใช้ในทั้งสามสถานภาพ ปรากฏใช้ใน ๒ สถานภาพ หรือปรากฏใช้เฉพาะสถานภาพใดสถานภาพหนึ่งก็ได้ ดังนี้

๑) การชี้แจงเหตุผล
- เหตุผลชี้เฉพาะเจาะจง
- เหตุผลกว้างๆ ไม่เจาะจง

๒) การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ
- การกล่าวคำขอโทษ
- การแสดงความเสียใจ *(เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และเท่ากับผู้ฟัง)*

๓) การผัดเวลา
๔) การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม
๕) การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา
๖) การแนะนำ
๗) การบอกเลิกสัญญาโดยตรง
๘) การใช้คำแสดงความลังเล
๙) การอ้างถึงคำสัญญาเดิม

*(ปรากฏใช้ทั้งสามสถานภาพ)*

๑๐) การโน้มน้าวผู้ฟัง
๑๑) การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง
๑๒) การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา
๑๓) การแสดงความปรารถนาดี

*(เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และเท่ากับผู้ฟัง)*

๑๔) การปลอบไม่ให้กังวล
๑๕) การขอร้อง/อ้อนวอน

*(เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและเท่ากับผู้ฟัง)*

๑๖) การขอบคุณ
๑๗) การยอมรับผิด
๑๘) การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา
} *(เฉพาะผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง)*

### ๖.๑.๑.๒ วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา

ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง พบว่านอกจากผู้พูดจะใช้กลวิธีทางภาษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้พูดยังเลือกใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์อื่นด้วย ซึ่งแต่ละกลวิธีอาจใช้เพื่อวัตถุประสงค์มากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**<u>ตารางที่ ๓๘</u> แสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์ของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รักษาหน้าของผู้ฟัง | รักษาหน้าของตนเอง | โน้มน้าวใจผู้ฟัง | ลดความตึงเครียด | เรียกผู้ฟัง | ทบทวนความจำของผู้ฟัง | เพื่อให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที |
| ๑. การชี้แจงเหตุผล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๒. การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๓. การผัดเวลา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๔. การเรียกเพื่อเริ่มต้นวัจนกรรม | ✓ | - | - | - | ✓ | - | - |
| ๕. การให้ข้อเสนออื่นแทนการทำตามสัญญา | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๖. การแนะนำ | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๗. การบอกเลิกสัญญาโดยตรง | - | - | - | - | - | - | ✓ |
| ๘. การใช้คำแสดงความลังเล | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - |
| ๙. การอ้างถึงคำสัญญาเดิม | - | - | - | - | - | ✓ | - |
| ๑๐. การโน้มน้าวผู้ฟัง | - | - | ✓ | - | - | - | - |
| ๑๑. การถามถึงความสะดวกของผู้ฟัง | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๒. การแสดงความเห็นเชิงบวกก่อนการบอกเลิกสัญญา | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |

**<u>ตารางที่ ๓๔</u> (ต่อ) แสดงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย**

| กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา | วัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการบอกเลิกสัญญา | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | รักษาหน้าของผู้ฟัง | รักษาหน้าของตนเอง | โน้มน้าวใจผู้ฟัง | ลดความตึงเครียด | เรียกผู้ฟัง | ทบทวนความจำของผู้ฟัง | เพื่อให้ผู้ฟังทราบเจตนาของวัจนกรรมในทันที |
| ๑๓. การแสดงความปรารถนาดี | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๔. การปลอบไม่ให้กังวล | ✓ | - | - | ✓ | - | - | - |
| ๑๕. การขอร้อง/อ้อนวอน | ✓ | - | ✓ | - | - | - | - |
| ๑๖. การขอบคุณ | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๗. การยอมรับผิด | ✓ | - | - | - | - | - | - |
| ๑๘. การขออนุญาตไม่ทำตามสัญญา | ✓ | - | - | - | - | - | - |

ผลการวิจัยพบว่าทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสุภาพในการบอกเลิกสัญญามากกว่าที่จะแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญาให้ผู้ฟังทราบในทันที อาจสรุปได้ว่าผู้พูดภาษาไทยให้ความสำคัญต่อความสุภาพมากกว่าความชัดเจนในการแสดงเจตนาบอกเลิกสัญญา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเลคอฟ (Lakoff 1973)

### ๖.๑.๑.๓ การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญา

จากผลการวิจัย สามารถสรุปภาพรวมการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาได้ ดังนี้

๑. จากข้อมูลคำตอบของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามสถานภาพ พบว่าในคำตอบหนึ่งคำตอบ ผู้พูดส่วนใหญ่มักใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า ๑ กลวิธี และกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำขึ้นไป โดยพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าส่วนใหญ่จะกล่าวถ้อยคำ ๓ ถ้อยคำ และ ๔ ถ้อยคำในหนึ่งคำตอบ ปรากฏร้อยละ ๓๕.๙ และ ๒๗.๕ ตามลำดับ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่จะกล่าวถ้อยคำ ๒ ถ้อยคำ ซึ่งปรากฏร้อยละ ๔๓.๖๔ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังส่วนใหญ่จะกล่าวถ้อยคำ ๓ ถ้อยคำ ซึ่งปรากฏร้อยละ ๓๖.๐๖

จะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมกล่าวถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญาโดยใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำในหนึ่งคำตอบมากกว่าสถานภาพอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจะให้ความสำคัญต่อความสุภาพในการบอกเลิกสัญญามากที่สุด

๒. ในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพพบว่าผู้พูดจะใช้กลวิธีความสุภาพร่วมด้วยเสมอ ทั้งที่เป็นการใช้กลวิธีความสุภาพร่วมกัน และการใช้กลวิธีความสุภาพร่วมกับกลวิธีการบอกเลิกสัญญาโดยตรง แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ คือ <u>กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาหลายกลวิธีและส่วนใหญ่จะใช้กลวิธีความสุภาพมากกว่ากลวิธีตรง</u>

๓. จากข้อมูลคำตอบของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง พบว่าผู้พูดส่วนใหญ่ของทั้งสามสถานภาพ จะใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อรักษาหน้าทั้งของผู้ฟังและผู้พูด แต่ก็ยังพบว่าผู้พูดส่วนใหญ่จะคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังมากกว่าหน้าของตนเอง กลวิธีที่ปรากฏใช้ร่วมกันมากที่สุด ได้แก่ การชี้แจงเหตุผล การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ และการผัดเวลา กลวิธีเหล่านี้เป็นการแสดงเจตนาต่อผู้ฟังว่าผู้พูดไม่ตั้งใจที่จะผิดสัญญา แต่มีเหตุผลจำเป็น รวมทั้งรู้สึกเสียใจและรู้สึกผิดที่ต้องบอกเลิกสัญญา อีกทั้งถ้าเป็นไปได้ก็จะทำตามสัญญาในโอกาสอื่นๆ กลวิธีเกล่านี้นอกจากเป็นการรักษาน้ำใจผู้ฟังแล้วยังรักษาหน้าผู้พูดให้เห็นว่าผู้พูดไม่ใช่คนที่ไม่รักษาสัญญาหรือขาดความรับผิดชอบ

#### ๖.๑.๑.๔ การบอกเลิกสัญญาโดย<u>ใช้วิธีอื่น</u>และการ<u>ไม่บอกเลิกสัญญา</u>

จากผลการวิจัย สามารถสรุปการบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่นและการไม่บอกเลิกสัญญาได้ ดังนี้

๑. การบอกเลิกสัญญาโดยใช้วิธีอื่น แบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ การฝากผู้อื่นไปบอก และการใช้สื่อกลางในการบอกเลิกสัญญา

๒. การไม่บอกเลิกสัญญา แบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ การหลีกเลี่ยงการทำวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (ได้แก่ การทำตามสัญญา และการทำอย่างอื่นทดแทน) และการคุกคามหน้ายิ่งขึ้น (ได้แก่ การทำเฉยๆ ไม่ทำตามสัญญา)

### ๖.๑.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพและน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

#### ๖.๑.๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้าน**สถานภาพ**ของผู้พูดกับผู้ฟังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา แต่ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดภาษาไทย กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญามากที่สุด คือ ๑๖ กลวิธี ผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง พบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญารองลงมา คือ ๑๕ กลวิธี ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า พบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญาน้อยที่สุด คือ ๑๑ กลวิธี นอกจากนี้ ในการกล่าวถ้อยคำบอกเลิกสัญญาของผู้พูดแต่ละสถานภาพก็จะนิยมใช้กลวิธีที่แตกต่างกัน โดยผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า และเท่ากับผู้ฟัง จะใช้กลวิธีการชี้แจงเหตุผลมากที่สุด รองลงมาคือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังจะใช้กลวิธีการผัดเวลามากที่สุด รองลงมาคือการชี้แจงเหตุผล

นอกจากนี้ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันก็จะแสดงความสุภาพในการบอกเลิกสัญญาไม่เท่ากัน จะเห็นได้จากการใช้กลวิธีทางภาษาร่วมกันในหนึ่งคำตอบที่พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ามักจะใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา ๓ – ๔ กลวิธีในหนึ่งคำตอบ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ามักจะใช้เพียง ๒ กลวิธีในหนึ่งคำตอบ ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟังก็มักจะใช้ ๒ – ๓ กลวิธีในหนึ่งคำตอบ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาซับซ้อนกว่าสถานภาพอื่น และพยายามที่จะแสดงความสุภาพมากกว่าสถานภาพอื่นด้วย

### ๖.๑.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้าน**ความรุนแรง**ของสถานการณ์เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจที่จะบอกเลิกหรือไม่บอกเลิกสัญญาของผู้พูดทั้งสามสถานภาพ แต่ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญา กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ผู้พูดทั้งสามสถานภาพเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อยมากกว่าในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงน้อย เมื่อผู้พูดบอกเลิกสัญญาอาจไม่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเดือดร้อนเสียหายมากนัก แต่ในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก ผู้ฟังก็อาจได้รับความเดือดร้อนมากกว่า ผู้พูดส่วนใหญ่ในทั้งสามสถานภาพจึงพยายามที่จะทำตามสัญญาหรือทำอย่างอื่นทดแทนในสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมาก

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบอกเลิกสัญญากับปัจจัยด้านสถานภาพ และปัจจัยด้านน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในเบื้องต้น

## ๖.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๑. ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าสถานภาพเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการบอกเลิกสัญญาบางกลวิธี สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อกันโดยคำนึงถึงสถานภาพในวัฒนธรรมไทย (Navavan Bandhumedha 1998) ดังจะเห็นได้จากการใช้กลวิธีในการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่า และเท่ากับผู้ฟัง ที่ต่างกันในด้านความถี่ของการปรากฏใช้กลวิธี การปรากฏร่วมของกลวิธี และการใช้ถ้อยคำในการบอกเลิกสัญญา ดังกล่าวถึงรายละเอียดแล้วในบทที่ ๕

๒. จากผลการวิจัยพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน – เพื่อน) เลือกที่จะบอกเลิกสัญญามากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น เช่น ระยะห่างหรือความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้พูดสามารถบอกเลิกสัญญาได้ง่ายขึ้น เพราะไม่ต้องเกรงใจหรือเกรงกลัวอำนาจของผู้ฟัง ในขณะที่เมื่อจะบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือเป็นผู้ใหญ่ ผู้พูดที่เป็นผู้น้อยจะเกรงใจผู้ฟัง (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒) ส่วนในการบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดอาจลังเลใจหรือตัดสินใจไม่บอกเลิกสัญญาเพราะผู้พูดต้องวางตัวให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดสามารถช่วยเหลือและเป็นที่พึ่งของผู้ฟังได้ (ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒) จะเห็นว่ากรณีที่ผู้พูดมีสถานภาพที่เท่ากับผู้ฟังเป็นสถานภาพที่ผู้พูดตัดสินใจบอกเลิกสัญญาได้ง่ายที่สุด

๓. ผลการวิจัยที่ปรากฏว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (นักเรียน) เลือกที่จะบอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่เป็นครูอาจารย์ค่อนข้างมาก แม้ว่าสถานภาพของครูในวัฒนธรรมไทยเป็นสถานภาพที่มีความสำคัญในฐานะผู้ที่มีพระคุณรองลงมาจากพ่อแม่ (Navavan Bandhumedha, 1987: 239; Snit Smuckarn, 1998 : 166) ก็ตาม ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะความสัมพันธ์ระหว่างครู-นักเรียน และค่านิยมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ความหมายของคำว่า “พระคุณ” ที่เป็นลักษณะของการอุปการะอุ้มชูเป็นระยะเวลานานมีน้อยลง แต่ “บุญคุณ” ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนที่เป็นครั้งๆ คราวๆ ไปนั้นเพิ่มขึ้น (ม.ร.ว. อคินรพีพัฒน์ ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒) ค่านิยมเกี่ยวกับบุญคุณและความกตัญญูที่อาจเปลี่ยนไปบ้างนี้ อาจทำให้นักเรียนในปัจจุบันตอบปฏิเสธคำ

ขอร้องของครู ดังปรากฏในงานวิจัยของ Natthaporn Panpothong (2001) ซึ่งสอดคล้องกับการที่นักเรียนบอกเลิกสัญญาต่อครูในการวิจัยนี้ด้วย

๔. ผลการวิจัยที่พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าบอกเลิกสัญญาน้อยที่สุดนั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่

- ความรุนแรงของสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยต้องกำหนดสถานการณ์ให้มีความเป็นไปได้มากที่สุด จึงไม่สามารถกำหนดสถานการณ์ ๖ สถานการณ์ให้เหมือนกันในทั้งสามสถานภาพได้ เพราะบางสถานการณ์ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงกับบางสถานภาพ สำหรับสถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า (เจ้านาย) บอกเลิกสัญญาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า (คนรับใช้) ในส่วนของสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากจะเกี่ยวข้องกับครอบครัวของผู้ฟัง ซึ่งเป็นเรื่องที่สังคมไทยให้ความสำคัญมาก โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับบิดามารดาที่สังคมไทยจะให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง (เนื่องน้อย บุณยเนตร ในสุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร, ๒๕๔๒) ทำให้ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าส่วนใหญ่รู้สึกเห็นใจผู้ฟัง และเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา ผลการวิจัยจึงพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าเลือกที่จะบอกเลิกสัญญาน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆ

- ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านาย-คนรับใช้ในปัจจุบันต่างจากในอดีต เนื่องจากในอดีตผู้ที่มีการศึกษาน้อยโดยเฉพาะผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในชนบทมักจะมาทำงานเป็นคนรับใช้หรือแม่บ้านของผู้ที่มีฐานะดีในกรุงเทพฯ คนรับใช้จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งและความต้องการของเจ้านาย เพราะต้องเป็นฝ่ายพึ่งพาเจ้านาย ผู้เป็นเจ้านายจึงมีอำนาจเหนือคนรับใช้อย่างชัดเจน จึงไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงหน้าหรือความรู้สึกของคนรับใช้มากนัก แต่หลังจากที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมเป็นต้นมาจนกระทั่งปัจจุบัน มีระบบโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องการแรงงานจำนวนมาก ทำให้ผู้ที่มีการศึกษาน้อยที่เคยเป็นกลุ่มแรงงานที่จะเข้ามาเป็นคนรับใช้หันไปเป็นแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าที่จะมาเป็นคนรับใช้หรือแม่บ้าน และผู้ที่เคยทำงานในโรงงานก็มักจะไม่เปลี่ยนอาชีพมาเป็นคนรับใช้ แต่คนรับใช้จะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปทำงานในโรงงานมากขึ้น (กุสุมา โกเศยะโยธิน, ๒๕๒๖) ส่งผลให้แรงงานที่จะทำหน้าที่คนรับใช้หรือแม่บ้านหายากขึ้น ผู้ที่เป็นคนรับใช้จึงได้รับความสำคัญมากขึ้น (Natthaporn Panpothong 2001 : 67) เจ้านายส่วนใหญ่ก็พยายามที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคนรับใช้ที่มีอยู่ไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้คนรับใช้ลาออก ซึ่งจะทำให้ผู้เป็นเจ้านายต้องเดือดร้อนด้วย ผลการวิจัยนี้จึงพบว่าผู้ที่มีสถานภาพสูง(เจ้านาย) ส่วนหนึ่งเลือกที่จะไม่บอกเลิกสัญญา เพราะต้องการรักษาน้ำใจของคนรับใช้ เพื่อป้องกันไม่ให้คนรับใช้ลาออก อันอาจทำให้ตนเองต้องเดือดร้อนลำบากในภายหลัง

๕. จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่าสถานการณ์ที่ผู้พูดต้องบอกเลิกสัญญาน่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการบอกเลิกด้วย การบอกเลิกสัญญาในเรื่องที่ต่างกันน่าจะ

มีผลให้ผู้พูดใช้กลวิธีที่แตกต่างกันไป จะเห็นได้จากสถานการณ์ที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า (นักเรียน) บอกเลิกสัญญาที่จะไปร่วมงานเลี้ยงฉลองปิดคอร์สของอาจารย์ พบว่าผู้พูดใช้กลวิธีการขอบคุณเพื่อแสดงความซาบซึ้งในความปรารถนาดีของผู้ฟังด้วย ในขณะที่สถานการณ์อื่นๆ ไม่พบการใช้กลวิธีนี้ ดังนั้น หากเก็บข้อมูลจากสถานการณ์อื่นๆ นอกเหนือจากในงานวิจัยนี้อาจพบกลวิธีในการบอกเลิกสัญญาที่แตกต่างไปเพิ่มขึ้น

๖. นอกจากปัจจัยสถานภาพและความรุนแรงของสถานการณ์แล้ว ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่าปัจจัยด้านอายุ และการศึกษา ของผู้พูดก็อาจมีผลต่อการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาด้วย เนื่องจากในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอุดมศึกษา มีอายุประมาณ ๑๗ – ๒๕ ปี แต่หากศึกษาผู้พูดที่มีอายุมากหรือน้อยกว่านี้ หรือมีระดับการศึกษาที่แตกต่างไป ผลที่ได้อาจมีความแตกต่างจากงานวิจัยนี้

## ๖.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ามีประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเพิ่มเติมต่อไปได้อีก เช่น

๑. เนื่องจากการศึกษาวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญาในงานวิจัยนี้ มุ่งที่จะศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟัง และน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์เท่านั้น ยังมีปัจจัยทางสังคมอื่นๆ เช่น ปัจจัยความสนิทสนมของผู้พูดกับผู้ฟัง อายุ หรือระดับการศึกษาของผู้พูด ที่อาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการกระทำวัจนกรรมการบอกเลิกสัญญา ซึ่งน่าสนใจที่จะศึกษาวิจัยต่อไป เพื่อให้เห็นภาพรวมของการสื่อสารในวัฒนธรรมไทยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๒. การศึกษาเปรียบเทียบการบอกเลิกสัญญาในวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมอื่นๆ ตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรมนับเป็นแนวทางการศึกษาอีกแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจศึกษาต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยดังกล่าวอาจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสอนภาษาไทยให้แก่ชาวต่างชาติได้ด้วย

๓. การบอกเลิกสัญญาในปริจเฉทประเภทอื่น เช่น จดหมายธุรกิจ นับเป็นอีกหัวข้อหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เพราะอาจมีรูปแบบเฉพาะ และมีกลวิธีแตกต่างออกไปสอดคล้องกับวัฒนธรรมทางธุรกิจ

# รายการอ้างอิง


ภาษาไทย

กฤตยา อารยะศิริ. ๒๕๒๓. การแสดงอารมณ์ตามการคาดคิดของนักศึกษาไทยและอเมริกันในการปะทะสัมพันธ์กับบุคคลต่างสถานภาพและกับต่างสถานการณ์ทางสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุสุมา โกเศยะโยธิน. ๒๕๒๖. แบบแผนการเข้าสู่อาชีพและความพึงพอใจในอาชีพของสตรีที่ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสตรีที่ประกอบอาชีพ คนรับใช้, คนงานก่อสร้าง, คนงานโรงงานและแม่ค้าหาบเร่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกอิสระสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จีรรัตน์ เพชรรัตนโมรา. ๒๕๔๔. การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ. ๒๕๔๒. ผู้ใหญ่-ผู้น้อย. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย, หน้า ๑๘๐- ๑๙๑. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. ๒๕๔๗. ทฤษฎีความสุภาพตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์. เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชาอรรถวิเคราะห์ (๒๒๐๑๖๐๙) ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. ๒๕๔๑. วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรนุช โชคสุวณิช. ๒๕๓๓. การศึกษาประโยค ๓ ชนิดในภาษาไทยกับเจตนาผู้พูด ในนวนิยาย "โซ่สังคม" ของทมยันตี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรยุทธ บุญมี. ๒๕๔๒. ศักดิ์ศรี-หน้าตา. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย, หน้า ๒๖๕-๒๗๘. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นววรรณ พันธุเมธา. ๒๕๒๗. ไวยากรณ์ไทย. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

เนื่องน้อย บุณยเนตร. ๒๕๔๒. ครอบครัว. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย, หน้า ๑๔๒-๑๔๙. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปวีณา วัชรสุวรรณ. ๒๕๔๗. กลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน: กรณีศึกษาครูและนักเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัทมาวดี บุญโญภาส. ๒๕๓๑. การเลิกสัญญา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพชรีภรณ์ เอมอักษร. ๒๕๔๗. การบอกเลิกสัญญาของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน. รายงานประกอบการเรียนวิชาอรรถวิเคราะห์ (๒๒๐๑๖๐๙) ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารไม่ตีพิมพ์).

ภาสกร ชุณหอุไร. ๒๕๔๒. วารสารนิติศาสตร์ ๒๙ (มีนาคม): ๖๑-๙๒.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๐. ภาษิต คำพังเพย สำนวนไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วิจินตน์ ภาณุพงศ์. ๒๕๒๕. โครงสร้างของภาษาไทย. ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ. ๒๕๔๓. กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ภักดีผาสุข. ๒๕๔๗. หน้า และ ความสุภาพ. เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชาภาษากับวัฒนธรรม (๒๒๐๑๖๐๗) ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. ๒๕๔๙. วัจนกรรมการตักเตือนในภาษาไทย: กรณีศึกษาครูกับศิษย์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุธี ประศาสน์เศรษฐ. ๒๕๒๕. กำเนิดและลักษณะพิเศษของนายทุนอุตสาหกรรมไทย. ใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยสังคม กลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมือง. เศรษฐกิจไทย : โครงสร้างกับการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

อคิน รพีพัฒน์, ม.ร.ว. ๒๕๔๒. เกรงใจ. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย, หน้า ๒๙๙-๓๐๖. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ๒๕๔๔. ภาษาศาสตร์สังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อิศเรศ ดลเพ็ญ. ๒๕๔๔. การศึกษาการให้คำแนะนำในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุปกิตศิลปสาร, พระยา. ๒๕๔๕. หลักภาษาไทย: อักขรวิธี วจีวิภาค วากยสัมพันธ์ ฉันทลักษณ์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ภาษาอังกฤษ

Al-Shalawi, Hamdan Ghareeb. 1997. Refusal Strategies in Saudi and American Cultures. MA Dissertation of Michigan State University.

Austin, John L. 1962. How to Do Things With Word. New York: Longman.

Bandhumedha, Navavan. 1987. Reflections on Thai Society from Language Point of View. Proceedings of the 3rd International Conference on Thai Studies: 231-240.

Bandhumedha, Navavan. 1998. Thai Views of Man as a Social Being. In Traditional and Changing Thai world view, ed. By Amara Pongsapich, pp. 103-129. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

Brown, Penelope and Levinson, Stephen C. 1978. Universals in Language usage : Politeness phenomena. London: Cambridge University Press.

Brown, Penelope and Levinson, Stephen C. 1987. Politeness: Some universals in language usage. London: Cambridge University Press.

George Simmel. 1964. The Sociology of George Simmel trans. By K.M. wolff. London: the Free Press. อ้างอิงถึงใน ธีรยุทธ บุญมี. ๒๕๔๒. ศักดิ์ศรี-หน้าตา. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุณยเนตร (บรรณาธิการ), คำ : ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย. หน้า ๒๖๕-๒๗๘. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Goffman, E. 1967. Interaction ritual: essays on face to face behavior. Garden City, New York.

Grice, H.P. 1975. Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan. (eds.), Syntax and Semantics 3, pp. 41-58. New York: Academic Press,

Holmes, Janet. 1990. Apologies in New Zealand English. Language in Society 19: 155-199.

Hurford, James R. and Heasley, Brendan. 1983. Semantics a coursebook. New York: Cambridge University Press.

Komin, Suntaree. 1991. Psychology of The Thai People: Values and Behavioral Patterns. Bangkok: Research Center National Institute of development Administration (NIDA).

Komin, Suntaree. 1998. The World View through Thai Value Systems. In Traditional and Changing Thai World View, ed. By Amara Pongsapich, pp. 207-229. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

Lakoff, Robin. 1973. The Logic of politeness: or minding your p' s and q' s. Paper from the Ninth Regional Meeting at the Chicago Linguistic Society: 292-305.

Liao, Choa-chih and Bressnahan, Mary I. 1996. A contrastive Pragmatic Study on American English and Mandarin refusal Strategies. Constrastive Semantics and Pragmatics Vol.2 eds. By K. Jaszczolt and K. Turner, pp. 703-727. Oxford: Elsevier Science.

Panpothong, Natthaporn. 2001. Thai Ways of Saying " no" to a request. Manusya, 2 (September): 63-76.

Rong Chen. 2001. Self-Politeness. Journal of Pragmatics 33: 87-106.

Searle, John R. 1969. Speech acts: An Essay in the Philosophy of Language. London: Cambridge University Press.

Searle, John R. 1976. Speech acts. Cambridge: Cambridge University Press.

Smuckarn, Snit. 1998. Thai Peasant World View. In Traditional and Changing Thai world view, ed. by Amara Pongsapich, pp. 159-176. Bangkok: Chulalongkorn University Press.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# ภาคผนวก ก

## ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

### ๑. แบบสอบถามการประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ในเบื้องต้น เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการคัดเลือกสถานการณ์สำหรับจัดทำแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลการบอกเลิกสัญญาต่อไป

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้ภาษาในสังคมไทย ผู้วิจัยเป็นนิสิตภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในแบบสอบถามนี้ทั้งหมดเป็นสถานการณ์สมมติเพื่อศึกษาการใช้ภาษาของคนไทยเท่านั้น

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ที่ต้องบอกเลิกสัญญาในแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยคิดว่าหากท่านต้องตกอยู่ในสถานการณ์ดังกล่าวจะรู้สึกว่าสถานการณ์นั้นมีความรุนแรงมาก-น้อยเพียงใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง *"น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์"* ที่มีตัวเลขกำกับดังนี้

๑ = รุนแรงน้อย ๒ = รุนแรงมาก

**แบบสอบถาม (นักเรียน)**

หากท่านเป็นนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ที่ต้องบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ต่อไปนี้ ท่านคิดว่าแต่ละสถานการณ์มีน้ำหนักความรุนแรงอยู่ในระดับใด

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ๑. อาจารย์ของท่านจะนำเอกสารที่ไม่ได้ใช้ ซึ่งเก็บไว้ในห้องพัก กลับไปไว้ที่บ้าน ท่านจึงสัญญาว่าจะไปช่วยยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์ในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๒. ในคาบเรียนสุดท้ายของภาคเรียน อาจารย์ของท่านบอกว่า หลังเลิกเรียนเย็นนี้ จะพานักเรียน / นิสิต / นักศึกษาทั้งห้องไปเลี้ยงขนม เพื่อเป็นการฉลองปิดคอร์ส ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะไป แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาควิชาอื่น (ซึ่งเพื่อนคนอื่นๆ ในห้องนี้ไม่ได้เรียน) ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๓. อาจารย์ของท่านซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่ ยังใช้โทรศัพท์ส่งข้อความ (SMS) ไม่เป็น จึงอยากจะลองหัดส่งข้อความ (SMS) ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะช่วยแนะนำวิธีส่งข้อความ (SMS) ให้ในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ๔. อาจารย์ของท่านเป็นผู้รับผิดชอบเตรียมการจัดงาน...ของภาควิชา ในสัปดาห์หน้า ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าเย็นนี้จะไปพบอาจารย์ที่ห้องพักเพื่อช่วยคิดเตรียมการจัดงาน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๕. ท่านสัญญากับอาจารย์ว่าจะไปช่วยเก็บข้อมูลสำหรับทำงานวิจัยของอาจารย์ในวันเสาร์-อาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น (วันจันทร์) | | |
| ๖. เพื่อนของท่านกลุ่มหนึ่งไม่ได้เข้าเรียนในคาบเรียนหนึ่ง และไม่เข้าใจเรื่องที่ อาจารย์สอน จึงไปขอให้อาจารย์สอนเพิ่มเติมให้ แต่อาจารย์งานยุ่งมาก และเห็นว่าท่านเรียนเรื่องนั้นเข้าใจดี จึงมอบหมายให้ท่านช่วยติวให้เพื่อน ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะรับผิดชอบอธิบายให้เพื่อนเข้าใจในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาค (วิชาอื่น)ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๗. ในวันรุ่งขึ้นอาจารย์ของท่านจะจัดงานเลี้ยงให้กับบัณฑิตที่จบการศึกษาในปีนี้ ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะช่วยเป็นธุระในการไปเลือกซื้อของมามอบเป็นที่ระลึกให้บัณฑิตที่มาร่วมงาน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๘. ท่านสัญญากับอาจารย์ว่าจะไปช่วยจัดบอร์ดแสดงผลงานที่อาจารย์ของท่านรับผิดชอบในงานนิทรรศการของคณะในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๙. ท่านสัญญากับอาจารย์ว่าเย็นนี้จะไปช่วยจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุมสัมมนาซึ่งจะจัดขึ้นในวันรุ่งขึ้น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |
| ๑๐. ในการเรียนวิชาหนึ่ง จะต้องมีการนำเสนองานของนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ทุกคาบเรียน ท่านได้สัญญากับอาจารย์ว่าจะเตรียมงานมานำเสนอในคาบเรียนครั้งหน้า แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันนั้นด้วย | | |
| ๑๑. ท่านขอให้อาจารย์เลื่อนกำหนดส่งงาน จากตอนเย็นนี้เป็นเช้าวันรุ่งขึ้น และสัญญาว่าจะนำงานมาส่งให้ตรงเวลา แต่ท่านเพิ่งจะนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |
| ๑๒. อาจารย์ของท่านเป็นผู้รับผิดชอบงานบนเวที ในงานประจำปีของคณะ ซึ่งจะจัดขึ้นในตอนเช้าวันจันทร์หน้า แต่อาจารย์ยังหาพิธีกรบนเวทีไม่ได้ ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าท่านจะไปเป็นพิธีกรให้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในวันและเวลาเดียวกันนั้นด้วย | | |
| ๑๓. อาจารย์ของท่านจำเป็นต้องนำเสนอผลงานชิ้นสำคัญด้วย PowerPoint และเอกสารจำนวนมากในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่อาจารย์ของท่านใช้โปรแกรมPowerPoint ไม่เป็น และยังหาคนช่วยไม่ได้ ท่านจึงสัญญาว่าจะช่วยทำ PowerPoint และพิมพ์เอกสารให้ในคืนนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ๑๔. อาจารย์ของท่านรับผิดชอบดูแลการสอบวิชาพื้นฐานที่มีผู้เรียนจำนวนมาก ต้องสอบในห้องใหญ่ และใช้คนคุมสอบจำนวนมาก วิชานี้มีกำหนดสอบในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่อาจารย์ยังหาคนคุมสอบได้ไม่ครบ ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะไป ช่วยคุมสอบให้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาค (วิชาอื่น) ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |
| ๑๕. อาจารย์ของท่านต้องตรวจข้อสอบของนักเรียน / นิสิต / นักศึกษาจำนวนมาก หลังจากอาจารย์ตรวจเสร็จ จึงให้ท่านช่วยรวมคะแนน ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะช่วยรวมคะแนนให้เสร็จ และนำมาส่งในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น เพื่อให้อาจารย์นำส่งฝ่ายทะเบียนคณะได้ทันตามกำหนดภายในตอนเย็น(วันเดียวกัน) แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |

**<u>แบบสอบถาม (เจ้านาย)</u>**

**แบบสอบถามชุดนี้สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่**<u>มี / เคยมีคนรับใช้</u>**ที่บ้าน หากท่านไม่เคยมีคนรับใช้ที่บ้าน ให้ข้ามไปทำแบบสอบถามชุดต่อไป (เพื่อน) โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆ ลงในแบบสอบถาม (เจ้านาย) ชุดนี้*

หากท่านเป็นเจ้านายที่ต้องบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ต่อไปนี้ ท่านคิดว่าแต่ละสถานการณ์มีน้ำหนักความรุนแรงอยู่ในระดับใด

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ๑. คนรับใช้ของท่านชื่นชอบดาราคนหนึ่งมาก เมื่อพบว่ามีข่าวของดาราคนนี้ ลงในหนังสือพิมพ์ ก็อยากจะติดตามข่าว แต่คนรับใช้ของท่านอ่านหนังสือไม่ออก ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะกลับมาอ่านให้ฟังในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๒. คนรับใช้ของท่านชื่นชอบนักร้องคนหนึ่งมาก และมาขอร้องให้ท่านพาไปชมคอนเสิร์ตในวันอาทิตย์นี้ ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะพาไป แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น (วันจันทร์) | | |
| ๓. คนรับใช้ของท่านได้รับจดหมายโฆษณาสินค้าบางอย่างซึ่งมีการใช้ภาษาอังกฤษประกอบการโฆษณาด้วย คนรับใช้ของท่านอยากทราบรายละเอียดของจดหมายนั้นแต่อ่านภาษาอังกฤษไม่ออก ท่านจึงสัญญาว่าจะกลับมาอ่านให้ฟังในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๔. คนรับใช้ของท่านซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่ ยังส่งข้อความ (SMS)ไม่เป็น จึงอยากจะ | | |

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| หัดส่งข้อความ (SMS) ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะช่วยสอนวิธีส่งข้อความ (SMS)ให้ในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๕. ท่านวางแผนจะไปเที่ยวต่างจังหวัดกับเพื่อนๆ ในวันเสาร์ - อาทิตย์นี้ และตั้งใจว่าจะซื้อของมาฝากคนที่บ้านทุกคน จึงได้สัญญากับคนรับใช้ว่าจะซื้อของมาฝากคนรับใช้ด้วย แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันจันทร์ (ไม่สามารถไปเที่ยวได้) | | |
| ๖. ท่านสัญญากับคนรับใช้ที่บ้านว่าจะพาไปเที่ยวในวันเสาร์ - อาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น (วันจันทร์) | | |
| ๗. ท่านสัญญากับคนรับใช้ที่บ้านว่าจะพาไปซื้อของใช้ที่จำเป็นในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๘. โทรศัพท์มือถือของคนรับใช้ของท่านเสีย แต่คนรับใช้ของท่านจะต้องดูแลบ้านตลอดทั้งวันเพราะไม่มีคนอยู่ ไม่สามารถไปซ่อมโทรศัพท์เองได้ ท่านจึงสัญญาว่าจะนำโทรศัพท์ไปซ่อมให้ในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๙. คนรับใช้ของท่านมาแจ้งว่าเครื่องซักผ้าเสีย ทำให้ทำงานไม่สะดวก เนื่องจากจะต้องซักผ้าจำนวนมากด้วยมือ ท่านจึงสัญญาว่าจะไปตามช่างมาซ่อมให้ในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๐. คนรับใช้ของท่านจะไปเยี่ยมญาติที่อยู่ในกรุงเทพฯ แต่คนรับใช้ของท่านไม่รู้ เส้นทางในกรุงเทพฯ และไม่รู้เส้นทางรถประจำทาง ท่านจึงสัญญาว่าจะอธิบายเส้นทางรถให้อย่างละเอียดในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๑. คนรับใช้ของท่านไม่ได้กลับไปเยี่ยมพ่อแม่ที่บ้านต่างจังหวัดนานแล้ว จึงมาขอลากลับบ้านในช่วงสัปดาห์หน้าทั้งสัปดาห์ ท่านจึงสัญญาว่าจะอนุญาตให้ลากลับบ้านได้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าในสัปดาห์หน้าท่านมีสอบปลายภาค ไม่มีเวลาทำงานบ้านเอง | | |
| ๑๒. พ่อแม่ของคนรับใช้ของท่าน ที่อยู่ต่างจังหวัดต้องการใช้เงินโดยด่วน คนรับใช้ของท่านจึงรีบเตรียมเงินเพื่อส่งกลับไปให้ แต่ก็โอนเงินผ่านธนาคารไม่เป็น ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะไปโอนเงินให้ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |
| ๑๓. คนรับใช้ของท่านถูกเจ้าหนี้ทวงหนี้ หากไม่รีบนำเงินไปใช้คืนจะถูกยึดบ้านและที่นา จึงมาขอยืมเงินจากท่านเพื่อนำไปใช้หนี้ ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |
| ๑๔. พ่อ / แม่ของคนรับใช้ของท่านป่วยหนักมาก มารักษาตัวที่โรงพยาบาล ในกรุงเทพฯ แต่คนรับใช้ของท่านไม่รู้เส้นทางที่จะไปโรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะพาไปเยี่ยมพ่อ / แม่ที่ป่วยในตอนเย็นนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคใน | | |

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๕. พ่อ / แม่ของคนรับใช้ของท่านต้องเข้ารับการผ่าตัดโดยด่วน ซึ่งจะต้องใช้เงินจำนวนมาก คนรับใช้ของท่านไม่มีเงินมากพอ จึงมาขอยืมเงินจากท่านเพื่อนำไปจ่ายค่าผ่าตัด ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นด้วย | | |

**<u>แบบสอบถาม (เพื่อน)</u>**

หากท่านเป็นเพื่อนที่ต้องบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ต่อไปนี้ ท่านคิดว่าแต่ละสถานการณ์มีน้ำหนักความรุนแรงอยู่ในระดับใด

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ๑. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะพาไปเลี้ยงข้าวในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่านเพิ่ง นึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๒. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะไปชมภาพยนตร์ด้วยกันในวันอาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่า ท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น(วันจันทร์) | | |
| ๓. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะไปเที่ยวที่บ้านของเพื่อนในวันเสาร์ – อาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๔. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะพาเพื่อนไปเที่ยวที่บ้านของท่านในวันเสาร์ – อาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๕. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะไปซื้อของด้วยกันในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่าน เพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๖. เพื่อนของท่านจะจัดงานเลี้ยงวันเกิดที่บ้านในคืนนี้ ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่า จะไปร่วมงาน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๗. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะนัดไปเที่ยวทะเลกันในวันเสาร์ – อาทิตย์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น (วันจันทร์) | | |
| ๘. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะช่วยเก็บข้อมูลทำรายงานในตอนเย็น แต่ท่านเพิ่งนึก ขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๙. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าไปออกค่ายอาสาพัฒนาชนบทด้วยกันในช่วงปิดเทอม ซึ่งจะออกเดินทางในวันเสาร์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านยังมีสอบปลายภาคอีกวิชาหนึ่งใน | | |

| สถานการณ์ | น้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์ | |
|---|---|---|
| | ๑ = น้อย | ๒ = มาก |
| ตอนเช้าวันจันทร์ | | |
| ๑๐. เพื่อนของท่านจะไปสมัครทำงานนอกเวลา (Part-time) ที่บริษัทแห่งหนึ่ง ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะไปเป็นเพื่อนในตอนเย็นวันนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๑. เพื่อนของท่านรับหน้าที่จัดบอร์ดในงานนิทรรศการของคณะ ซึ่งจะจัดขึ้นใน วันรุ่งขึ้น แต่เพื่อนของท่านยังจัดไม่เสร็จ และมีคนมาช่วยน้อย ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะไปช่วยจัดบอร์ดในตอนเย็นหลังเลิกเรียน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๒. เพื่อนของท่านป่วยจึงไม่ได้เข้าเรียนติดต่อกันหลายครั้ง ท่านจึงสัญญากับ เพื่อนว่าในตอนเย็นวันนี้ท่านจะนำหนังสือและเลกเชอร์วิชาที่เพื่อนไม่ได้เข้าเรียนมาให้ยืม แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าวิชาดังกล่าวจะมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |
| ๑๓. เพื่อนของท่านเรียนวิชาหนึ่งไม่เข้าใจ ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะช่วยติว หนังสือให้ในวันสุดท้ายก่อนสอบ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาค (วิชาอื่น)ในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น(หลังจากวันที่จะติว)ด้วย | | |
| ๑๔. เพื่อนของท่านรับผิดชอบงานบนเวทีในงานประจำปีของคณะ ซึ่งจะจัดขึ้นในตอนเช้าวันจันทร์หน้า แต่เพื่อนของท่านยังหาคนมาเป็นพิธีกรบนเวทีไม่ได้ ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะไปช่วยเป็นพิธีกรให้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในวันและเวลาเดียวกันนั้นด้วย | | |
| ๑๕. ในวันรุ่งขึ้นจะถึงกำหนดส่งรายงานของทุกวิชาเป็นวันสุดท้าย แต่เพื่อนของท่านยังพิมพ์รายงานไม่ทันเลยสักวิชา ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าท่านจะช่วยพิมพ์รายงานให้ในคืนนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบปลายภาคในตอนเช้าวันรุ่งขึ้น | | |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นางสาวเพชรีภรณ์ เอมอักษร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ๒. แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลการบอกเลิกสัญญาของผู้พูดที่มีสถานภาพต่าง ๆ

**<u>คำชี้แจง</u>**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้ภาษาในสังคมไทย ผู้วิจัยเป็นนิสิตภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในแบบสอบถามนี้ทั้งหมดเป็นสถานการณ์สมมติเพื่อศึกษาการใช้ภาษาของคนไทยเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มี**ทั้งหมด ๓ ชุด ชุดละ ๖ ข้อ** (รวม ๙ หน้า) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม*<u>คิดว่าท่านกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องบอกเลิกสัญญาในแบบสอบถามต่อไปนี้จริงๆ</u>* แล้วตอบคำถามในแบบสอบถาม***<u>ทั้ง ๒ ข้อย่อย</u>*** (ทุกข้อ) ดังนี้

**๑) ท่านจะทำอย่างไร** *... โปรดเลือกตอบตามความคิดของท่านเพียง๑คำตอบ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ แล้วเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านหลังคำตอบ*

**๒) สถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด** *...ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินน้ำหนักความรุนแรงของสถานการณ์นั้นๆ ตามความรู้สึกของท่าน แล้วเลือกเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่มีตัวเลข ๑ (เล็กน้อย) หรือ ๒ (มาก) กำกับ*

**ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง**

นางสาวเพชรีภรณ์ เอมอักษร

### <u>แบบสอบถาม</u>(นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา)

๑. อาจารย์ของท่านจะนำเอกสารที่ไม่ได้ใช้ ซึ่งเก็บไว้ในห้องพัก กลับไปไว้ที่บ้าน ท่านจึงสัญญาว่า พรุ่งนี้ตอนเย็น(หลังเลิกเรียน) ท่านจะไปช่วยยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____
_____
_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____
_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____
_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____
_____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๒**. ในคาบเรียนสุดท้ายของภาคเรียน อาจารย์ของท่านบอกว่า พรุ่งนี้ตอนเย็น(หลังเลิกเรียน) จะพานักเรียน / นิสิต / นักศึกษาทั้งห้องไปเลี้ยงขนม เพื่อเป็นการฉลองปิดคอร์ส ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะไป แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๓**. อาจารย์ของท่านซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่ ยังใช้โทรศัพท์ส่งข้อความ (SMS) ไม่เป็น จึงอยากจะลองหัดส่งข้อความ (SMS) ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะช่วยแนะนำวิธีส่งข้อความ (SMS) ให้ในวันพรุ่งนี้ตอนเย็น(หลังเลิกเรียน) แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๔**. อาจารย์ของท่านเป็นผู้รับผิดชอบงานบนเวที ในงานของโรงเรียน / คณะ ซึ่งจะจัดขึ้นในตอนเช้าวันศุกร์นี้ แต่อาจารย์ยังหาพิธีกรบนเวทีไม่ได้ ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าท่านจะไปเป็นพิธีกรให้ แต่ก่อนจะถึงวันงานเพียง ๑ วัน ท่านก็เพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในวันและเวลาเดียวกับที่จะมีงานดังกล่าวด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๕**. อาจารย์ของท่านจำเป็นต้องนำเสนอผลงานชิ้นสำคัญด้วย PowerPoint และเอกสารจำนวนมากในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ แต่อาจารย์ของท่านใช้โปรแกรม PowerPoint ไม่เป็น และยังหาคนช่วยไม่ได้ ท่านจึงสัญญาว่าจะช่วยทำ PowerPoint และพิมพ์เอกสารให้ในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๖**. อาจารย์ของท่านต้องตรวจข้อสอบของนักเรียน / นิสิต / นักศึกษาจำนวนมาก หลังจากอาจารย์ตรวจเสร็จ จึงให้ท่านช่วยรวมคะแนน ท่านจึงสัญญากับอาจารย์ว่าจะช่วยรวมคะแนนให้เสร็จภายในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ เพื่อให้อาจารย์นำส่งฝ่ายทะเบียนได้ทันตามกำหนด แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์วิชาอื่นนัดสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับอาจารย์ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## <u>แบบสอบถาม (เจ้านาย)</u>

**แบบสอบถามชุดนี้สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่**<u>มี / เคยมีคนรับใช้</u>**ที่บ้าน หากท่านไม่เคยมีคนรับใช้ที่บ้าน ให้ข้ามไปทำแบบสอบถามชุดต่อไป (เพื่อน) ในหน้า ๗ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใดๆ ลงในแบบสอบถาม (เจ้านาย) ชุดนี้*

๑. คนรับใช้ของท่านชื่นชอบดาราคนหนึ่งมาก เมื่อพบว่ามีข่าวของดาราคนนี้ ลงในหนังสือพิมพ์ ก็อยากจะติดตามข่าว แต่คนรับใช้ของท่านอ่านหนังสือไม่ออก ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะอ่านให้ฟังในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

๒. คนรับใช้ของท่านได้รับจดหมายโฆษณาสินค้าบางอย่างซึ่งมีการใช้ภาษาอังกฤษประกอบการโฆษณาด้วย คนรับใช้ของท่านอยากทราบรายละเอียดของจดหมายนั้นแต่อ่านภาษาอังกฤษไม่ออก ท่านจึงสัญญาว่าจะอธิบายให้ฟังในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**๓**. คนรับใช้ของท่านซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่ ยังส่งข้อความ (SMS)ไม่เป็น จึงอยากจะหัดส่งข้อความ (SMS) ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะช่วยสอนวิธีส่งข้อความ (SMS)ให้ในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๔**. คนรับใช้ของท่านไม่ได้กลับไปเยี่ยมพ่อแม่ที่บ้านต่างจังหวัดนานแล้ว จึงมาขอลากลับบ้านในช่วงสัปดาห์หน้าทั้งสัปดาห์ ท่านจึงสัญญาว่าจะอนุญาตให้ลากลับบ้านได้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าท่านมีสอบในช่วงสัปดาห์หน้าด้วยเช่นกัน (ไม่มีเวลาทำงานบ้านเอง)

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๕**. พ่อแม่ของคนรับใช้ของท่าน ที่อยู่ต่างจังหวัดต้องการใช้เงินโดยด่วน คนรับใช้ของท่านจึงรีบเตรียมเงินเพื่อส่งกลับไปให้ แต่ก็โอนเงินผ่านธนาคารไม่เป็น ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะไปโอนเงินให้ในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๖**. พ่อ / แม่ของคนรับใช้ของท่านป่วยหนักต้องเข้ารับการผ่าตัดโดยด่วน ซึ่งจะต้องใช้เงินจำนวนมาก คนรับใช้ของท่านไม่มีเงินมากพอ จึงมาขอยืมเงินจากท่านเพื่อนำไปจ่ายค่าผ่าตัด ท่านจึงสัญญากับคนรับใช้ว่าจะไปเบิกเงินที่ธนาคารมาให้ยืมในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับคนรับใช้ โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**<u>แบบสอบถาม (เพื่อน)</u>**

**๑**. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะพาไปเลี้ยงข้าวตอนเย็น(หลังเลิกเรียน)วันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|
| | |

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๒**. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะไปเที่ยวที่บ้านของเพื่อนในวันเสาร์นี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในวันเสาร์นี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

๓. ท่านสัญญากับเพื่อนว่าจะไปซื้อของด้วยกันตอนเย็น(หลังเลิกเรียน)วันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเย็นวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

๔. เพื่อนของท่านเรียนวิชาหนึ่งไม่เข้าใจ ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะช่วยติวหนังสือให้ในวันสุดท้ายก่อนสอบ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในวันและเวลาเดียวกับที่นัดติวด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๕**. เพื่อนของท่านรับผิดชอบงานบนเวทีในงานของโรงเรียน / คณะ ซึ่งจะจัดขึ้นในตอนเช้าวันศุกร์นี้ แต่เพื่อนของท่านยังหาคนมาเป็นพิธีกรบนเวทีไม่ได้ ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าจะไปช่วยเป็นพิธีกรให้ แต่ก่อนจะถึงวันงานเพียง ๑ วัน แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในวันและเวลาเดียวกับที่จะมีงานดังกล่าวด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

**๖**. เพื่อนของท่านจะต้องส่งรายงานทุกวิชาภายใน ๕ โมงเย็นของวันพรุ่งนี้ แต่เพื่อนของท่านก็ยังพิมพ์รายงานไม่ทันเลยสักวิชา ท่านจึงสัญญากับเพื่อนว่าท่านจะช่วยพิมพ์รายงานในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ แต่ท่านเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าอาจารย์ของท่านนัดสอบในตอนเช้าวันพรุ่งนี้ด้วยเช่นกัน

**๑) ท่านจะทำอย่างไร**

☐ บอกเลิกสัญญากับเพื่อน โดยพูดว่า_____

_____

_____

☐ ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

_____

☐ ไม่พูด ทำเฉยๆ (ไม่ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

☐ ไม่พูด (ทำตามสัญญา) เพราะ *(โปรดระบุ)*_____

_____

**๒) ท่านคิดว่าการบอกเลิกสัญญาในสถานการณ์ดังกล่าวมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด**

| | |
|---|---|

๑ (เล็กน้อย) ๒ (มาก)

.....

*****"ขอบคุณค่ะ"*****

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# ภาคผนวก ข

## ตัวอย่างคำตอบจากแบบสอบถาม

**ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (นักเรียน)**

**สถานการณ์ที่ ๑**

- ขอโทษนะคะอาจารย์ หนูคงไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไปส่งที่รถอาจารย์ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบค่ะ
- อาจารย์คะ หนูขอโทษนะคะ พรุ่งนี้หนูคงไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไม่ได้แล้วละค่ะ เพราะหนูเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าติดสอบอีกวิชาหนึ่ง ขอโทษจริงๆ นะคะ ไว้คราวหน้าอาจารย์มีอะไรให้หนูช่วยอาจารย์บอกหนูเลยนะคะ หนูยินดีช่วยอาจารย์เต็มที่เลยค่ะ
- อาจารย์คะ พอดีหนูเพิ่งนึกขึ้นได้ว่าติดสอบเย็นพรุ่งนี้ค่ะ ต้องขอโทษด้วยจริงๆ นะคะ ที่ไปช่วยอาจารย์ยกเอกสารไปส่งที่รถไม่ได้ ถ้าเป็นไปได้หนูขอไปช่วยอาจารย์วันอื่นได้ไหมคะ ต้องขอโทษด้วยจริงๆ ค่ะอาจารย์
- ขอโทษจริงค่ะอาจารย์ หนูเพิ่งนึกออกว่ามีนัดสอบ ถ้ายังไงหนูจะเรียกเพื่อนคนอื่นมาช่วยอาจารย์ยกนะคะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ พอดีพึ่งนึกได้ว่ามีสอบช่วงนั้นพอดี ขอโทษนะคะ
- อาจารย์ ขอโทษครับ มีวิชานึงเลื่อนสอบมาตอนเย็นวันพรุ่งนี้ ถ้าจะเลื่อนไปเย็นกว่านั้นหรือว่าวันอื่นจะได้ไหม
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้เย็นหนูติดสอบค่ะ ขอโทษที่ไปช่วยไม่ได้ แต่ถ้าวันหลังหนูมาช่วยได้ค่ะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ เผอิญพรุ่งนี้ตอนเย็นหนูเพิ่งนึกได้ว่ามีอาจารย์นัดสอบค่ะ ต้องขอโทษอาจารย์ด้วย
- ขอโทษค่ะอาจารย์ หนูมีสอบในวันพรุ่งนี้ค่ะ เลื่อนไปช่วยวันอื่นได้ไหมคะ
- อาจารย์ขา หนูลืมไปว่าพรุ่งนี้หนูมีสอบค่ะ คงจะไปช่วยอาจารย์ไม่ได้แล้ว

**สถานการณ์ที่ ๒**

- อาจารย์คะ พอดีหนูติดสอบกับอาจารย์วิชาอื่นตอนเย็นค่ะ หนูต้องขออภัยที่ไปไม่ได้นะคะ
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้หนูคงไปงานเลี้ยงกับอาจารย์และเพื่อนๆ ไม่ได้แล้วละค่ะ เพราะหนูติดสอบอีกวิชา ขอให้งานเลี้ยงพรุ่งนี้สนุกนะคะ
- อาจารย์คะ พอดีพรุ่งนี้ตอนเย็นหนูติดสอบ ต้องขอโทษด้วยจริงๆ ที่ไปไม่ได้น่ะค่ะ
- ขอโทษจริงๆ ค่ะอาจารย์ พอดีหนูเพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ
- มีสอบค่ะ ขอโทษค่ะ
- หนูขอตัวนะคะ พรุ่งนี้มีสอบ ขอให้ทุกคนสนุกนะคะ
- อาจารย์ครับ ต้องขอโทษจริงๆ ครับ ผมไม่สามารถไปกับอาจารย์ได้ เพราะผมนึกขึ้นได้ว่ามีสอบเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตามถ้าผมเสร็จเร็ว ผมจะตามไปครับ

- ขอโทษด้วยนะครับอาจารย์ พรุ่งนี้เย็นอาจไปด้วยไม่ได้แล้ว เพราะอาจารย์...เขานัดสอบตอนเย็นพอดี
- ขอบคุณนะคะ แต่พรุ่งนี้หนูติดธุระจริงๆ ค่ะ
- อาจารย์คะ คือหนูขอโทษจริงๆ นะคะอาจารย์ คือที่หนูนัดกับอาจารย์ไว้ว่าจะไปกินขนมเพื่อเลี้ยงฉลองปิดคอร์ส เอาไว้เป็นวันหลังดีกว่าค่ะ คือวันนี้หนูมีสอบน่ะค่ะ เดี๋ยวไว้ถ้าเป็นวันไหนค่อยนัดกันใหม่นะคะ

**สถานการณ์ที่ ๓**

- อาจารย์คะ ตอนเย็นวันพรุ่งนี้หนูมีสอบค่ะ ไว้หนูจะหาเวลาว่างมาแนะนำให้อาจารย์นะคะ หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้หนูติดสอบ เลยไปสอนอาจารย์ส่ง sms ไม่ได้ ยังไงวันถัดไปอาจารย์ว่างไหมคะ หนูจะได้แนะนำวิธีส่งกับอาจารย์วันนั้นแทน
- อาจารย์คะ พรุ่งนี้ตอนเย็นหนูติดสอบ ขอโทษด้วย ที่ไม่ว่างมาช่วยอาจารย์ ขอเลื่อนไปเป็นพรุ่งนี้ได้ไหมคะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ คือหนูมาช่วยสอนอาจารย์วันมะรืนได้ไหมคะ พอดีหนูติดสอบ เพิ่งนึกได้น่ะค่ะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ พอดีเพิ่งนึกขึ้นได้ว่ามีสอบช่วงนั้นพอดี ขอโทษนะคะ ถ้าอาจารย์ยังไม่รีบเท่าไร สอบเสร็จจะมาช่วยนะคะ
- ติดสอบ ขอเป็นเวลาอื่นได้ไหมครับ
- อาจารย์คะ หนูติดสอบวันพรุ่งนี้ตอนเย็น เดี๋ยวหนูสอนวิธีส่งข้อความตอนนี้ได้ไหมคะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ เผอิญพรุ่งนี้เวลานัด หนูมีสอบพอดีค่ะ ไม่ทราบว่าอาจารย์พอมีเวลาว่างตอนอื่นไหมคะ ถ้าเราว่างตรงกัน หนูขอมาตอนนั้นแทนค่ะ
- พรุ่งนี้ตอนเย็นหนูมีสอบค่ะ ที่นัดไว้ เลื่อนเป็นวันอื่นแทนนะคะ
- อาจารย์ คือวันนี้หนูมีสอบ ก็เลยไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ ขอโทษด้วยค่ะ

**สถานการณ์ที่ ๔**

- หนูขอโทษค่ะ หนูไปไม่ได้จริงๆ เพราะติดสอบในเวลาเดียวกันค่ะ
- อาจารย์คะ พอดีวันงานพอดีหนูติดสอบพอดีอ่ะค่ะ เลยไปเป็นพิธีกรให้อาจารย์ไม่ได้ หนูขอโทษจริงๆ นะคะ ยังไงหนูจะช่วยลองหาคนอื่นมาแทนให้ แล้วหนูจะติดต่ออาจารย์อีกทีนะคะ ขอโทษอีกทีนะคะอาจารย์
- อาจารย์คะ หนูกราบขอโทษจริงๆ ค่ะ ที่ไปช่วยเป็นพิธีกรไม่ได้ เพราะติดสอบค่ะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ พอดีเพิ่งนึกได้ว่ามีสอบช่วงนั้น ขอโทษนะคะ
- อาจารย์ขา หนูขอโทษค่ะ หนูติดสอบ ไปเป็นพิธีกรไม่ได้ค่ะ แต่หนูแนะนำเพื่อนอีกคนนึงมาเป็นพิธีกรแทนหนูได้ไหมคะ
- หนูมีสอบค่ะ เดี๋ยวหนูจะลองหาคนแทนให้ค่ะ

- ขอโทษนะคะอาจารย์ คือหนูเพิ่งรู้ว่ามีสอบ เดี๋ยวหนูจะพยายามหาเพื่อนมาทำแทนให้นะคะ
- อาจารย์ครับ ผมต้องขอโทษจริงๆ ผมลืมไปว่า พรุ่งนี้มีสอบ ทำให้ไปช่วยงานอาจารย์ไม่ได้ แต่ผมจะพยายามหาเพื่อนคนอื่นไปทำหน้าที่แทนผม ผมสัญญาจะหาให้ได้ครับ
- อาจารย์ครับ ขอโทษจริงๆ นะครับ คือพรุ่งนี้อาจารย์...เค้านัดสอบในเวลาเดียวกับที่ต้องเป็นพิธีกรบนเวทีในงานของอาจารย์น่ะครับ ต้องขอโทษจริงๆ นะครับ
- หนูจะหาเพื่อนที่พูดเก่งๆ มาทำแทนนะคะ ขอโทษนะคะ

**สถานการณ์ที่ ๕**

- ขอโทษนะคะ ที่หนูมาช่วยอาจารย์ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบวิชาอื่นค่ะ
- อาจารย์คะ หนูขอโทษจริงๆ นะคะ พอดีพรุ่งนี้เช้าหนูติดสอบ ก็เลยไปช่วยอาจารย์ไม่ได้แล้วละค่ะ หนูขอโทษอีกทีนะคะ
- อาจารย์คะ หนูกราบขอโทษจริงๆ ค่ะ ที่ไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบค่ะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ หนูเพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ หนูขอมาช่วยอาจารย์เย็นนี้ได้ไหมคะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ พอดีเพิ่งนึกได้ว่ามีสอบช่วงนั้น ขอโทษนะคะ แต่หนูจะขอร้องให้เพื่อนคนอื่นมาช่วยอาจารย์จนได้นะคะ
- หนูมีสอบค่ะ ขอโทษด้วย ที่ช่วยอาจารย์ไม่ได้
- ขอโทษนะคะอาจารย์ คือหนูมีสอบ เดี๋ยวหนูจะพยายามหาเพื่อนมาช่วยนะคะ แล้วถ้าสอบเสร็จหนูจะมาช่วยอีกแรงค่ะ
- อาจารย์ครับ ผมต้องขอโทษจริงๆ ครับ ผมลืมไปว่าพรุ่งนี้เช้าผมมีสอบ ทำให้ไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ แต่ผมจะหาเพื่อนให้ไปช่วยอาจารย์แทนผมครับ
- อาจารย์ครับ ขอโทษจริงๆ นะครับ คือพรุ่งนี้ผมไปช่วยทำ PowerPoint และพิมพ์เอกสารไม่ได้แล้ว อาจารย์...เค้านัดสอบ ต้องขอโทษจริงๆ นะครับ
- หลังจากสอบเสร็จแล้วหนูจะมาช่วยอาจารย์นะคะ หนูลืมว่ามีสอบน่ะค่ะ

**สถานการณ์ที่ ๖**

- หนูคงไปช่วยไม่ได้แล้วค่ะ ขอโทษนะคะ หนูติดสอบจริงๆ ค่ะ
- อาจารย์คะ หนูขอโทษจริงๆ นะคะ หนูคงอยู่ช่วยอาจารย์รวมคะแนนไม่ได้แล้ว เพราะหนูติดสอบ ยังไงหนูมาช่วยอาจารย์ตอนบ่ายได้ไหมคะ
- อาจารย์คะ หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ ที่ไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบค่ะ
- หนูขอช่วยอาจารย์รวมคะแนนให้เสร็จภายในวันนี้ได้ไหมคะ พอดีหนูเพิ่งนึกได้ว่าพรุ่งนี้เช้าหนูมีสอบ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ หนูติดสอบค่ะ
- ขอโทษนะคะอาจารย์ คือหนูมีสอบ เดี๋ยวหนูจะพยายามหาเพื่อนมาช่วยนะคะ แล้วถ้าสอบเสร็จหนูจะมาช่วยอีกแรงค่ะ

- อาจารย์ครับ ผมต้องขอโทษจริงๆ ครับ ผมลืมไปว่าพรุ่งนี้เช้าผมมีสอบ ทำให้ไปช่วยอาจารย์ไม่ได้ แต่ผมจะหาเพื่อนให้ไปช่วยอาจารย์แทนผมครับ
- พรุ่งนี้อาจารย์...นัดสอบ ผมคงไปช่วยรวมคะแนนตามที่สัญญาไม่ได้แล้ว ขอโทษด้วยนะครับ
- เดี๋ยวหนูมาทำให้หลังสอบเสร็จนะคะ
- ขอโทษค่ะอาจารย์ บังเอิญหนูมีสอบตอนเช้า หนูจะให้รุ่นน้องมาช่วยอาจารย์นะคะ

**<u>ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง (เจ้านาย)</u>**

**สถานการณ์ที่ ๑**

- เดี๋ยวสอบเสร็จวันนี้จะกลับมาอ่านให้ฟังนะ
- โทษทีนะ พรุ่งนี้บัวอ่านให้ฟังไม่ได้แล้วอ่ะ เพราะบัวติดสอบ ไว้เป็นวันมะรืนแล้วกันนะ
- ขอโทษด้วยนะคะ วันนี้หนูติดสอบ เดี๋ยวพรุ่งนี้หนูอ่านให้ฟังนะ
- เดี๋ยวมาอ่านให้ฟังวันอื่นนะ พอดีนึกได้ว่ามีสอบ
- ขอโทษนะ พอดีมีสอบที่โรงเรียนน่ะ สอบเสร็จจะมาอ่านให้ฟัง
- เดี๋ยวสอบเสร็จอ่านให้ฟังนะ
- ไว้อ่านให้วันหลังได้ไหม พรุ่งนี้มีสอบ
- พอดีพรุ่งนี้หนูมีสอบพอดี ถ้ายังไงเดี๋ยวหนูมาอ่านให้พี่ฟังมะรืนนี้แทนนะคะ ตอนเช้าหรือตอนเย็นก็ได้
- ไว้วันหลังจะสอนให้ แต่พรุ่งนี้ไม่ว่างจริงๆ
- ขอโทษด้วยนะ คือวันนี้ฉันมีสอบ กลับมาแล้วจะอ่านให้ฟังนะ

**สถานการณ์ที่ ๒**

- ขอโทษนะ พรุ่งนี้บัวคงอธิบายให้ฟังไม่ได้ เพราะบัวติดสอบ ไว้วันถัดไปละกันนะ
- พอดีวันนี้หนูติดสอบ เดี๋ยวพรุ่งนี้แปลให้ฟังนะ
- เดี๋ยวมาแปลให้ฟังวันอื่นนะ นึกได้ว่ามีสอบ
- หลังสอบจะแปลให้ฟัง
- ไม่ว่างพรุ่งนี้ เดี๋ยวค่อยเล่าให้ฟังทีหลัง
- ขอโทษด้วยนะ คือวันนี้ฉันมีสอบ ถ้าสอบเสร็จกลับมาฉันจะแปลให้
- ขอโทษจริงๆ นะ พอดีพรุ่งนี้ฉันมีสอบ เลยแปลให้ฟังไม่ได้ รอได้ไหม เดี๋ยวกลับมาจะแปลให้ฟังหรือจะให้บอกให้คนอื่นแปลให้ฟังตอนนี้
- พี่A เดี๋ยวหนูมาอ่านให้ทีหลังนะคะ ติดสอบพอดี มาเตือนหนูด้วยนะ
- พี่ หนูลืมไปว่าหนูมีสอบอ่ะ ไว้วันอื่นหนูจะแปลให้ฟังนะ

**สถานการณ์ที่ ๓**

- เดี๋ยวจะกลับมาสอนหลังจากสอบเสร็จจ้ะ
- ขอโทษนะ พรุ่งนี้บัวช่วยสอนให้ไม่ได้ พอดีติดสอบ ไว้วันถัดไปละกันนะ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- วันนี้หนูติดสอบ เดี๋ยวพรุ่งนี้สอนให้นะ
- เดี๋ยวมาสอนให้วันหลังนะ เพิ่งนึกได้ว่าพรุ่งนี้มีสอบ
- หลังสอบจะสอนให้
- เผอิญพรุ่งนี้มีสอบพอดี ถ้ายังไงเดี๋ยวหนูสอนให้วันอื่นนะ
- ขอโทษจริงๆ นะ พอดีพรุ่งนี้ฉันมีสอบ เลยสอนให้ไม่ได้ รอได้ไหม เดี๋ยวกลับมาจะสอนให้ หรือจะให้บอกให้คนอื่นสอนให้ตอนนี้
- เดี๋ยวผมสอนให้พี่ที่หลังได้ไหมครับ เย็นพรุ่งนี้ผมติดสอบ
- เดี๋ยวหนูจะลองเขียนวิธีทำให้ ลองเอาไปทำก่อน เดี๋ยวหนูจะสอนให้อีกที
- พี่ หนูมีสอบตอนเย็น แต่เดี๋ยวหนูจะสอนพี่วันนี้เลยก็ได้

**สถานการณ์ที่ ๔**

- ขอโทษทีนะ ที่ให้ลากลับช่วงนี้ไม่ได้ เพราะหนูติดสอบ ต้องการให้พี่มาช่วยงานบ้านค่ะ ถ้าหนูสอบเสร็จแล้วพี่ค่อยกลับได้นะคะ
- ขอโทษนะ ขอให้เธอเลื่อนวันออกไปได้ไหม พอดีฉันมีสอบ ถ้าเธอไม่อยู่ไม่รู้จะทำอย่างไร เลื่อนไปก่อนนะ โทรบอกพ่อแม่ แล้วฉันจะเพิ่มวันหยุดให้ด้วย ได้ไหม
- อย่าเพิ่งกลับได้ไหม ช่วงนี้ฉันสอบ ไม่มีเวลาทำงานบ้าน เธอช่วยทำงานให้ฉันก่อนนะ แล้วพอฉันสอบเสร็จเธอค่อยกลับบ้านต่างจังหวัดนะ
- มีสอบที่สำคัญมาก ขอให้ช่วยเลื่อนเวลาหน่อย แล้วจะทดเวลาให้นะ ขอบใจมาก
- ที่บอกว่าจะให้เธอลากลับบ้านอาทิตย์หน้าทั้งอาทิตย์ ขอเลื่อนให้กลับอีกอาทิตย์ถัดไปก็แล้วกัน ขอโทษจริงๆ เพราะฉันมีสอบทั้งอาทิตย์ ไม่ว่างเลย เดี๋ยวอาทิตย์ต่อไปค่อยกลับนะ
- ฉันมีสอบอาทิตย์หน้า เธอค่อยไปอีกอาทิตย์หนึ่งได้ไหม
- เดี๋ยวพี่ค่อยกลับได้รึเปล่า ขอบคุณค่ะ
- ไว้วันอื่นนะครับ โทษที
- เธอกลับบ้านหลังจากอาทิตย์หน้าได้ไหม พอดีเรามีสอบอาทิตย์หน้าน่ะ ได้ไหม
- เดี๋ยวพอสอบเสร็จเธอค่อยกลับบ้านได้ไหม?

**สถานการณ์ที่ ๕**

- ขอโทษนะคะ พอดีติดสอบไม่ว่างจริงๆ ไว้เย็นพรุ่งนี้หลังจากหนูสอบเสร็จจะรีบทำให้ค่ะ ฝากขอโทษพ่อกับแม่พี่ด้วยนะ หรือถ้าพี่จะรีบเอาจริงๆ เดี๋ยวหนูให้พ่อกับแม่โอนเงินให้
- ไว้ตอนบ่ายจะไปโอนให้
- ถ้าสอบเสร็จจะรีบกลับมาพาไปโอนนะ
- พอดีตอนเช้าฉันมีสอบ ขอเลื่อนเป็นตอนบ่ายๆ นะๆ โทรไปบอกพ่อแม่เธอนะว่าขอโทษที
- ตอนเช้าฉันมีสอบน่ะ เดี๋ยวพอฉันสอบเสร็จจะรีบโอนเงินไปให้นะ
- เดี๋ยววันมะรืนค่อยทำให้นะ
- ขอโทษนะครับ เดี๋ยวผมให้คนอื่นไปโอนให้นะครับ

- ไว้สอบตอนเช้าเสร็จจะไปโอนให้
- เธอๆ เดี๋ยวจะฝากคนอื่นโอนเงินให้นะ พอดีพรุ่งนี้เราไม่ว่าง แต่จะฝากโอนให้ ไม่ต้องห่วง
- พี่A หนูติดสอบพอดี พี่Aรีบมากไหมคะ ถ้ารีบมากหนูจะไปโอนให้ก่อน แต่ถ้าไม่ รอหนูสอบเสร็จก่อนได้ไหมคะ เดี๋ยวหนูจะรีบไปโอนให้

**สถานการณ์ที่ ๖**

- ขอโทษจริงๆ นะคะ หนูติดสอบ ไม่ว่างจริงๆ เอาอย่างนี้ไหมคะ เดี๋ยวให้พ่อกับแม่ทำให้ก็แล้วกัน ไม่ต้องเป็นห่วงนะคะ
- ติดไว้ก่อนละกัน เดี๋ยวค่อยเบิกให้
- ขอโทษจริงๆ พรุ่งนี้เช้าฉันมีสอบ พอสอบเสร็จฉันจะรีบเอาเงินไปให้ ตอนนี้เอาบัตรประชาชนฉันไปให้หมอไว้ก่อน บอกว่าเสร็จธุระแล้วจะเอาเงินไปให้ เอาเบอร์โทรฉันไปด้วยก็ได้
- เดี๋ยวค่อยเบิกเงินให้นะ แต่จะทำให้เร็วที่สุด
- พรุ่งนี้มีสอบพอดี สอบเสร็จแล้วขากลับจะเบิกมาให้
- เธอๆ เดี๋ยวจะฝากคนอื่นโอนให้นะ พอดีพรุ่งนี้มีสอบ แต่ไม่ต้องห่วง พรุ่งนี้จะฝากคนอื่นโอนให้แน่ๆ
- พอดีมีสอบด่วน แต่เดี๋ยวสอบเสร็จแล้วจะรีบไปเบิกให้
- พรุ่งนี้มีสอบอ่ะ เอาเป็นตอนบ่ายแทนได้ไหม ไปติดต่อเขาดูนะ
- เดี๋ยวให้คนอื่นไปทำให้นะ เพราะพอดีมีสอบ แต่ส่งให้แน่นอน
- เดี๋ยวอาทิตย์หน้าฉันจะทำให้แล้วกันนะ วันพรุ่งนี้ฉันไม่ว่างจริงๆ

**<u>ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง (เพื่อน)</u>**

**สถานการณ์ที่ ๑**

- เดี๋ยวสอบเสร็จแล้วจะพาไปกินนะ
- แก พรุ่งนี้ชั้นไปไม่ได้นะ ติดสอบ ไปวันมะรืนละกันนะแก
- แก ชั้นขอโทษว่ะ พอดีพรุ่งนี้ติดสอบ ไว้ชั้นสอบเสร็จแล้วค่อยไปกินกันนะ
- ไปวันหลังได้ไหม เพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ
- โทษที พรุ่งนี้ตอนเย็นมีสอบ พรุ่งนี้ละกัน
- โทษทีว่ะ ไว้คราวหน้าละกัน กูมีสอบพรุ่งนี้ว่ะ
- ขอโทษทีนะ เผอิญพรุ่งนี้อาจารย์นัดสอบ ถ้ายังไงรอเราแป๊บนึง หลังสอบเสร็จไปกินกัน หรือถ้าไม่สะดวกยังไง เราขอเปลี่ยนเป็นอีกวันนะ ขอโทษจริงๆ
- ไปกินกันก่อนเถอะ ไว้คราวหน้าค่อยเลี้ยง
- เฮ้ย ขอโทษที ตอนเย็นไปไม่ได้แล้ว ลืมไปว่ามีสอบตอนเย็น ไปกันก่อนเลย ถ้าเสร็จแล้วจะตามไป
- เฮ้ย กูขอโทษว่ะ งั้นรอกูสอบเสร็จแล้วค่อยพาไปเลี้ยงได้ไหม ถ้าได้ก็จะพาไปหลังสอบ

**สถานการณ์ที่ ๒**

- เดี๋ยวโทรบอกนะ สอบเสร็จจะรีบไปเลย
- แก วันเสาร์นี้ฉันไปไม่ได้นะ ติดสอบ เลื่อนได้มะ วันอาทิตย์เหอะ นะ นะ นะ ...
- แก ขอโทษทีว่ะ พรุ่งนี้ติดสอบ ไว้วันอื่นได้ป่ะ
- อยากไปมากอ่ะ แต่ติดสอบ จะติด F อยู่แล้วทำไงดี
- เดี๋ยวไปตอนเย็นนะ เสาร์นี้มีสอบ
- ไม่ไปแล้วนะ สอบว่ะ
- เอาไว้คราวหน้าแล้วกันนะ ฉันมีสอบ
- ขอโทษที ลืมไปว่าวันเสาร์นี้มีสอบที่มหาลัย คงไปไม่ได้แล้ว เอาไว้โอกาสหน้าแล้วกัน ขอโทษทีนะ
- เธอ ที่เราสัญญาว่าจะไปเที่ยวบ้านวันเสาร์นี้ คือวันเสาร์เรามีสอบ ไว้สอบเสร็จหรือไม่ก็เป็นวันอาทิตย์ก็แล้วกันนะ ฝากขอโทษพ่อกับแม่ด้วย
- เฮ้ย กูมีสอบ งั้นรอสอบเสร็จเดี๋ยวกูไปนอนค้างเลยเอาปะ รอหน่อยได้ปะ

**สถานการณ์ที่ ๓**

- ติดสอบน่ะ ไปไม่ได้แล้ว ขอโทษนะ
- แก พรุ่งนี้ไปไม่ได้แล้วอ่ะ ติดสอบ ไปวันมะรืนแทนนะแกนะ
- แก ฉันขอโทษว่ะ พรุ่งนี้ติดสอบ ไว้วันอื่นนะ
- ไปวันถัดไปได้ปะ? เพิ่งนึกได้ว่าติดสอบ
- ขอโทษทีนะ เผอิญพรุ่งนี้อาจารย์นัดสอบพอดีเลย ถ้ายังไงไปกันวันอื่นแทนดีไหม จะได้มีเวลาเดินดูของได้นานๆ หรือถ้ารีบ จะรอเราสอบเสร็จก็ได้นะ เราจะรีบๆ ทำ
- ไว้ไปซื้อวันอื่นเถอะ
- เธอ ที่เรานัดว่าจะไปซื้อของด้วยตอนเย็นวันพรุ่งนี้ คือวันพรุ่งนี้เรามีสอบ เราไปซื้อกันเลยไหม หรือไม่ก็เป็นวันอื่นแล้วกัน โอเคไหม
- เราคงไปซื้อของตอนเย็นกับนายไม่ได้แล้ว เพราะตอนเย็นอาจารย์นัดสอบอ่ะ นายหาคนอื่นไปเดินซื้อของแทนเราเถอะ
- เฮ้ย โทษที ติดสอบว่ะ ไว้ไปวันหลังนะ
- ขอโทษด้วยว่ะ ลืมบอกไปว่าวันนี้มีสอบ เดี๋ยวถ้าสอบเสร็จเดี๋ยวไปเป็นเพื่อน

**สถานการณ์ที่ ๔**

- เดี๋ยวให้คนอื่นติวก่อนนะ เราไปไม่ได้ ติดสอบ
- แก เราขอโทษนะ แกให้คนอื่นติวให้ได้ไหม ฉันไม่ว่างอ่ะ ติดสอบจริงๆ
- แก ฉันขอโทษจริงๆ เว้น พอดีฉันติดสอบอ่ะ เดี๋ยวฉันสอบเสร็จแล้วค่อยติวให้แกทาง msn หรือทางมือถือได้ไหม
- พอดีติดสอบ ติวตอนกลางคืนได้ไหม?

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สอบเสร็จแล้วจะตามไปติวให้
- ขอโทษจริงๆ นะ พอดีอาจารย์นัดสอบเวลาเดียวกับที่ติวเลย ถ้ายังไงเราเปลี่ยนวันติวกันดีไหม เอาเป็นวันก่อนหน้าวันที่เรานัดกันก็ได้
- ขอโทษด้วยนะ อาจารย์...ดันนัดสอบเวลาที่สัญญาว่าจะไปติวให้ คงไปติวให้ไม่ได้แล้ว
- เธอ ที่นัดกันว่าจะติวหนังสือให้ คือเรามีสอบ เธอไปอ่านเอง แล้วตรงไหนไม่เข้าใจ พอเราเลิกสอบก็จะไปหาเธอให้เธอซักถามสิ่งที่ไม่เข้าใจนะ
- ขอโทษนะ เราติวให้ไม่ได้แล้ว ติดสอบว่ะ สู้ๆ นะ
- เฮ้ย! คนนี้ก็เข้าใจถ่องแท้เหมือนกันนะ ไปถามจากเขาละกันนะ พอดีเรามีสอบวันเวลาเดียวกันน่ะ อย่าโกรธกันนะเว้ย

**สถานการณ์ที่ ๕**

- เราติดสอบจริงๆ ขอโทษนะ
- แก ฉันไปช่วยแกไม่ได้แล้ว แกเอาไอ้อ้อยไปเป็นแทนได้ไหม ฉันคุยกับมันให้แล้ว แกก็รู้ว่ามันเคยทำมาก่อน มันเก่งอยู่แล้ว ยังไงถ้าแกจะให้มันช่วย แกโทรหามันเลยนะ ฉันบอกมันแล้ว
- แก ฉันขอโทษจริงๆ ขอโทษมากๆ เลย พอดีฉันติดสอบอ่ะ เอาอย่างงี้ไหมแก เอาไอ้หญิงไปเป็นพิธีกรก่อนได้ไหม มันก็เก่งใช้ได้เลย วันนั้นฉันคุยเรื่องงานกับมันแล้ว มันก็พอรู้เรื่องงานเหมือนกัน เดี๋ยวฉันจะอธิบายคร่าวๆ ให้มันฟัง ฉันว่าหญิงทำได้แน่นอน
- เราจะรีบหาคนอื่นมาแทนให้นะ
- ติดสอบอ่ะ ทำไม่ได้แล้ว แต่จะช่วยตามหาคนมาทำงานแทน
- หาคนอื่นแทนได้ไหม เราติดสอบ เดี๋ยวเราช่วยหาให้อีกที ขอโทษด้วยนะ
- ขอโทษจริงนะ เราต้องไปสอบอ่ะ เดี๋ยวเราจะช่วยหาคนมาทำแทนให้นะ
- แก อาจารย์...เขานัดสอบเวลางานพอดี ไม่รู้เป็นบ้าอะไร ทำไมต้องนัดสอบเวลาที่มหาลัยเขาจัดงานด้วยก็ไม่รู้ ฉันจะประท้วงให้เขาเลื่อนสอบให้ได้ คอยดู แต่ยังไงแกก็หาพิธีกร stand by แทนฉันไปก่อนนะเว้ย เผื่อไม่สำเร็จ ขอโทษด้วยนะแก
- ขอโทษนะ แกหาคนอื่นแทนเราได้ไหมอ่ะ พอดีอาจารย์เขานัดสอบเราตอนนั้นพอดีอ่ะ เดี๋ยวพอเราสอบเสร็จเราจะรีบกลับมาช่วยงานนะ
- กูไม่ว่าง เดี๋ยวหาคนอื่นแทนให้นะ ต้องไปสอบอ่ะ โทษที

**สถานการณ์ที่ ๖**

- เราจะหาคนมาแทนนะ เราติดสอบ ขอโทษจ้ะ
- แก ขอโทษนะ ฉันช่วยแกพิมพ์ไม่ได้แล้วอ่ะ ติดสอบเว่ย แกไปให้ไอ้ออยช่วยพิมพ์ก่อนนะ มันพิมพ์เร็วนะเว่ย แล้วฉันจะมาช่วยแกตอนบ่าย ฉันว่าเผลอๆ นะ กว่าฉันจะมาตอนบ่ายพวกแกพิมพ์กันเสร็จแล้วหละ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- แก ฉันขอโทษจริงๆนะ ขอโทษๆๆ เดี๋ยวฉันสอบเสร็จจะรีบพิมพ์ให้แกเลย เออใช่นึกขึ้นได้ เดี๋ยวฉันจ้างน้องชายฉันพิมพ์พลางๆ ไปก่อน มันพิมพ์เก่งเว่ย แล้วเดี๋ยวพอฉันสอบเสร็จก็จะเช็คที่พิมพ์ผิดให้ แล้วเราก็ไป print กันที่ห้องคอมพ์ งานแกเสร็จทัน ๕ โมงชัวร์ ไม่ต้องเป็นห่วง
- จะรีบมาช่วยตอนเที่ยงนะ
- สอบเสร็จแล้วจะตามไปช่วย
- ไว้วันหลังนะ เราติดสอบ
- เดี๋ยวถ้าฉันสอบเสร็จฉันจะมาช่วยนะ ขอโทษด้วย
- ขอโทษด้วยจริงๆ เราลืมไปว่าพรุ่งนี้เช้ามีสอบ เราไปช่วยพิมพ์รายงานไม่ได้แล้ว แต่ยังไงเราจะหาคนไปช่วยแทน แล้วจะโทรบอก ขอโทษนะ
- แก ฉันมีสอบเช้าพรุ่งนี้ว่ะ แต่ยังไงก็จะรีบทำข้อสอบให้เสร็จเร็วที่สุด แล้วออกมาช่วยแกพิมพ์รายงานให้เร็วที่สุดนะ ขอโทษด้วยนะแก
- งั้นกูช่วยทำตอนนี้เลยแล้วกัน จะได้เสร็จๆ เดี๋ยวโทรเรียกคนอื่นมาช่วยด้วยแล้วกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเพชรีภรณ์ เอมอักษร เกิดเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๒๕ ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) จากภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา ๒๕๔๖ และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ที่ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๔๗

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย