

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร จากมุมมองวงจนวนปฏิบัติศาสตร์ Politeness Strategies in Refusals toward Passengers' Requests

ศิริวัต ไทยเที¹

Sirawat Thaiithae

ปานดา เลอสิยศยติธรม²

Pananda Lerlertyuttiham

บทคัดย่อ

ความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องเป็นเรื่องที่น่าสนใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบททางธุรกิจ เนื่องจากการกล่าวปฏิเสธลูกค้านั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก โดยผู้ปฏิเสธจะรู้สึกว่ตนลำบากใจที่ต้องกล่าวปฏิเสธลูกค้า เพราะนอกจากจะต้องคำนึงถึงความสุภาพแล้ว การปฏิเสธดังกล่าวจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์หรือภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่เจ้าหน้าที่สายการบินใช้ปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร เพื่อตอบคำถามว่กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารมีกี่กลวิธี และอะไรบ้าง โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (DCT) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย

ผลการวิจัยพบว่มีความหลากหลายของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร โดยพบทั้งสิ้น 4 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ และการแสดงความรับผิดชอบ

ABSTRACT

Politeness of refusal is an interesting issue to study, especially, in business contexts, due to refusing customers' request is quite difficult to do. The refuser feels distress when they have to refuse customers. It is because they are not only to consider the politeness but they also have to beware that the refusing strategy will not affect the benefits or companies' self-image as well.

¹ นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

This article aims to study the politeness strategies of refusal to Thai Airways international passengers' requests. For answering the questions, what and how many politeness strategy employe to refuse passengers' requests?. The data on which the analysis is collected from selected passenger service agents of Thai Airways International Public Co., LTD., using Discourse Completion Test (DCT)

It is found out that there were many politeness strategies in refusing to passengers' requests. There were totally 4 strategies: giving deference, giving reasons, apologizing, and showing attempt to take responsibility.

บทนำ

การปฏิเสธการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่ผู้ใช้ภาษาแสดงการปฏิเสธพร้อมโต้ตอบกลับไปยังผู้ขอร้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าตนไม่สามารถกระทำตามสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนาต้องการให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ดังนั้นผู้ที่ปฏิเสธการขอร้องของผู้ร่วมสนทนาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมิกลวิธีที่สามารถทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้ด้วยดี โดยพยายามรักษาภาพลักษณ์ และสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมสนทนาไว้ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องและสามารถนำมาอธิบายได้ด้วย “ทฤษฎีความสุภาพ” ของ Brown and Levinson (1978; 1987)

Brown and Levinson (1978; 1987) ได้เสนอประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ของการรักษาหน้ากับกลวิธีความสุภาพว่าความสุภาพที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ของผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจาก “หน้า” ถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดย “หน้า” สามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ หน้าด้านบวกและหน้าด้านลบ หน้าด้านบวกคือความต้องการที่จะให้ผู้อื่นนิยมชมชอบตน และหน้าด้านลบคือการไม่ต้องการถูกรบกวนหรือถูกละเมิดสิทธิของตนซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนในสังคม กล่าวคือ หากคนในสังคมมีความเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์นี้แล้ว ก็จะทำให้คนในสังคมเกิดความพยายามที่จะหากลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความสุภาพต่อกันในขณะที่ต้องเผชิญกับการกระทำที่คุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนาเจกเช่นการปฏิเสธเนื่องจากการกระทำที่ขัดกับความต้องการ (face wants) ของผู้ร่วมสนทนา

จากการศึกษาพบว่าวิวัฒนาการของงานวิจัยทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไป รองลงมาเป็นการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ภาษาข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาในบริบทอื่นๆ ที่นอกเหนือจาก การใช้ภาษาในชีวิตประจำวันน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่ศึกษาภาษาในบริบททางธุรกิจ ทั้งที่การใช้ภาษาในวงการ

ธุรกิจเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากภาษาธุรกิจมีความซับซ้อนกว่าภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดังที่ วิน หนูปบุตร (อ้างใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2548: 87-88) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า “ภาษาธุรกิจคือภาษาที่มีอำนาจสามารถโน้มน้าวใจ เร่งเร้าผู้ฟังหรือผู้อ่านให้มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้” นอกจากนี้ยังกล่าวถึงลักษณะของภาษาธุรกิจว่ามีลักษณะ 4 ประเภท ได้แก่ มีความกะทัดรัด มีความชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม และสุภาพ ดังนั้นการศึกษาภาษาในแวดวงธุรกิจจึงมีความน่าสนใจ โดยเฉพาะการศึกษาความสุภาพในการปฏิเสธที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น เนื่องจากลักษณะของธุรกิจดังกล่าวเป็นการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ ดังนั้นการที่จะต้องปฏิเสธลูกค้าถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ดังมีสำนวนที่พูดติดปากว่า “ลูกค้าเปรียบเสมือนพระเจ้า” (Customer is the king) และด้วยความน่าสนใจของภาษาธุรกิจดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงกลวิธีการใช้ภาษาในการปฏิเสธการขอร้องทางด้านธุรกิจการให้บริการประเภทธุรกิจสายการบิน

ผู้วิจัยสนใจศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ผ่านมา กล่าวคือ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำทฤษฎีความสุภาพในภาษา (Linguistic politeness) ซึ่งเป็นทฤษฎีทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) กับทฤษฎีจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในกระบวนการบริการและระบบบริการ อันนำไปสู่การดำเนินงานบริการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และสุรีย์ เข้มทอง, 2549:259) มาศึกษาร่วมกัน เนื่องจากทฤษฎีทั้งสองนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยงานด้านการบริการเป็นงานที่ต้องสื่อสารกับผู้รับบริการ และมักเกิดปัญหาในการสื่อสารอยู่เสมอ สาเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาในการสื่อสารดังกล่าวมาจากการตีความความหมายของคู่สนทนาผิด ฉะนั้นการนำศาสตร์ทั้งสองแขนงมาศึกษาร่วมกันน่าจะเกิดประโยชน์ต่อทั้งนักภาษาศาสตร์และผู้ที่ทำงานด้านการบริการเป็นอย่างมาก จากประสบการณ์การทำงานด้านการบริการของผู้วิจัยเอง ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาศึกษาคือ การปฏิเสธการขอร้อง โดยผู้วิจัยศึกษาความสุภาพที่ปรากฏในการใช้ภาษาที่พนักงานของสายการบินไทยใช้กล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสาร เนื่องจากยังไม่มีผู้วิจัยท่านใดสนใจศึกษาประเด็นนี้ อีกทั้งการปฏิเสธยังขัดแย้งกับหลักการด้านการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยมีกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารอย่างไร

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะทำให้ได้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพในการกล่าวปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย อีกทั้งองค์กร

สายการบินยังสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อีกด้วย และการวิจัยในครั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพในงานด้านการบริการอื่นๆ เช่น โรงแรม การท่องเที่ยว ภัตตาคาร เป็นต้น

การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย โดยเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกต่างๆ 4 แผนก ได้แก่ แผนกตรวจบัตรโดยสาร แผนกห้องรับรองพิเศษ แผนกห้องพักผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ แผนกละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน สาเหตุที่เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ใน 4 แผนกนี้ เนื่องจากว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกดังกล่าวมีหน้าที่สื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรง (Face to face communication) สำหรับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่มีสถานการณ์สมมติสั้นๆ เว้นช่องว่างให้เขียนเติมสิ่งที่ตนคิดว่าจะพูดในแต่ละสถานการณ์ โดยแบ่งเป็นสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง 3 สถานการณ์ ชั้นธุรกิจ 3 สถานการณ์ และชั้นประหยัด 3 สถานการณ์ รวมทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์และจัดประเภทกลวิธีความสุภาพโดยใช้กรอบทฤษฎี ความสุภาพของ Brown and Levinson (1978,1987) และทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหลายกลวิธีเพื่อใช้ในการปฏิเสธการขอร้องและแสดงความสุภาพต่อผู้โดยสาร กลวิธีดังกล่าวมีดังนี้

1. การแสดงการยกย่อง

การแสดงการยกย่องคือกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงการยกย่องให้เกียรติผู้ถูกปฏิเสธโดยการเลือกใช้ภาษาระดับทางการ เช่น “กราบขออภัย” “ทราบ” “ท่าน” เป็นต้น ในการปฏิเสธการขอร้อง ซึ่งนับได้ว่าเป็นกลวิธีที่สำคัญกลวิธีหนึ่งของผู้ประกอบอาชีพการให้บริการพึงมี เนื่องจากหากผู้ให้บริการไม่แสดงการยกย่องต่อผู้รับบริการแล้ว จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการให้บริการและอาจไม่กลับมาใช้บริการอีก อันจะส่งผลเสียต่อผลประโยชน์ของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีในการแสดงการยกย่องเพื่อเป็นการให้เกียรติและทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดี ตัวอย่างเช่น

(1). “ทางสายการบินต้อง **กราบขออภัย** เนื่องจากที่นั่งในเที่ยวบินนี้เต็ม และจะแก้ไขปัญหาโดยจะ transfer ไปให้ airline อื่น...”

ในตัวอย่างที่ (1) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เนื่องจากมีการทำสำรองที่นั่งเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีอยู่จริง โดยจะสังเกตเห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้วลี “กราบขออภัย” ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเลือกใช้คำที่มีระดับของความสุภาพสูงมาก ทั้งนี้เพื่อที่จะยกย่องและให้เกียรติผู้โดยสาร

นอกจากการเลือกใช้คำหรือวลีที่แสดงให้เห็นถึงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้โดยสารแล้ว การเลือกใช้คำสรรพนามเพื่อเรียกขานผู้โดยสารก็แสดงให้เห็นถึงการยกย่องและให้เกียรติได้ด้วยเช่นกัน โดยคำสรรพนามที่ถูกนำมาใช้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ คำสรรพนามที่ใช้เรียก คู่สนทนา ได้แก่ “ท่าน” “ท่านผู้โดยสาร” “คุณ” และคำสรรพนามที่ใช้แทนตัวผู้พูด โดยเพศชายใช้ คำว่า “ผม” ส่วนเพศหญิงใช้คำว่า “ดิฉัน” ดังแสดงให้เห็นได้ตามตัวอย่างด้านล่างนี้

(2). “หาก **ท่าน ทราบ**ถึงความจำเป็นดังกล่าว ควรติดต่อกับทางสำนักงานใหญ่ เพื่อขอเพิ่มน้ำหนักสัมภาระเป็นกรณีพิเศษ...”

ในตัวอย่างที่ (2) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้ฟังว่า “ท่าน” ซึ่งเป็นการยกย่องผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เนื่องจากผู้พูดยกย่องและให้เกียรติตนในฐานะบุคคลสำคัญ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้พูดเลือกใช้คำกริยาที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติอีกด้วย ดังเห็นได้จากตัวอย่างที่ (2) ข้างต้น ผู้พูดเลือกใช้คำว่า “ทราบ” ซึ่งฟังแล้วดูเหมือนเป็นการยกย่องให้เกียรติมากกว่าการใช้คำว่า “รู้” และนอกจากการใช้คำสรรพนามว่า “ท่าน” ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ผู้พูดยังนิยมใช้คำว่า “ท่านผู้โดยสาร” อีกด้วย ดังตัวอย่างที่ (3) ด้านล่างนี้

(3). “ต้องขออภัย**ท่านผู้โดยสาร**ด้วยค่ะ เนื่องจากการสั่งอาหารพิเศษ ปกติต้องมี การสั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชม. แต่เนื่องจากท่านได้สั่งทำการสั่งอาหาร ทางสายการบินจึงไม่สามารถจัดทำตามที่ท่านต้องการได้ค่ะ”

ตัวอย่างที่ (3) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้เรียกผู้โดยสารว่า “ท่านผู้โดยสาร” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการให้การยกย่องและให้เกียรติผู้โดยสารอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมีโครงสร้างแบบ ท่าน+ผู้โดยสาร และจากข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าปรากฏ การเลือกใช้คำสรรพนามลักษณะดังกล่าวข้างต้นนี้ซ้ำๆ เพื่อใช้เรียกขานผู้ถูกปฏิเสธซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้โดยสารหรือผู้รับบริการ จนอาจกล่าวได้ว่า คำสรรพนาม “ท่านผู้โดยสาร” นี้เป็นแบบแผนของคำสรรพนามที่ใช้กล่าวถึงผู้รับบริการในสายงานด้านธุรกิจการบินเพื่อแสดงความสุภาพ

นอกจากนี้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นยังนิยมใช้คำเรียกขานต่อผู้โดยสาร โดยใช้คำว่า “คุณ” และบางครั้งก็ใช้คำว่า “คุณ” แล้วตามด้วยชื่อของผู้โดยสารอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

(4). “**คุณภาสิต** ผมต้องขอโทษท่านด้วยนะครับ ที่เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้น ทางเราจะหาวิธีที่จะลองสอบถามผู้โดยสารท่านอื่นที่สมัครใจยกเลิกการเดินทาง”

ในตัวอย่างที่ (4) จะเห็นว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้เรียกผู้โดยสาร โดยเริ่มต้นด้วยคำว่า “คุณ” จากนั้นตามด้วยชื่อของผู้โดยสาร “ภาสิต” ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้คำเรียกขานที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้โดยสารอีกรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งรูปแบบการเลือกใช้คำเรียกขานดังกล่าวนี้ยังเป็นสรรพนามที่ควรใช้เรียกลูกค้าแบบทั่วๆ ไปในธุรกิจ การบริการอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 177)

จากข้อมูลพบว่าคำสรรพนามที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นใช้แทนตัวเองนั้น เพศชายนิยมใช้คำว่า “ผม” “กระผม” ส่วนเพศหญิงนิยมใช้คำว่า “ดิฉัน” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(5). “...**ผม**ต้องทำตามกฎของสายการบินซึ่งให้นำหนักตามหน้าตัวเดินทางของผู้โดยสารครับ”

ตัวอย่างที่ (5) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศชายเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเอง โดยใช้คำว่า “ผม” ในการสื่อสารกับผู้โดยสาร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยกย่องและให้เกียรติกับคู่สนทนา นอกจากนี้ การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม” ยังถือได้ว่าเป็นรูปแบบการใช้ คำสรรพนามแทนตัวของผู้พูดที่สามารถสื่อให้เห็นถึงความแตกต่างด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอีกด้วย กล่าวคือ ผู้พูดและผู้ฟังไม่ได้มีความสนิทสนมกัน ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวเพื่อให้เหมาะสมกับผู้ฟังซึ่งในที่นี้มีปัจจัยด้านความสัมพันธ์ (Intimacy) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นตัวกำหนดการเลือกใช้สรรพนามดังกล่าว โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นแบบผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั่นเอง (กัลยา ดิงศภัทย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2531)

ในขณะที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศหญิงเลือกใช้คำว่า “ดิฉัน” เพื่อใช้สื่อสารกับผู้โดยสาร ดังตัวอย่างที่ (6) ด้านล่างนี้

(6). “...**ดิฉัน**จะตรวจสอบให้แน่ะ ว่ามีอาหารพิเศษชนิดนี้สิ่งไว้กั๊ก็ และจะแจ้งให้ทราบคะ...”

จากตัวอย่างที่ (6) แสดงให้เห็นถึงการเลือกใช้คำสรรพนามที่ใช้แทนตัวเองของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเพศหญิงที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสาร โดยใช้คำว่า “ดิฉัน” ซึ่งเป็นรูปแบบของการเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูดที่มีความเป็นทางการ (Formality) และแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้มีความสนิทสนมกับผู้ฟัง (Palakornkul, 1972) เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นสถานการณ์การสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟังซึ่งอยู่ในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นผู้พูดจึงมีความจำเป็นต้องเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูด “ดิฉัน” นี้เพื่อแสดงการยกย่องให้เกียรติและแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง เพราะไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีที่ตนได้รับการยกย่องให้เกียรติ แต่ยังสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

หากพิจารณากลวิธีการแสดงการยกย่องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่ามีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีการใช้รูปแสดงการนับถือ โดยผู้พูดอ้อมตัวและยกย่องผู้ฟัง (Give deference) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ เนื่องจากการยกย่อง เกียรติยศ และชื่อเสียงล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน โดยนักจิตวิทยา อับราฮัม เมฆ มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 2 ระดับใหญ่ๆ คือ ลำดับความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ส่วนลำดับความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความรัก การเป็นพวกพ้อง ความต้องการการยกย่อง เกียรติยศ ชื่อเสียงและความต้องการประสบความสำเร็จ จะสังเกตเห็นว่าความต้องการการยกย่อง เกียรติยศ และชื่อเสียงนั้นมีลำดับความต้องการอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนย่อมต้องการการได้รับการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลในสังคม

2. การให้เหตุผล

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธใช้เพื่ออธิบายเหตุผลหรือสาเหตุของการที่ไม่สามารถทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงพยายามอธิบายโดยให้รายละเอียดแก่ผู้ถูกปฏิเสธเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความเข้าใจถึงสาเหตุที่ไม่สามารถทำตามการขอร้องได้ โดยในงานวิจัยนี้พบว่าเหตุผลที่นิยมเลือกใช้เป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เวลา กฎหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของสายการบินดังในตัวอย่างต่อไปนี้

(7). “ขอโทษคุณปานवादจริงๆ ทางการทำอากาศยานทั่วโลกไม่อนุญาตให้นำของเหลวขึ้นไปบนเครื่อง **เพราะเกี่ยวกับความปลอดภัย** ซึ่งเป็นมาตรการเหมือนกันทั่วโลก”

ในตัวอย่างที่ (7) มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารพยายามขอร้องพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้ไปเจรจาต่อรองกับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุญาตให้นำน้ำหอมที่มีปริมาณความจุเกินกว่าที่กำหนดไว้พกติดตัวขึ้นเครื่องไปได้ แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย จึงพยายามอธิบายให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงเหตุผลที่ต้องกล่าวปฏิเสธว่ามีเหตุผลมาจากมาตรการการรักษาความปลอดภัย และได้ชี้ให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นอีกว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ปฏิบัติกัน ทั่วโลกไม่ได้ปฏิบัติเพียงที่นี้ที่เดียวเท่านั้น

นอกจากเหตุผลด้านความปลอดภัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว เหตุผลด้านความจำกัดด้านเวลาที่ถูกนำมาใช้เพื่อแสดงความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องได้ด้วยเช่นกัน ลองพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้

(8). “**เนื่องจากอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ต้องใช้เวลาในการเตรียมการนานเป็นพิเศษ** ดังนั้นต้องขอร้องคุณอารยาด้วยครับ ทางเราไม่สามารถเตรียมอาหารพิเศษให้คุณได้ทันเที่ยวบิน ยังไงครั้งต่อไปที่เดินทาง กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ล่วงหน้า 2 วันก่อนเดินทางนะครับ”

จากตัวอย่างที่ (8) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารพยายามขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสั่งอาหารอินดูให้ตน เนื่องจากเหตุผลทางด้านศาสนา แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลทางด้านเวลา จึงได้พยายามอธิบายถึงเหตุผลว่าการจัดเตรียมอาหารพิเศษโดยเฉพาะอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่งนั้นต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมนานเป็นพิเศษมากกว่าอาหารที่ให้บริการในระดับชั้นโดยสารอื่นๆ และหากพิจารณาตามระเบียบการสั่งอาหารพิเศษแล้ว ผู้โดยสารจำเป็นที่จะต้องสั่งล่วงหน้าก่อนถึงวันเดินทาง

จะเห็นว่าการให้เหตุผลที่นำมากล่าวอ้างส่วนใหญ่เป็นเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ ด้านความปลอดภัย ด้านเวลา ด้านกฎหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุของการที่ผู้ปฏิเสธต้องปฏิเสธการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธยังสามารถกล่าวถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหากผู้ปฏิเสธยอมทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ

นอกจากนี้การให้เหตุผลในลักษณะนี้ยังแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าสาเหตุของการปฏิเสธนั้นไม่ได้เป็นความคิดเห็นของผู้ปฏิเสธ แต่เนื่องจากว่าเป็นกฎหรือระเบียบข้อบังคับที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม โดยไม่สามารถถนอญได้ ทั้งนี้หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทั้งผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธ องค์กรสายการบิน และคนส่วนรวมได้ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธได้

กลวิธีการให้เหตุผลนี้เมื่อนำมาพิจารณากับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ที่ได้กล่าวถึงการให้เหตุผลไว้ว่าเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งโดยเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวกปรากฏว่ามีความสอดคล้องกัน โดยการให้เหตุผลนั้นนับได้ว่ามีความสำคัญมากในวงการธุรกิจการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสถานการณ์การปฏิเสธลูกค้าเพราะหากผู้ให้บริการประสพกับสถานการณ์ที่มีความจำเป็นต้องปฏิเสธลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายหรือชี้แจงเหตุผลที่น่าเชื่อถือต่อลูกค้าเสมอ เพื่อที่ลูกค้าจะได้เข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธตลอดจนผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้หากไม่อธิบายให้เหตุผลต่อลูกค้า อาจมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธ และไม่กลับมาใช้บริการอีกก็เป็นได้

3. การขอโทษ

กลวิธีการขอโทษเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธเลือกใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธ การเลือกใช้กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยอมรับผิดกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงพยายามแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าคุณรู้สึกผิดจริงๆ กับเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ โดยในงานวิจัยนี้พบรูปแบบของการขอโทษ 3 แบบใหญ่ๆ ได้แก่

แบบที่ 1 ขอโทษ+อนุภาคลงท้าย (ตัวอย่างที่ 9, 10 และ 11)

แบบที่ 2 ขอโทษ+ส่วนขยาย (ตัวอย่างที่ 12)

แบบที่ 3 ขอโทษ+ส่วนขยาย+อนุภาคลงท้าย (ตัวอย่างที่ 13)

โดยลักษณะของการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษดังกล่าวสามารถปรากฏได้ทั้งส่วนแรกและส่วนท้ายของการกล่าวปฏิเสธ ดังตัวอย่างที่ (14) จะเห็นว่าปรากฏการกล่าวขอโทษในส่วนแรกของการกล่าวปฏิเสธ ส่วนตัวอย่างที่ (15) ปรากฏในส่วนท้ายของการกล่าวปฏิเสธ นอกจากนี้ยังปรากฏการใช้วัจนกรรมขอโทษร่วมกับอนุภาคลงท้าย (Final particle) เช่น “นะคะ” “คะ” “ครับ” เพื่อเพิ่มความสุภาพให้มากขึ้น และการเติมส่วนขยาย เช่น “อย่างมาก” “จริงๆ” เพื่อเพิ่มความหนักแน่นของความหมายอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

(9). “ต้องขอโทษด้วย**นะคะ**”

(10). “ต้องขอโทษด้วย**คะ**”

(11). “ขออภัยด้วย**ครับ**”

(12). “ต้องขอประทานโทษท่านเป็น**อย่างมาก**”

(13). “ต้องขอโทษ**จริงๆ** ด้วย**นะคะ**”

(14). “**ต้องขอโทษด้วยนะคะ** เนื่องจากหนังสือเดินทางเป็นเอกสารหลักที่ใช้ในการเดินทางออกนอกประเทศ...ถ้าหมดอายุทางตรวจคนเข้าเมืองจะไม่อนุญาตให้เดินทางออกไปได้”

(15). “ในส่วนนี้ ดิฉันไม่มีอำนาจในการอนุญาตให้นำน้ำหอมที่มีปริมาณเกินขึ้นเครื่อง เพราะเป็นกฎของการทำอากาศยานที่ดูแลในส่วนตรงนี้นะคะ **ต้องขอโทษด้วยคะ**”

ในตัวอย่างที่ (14) เป็นการกล่าวขอโทษของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินที่ไม่สามารถรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ เนื่องจากว่าหนังสือเดินทางของผู้โดยสารได้หมดอายุแล้ว และตัวอย่างที่ (15) ผู้ปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษต่อผู้ถูกปฏิเสธอันเนื่องมาจากตนไม่สามารถไปเจรจาต่อรองกับพนักงาน จุดตรวจค้นเพื่อขออนุญาตให้ผู้โดยสารนำน้ำหอมที่มีปริมาณความจุเกินกว่ากำหนดนำติดตัวไปได้

กลวิธีการขอโทษนี้ถือว่ามีประสิทธิภาพสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และ เลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) โดยผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้ เพื่อให้ทำให้เรื่องของการปฏิเสธฟังดูอ่อนลง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้โดยสารที่ตนไม่สามารถทำตามการขอร้องได้ และส่วนใหญ่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินจะเลือกใช้กลวิธีนี้ก็ต่อเมื่อตนต้องกล่าวปฏิเสธกับสถานการณ์ที่เป็นความผิดโดยมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของตนเองหรือบริษัท แต่พบการใช้กลวิธีนี้เพียงเล็กน้อยกับสถานการณ์ที่เกิดจากความผิดของตัวผู้โดยสารเอง เช่น สถานการณ์ที่หนังสือเดินทางของผู้โดยสารหมดอายุ สถานการณ์ที่ผู้โดยสารต้องการนำน้ำหอมที่มีขนาดเกินปริมาณที่กำหนดถือขึ้นเครื่อง เป็นต้น

4. การแสดงความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธ ซึ่งทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับความเสียหายหรือได้รับความเดือดร้อน และเพื่อไม่ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการถูกปฏิเสธในการให้บริการ ผู้ปฏิเสธจึงต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น การแสดงความรับผิดชอบที่ถูกนำมาใช้ ได้แก่ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอชดเชย โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ

ผู้ปฏิเสธใช้เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ถูกปฏิเสธและเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนมีความปรารถนาดีและตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีต่อความพยายามในการให้ความช่วยเหลือของตน ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

(16). “...ต้องขออภัยเป็นอย่างสูงค่ะ แต่จะช่วยตรวจสอบเมนูอาหารบนเครื่อง และแจ้งให้ลูกเรือพยายามจัดหาอาหารที่พอจะรับประทานได้ให้ค่ะ”

ตัวอย่างที่ (16) มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งเข้ามาติดต่อขอสั่งอาหารฮินดูบริเวณเคาน์เตอร์บริการผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้พิจารณาแล้วว่า ถ้าสั่งอาหารพิเศษประเภทดังกล่าวอย่างไรก็ไม่สามารถทันกับเวลาเครื่องออกได้ เพราะอาหารประเภทนี้จะต้องใช้เวลาในการเตรียมนานเป็นพิเศษ และนอกจากนี้ยังอาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัย เช่น เทียบบินเกิดการล่าช้าจนทำให้ผู้โดยสารที่มีเทียบบินต่ออาจพลาดเทียบบินได้ และอาจมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการลานจอดเครื่องบินเพิ่มขึ้น เป็นต้น

แต่ถึงอย่างไรก็ตามพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นก็เลือกกล่าวเพื่อให้ผู้โดยสาร เห็นถึงความพยายามให้ความช่วยเหลือของตน ทั้งนี้ก็เพราะคำนึงถึงความสุภาพต่อผู้โดยสารเป็นหลัก เพราะหากกล่าวปฏิเสธตรงๆ อาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ประทับใจ และเป็นการบอกปฏิเสธโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ในงานด้านการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดง ความพยายามอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และพยายามที่จะให้การช่วยเหลือ ถึงแม้ว่าการช่วยเหลือนั้นจะไม่ประสบความสำเร็จก็ตาม แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความพยายาม

4.2 การแนะนำ

พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือโดยการ “แนะนำ” ให้ผู้โดยสารกระทำบางสิ่งบางอย่าง ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

(17). “ผมคงจะทำอย่างที่คุณขอร้องไม่ได้นะครับ เพราะมันเป็นกฎของ IATA และอำนาจที่จะอนุญาตใครๆ ก็ไม่สามารถอนุญาตได้ ทางที่ดี ผมแนะนำให้คุณ load ใส่กระเป๋าฝากใต้ท้องเครื่องดีกว่านะครับ จะได้ไม่ต้องถูกริบ และคุณยังสามารถใช้ได้ปลายทางด้วยนะครับ”

ในตัวอย่างที่ (17) มาจากสถานการณ์ที่ผู้โดยสารขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไปติดต่อบริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อขออนุญาตให้ตนนำน้ำหอมที่มีขนาดความจุเกินปริมาณที่กำหนดไว้ถือติดตัวไปได้ แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถทำตามการขอร้องนั้นได้ โดยให้เหตุผลว่าเป็นกฎที่ทาง IATA ได้กำหนดไว้ จึงได้กล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร และเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกว่าคุณไม่ได้ให้ความช่วยเหลืออะไรเลย นอกจากการกล่าวปฏิเสธเพื่อให้พนักงานของคุณไปเท่านั้น พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจึงได้ใช้กลวิธีการแนะนำให้ผู้โดยสารนำน้ำหอมดังกล่าวใส่กระเป๋าเพื่อฝากใต้ท้องเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่ต้องถูกริบจากพนักงาน ณ จุดตรวจค้น และเป็นการทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีและประทับใจกับการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวด้วย

4.3 การขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ

การให้แสดงความรับผิดชอบอีกรูปแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ ได้แก่ การขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยผู้ปฏิเสธมีเจตนาที่สื่อไปยังผู้ถูกปฏิเสธว่าตนไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งยังไม่ต้องการให้การปฏิเสธการขอร้องเป็นสิ่งที่ตนได้กล่าวออกไปด้วยตัวเอง เพราะจะทำให้ตนต้องรับผิดชอบต่อคำพูดที่ได้กล่าวออกไปทั้งหมด ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเลือกใช้กลวิธีการปรึกษาคณะอื่นซึ่งมีอำนาจและความรับผิดชอบมากกว่าตน เพื่อให้ความช่วยเหลือในขั้นต่อไป ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าตนได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้ปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น

(18). “ขอโทษค่ะ ถ้ายังไงขอให้ผู้โดยสารรอสักครู่ **ดิฉันจะขอปรึกษา FLT manager ดูอีกครั้ง** ว่าสามารถรับผู้โดยสารไปเที่ยวบินนี้ใน class อื่นได้หรือไม่”

ตัวอย่างที่ (18) มาจากสถานการณ์ที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกล่าวปฏิเสธการรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งขึ้นเครื่อง เนื่องด้วยมีสาเหตุมาจากแผนสำรองที่นั่งทำการสำรองที่นั่งมาเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงบนเครื่องบิน จึงไม่มีที่นั่งเหลือให้บริการกับผู้โดยสารท่านนี้ได้ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่ต้องการกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารโดยตรงด้วยตัวเอง จึงเลือกใช้กลวิธีการขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจก่อน เพื่อหาทางแก้ปัญหาต่อไป

นอกจากสถานการณ์การปฏิเสธการรับผู้โดยสารชั้นเครื่องดังตัวอย่างข้างต้นแล้ว กลวิธีการขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจยังถูกนำมาใช้ในกรณีของการปฏิเสธต่อผู้โดยสารที่มีน้ำหนักสัมภาระเกินอีกด้วย ลองพิจารณาตัวอย่างที่ (19) ด้านล่างนี้

(19). “ขอเวลาสักครู่นะคะครับ **ผมต้องติดต่อผู้บังคับบัญชาก่อนว่าสามารถที่จะอนุญาตให้น้ำหนักของท่านเกินไปได้เท่าไร หรือทั้งหมด** หากได้ไม่ทั้งหมด ท่านยินดีจะจ่ายในส่วนต่างที่เหลือหรือไม่”

ตัวอย่างที่ (19) เป็นสถานการณ์ที่ผู้โดยสารมีน้ำหนักของสัมภาระที่จะฝากไปได้ทั้งเครื่องบินเกินกว่าที่ระบุไว้ในตั๋วโดยสาร ผู้โดยสารจึงขอร้องให้พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นคนดังกล่าวอนุญาตให้ตนฝากไปโดยไม่ประสงค์จะจ่ายค่าธรรมเนียมสัมภาระเกิน แต่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นไม่สามารถที่จะกระทำตามการขอร้องนั้นได้เนื่องจาก อยู่นอกเหนืออำนาจตัดสินใจของตน และไม่ต้องการที่จะกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสาร อย่างตรงไปตรงมาด้วยตัวเองอีกด้วย จึงเลือกใช้กลวิธีกล่าวกับผู้โดยสารว่าตนจะต้องติดต่อกับผู้บังคับบัญชาก่อน เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าคุณเข้าใจและใส่ใจที่จะช่วยผู้โดยสารแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

4.4 การเสนอชดเชย

ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เพื่อเป็นการทดแทนในสิ่งที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถทำตามการขอร้องได้ อีกทั้งยังทำให้ลดระดับความรุนแรงของอารมณ์โกรธที่ผู้ถูกปฏิเสธมีต่อผู้ปฏิเสธได้อีกด้วย โดยสิ่งที่ผู้ปฏิเสธนำมาเสนอชดเชยนั้น อาจมีรูปแบบเป็นเงิน (ตัวอย่าง (21)) หรือสิ่งที่เป็นสินค้าหรือบริการของทางสายการบิน (ตัวอย่าง (20)) ตัวอย่างเช่น

(20). “คุณภานิต เราต้องขอโทษด้วย เนื่องจากที่นั่งเต็มจริงๆ เราจะให้ท่านเดินทางไปกับสายการบินอื่นแทน โดยอยู่ใน first class เช่นเดียวกัน **และเราจะมอบไมล์ให้ท่านเป็นกรณีพิเศษอีก 5,000 ไมล์ เพื่อเป็นการขอโทษที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น**”

นอกเหนือจากการเสนอชดเชยในรูปแบบของสินค้าหรือบริการของทางสายการบินแล้ว สิ่งที่พนักงานบริการภาคพื้นนิยมนำมาเสนอชดเชยก็คือเงินสดชดเชย ลองพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้

(21). “...ทางสายการบินมีความจำเป็นที่จะต้อง deny เนื่องจากเที่ยวบินใน FLT นี้เต็ม ทางเราขอ TRSF ท่านไปสายการบินอื่น ซึ่งเป็นเวลาใกล้เคียงกัน **และทางสายการบินไทยยินดีจ่าย compensate ให้ท่านคะ** ดิฉันต้องขอภัยมา ณ โอกาสนี้คะ”

จากตัวอย่างที่ (20)-(21) ข้างต้นนั้น มาจากสถานการณ์เดียวกัน กล่าวคือเป็นการปฏิเสธการรับผู้โดยสารขึ้นหนึ่งขึ้นเครื่อง เนื่องจากแผนสำรองที่นั่งทำการสำรองที่นั่งเกินกว่าที่นั่งที่มีจริงจึงทำให้ไม่มีที่นั่งเหลือที่จะให้บริการกับผู้โดยสารท่านนี้ได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธการให้บริการดังกล่าว จะสังเกตว่าหลังจากที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้กล่าวปฏิเสธและชี้แจงเหตุผลที่ต้องกล่าวปฏิเสธแล้ว พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เลือกใช้กลวิธี การเสนอการชดเชยแก่ผู้โดยสารเพื่อแสดงความสุภาพอย่างหนึ่ง ทั้งนี้โดยมีความคาดหวังว่า การชดเชยที่เสนอให้นั้นจะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกดีและให้อภัยต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจนเป็นสาเหตุให้ผู้โดยสารได้รับความไม่สะดวกในการเดินทางกับสายการบิน

โดยในตัวอย่างที่ (20) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นได้เสนอไมล์ให้ผู้โดยสารพิเศษ 5,000 ไมล์ ส่วนตัวอย่างที่ (21) นั้นเสนอการชดเชยซึ่งอาจจะเป็นเงินค่าชดเชยส่วนต่างหรืออ็อปเกรดคูปองสำหรับใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป ทั้งนี้การชดเชยที่สามารถเสนอให้แก่ผู้โดยสารนั้นจะต้องเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้เท่านั้น

หากพิจารณาวิธีการแสดงความรับผิดชอบนี้กับทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) แล้วปรากฏว่าไม่มีความสอดคล้องโดยตรงกับกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง ทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น แต่อาจมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง (Notice, attend to H (his interests, wants, needs, goods)) และการเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง (Intensify interest to H) ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก กล่าวคือ กลวิธีการแสดงความรับผิดชอบเป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงการยอมรับผิดกับสิ่งที่เป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ หรือองค์กรของผู้ให้บริการก็ตาม ผู้ให้บริการซึ่งอยู่ในฐานะตัวแทนขององค์กรจึงกล่าวแสดงความรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความสนใจหรือใส่ใจ ตลอดจนความห่วงใยในตัวผู้รับบริการต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการแสดงความรับผิดชอบด้วยการให้การช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหาต่างๆ อันจะนำมาซึ่งการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเป้าหมายหรือสิ่งสำคัญที่สุดในการบริการ

บทสรุปและอภิปราย

ในสถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นในการใช้ชีวิตประจำวันมีผู้คนจำนวนไม่น้อยที่ต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์การปฏิเสธ และหลายครั้งที่บุคคลเหล่านั้นต้องตกอยู่ในสภาวะที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “อาการน้ำท่วมปาก” หรือ “กลืนไม่เข้าคายไม่ออก” ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากปัจจัยบางประการนั้นคือความต้องการที่จะรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันไว้ จึงทำให้บุคคลเหล่านั้นลำบากใจที่จะกล่าวปฏิเสธต่อผู้ร่วมสนทนาอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ได้คำนึงถึงสัมพันธภาพหรือผลประโยชน์ที่จะมีต่อกันในอนาคตข้างหน้า ดังนั้นบุคคลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีต่างๆ เพื่อใช้ปฏิเสธต่อผู้ร่วมสนทนาโดยพยายามหลีกเลี่ยงการสูญเสียสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการปฏิเสธดังกล่าวนี้เป็นการปฏิเสธในเชิงธุรกิจแล้ว บุคคลย่อมต้องมีกลวิธีที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมากกว่าสถานการณ์การปฏิเสธที่เกิดขึ้นในการใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องจากนอกจากจะต้องคำนึงถึงการสูญเสียสัมพันธภาพแล้ว ยังต้องพยายามที่จะไม่ให้กระทบต่อผลประโยชน์และภาพลักษณ์ทั้งของตนเองและองค์กรอีกด้วย ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการศึกษาที่พบกลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อ

ผู้โดยสารทั้งสิ้น 4 กลวิธี ได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ และการแสดงความรับผิดชอบ โดยการแสดงความรับผิดชอบปรากฏกลวิธีย่อยอีก 4 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอขอชดเชย

โดยการปฏิเสธแต่ละครั้งนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธหลากหลายรวมกัน กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏ การเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการแสดงการยกย่อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ ในการดำเนินงานด้านบริการก็คือการสร้างภาพพจน์สูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการอีกเป็นประจำ ซึ่งสิ่งแรกที่ผู้ให้บริการพึงกระทำได้ก็คือ การแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ทั้งโดยคำพูดและการกระทำอันจะนำมาซึ่งความประทับใจทั้งต่อผู้ให้บริการและองค์กรของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้การแสดงการยกย่องยังก่อให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงควมมีคุณค่าของตัวผู้รับบริการจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องต่อผู้รับบริการเพื่อสื่อให้เห็นว่าตนให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะบุคคลสำคัญ จึงส่งผลให้อัตราในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องมีอัตราความถี่มากที่สุด ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม (2549: 116) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ และพบว่ากลวิธีการยกย่องเป็นกลวิธีที่ปรากฏความถี่ในการเลือกใช้มากที่สุด โดยให้เหตุผลว่าการยกย่องให้เกียรติเป็นประเด็นที่สำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทยรวมทั้งในวัฒนธรรมของสังคมธุรกิจด้วย เนื่องจากการยกย่องให้เกียรติทำให้ผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับบริการยกย่องอันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นอีกกลวิธีความสุภาพหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากลวิธีการแสดงการยกย่องข้างต้น โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏรองจากกลวิธีการยกย่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้เหตุผลเป็นการให้ข้อมูลหรือบอกถึงสาเหตุของการปฏิเสธ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ อันจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและรับรู้ถึง ความจำเป็นของผู้ปฏิเสธที่ต้องกล่าวปฏิเสธ อีกทั้งยังเป็นการลดความขุ่นเคืองภายในใจของผู้ถูกปฏิเสธอีกด้วย จึงส่งผลให้อัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลนี้มีอัตราความถี่ในการปรากฏสูงอีกกลวิธีหนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิเสธอื่นๆ เช่น งานวิจัยของธนพรพรข สหายหุ่่น (2542: 58; 80) ที่ได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์ และพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่นักศึกษานำมาใช้ในการปฏิเสธการขอร้องมากที่สุดทั้งในบริบทภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ น้อมมนัส (2546) ซึ่งได้ศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย โดยพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็นหน้าที่ทางการสื่อสาร

ที่พบมากที่สุดในการตอบปฏิเสธในทุกบริบท นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลที่ได้จากงานวิจัยของ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (2001) ที่ได้ศึกษาการปฏิเสธการขอร้องของผู้พูดชาวไทย และพบว่ากลวิธีการให้เหตุผลเป็น กลวิธีที่นิยมเลือกใช้ขอร้องจากกลวิธีการขอโทษ

จะเห็นได้ว่าแต่ละกลวิธีความสุภาพนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการให้บริการอย่างมี คุณภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับหลักการของทฤษฎีจิตวิทยา การบริการ อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตข้างหน้า

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ภาษาในการปฏิเสธต่อการขอร้องของ ผู้โดยสารสายการบินซึ่งเป็นการใช้ภาษาในเชิงธุรกิจประเภทหนึ่งเท่านั้น ยังมีภาษาที่ใช้ในแวดวงธุรกิจอีก มากมายที่มีความน่าสนใจและยังรอคอยผู้ที่สนใจนำมาศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเปรียบเทียบ ข้ามวัฒนธรรม เนื่องจากรูปแบบการเลือกใช้ภาษาจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษา ผู้วิจัยจึงเสนอว่าควรมีการศึกษาวรรณการปฏิเสธในเชิงธุรกิจเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม โดยเป็นการ เปรียบเทียบระหว่างภาษาไทยและภาษาอื่น โดยเฉพาะภาษาตะวันตก ซึ่งจะทำให้พบรูปแบบการปฏิเสธ ที่แตกต่างกัน อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธที่มาจากต่างวัฒนธรรม เนื่องจากบ่อยครั้งที่เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กันของคู่สนทนาโดยมีเหตุผลมาจากความ แตกต่างด้านวัฒนธรรมนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา ดิงศภัทธี, ม.ร.ว. และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2531. **การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์**. กรุงเทพมหานคร: โครงการเผยแพร่ผลงานวิจัย ฝ่ายวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และ ชีรนุช โชคสุวณิช. 2551. **วัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และ สุรีย์ เข็มทอง. 2549. “หน่วยที่ 13 จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15**, หน้า 25-320. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนพรช สายหรั่ง. 2542. **กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาถ้อยโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรารัตน์ น้อมมนัส. 2546. **กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปັນดา เลอเลิศยุติธรรม. 2549. **การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2548. **ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brown, P. and S. Levinson. 1978. "Universals in language usage: Politeness phenomena." In E. N. Goody (ed.). **Questions and Politeness.** Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. and S. Levinson. 1987. **Politeness: Some Universals in Language Usage.** Cambridge: Cambridge University Press.
- Grice, P. 1975. "Logic and Conversation." In Cole, P. and Morgan, J. (eds.). **Syntax and Semantics 3: Speech Acts.** pp. 41-58. New York: Academic Press.
- Lakoff, R.T. 1973. "The Logic of Politeness; or, minding your P's and Q's." Paper from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. pp.292-305. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Maslow, A.H., 1954. **Motive and Personality.** New York: Harper.
- Palakornkul, A. 1972. **A Socio-Linguistic Study of Pronominal Strategy in Spoken Bangkok Thai.** Doctor of Philosophy dissertation in Linguistics, University of Texas at Austin.
- Panpothong, N. 2001. "Thai ways of saying 'no' to a request." **Manusya** 4, 2: 63-76