

**ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ  
ในวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการขอร้องในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ**  
**The Relationship between Gender and the Selection of Linguistic  
Politeness Strategies of Refusal to the Request Speech Act  
in Low-Cost Airline Business**

*ศิริวัตร ไทยแท้*

**บทคัดย่อ**

เพศเป็นปัจจัยทางสังคมที่ไม่เพียงทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันทางด้านกายภาพภายนอกเท่านั้น หากแต่ยังทำให้เกิดความแตกต่างกันทั้งทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ อีกด้วย จึงทำให้ความแตกต่างดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบของการสื่อสารที่แตกต่างกัน

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อสถานการณ์การขอร้องของผู้โดยสาร โดยข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากการตอบแบบสอบถามชนิดเติมเต็มทัศนนาของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อจัดประเภทกลวิธีความสุภาพอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดและทฤษฎีความสุภาพของโรบิน เลคอฟ (1973, 1989) เจฟฟรี ลีช (1983) และบราวน์และเลวินสัน (1978, 1987)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธต่อคู่สนทนามากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเข้ามาเสริมเพื่อให้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธดังกล่าวทำหน้าที่ช่วยลดระดับความรุนแรงของการคุกคามต่อหน้าของคู่สนทนา ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 16 กลวิธี ในขณะที่เพศหญิงมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ 17 กลวิธี เมื่อนำกลวิธีความสุภาพมาวิเคราะห์อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยการนำมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยด้านเพศของคู่สนทนาที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้กลวิธีความสุภาพ ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ผันแปรไปตามปัจจัยด้านเพศของคู่สนทนา

**คำสำคัญ:** เพศ กลวิธีความสุภาพ วัจนกรรม การปฏิเสธ สายการบินต้นทุนต่ำ

**Abstract**

Gender is a social factor which does not only differentiate human from their physical differences but also differentiates their: temper, feelings, beliefs and values. These differences reflect a different style of communication.

This article aims to study the relationship between gender and politeness strategies employed to refuse passengers' requests by Passenger Service Agents in the low-cost airline business. The data was collected from Discourse Completion Test (DCT) by investigating Passenger Service

Agents divided into 2 groups: male and female informants. The data was analyzed by employing Robin Lakoff's (1973, 1989), Geoffrey Leech's (1983), and Brown and Levinson's (1978, 1987) politeness approaches as a framework for politeness strategy categorization.

The results of the study reveal that male informants employed more refusal expressions than female informants. By reducing their refusal of face threatening acts, both male and female informants employed various kinds of politeness strategies to make their conversation partners satisfied. Male informants employed 16 while female employed 17 politeness strategies. More specifically, conversational partner's gender was analyzed by focusing on whether the conversational partner's gender affects the politeness strategies selected or not. The results show that politeness strategies selected varied into refusals based on gender.

**Keywords:** Gender, Politeness strategy, Speech act, Refusal, Low-cost airline

## 1. บทนำ

การปฏิเสธต่อการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่น่าสนใจศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปรากฏในบริบทเชิงธุรกิจ การบริการ เนื่องจากวัจนกรรมการปฏิเสธไม่เพียงแต่เป็นวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้าของผู้รับบริการ หากแต่ยังเป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอีกด้วย นอกจากนี้การปฏิเสธยังมีลักษณะขัดแย้งกับหลักการในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นเมื่อบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้ให้บริการต้องเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธ บุคคลเหล่านั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้ร่วมสนทนาที่จะมีต่อกันในอนาคตภายหน้า ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงควรมีกลวิธีบางอย่างที่นำมาใช้ร่วมกับการกล่าวปฏิเสธเพื่อให้กลวิธีดังกล่าวช่วยทำหน้าที่สานต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันต่อไป

สำหรับกลวิธีที่จะนำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีข้อสงสัยว่าการกล่าวปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ผู้ปฏิเสธมีกลวิธีอะไรบ้างที่จะนำมาใช้ เหมือนหรือต่างกันหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้เมื่อต้องกล่าวปฏิเสธต่อคู่สนทนาทั้งที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศมีการเลือกใช้กลวิธีแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ส่วนตัวที่ผู้วิจัยเคยพบเมื่อครั้งทำงานให้กับองค์กรสายการบินแห่งหนึ่ง ในขณะที่ผู้วิจัยกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้นมีผู้โดยสารหญิงคนหนึ่งเข้ามาติดต่อเพื่อขอรับบัตรที่นั่ง โดยเธอแต่งกายด้วยชุดที่มีลักษณะหลวมและทอดยาวลงไปคลุมเข้าคล้ายชุดของสตรีมีครรภ์ทั่วไป แต่ด้วยการบดบังของเคาน์เตอร์ให้บริการจึงทำให้ผู้วิจัยไม่ได้สังเกตเห็นลักษณะการแต่งกายดังกล่าว ต่อมาหัวหน้างานของผู้วิจัยได้พบกับผู้โดยสารคนดังกล่าวที่บริเวณทางออกก่อนขึ้นเครื่องและได้ให้

พนักงานหญิงคนหนึ่งเดินไปถามเธอด้วยคำถามที่ว่าเธอตั้งครรภ์หรือไม่ ประเด็นที่น่าสนใจก็คือด้วยเหตุผลอะไรหัวหน้างานจึงเลือกให้พนักงานหญิงเป็นผู้ไปสอบถามแทนที่จะเป็นพนักงานชายที่ไม่ได้ปฏิบัติภารกิจอื่นใดอยู่ ณ ขณะนั้น แต่หากพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วการพูดคุยในประเด็นดังกล่าวระหว่างผู้ร่วมสนทนาเพศหญิงด้วยกันน่าจะมีลักษณะที่เหมาะสมกว่า อีกสถานการณ์หนึ่งเป็นกรณีที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานหญิงคนหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารเด็กที่มีอายุเพียง 7 ขวบเดินทางโดยลำพัง (unaccompanied minor) เพื่อไปพบกับผู้เป็นพ่อยังประเทศจุดหมายปลายทางโดยที่ผู้เป็นแม่ไม่ได้รับร่วมเดินทางไปด้วย เพื่อนร่วมงานหญิงได้กล่าวกับผู้วิจัยในทำนองตัดพ้อภายหลังว่าเหตุใดหัวหน้างานจึงได้มอบหมายให้เธอไปรับหน้าที่ดังกล่าว ทั้ง ๆ ที่จริงแล้วยังมีเพื่อนร่วมงานชายหลายคนที่ยังว่างจากภารกิจอยู่ แต่เมื่อผู้วิจัยได้มีโอกาสเปิดคู่มือที่ประกอบไปด้วยคำแนะนำเกี่ยวกับหลักการและแนวทางในการให้บริการต่อผู้โดยสารขององค์กร จึงพบว่าได้มีการระบุไว้อย่างชัดเจนว่าหากมีกรณีผู้โดยสารเด็กเดินทางโดยลำพังให้หัวหน้างานมอบหมายให้พนักงานเพศหญิงเป็นผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว

จากสถานการณ์ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้พบประเด็นที่น่าจะนำมาคิดและทำการวิเคราะห์เพื่อให้รู้ถึงที่มาและเหตุผลที่แท้จริงว่าเพราะเหตุใดสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จึงมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางเพศทั้งเพศของพนักงานเองและเพศของผู้โดยสาร จริงหรือไม่ที่ว่าปัจจัยทางเพศเป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยให้การเจรจาต่อรองระหว่างบุคคลเป็นไปด้วยความราบรื่น ทำให้ปัญหาหรือข้อขัดแย้งต่าง ๆ ถูกแก้ไขและคลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้นหากมีการวางแผนหรือกำหนดคู่เจรจาที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ โดยประเด็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาและปัจจัยด้านเพศนี้ในอดีตมีผู้สนใจศึกษาไว้อย่างแพร่หลายพอสมควร โดยให้ความสำคัญกับแง่มุมที่แตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้วิจัยแต่ละคน เช่น ในหนังสือ *The Handbook of Language and Gender* (Holmes and Meyerhoff, 2003) โดยมีโฮล์มส์และเมเยอร์ฮอฟเป็นบรรณาธิการนั้นได้รวบรวมและนำเสนอแง่มุมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศและการใช้ภาษาไว้ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเด็นหรือแง่มุมต่าง ๆ ได้แก่ งานวิจัยที่มุ่งเน้นการศึกษาถึงความเป็นมาและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาภาษาและเพศ ถัดมาเป็นงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการเจรจาต่อรองระหว่างภาษาและเพศ นอกจากนี้ส่วนหนึ่งก็เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาในบริบทของกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศในสังคม บางส่วนสนใจศึกษารูปแบบและบรรทัดฐานของการใช้ภาษาระหว่างเพศ สุดท้ายเป็นการศึกษาเกี่ยวกับเพศและการใช้ภาษาในสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวนี้นับได้ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยเปิดมุมมองของการศึกษาภาษาและเพศในมิติต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ประเด็นด้านเพศดังกล่าวแล้วยังพบว่ามีการวิจัยบางส่วนที่ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการปฏิเสธการขอร้อง เช่น มอร์คัส (Morkus, 2014) ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องระหว่างผู้พูดภาษาอาหรับชาวอียิปต์และผู้พูดภาษาอังกฤษชาว

อเมริกันซึ่งเป็นงานที่เน้นปัจจัยความแตกต่างด้านสถานภาพของผู้พูดเป็นหลัก สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาโดยการเลือกใช้ข้อมูลทางด้านธุรกิจบริการก็พบว่ามีส่วนที่สนใจศึกษาเช่นกัน เช่น งานของลีโอ (Leo, 2013) ที่ศึกษาการปฏิเสธการให้บริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ต่อลูกค้าที่มีอาการเมินเมาสุราซึ่งเป็นงานที่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงพฤติกรรมโดยมิได้พิจารณาถึงปัจจัยด้านเพศ ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมกับปัจจัยเรื่องเพศในประเด็นอื่น ๆ ก็พบว่ามีการศึกษาเช่นกัน เช่น งานของยูเซฟีและคณะ (Yusefi et al., 2015) ที่ได้ศึกษาวัฒนธรรมการขอบคุณโดยเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเพศและอายุ

สำหรับในสังคมไทยก็พบว่ามีส่วนที่สนใจศึกษาภาษาที่เชื่อมโยงกับปัจจัยทางเพศเช่นกัน อาทิ งานวิจัยของ จรัลวิไล จรูญโรจน์ (2549) ที่ศึกษาคำว่า “นิินทา” ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยได้เลือกใช้ทฤษฎีแนวคิดต้นแบบ (prototype) ผสมผสานกับแนวคิดทางด้านภาษาศาสตร์สังคม (sociolinguistics) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ซึ่งผลของงานวิจัยดังกล่าวนี้ได้สะท้อนให้เห็นภาพของการใช้ภาษาระหว่างเพศชายและเพศหญิงในรูปแบบที่เป็นนามธรรมได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีงานของ ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2554) ที่ได้ให้มุมมองในเชิงลึกของการศึกษาความสุภาพในการตัดสินใจเลือกใช้ภาษาของผู้พูดที่มีเพศต่างกัน โดยงานวิจัยนี้ได้มุ่งเน้น เพื่อหากลวิธีความสุภาพที่เกิดขึ้นเหมือนกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่สนใจศึกษาภาษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ที่ผ่านมา หากแต่มีจุดเน้นไปที่การวิเคราะห์เพื่อให้ได้คำตอบที่ว่าเพศชายและเพศหญิงใช้ปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจว่าภาษาที่ใช้สื่อสารกันอยู่นั้นมีความสุภาพหรือไม่สุภาพ ซึ่งถือได้ว่าเป็นงานที่ทำให้เห็นภาพที่อยู่เบื้องหลังของการใช้ภาษาที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงได้ดีเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าในอดีตที่ผ่านมาได้มีผู้ที่สนใจศึกษาการใช้ภาษาควบคู่กับปัจจัยทางเพศไว้บ้างแล้ว แต่ส่วนหนึ่งมุ่งศึกษาเฉพาะลักษณะของภาษาที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละเพศเลือกใช้ เช่น การศึกษาการเลือกใช้คำที่แสดงถึงความสุภาพของผู้บอกภาษาเพศชายและเพศหญิง (พิมพ์พากรณ์ บุญประเสริฐ, 2551) ซึ่งไม่ได้เป็นการศึกษาที่เน้นการเลือกใช้ภาษาระหว่างผู้ที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศ นอกจากนี้ส่วนใหญ่ยังได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาภาษาที่อยู่ในบริบทของการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันทั่วไป โดยพบว่าการศึกษาที่มุ่งศึกษาภาษาในเชิงสถาบันยังมีอยู่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสังคมไทย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการเข้าถึงการเก็บข้อมูลในสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ อาจเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับผู้วิจัย จึงทำให้พบว่ามีการวิจัยประเภทนี้อยู่ค่อนข้างน้อยนั่นเอง อีกประเด็นที่สำคัญก็คือผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการทำวิจัยที่ยังคงยึดแนวทางทั้งแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวิธีการดำเนินการวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจได้ด้วยก็นับว่าเป็นการบูรณาการศาสตร์อย่างมีคุณค่า

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ร่วมสนทนา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทางภาษาที่ใช้ในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทยหรือไม่ อย่างไร โดยนำแนวคิดและทฤษฎีความสุภาพของเลคอฟ บราวน์ และเลวินสัน และ ลิช มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อจำแนกประเภทของกลวิธีความสุภาพ หลังจากที่ได้วิเคราะห์กลวิธีความสุภาพประเภทต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยจะได้นำกลวิธีความสุภาพดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศเป็นลำดับถัดไป อนึ่ง การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษามิติของความสุภาพในวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการขอร้องซึ่งเป็นสถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงในธุรกิจสายการบิน โดยประเด็นที่น่าสนใจอยู่ที่ผู้กล่าวปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธมีลักษณะเป็นคู่ความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลงัน กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธมีบทบาทเป็นผู้ให้บริการ ในขณะที่ผู้ถูกปฏิเสธอยู่ในฐานะผู้รับบริการ ฉะนั้นการกล่าว “ปฏิเสธ” ต่อผู้รับบริการจึงไม่เป็นไปตามหลักการปฏิบัติทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ ในแวดวงอุตสาหกรรมบริการ เช่น สายการบิน โรงแรม ร้านอาหาร การท่องเที่ยว เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและอาจส่งผลให้มีโอกาสที่จะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตอีกก็เป็นได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในการกล่าวปฏิเสธ พร้อมทั้งการได้รู้ว่าในสถานการณ์การปฏิเสธที่มีความแตกต่างกันนั้น หากมีการวางแผนหรือการกำหนดคู่สนทนาที่เหมาะสมอาจช่วยเสริมให้การกล่าวปฏิเสธดังกล่าวสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและอาจไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งนับว่าเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดอีกประเภทหนึ่งที่สามารถช่วยเอื้อประโยชน์ทั้งทางด้านรายได้ ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาวต่อไปในอนาคต

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเพศที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้อง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพมาใช้เป็นแนวทางในการจัดประเภทของกลวิธีความสุภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 หลักความสุภาพของเลคอฟ

เลคอฟ (1973; 1989) ได้เสนอหลักความสุภาพซึ่งประกอบด้วยกฎ 3 ประการ ดังนี้

#### กฎข้อที่ 1 การไม่บีบบังคับผู้ฟัง (Don't impose)

ผู้พูดจะต้องไม่บังคับให้ผู้ฟังกระทำการใด ๆ โดยมีเจตนาเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้พูด หากผู้พูดมีความจำเป็นที่จะต้องกระทำการอันใดที่เป็นการรบกวนผู้ฟัง ผู้พูดอาจเลือกกระทำในสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ร้ายแรง ซึ่งผู้พูดอาจหลีกเลี่ยงการเลือกใช้คำพูดที่มีลักษณะตรงไปตรงมา

## กฎข้อที่ 2 การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง (Give option)

ผู้พูดให้ทางเลือกแก่ผู้ร่วมสนทนาที่จะกระทำในสิ่งที่พวกเขาปรารถนา เช่น การขอร้องโดยการเลือกใช้ประโยคคำถาม ซึ่งรูปแบบการเลือกใช้ภาษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้พูดเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ใช้ดุลยพินิจของตนเองว่าจะตอบรับหรือปฏิเสธการขอร้องนั้น ลักษณะของความสุภาพตามกฎข้อที่ 2 นี้พบได้จากสถานการณ์การสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป

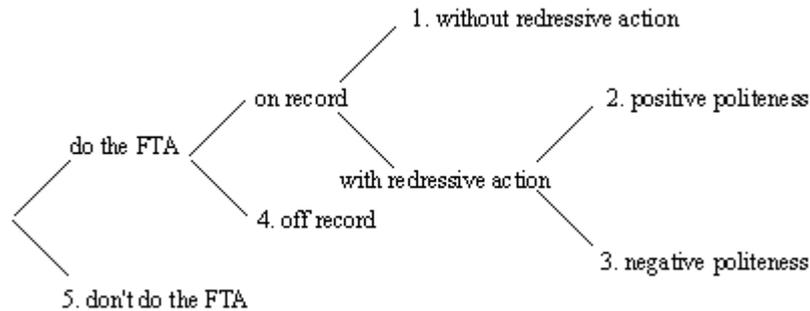
## กฎข้อที่ 3 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make a feel good)

ผู้พูดจะเลือกพูดในสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีเท่านั้น โดยพยายามหลีกเลี่ยงการพูดที่อาจส่งผลทำให้ผู้ฟังเกิด ความไม่พึงพอใจ

นอกจากนี้เลคอฟได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกใช้กฎข้อที่ 1 และกฎข้อที่ 3 โดยให้ข้อสังเกตว่ากฎทั้ง 2 ข้อดังกล่าวจะไม่ปรากฏร่วมกัน แต่ทั้งนี้กฎทั้งข้อที่ 1 และ 2 สามารถใช้ร่วมกับกฎข้อที่ 2 ได้ โดยเลคอฟได้อธิบายว่ากฎข้อที่ 3 มีลักษณะเป็นการผูกมิตรกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา โดยผู้พูดนิยมเลือกใช้กฎข้อนี้เมื่อต้องการสร้างหรือแสดงความสนิทสนมกับผู้ฟัง แต่สำหรับกฎข้อที่ 1 นั้นจะถูกเลือกใช้ในสถานการณ์ที่ค่อนข้างเป็นทางการ ด้วยเหตุที่กฎทั้ง 2 ข้อนี้มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้ต่างกันจึงทำให้กฎทั้ง 2 ข้อไม่สามารถปรากฏร่วมกันได้

## 2.2 ทฤษฎีภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน

บราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978; 1987) ได้คิดค้นและนำเสนอทฤษฎีภาษาสุภาพโดยการนำแนวคิดเรื่องหน้า (Face) ของกอฟฟ์แมน (Goffman, 1967) มาเป็นพื้นฐานในการต่อยอดจนกระทั่งพัฒนามาเป็นทฤษฎีภาษาสุภาพดังกล่าว โดยบราวน์และเลวินสันได้ชี้ให้เห็นว่าความสุภาพมาจากสิ่งที่เรียกว่า “หน้า” ซึ่งในที่นี้หมายถึงภาพลักษณ์สาธารณะ (Public self-image) ที่บุคคลในสังคมต้องการที่จะมีและไม่ต้องการให้สูญหายไป โดยสมาชิกในสังคมต่างคาดหวังต่อกันว่าเมื่อใดก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์กันทุกคนจะต้องพยายามรักษาหน้า (Face saving act หรือ FSA) ของกันและกันไว้ และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้า (Face threatening act หรือ FTA) ของผู้ร่วมสนทนา อย่างไรก็ตามการสื่อสารในบริบทของการใช้ชีวิตประจำวันโดยทั่วไปนั้น ผู้ร่วมสนทนาไม่อาจปกป้องหน้าของตัวเองและผู้อื่นได้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบราวน์และเลวินสันจึงได้เสนอกลวิธีความสุภาพเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการลดการคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนา กลวิธีความสุภาพดังกล่าวข้างต้นมีรูปแบบ ดังนี้



ภาพที่ 1 กลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, p. 74)

จากภาพที่ 1 ข้างต้น แสดงให้เห็นกลวิธีความสุภาพที่นำเสนอโดยบราวน์และเลวินสัน โดยผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่คุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนา ทั้งนี้ผู้พูดสามารถเลือกกระทำได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ การเลือกกระทำการคุกคามหน้า (Do FTA) หรือเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่คุกคามหน้า (Don't do FTA) หากผู้พูดเลือกกระทำการคุกคามหน้าอาจใช้กลวิธีไม่ตรงประเด็น (Off record) นั่นคือการกล่าวแบบอ้อมๆ โดยไม่ได้ระบุถึงเจตนาที่แท้จริงกับผู้ฟังโดยตรง นอกจากนี้ผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธี การสื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมา (On Record) แบ่งเป็น 2 กลวิธีย่อยคือการพูดแบบไม่ตักแตงคำพูด (Without redressive action) และการพูดแบบตักแตงคำพูด (With redressive action) ซึ่งแบ่งย่อยได้อีกเป็นความสุภาพด้านบวก (Positive politeness) เช่น การหลีกเลี่ยงการไม่เห็นด้วย การแสดงความใส่ใจผู้ฟัง การมองโลกในแง่ดี และความสุภาพด้านลบ (Negative politeness) เช่น การแสดงการกลบเกลื่อนโดยใช้คำพูดบางอย่าง การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย การมองโลกในแง่ร้าย

นอกจากการนำเสนอกลวิธีความสุภาพดังกล่าวแล้ว บราวน์และเลวินสันยังได้กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบกลวิธีความสุภาพ ได้แก่ ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Social distance) ความสัมพันธ์ด้านอำนาจระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง (Power) และอัตราความรุนแรงของการกระทำนั้น ๆ (Ranking of imposition)

### 2.3 หลักการความสุภาพของลีช

ลีช (Leech, 1983) ได้เสนอคติของหลักการความสุภาพ ซึ่งประกอบด้วยคติ 6 ประเภท ดังนี้

- 1) **คติกาลเทศะ (Tact maxim)** คือการทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์น้อย แต่ได้รับประโยชน์มากเข้าไว้
- 2) **คติความเอื้อเฟื้อ (Generosity maxim)** คือการทำให้ตนเองได้รับประโยชน์ให้น้อย แต่เสียประโยชน์ให้มากเข้าไว้
- 3) **คติความชื่นชอบ (Approbation maxim)** คือการแสดงความไม่ชื่นชอบผู้อื่นให้น้อย แต่ชื่นชอบผู้อื่นให้มากเข้าไว้

- 4) **คติความถ่อมตัว** (Modesty maxim) คือการแสดงความชื่นชอบตนเองให้น้อย แต่ไม่ชื่นชอบตนเองให้มากเข้าไว้
- 5) **คติการเห็นด้วย** (Agreement maxim) คือการทำให้การไม่เห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นมีน้อย แต่ให้การเห็นด้วยระหว่างตนเองและผู้อื่นมีมากเข้าไว้
- 6) **คติความเห็นใจ** (Sympathy maxim) คือการทำให้ความไม่เห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่นมีน้อย แต่ให้แสดงความเห็นใจระหว่างตนเองและผู้อื่นมีมากเข้าไว้

โดยลึซเชื่อว่าหลักการความสุภาพตามที่ได้เสนอไว้ดังกล่าวข้างต้นนั้น หากผู้ร่วมสื่อสารต่างยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดทุกประการเมื่อใดก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะช่วยทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปด้วยความราบรื่นและก่อให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร โดยปราศจากข้อขัดแย้งตอกัน นอกจากนี้ยังจะช่วยรักษาหรือดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีของผู้ร่วมสนทนาสืบเนื่องต่อไปในอนาคตได้อีกด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้นำเสนอข้างต้น จะเห็นได้ถึงความหลากหลายของมุมมองความสุภาพที่ผ่าน การคิดและวิเคราะห์จากนักทฤษฎีเหล่านั้นมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ตลอดจนมีการนำทฤษฎีดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในมิติที่มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา สังคม วัฒนธรรม แต่ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มักเลือกใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งข้างต้นมาเป็นแนวทางในการศึกษา จึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์อาจไม่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับภาษาในบริบทที่นอกเหนือจากสังคมตะวันตก ผู้วิจัยเห็นว่าหากนำทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ร่วมกันจะทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ได้มีลักษณะครอบคลุมและมีน้ำหนักของความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงได้นำทฤษฎีทั้งสามดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อจัดประเภทของกลวิธีความสุภาพ

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำในสังคมไทย ทั้งนี้เพื่อค้นหาคำตอบว่าปัจจัยทางเพศดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหรือไม่ อย่างไร ผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5 คนและเพศหญิง 5 คน<sup>1</sup> ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลการใช้ภาษาที่มาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันทางเพศ

<sup>1</sup> เนื่องด้วยกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการผู้โดยสารอยู่ภายในบริเวณพื้นที่ของทาง การท่าอากาศยานซึ่งเขตหวงห้าม ดังนั้นจึงทำให้เกิดอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ที่ได้รับอนุญาตให้สามารถผ่านเข้า/ออกบริเวณได้จะต้องเป็นผู้ที่ติดบัตรอนุญาตเท่านั้น นอกจากนี้ลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างยังจำเป็นต้องเร่งรีบทั้งนี้เพื่อให้เที่ยวบินออกเดินทางได้ทันกับเวลา จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สามารถเสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการพอสมควรได้

สำหรับเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (Discourse Completion Test: DCT) โดยมีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงในบริบทของการทำงาน พร้อมทั้งเว้นช่องว่างไว้ในส่วนท้ายของแต่ละสถานการณ์เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนถ่ายทอดในสิ่งที่ตนคิดว่าจะกล่าวปฏิเสธ ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์ 6 ข้อ โดยในแต่ละสถานการณ์ได้ถูกกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธที่มีความแตกต่างทางเพศอีกด้วย กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างเพศชายต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธที่เป็นเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธที่เป็นเพศชายและเพศหญิงเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพระหว่างคู่สนทนาทั้งที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศนั่นเอง

ข้อดีของการเลือกใช้แบบสอบถามชนิดนี้ก็คือผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามที่ต้องการภายในกรอบระยะเวลาที่จำกัด อีกทั้งยังสามารถกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาลงไปในรูปแบบสอบถามได้อีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากหากใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การบันทึกเสียง การบันทึกการสนทนา การจดบันทึก ผู้วิจัยจะไม่สามารถคาดเดาได้เลยว่าในแต่ละวันจะมีสถานการณ์การปฏิเสธที่ต้องการเกิดขึ้นหรือไม่ ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้ผู้วิจัยต้องสูญเสียเวลาเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าข้อมูลที่ได้มาด้วยวิธีการดังกล่าวจะมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นภาษาธรรมชาติและเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยที่ต้องการศึกษาการใช้ภาษาที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริง (naturally occurring conversation) ก็ตาม แต่ด้วยข้อจำกัดดังกล่าวในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนามาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีตัวอย่างดังตารางด้านล่างนี้

#### สถานการณ์ที่ 1

พรกนกตั้งครรภ์ได้ 35 สัปดาห์ ได้เดินทางมาที่สนามบินเพื่อติดต่อขอซื้อตั๋วโดยสาร โดยประสงค์จะเดินทางไปยังเมืองจาร์ต้า แต่เนื่องจากอายุครรภ์ของพรกนกว่าที่ทางสายการบินจะรับขึ้นเครื่องได้ นอกจากนี้พรกนยังไม่สามารถนำเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการตั้งครรภ์จากแพทย์มาแสดงต่อท่านได้ จึงเป็นสาเหตุทำให้ท่านต้องกล่าวปฏิเสธต่อพรกน ท่านจะกล่าวต่อพรกนอย่างไร

ท่าน : .....

#### ตารางที่ 1 ตัวอย่างแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการไปตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยการตรวจสอบว่ากลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามครบถ้วนทุกข้อหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาอีกด้วยว่าคำตอบในแต่ละข้อนั้นเป็นคำตอบที่สอดคล้อง

กับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ เช่น การตอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นเลย การวาดภาพและการเขียนสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ เป็นต้น หากพบการปรากฏของคำตอบในลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยจะไม่นำมาพิจารณา

2. จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธเป็นลำดับแรก โดยพิจารณาถ้อยคำที่สามารถตีความได้ทั้งที่เป็นการปฏิเสธแบบตรงและการปฏิเสธแบบอ้อม หลังจากนั้นได้วิเคราะห์ข้อความที่อยู่นอกเหนือจากถ้อยคำแสดงการปฏิเสธดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อค้นหาว่านอกจากการกล่าวปฏิเสธแล้ว กลุ่มตัวอย่างได้มี การเลือกใช้ถ้อยคำประเภทอื่นอีกหรือไม่ และอะไรบ้างที่นำมาใช้ร่วมกับการกล่าววินิจฉัยกรรมการปฏิเสธในสถานการณ์แต่ละข้อ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไปจัดประเภทของกลวิธีความสุภาพต่อไป

3. ขั้นตอนลำดับถัดมาผู้วิจัยได้นำกลวิธีความสุภาพที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ก่อนหน้านี้มาแยกวิเคราะห์ตามปัจจัยทางเพศ เพื่อให้เห็นว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงต้องกล่าวปฏิเสธ การขอร้องต่อ ผู้ถูกปฏิเสธทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศจะปรากฏความเหมือนหรือความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหรือไม่ อย่างไร

#### 4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจำแนกประเภทถ้อยคำที่ใช้กล่าวแสดงการปฏิเสธและกลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้เสริมในการกล่าวปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

##### 4.1 การเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธ

การกล่าววินิจฉัยกรรมการปฏิเสธเป็นการสื่อเจตนาจากผู้ปฏิเสธไปยังผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ว่าคุณไม่สามารถกระทำหรือปฏิบัติตามคำขอร้องในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามที่ผู้ถูกปฏิเสธปรารถนาให้ตนกระทำได้ โดยการกล่าวถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธที่พบในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การกล่าววินิจฉัยกรรมการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา ซึ่งผู้ถูกปฏิเสธจะสามารถเข้าใจได้ทันทีว่าตนกำลังถูกปฏิเสธ ส่วนการปฏิเสธอีกรูปแบบหนึ่งก็คือ การกล่าววินิจฉัยกรรมการปฏิเสธแบบอ้อม ซึ่งการปฏิเสธรูปแบบหลังนี้ผู้ถูกปฏิเสธจำเป็นต้องอาศัยการตีความจากบริบทแวดล้อมอื่น ๆ จึงจะสามารถรับรู้ได้ถึงเจตนาที่แท้จริงของผู้ปฏิเสธ ซึ่งรูปแบบการปฏิเสธทั้งสองดังกล่าวมีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Levinson (1978; 1987) เรื่องกลวิธีการสื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมา (on record) และกลวิธีไม่ตรงประเด็น (off record) ตามลำดับ ตัวอย่างเช่น

##### 4.1.1 การกล่าววินิจฉัยกรรมการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา

(1) ผมต้องขอปฏิเสธการขึ้นเครื่องของคุณผู้หญิงครับ

(2) ผู้โดยสารครับเราไม่สามารถทำตามคำเรียกร้องดังกล่าวได้ครับ

จากตัวอย่าง (1) และ (2) ข้างต้น จะเห็นว่าผู้ปฏิเสธเลือกใช้รูปแบบการกล่าวปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา โดยสามารถสังเกตได้จากการเลือกใช้คำแสดงการปฏิเสธอย่างชัดเจน ได้แก่ “ปฏิเสธ” ในตัวอย่าง (1) และคำว่า “ไม่” ในตัวอย่าง (2)

#### 4.1.2 การกล่าววิจรรย์กรรมการปฏิเสธแบบอ้อม

(3) ทางเราต้องขอโทษด้วยจริง ๆ ที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ตามกฎของสายการบินแล้วจะรับเด็กอายุ 8 ปีขึ้นไป ถ้าต่ำกว่าจะต้องมีผู้ใหญ่เดินทางไปกับเด็กด้วยค่ะ

(4) ในส่วนนี้เข้าใจค่ะผู้โดยสาร แต่เนื่องจากอีสุกอีใสเป็นโรคติดต่ออะค่ะ ซึ่งหากไปติดต่อผู้อื่นจะเกิดความเสียหายกับทางสายการบินและผู้โดยสารด้วยค่ะ

จากตัวอย่าง (3) และ (4) เป็นการกล่าวปฏิเสธต่อผู้ร่วมสนทนาอย่างอ้อม โดยจะสังเกตว่าไม่พบคำที่แสดงการปฏิเสธอย่างชัดเจนดังเช่นที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (1) และ (2) ข้างต้น ทั้งนี้ผู้ที่ถูกปฏิเสธจำเป็นต้องอาศัยการตีความความหมายจากถ้อยคำทั้งหมดจึงจะรับรู้ได้ว่าตนกำลังถูกปฏิเสธอยู่นั่นเอง

อย่างไรก็ดี เมื่อนำข้อมูลการกล่าวถ้อยคำแสดงการปฏิเสธข้างต้นมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยด้านเพศทั้งนี้เพื่อให้เห็นว่าเพศชายและเพศหญิงมีการเลือกใช้การกล่าวถ้อยคำแสดงการปฏิเสธแตกต่างกันหรือไม่ และมีความถี่ของการปรากฏในการเลือกใช้มากน้อยกว่ากันอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างดังกล่าว ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ด้านล่างนี้

เพศ	ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธ				รวม	
	แบบตรงไปตรงมา		แบบอ้อม			
	N	%	N	%	N	%
ชาย	23	53.5	3	7.0	26	60.5
หญิง	16	37.2	1	2.3	17	39.5
รวม	39	90.7	4	9.3	43	100.0

ตารางที่ 2 รูปแบบการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธระหว่างเพศชายและเพศหญิง

จากตารางที่ 2 ข้างต้น แสดงให้เห็นการเลือกใช้การกล่าวถ้อยคำแสดงการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและแบบอ้อมระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพบว่าเพศชายเลือกใช้รูปแบบการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาถึงร้อยละ 53.5 ซึ่งเป็นอัตราความถี่ที่มากกว่าเพศหญิงถึงร้อยละ 16.1 สำหรับการกล่าวปฏิเสธแบบอ้อมพบว่ามีการใช้ในอัตราความถี่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา โดยพบว่าปรากฏการใช้ในเพศชายมากกว่าเพศหญิงร้อยละ 5.3 โดยจาก

ข้อมูลข้างต้นพบประเด็นที่น่าสนใจก็คือ จะสังเกตเห็นว่าเพศหญิงพบการปรากฏการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธในอัตราความถี่น้อย ทั้งในรูปแบบการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา (ร้อยละ 37.2) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบการปฏิเสธแบบอ้อม (ร้อยละ 2.3) สิ่งที่น่าสนใจก็คือ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงไม่นิยมกล่าวถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธต่อคู่สนทนาเช่นนี้ ดังนั้นคู่สนทนาจะรับรู้ได้อย่างไรว่าตนกำลังถูกปฏิเสธ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีกลวิธีอะไรที่จะนำมาใช้เพื่อสื่อเจตนาให้ผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ถึงการที่ตนไม่ประสงค์ที่จะกระทำตามคำขอร้อง อีกทั้งด้วยเหตุผลอะไรที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงไม่เลือกกล่าวปฏิเสธต่อคู่สนทนาอย่างตรงไปตรงมา

#### 4.2 กลวิธีความสุภาพ

เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของข้อสงสัยต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมาวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อหาคำตอบว่า นอกจากถ้อยคำแสดงการปฏิเสธแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้ถ้อยคำอื่นใดอีกหรือไม่เพื่อใช้ร่วมกับวัจนกรรม การกล่าวปฏิเสธ เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำเชิงปฏิเสธไม่ว่าจะเป็นรูปแบบตรงไปตรงมาหรือแบบอ้อมก็ล้วนแล้วแต่เป็นการคุกคามต่อหน้าของผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้น โดยเฉพาะในบริบทที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในงานวิจัยนี้ซึ่งเป็นการกล่าวปฏิเสธต่อลูกค้า ดังนั้นการเลือกกล่าวปฏิเสธเพียงอย่างเดียวอาจเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมนัก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิจัยบางอย่างเข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้การกระทำที่คุกคามหน้าดังกล่าวลดความรุนแรงลงเท่าที่จะเป็นไปได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหา กลวิธีความสุภาพในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการความสุภาพของเลคอฟมาใช้เป็นแนวทางในการจัดประเภท กลวิธีความสุภาพหลัก ส่วนกลวิธีความสุภาพย่อยนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการตีความจากลักษณะทางภาษาที่ปรากฏ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของกรอบแนวคิด/ทฤษฎีของเลคอฟ บราวน์และเลวินสัน และลีช ตามที่ได้กล่าวถึงไว้แล้วในหัวข้อที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น โดยพบว่ากลวิธีความสุภาพที่ผู้ปฏิเสธทั้งเพศชายและเพศหญิงนำมาใช้ร่วมกับถ้อยคำแสดงการปฏิเสธ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นเป็นภาพรวมได้ตามตารางด้านล่างนี้

กลวิธีหลักที่ 1	กลวิธีหลักที่ 2	กลวิธีหลักที่ 3
การไม่บิบบังคับผู้ฟัง	การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง	การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี
การแนะนำ	การเสนอทางเลือก	การแสดงการให้เกียรติ <ul style="list-style-type: none"> <li>● การเลือกใช้คำลงท้าย</li> <li>● การเลือกใช้คำสรรพนาม</li> <li>● การเลือกใช้คำกริยา</li> <li>● การเลือกใช้คำนาม</li> </ul> การขอโทษ การให้เหตุผล <ul style="list-style-type: none"> <li>● การกล่าวถึงสาเหตุ</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● การอ้างอิงกฎ</li> <li>● การอ้างอิงบุคคลอื่น</li> <li>● การกล่าวโทษการสื่อสาร</li> </ul> การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ การพยายามช่วยเหลือ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การสนใจและใส่ใจผู้ฟัง การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย การยอมรับผิด การขอบคุณ การเสนอข้อดีของคู่แข่ง
--	--	---

### ตารางที่ 3 กลวิธีความสุภาพ

จากตารางที่ 3 ข้างต้น พบว่ากลวิธีความสุภาพที่กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงนำมาใช้ ร่วมกับการกล่าวปฏิเสธจำแนกได้เป็น 3 กลวิธีหลัก ได้แก่ การไม่บิบบังคับผู้ฟัง การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง และการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี นอกจากนี้กลวิธีหลักดังกล่าวยังประกอบไปด้วยกลวิธีย่อยต่าง ๆ โดยสามารถแสดงตัวอย่างคำและถ้อยคำของแต่ละกลวิธีได้ดังต่อไปนี้

#### กลวิธีความสุภาพ

#### ตัวอย่างคำและถ้อยคำ

#### กลวิธีหลักที่ 1 การไม่บิบบังคับผู้ฟัง

การแนะนำ<sup>2</sup>

“สายการบินแนะนำให้ท่านซื้อ extra seat”

#### กลวิธีหลักที่ 2 การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง

การเสนอทางเลือก

“ดิฉันมี 2 วิธีให้เลือกนะคะ”

#### กลวิธีหลักที่ 3 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี

กลวิธีย่อย 3ก การแสดงการให้เกียรติ

- การเลือกใช้คำลงท้าย
- การเลือกใช้คำสรรพนาม
  - สรรพนามแทนตัวผู้พูด
  - สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง
- การเลือกใช้คำกริยา

ชาย (ครับ) หญิง (คะ, ค่ะ, นะคะ)

ชาย (ผม) หญิง (ดิฉัน) ไม่ระบุเพศ (สายการบิน)

ผู้โดยสาร, คุณ, คุณผู้โดยสาร, คุณ+ชื่อ

“ขออนุญาตเรียนแจ้งให้ท่านผู้โดยสารทราบ”

<sup>2</sup> กลวิธีแนะนำในงานวิจัยนี้มีลักษณะที่พนักงาน/ผู้ปฏิเสธได้ให้อิสระต่อผู้โดยสาร/ผู้ถูกปฏิเสธในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำตามคำแนะนำก็ได้ ซึ่งมีความแตกต่างกับการเสนอทางเลือกที่ผู้โดยสาร/ผู้ถูกปฏิเสธสามารถเลือกกระทำได้เฉพาะในสิ่งที่พนักงาน/ผู้ปฏิเสธได้เสนอแนวทางแต่เพียงเท่านั้น

**กลวิธีความสุภาพ**

- การเลือกใช้คำนาม

กลวิธีย่อย 3ข การขอโทษ

กลวิธีย่อย 3ข การให้เหตุผล

- การกล่าวถึงสาเหตุ
- การอ้างอิงกฎ
- การอ้างอิงบุคคลอื่น
- การกล่าวโทษการสื่อสาร

กลวิธีย่อย 3ค การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ

กลวิธีย่อย 3ค การพยายามให้ความช่วยเหลือ

กลวิธีย่อย 3ขม การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

กลวิธีย่อย 3ง การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง

กลวิธีย่อย 3จ การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย

กลวิธีย่อย 3ฉ การยอมรับผิด

กลวิธีย่อย 3ช การขอบคุณ

กลวิธีย่อย 3ซ การนำเสนอข้อดีของคู่แข่ง

จากถ้อยคำแสดงตัวอย่างของกลวิธีความสุภาพดังกล่าวข้างต้นนี้ นำมาซึ่งข้อสงสัยที่ว่าหากกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงสื่อสารกับคู่สนทนาทั้งที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศกับตน กลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ดังกล่าวจะมีความเหมือน/แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงประเด็นดังกล่าวอย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**4.3 พนักงานชายและหญิงเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเหมือนหรือต่างกัน**

ผู้วิจัยได้นำกลวิธีความสุภาพที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ข้างต้นมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยด้านเพศ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางด้านล่างนี้

กลวิธีความสุภาพ	ปรากฏการณ์เลือกใช้	
	เพศชาย	เพศหญิง
<b>กลวิธีหลักที่ 1 การไม่บีบบังคับผู้ฟัง</b>		
การแนะนำ	✓	✓
<b>กลวิธีหลักที่ 2 การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง</b>		
การเสนอทางเลือก	✓	✓
<b>กลวิธีหลักที่ 3 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี</b>		

กลวิธีความสุภาพ	ปรากฏการเลือกใช้	
	เพศชาย	เพศหญิง
กลวิธีย่อย 3ก การแสดงการให้เกียรติ		
• การเลือกใช้คำลงท้าย	✓	✓
• การเลือกใช้คำสรรพนาม		
- สรรพนามแทนตัวผู้พูด	✓	✓
- สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง	✓	✓
• การเลือกใช้คำกริยา	✓	✓
• การเลือกใช้คำนาม	✓	✓
กลวิธีย่อย 3ข การขอโทษ	✓	✓
กลวิธีย่อย 3ค การให้เหตุผล		
• การกล่าวถึงสาเหตุ	✓	✓
• การอ้างอิงกฎ	✓	✓
• การอ้างอิงบุคคลอื่น	✗	✓
• การกล่าวโทษการสื่อสาร	✗	✓
กลวิธีย่อย 3ค การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ	✓	✓
กลวิธีย่อย 3ค การพยายามให้ความช่วยเหลือ	✓	✓
กลวิธีย่อย 3ฃ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	✓	✓
กลวิธีย่อย 3ง การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง	✗	✓
กลวิธีย่อย 3จ การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย	✗	✓
กลวิธีย่อย 3ฉ การยอมรับผิด	✓	✗
กลวิธีย่อย 3ช การขอบคุณ	✓	✗
กลวิธีย่อย 3ซ การนำเสนอข้อต่อของคู่แข่ง	✓	✗
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

**ตารางที่ 4** การปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจำแนกตามเพศของพนักงาน

จากตารางที่ 4 เมื่อนำกลวิธีความสุภาพมาจำแนกตามปัจจัยด้านเพศทำให้เห็นว่าเพศชายและเพศหญิงมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแตกต่างกัน โดยเพศชายมีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 16 กลวิธี ในขณะที่เพศหญิงพบ 17 กลวิธี ทั้งนี้พบกลวิธีความสุภาพบางประเภทที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในกลุ่มตัวอย่างเพศชาย ได้แก่ การอ้างอิงบุคคลอื่น การกล่าวโทษการสื่อสาร การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง และการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย ทั้งนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากการนำชื่อหรือตำแหน่งของบุคคล

ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เช่น ผู้บังคับบัญชา นักบิน เป็นต้น มากกล่าวอ้างโดยที่ไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ถูกอ้างถึงเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ส่วนการที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้การกล่าวโทษการสื่อสารในเพศชายอาจเป็นเพราะการเป็นลูกผู้ชายต้องไม่ปิดความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกล่าวโทษหรือปิดความผิดไปให้ฝ่ายหญิงถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติ สำหรับการแสดงความสนใจหรือใส่ใจผู้ฟังอาจเป็นเพราะลักษณะของการกระทำดังกล่าวไม่สอดคล้องกับรูปแบบพฤติกรรมของเพศชายที่ถูกหล่อหลอมให้มีบุคลิกลักษณะทะมัดทะแมง หัวท้าว แต่การแสดงออกซึ่งการสนใจหรือใส่ใจเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตรงกันข้าม กล่าวคือเป็นการแสดงออกซึ่งการนอบน้อม อ่อนโยน และโอ้อ้อมอารี ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับสิ่งที่เพศชายถูกหล่อหลอมให้เป็นมาตั้งแต่เด็กนั่นเอง ส่วนการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อยก็เช่นเดียวกันที่มักเป็นพฤติกรรมที่เกิดกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

สำหรับกลวิธีที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ในกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ได้แก่ การยอมรับผิด การขอบคุณ และการนำเสนอข้อดีของคู่แข่งทางธุรกิจ สาเหตุที่กลวิธีความสุภาพดังกล่าวไม่ปรากฏการเลือกใช้ อาจเนื่องมาจาก เพศหญิงเห็นว่าต้นเหตุของความผิดพลาดไม่ได้มาจากตนเอง จึงทำให้ไม่ต้องการยอมรับความผิดดังกล่าว ส่วนการขอบคุณที่ไม่พบการปรากฏอาจเป็นเพราะงานวิจัยนี้ศึกษาวัฒนธรรมการปฏิเสธ จึงส่งผลให้ไม่เอื้อต่อการกล่าวคำขอบคุณซึ่งเป็นวัจนกรรมที่มักไม่ปรากฏร่วมกัน ส่วนการกล่าวถึงข้อดีของคู่แข่งทางธุรกิจนั้นสาเหตุที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ อาจเป็นเพราะเพศหญิงเห็นว่ากลวิธีดังกล่าวเป็นการพาดพิงถึงนโยบายหรือระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรอื่นซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมนัก

#### 4.4 เมื่อต้องปฏิเสธการขอร้องต่อคู่สนทนาที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีความสุภาพแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพระหว่างคู่สนทนาที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 5 ด้านล่างนี้

กลวิธีความสุภาพ	คู่สนทนา					
	ช-ช	> = <	ช-ญ	ญ-ญ	> = <	ญ-ช
<b>กลวิธีหลักที่ 1 การไม่บิบบังคับผู้ฟัง</b>						
การแนะนำ	4 (2.45%)	<	11 (4.30%)	7 (5.04%)	>	4 (2.58%)
<b>กลวิธีหลักที่ 2 การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง</b>						
การเสนอทางเลือก	1 (0.61%)	>	0 (0.00%)	3 (2.16%)	>	0 (0.00%)
<b>กลวิธีหลักที่ 3 การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี</b>						
กลวิธีย่อย 3ก การแสดงการให้เกียรติ						

กลวิธีความสุภาพ	คู่สนทนา					
	ช-ช	> = <	ช-ญ	ญ-ญ	> = <	ญ-ช
• การเลือกใช้คำลงท้าย	27 (16.56%)	<	83 (32.42%)	46 (33.09%)	>	37 (23.87%)
• การเลือกใช้คำสรรพนาม						
- สรรพนามแทนตัวผู้พูด	25 (15.34%)	<	40 (15.63%)	18 (12.95%)	<	31 (20.00%)
- สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง	39 (23.93%)	<	71 (27.73%)	33 (27.74%)	>	31 (20.00%)
• การเลือกใช้คำกริยา	13 (7.98%)	>	12 (4.69%)	3 (2.16%)	>	2 (1.29%)
• การเลือกใช้คำนาม	8 (4.91%)	>	0 (0.00%)	3 (2.16%)	<	5 (3.23%)
กลวิธีย่อย 3ช การขอโทษ	17 (10.43%)	>	14 (5.47%)	7 (5.04%)	<	11 (7.10%)
กลวิธีย่อย 3ช การให้เหตุผล						
• การกล่าวถึงสาเหตุ	17 (10.43%)	>	10 (3.91%)	5 (3.60%)	<	13 (8.39%)
• การอ้างอิงกฎ	5 (3.07%)	>	4 (1.56%)	5 (3.60%)	<	10 (6.45%)
• การอ้างอิงบุคคลอื่น	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)	0 (0.00%)	<	1 (0.65%)
• การกล่าวโทษการสื่อสาร	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)	0 (0.00%)	<	2 (1.29%)
กลวิธีย่อย 3ค การใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ	3 (1.84%)	<	7 (2.73%)	0 (0.00%)	<	5 (3.23%)
กลวิธีย่อย 3ค การพยายามให้ความช่วยเหลือ	1 (0.61%)	<	2 (0.78%)	6 (4.32%)	>	2 (1.29%)
กลวิธีย่อย 3ข การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	0 (0.00%)	<	1 (0.39%)	1 (0.72%)	>	0 (0.00%)
กลวิธีย่อย 3ง การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)	1 (0.72%)	=	1 (0.65%)
กลวิธีย่อย 3จ การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)	1 (0.72%)	>	0 (0.00%)
กลวิธีย่อย 3ฉ การยอมรับผิด	2 (1.23%)	>	0 (0.00%)	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)
กลวิธีย่อย 3ช การขอขอบคุณ	1 (0.61%)	>	0 (0.00%)	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)
กลวิธีย่อย 3ช การนำเสนอข้อโต้แย้ง	0 (0.00%)	<	1 (0.39%)	0 (0.00%)	∅	0 (0.00%)
<b>รวม</b>	<b>163 (100%)</b>		<b>256 (100%)</b>	<b>139 (100%)</b>		<b>155 (100%)</b>

ตารางที่ 5 กลวิธีความสุภาพและการเลือกใช้จำแนกตามเพศของคู่สนทนา

จากตารางที่ 5 ข้างต้น แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็นการปฏิเสธระหว่างพนักงานเพศชายกับผู้โดยสารเพศชาย (ช-ช) พนักงานเพศชายกับผู้โดยสารเพศหญิง (ช-ญ) พนักงานเพศหญิงกับผู้โดยสารเพศหญิง (ญ-ญ) และพนักงานเพศหญิงกับผู้โดยสารเพศชาย (ญ-ช) ซึ่งข้อมูลที่ปรากฏในตารางแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในแต่ละคู่สนทนา โดยพบว่าการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจะแปรไปตามเพศของคู่สนทนา กล่าวคือหากผู้ปฏิเสธเพศชายกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธเพศชายด้วยกันจะมีกลวิธีความสุภาพที่นิยมเลือกใช้รูปแบบหนึ่ง ในขณะที่ถ้าต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธเพศหญิงกลวิธี

ความสุภาพที่นิยมเลือกใช้ก็จะแปรไปเป็นอีกลักษณะหนึ่ง โดยลักษณะของการแปรเช่นนี้พบว่า เกิดขึ้นกับในกรณีที่ผู้ปฏิเสธเพศหญิงกล่าวปฏิเสธต่อเพศหญิงและเพศชายด้วยเช่นกัน ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงรายละเอียดของกลวิธีความสุภาพที่พนักงานทั้งชายและหญิงเลือกใช้ต่อคู่สนทนาในหัวข้อลำดับถัดไป

#### 4.5 กลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้อง

เมื่อพนักงานชายเผชิญอยู่ในสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารพบว่า มีกลวิธีความสุภาพที่นิยมเลือกใช้ต่อผู้โดยสารเพศชายจำนวน 8 กลวิธี ได้แก่ การเลือกใช้คำกริยา การเลือกใช้คำนาม การกล่าวถึงสาเหตุ การอ้างอิงกฎ การเสนอทางเลือก การขอโทษ การยอมรับผิด และการขอขอบคุณ สำหรับการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสารเพศหญิงนั้นมีกลวิธีที่นิยมเลือกใช้จำนวน 8 กลวิธีเช่นเดียวกัน ได้แก่ การเลือกใช้คำลงท้าย การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง การแนะนำ การเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะการพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และการนำเสนอข้อดีของคู่แข่งทางธุรกิจ เมื่อพิจารณาจากจำนวนการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจะเห็นได้ว่าไม่แตกต่างกัน กล่าวคือมีจำนวนการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพต่อเพศชาย 8 กลวิธีซึ่งเท่ากับในกรณีที่ ผู้ปฏิเสธเพศชายเลือกใช้ต่อเพศหญิง แต่หากพิจารณาโดยละเอียดแล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน ทั้งด้านประเภทของกลวิธีความสุภาพและอัตราความถี่ในการปรากฏ ซึ่งอาจมีสาเหตุอันเนื่องมาจากการที่ผู้ปฏิเสธให้ความสำคัญและตระหนักถึงความแตกต่างด้านพฤติกรรมของเพศที่ตนกำลังมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั่นเอง โดยลักษณะของการเลือกใช้ภาษาดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างผู้ปฏิเสธเพศหญิงกับเพศหญิงด้วยกันและเพศชายซึ่งเป็นคู่สนทนาต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.6 กลวิธีความสุภาพที่พนักงานหญิงเลือกใช้ในการปฏิเสธการขอร้อง

สำหรับการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของพนักงานเพศหญิงกับผู้โดยสารหญิงและชายนั้นพบว่า มีกลวิธี ความสุภาพที่พนักงานหญิงนิยมเลือกใช้ต่อผู้โดยสารหญิงด้วยกันจำนวน 9 กลวิธี ได้แก่ การเลือกใช้คำลงท้าย การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง การเลือกใช้คำกริยา การแนะนำ การเสนอทางเลือก การพยายามให้ความช่วยเหลือ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง และการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย ในขณะที่ผู้โดยสารชายนั้นมีกลวิธีที่นิยมเลือกใช้จำนวน 8 กลวิธี ได้แก่ การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด การเลือกใช้คำนาม การกล่าวถึงสาเหตุการอ้างอิงกฎ การอ้างอิงบุคคลอื่น การกล่าวโทษการสื่อสาร การขอโทษ และการเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ นอกจากนี้ยังพบกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้เป็นจำนวนเท่ากันมีจำนวน 1 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง ส่วนกลวิธีที่ไม่ปรากฏการเลือกใช้ทั้งต่อเพศชายและหญิงมีจำนวน 3 กลวิธี ได้แก่ การยอมรับผิด การขอขอบคุณ และการนำเสนอข้อดีของคู่แข่ง

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้ทั้งในสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องของพนักงานชายและหญิงที่มีต่อคู่สนทนาข้างต้นแล้วนั้น ลำดับถัดไปผู้วิจัยจะได้นำเสนอผล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงกลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายและหญิงนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธ การขอร้องต่อคู่สนทนา รวมถึงอัตราความถี่ในการปรากฏ โดยได้นำเสนอด้วยวิธีการจำแนกตามเพศ ได้แก่ กลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชายและหญิงและกลวิธีความสุภาพที่พนักงานหญิงนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชายและหญิง ตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของการเลือกใช้้อย่างละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.7 กลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชายและหญิง

ในหัวข้อที่ผ่านมาข้างต้นผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏการเลือกใช้โดยพนักงานชายและหญิงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ทว่าก็ยังไม่ได้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของการเลือกใช้ระหว่างเพศอย่างชัดเจน ดังนั้นในส่วนนี้จึงจะขอนำเสนอรายละเอียดของการเลือกใช้ดังกล่าวระหว่างพนักงานชายที่มีต่อผู้โดยสารชายและหญิง โดยผลการศึกษาที่ได้แสดงในตารางที่ 6 ด้านล่างนี้

ลำดับ	กลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายนิยมเลือกใช้เมื่อปฏิเสธผู้โดยสารชาย	ความถี่ในการปรากฏ		ลำดับ	กลวิธีความสุภาพที่พนักงานชายนิยมเลือกใช้เมื่อปฏิเสธผู้โดยสารหญิง	ความถี่ในการปรากฏ	
		จำนวน	%			จำนวน	%
1	การขอโทษ	17	10.43	1	การเลือกใช้คำลงท้าย	83	32.42
2	การกล่าวถึงสาเหตุ	17	10.43	2	การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง	71	27.73
3	การเลือกใช้คำกริยา	13	7.98	3	การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด	40	15.63
4	การเลือกใช้คำนาม	8	4.91	4	การแนะนำ	11	4.30
5	การอ้างอิงกฎ	5	3.07	5	การเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ	7	2.73
6	การยอมรับผิด	2	1.23	6	การพยายามให้ความช่วยเหลือ	2	0.78
7	การเสนอทางเลือก	1	0.61	7	การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	1	0.39
8	การขอบคุณ	1	0.61	8	การนำเสนอข้อดีของคู่แข่ง	1	0.39

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่พนักงานเพศชายนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารเพศชายและหญิง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่พนักงานเพศชายนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารชายด้วยกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การขอโทษและการกล่าวถึงสาเหตุ ซึ่งมีอัตราความถี่ในการปรากฏเป็นจำนวนเท่ากันนั่นคือร้อยละ 10.43 ลำดับถัดมาคือ กลวิธีการเลือกใช้คำกริยาร้อยละ 7.98 การเลือกใช้คำนาม ร้อยละ 4.91 การอ้างอิงกฎ ร้อยละ 3.07 การยอมรับผิด ร้อยละ 1.23 โดยการเสนอทางเลือกและการขอบคุณปรากฏพบในอัตราความถี่ที่น้อยที่สุดนั่นคือ ร้อยละ 0.61 จะเห็นได้ว่ากลวิธีความสุภาพที่ผู้ปฏิเสธเพศชายเลือกใช้กับผู้ถูกปฏิเสธเพศชายด้วยกันนั้นมีลักษณะมุ่งเน้นไปที่การให้เหตุผล โดยแสดงให้เห็นได้จากการเลือกใช้การกล่าวถึงสาเหตุ การอ้างอิงกฎ ทั้งนี้สาเหตุของการเลือกใช้

อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิเสธตระหนักถึงพฤติกรรมโดยทั่วไปของเพศชายที่ถูกหล่อหลอมให้เป็นผู้ที่ใช้เหตุผล และสติปัญญาในการแก้ไขปัญหามากกว่าการนำอารมณ์ ความรู้สึก โดยเฉพาะการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยใช้กำลังซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

ในขณะที่เมื่อพนักงานชายจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารหญิงนั้นมักเลือกใช้กลวิธี ความสุภาพที่แตกต่างกับในกรณีการปฏิเสธต่อการขอร้องต่อผู้โดยสารชายด้วยกัน โดยกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏใช้กับผู้โดยสารหญิงซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเลือกใช้คำลงท้าย ร้อยละ 32.42 ถัดมาเป็นการเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้ฟัง ร้อยละ 27.73 การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูด ร้อยละ 15.63 การแนะนำ ร้อยละ 4.30 การเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ ร้อยละ 2.73 การพยายามให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 0.78 ทั้งนี้จะสังเกตเห็นว่าการแสดงความเข้าใจผู้ฟังและการนำเสนอข้อดีของคู่แข่งปรากฏในอัตราความถี่เท่ากันและเป็นลำดับความถี่ที่น้อยที่สุดนั่นคือ ร้อยละ 0.39

เมื่อพิจารณาภาพรวมของกลวิธีความสุภาพที่ผู้ปฏิเสธชายนิยมเลือกใช้กับผู้ถูกปฏิเสธหญิงจะเห็นว่าแนวโน้มไปในลักษณะของการใช้ภาษาที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติ ซึ่งเห็นได้จากการเลือกใช้กลวิธี การเลือกใช้คำลงท้าย การเลือกใช้คำสรรพนามทั้งที่แทนตัวผู้ฟังและแทนตัวผู้พูดเอง นอกจากนี้ยังพบว่าการให้ความสำคัญกับการให้การช่วยเหลือ หรือหากการช่วยเหลือเป็นสิ่งที่ตนไม่สามารถกระทำได้นั้น ผู้ปฏิเสธก็มักจะให้การช่วยเหลือโดยการให้คำแนะนำแทน สำหรับกรณีที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้ด้วยวิธีการใด ๆ ได้เลย นั้นผู้ปฏิเสธก็จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความเข้าใจผู้ฟังหรือการเลือกใช้ภาษาที่แสดงถึงการลดระดับความรุนแรงของการคุกคามหน้าให้มีน้ำหนักเบาลงโดยการใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ สำหรับสาเหตุของการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้นั้นอาจเนื่องมาจากผู้ปฏิเสธชายมองว่าผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นหญิงเป็นเพศที่มีความอ่อนไหวในด้านความรู้สึกมากกว่าเพศชาย จึงส่งผลให้เพศหญิงต้องการการดูแลเอาใจใส่มากกว่าเพศชาย

#### 4.8 กลวิธีความสุภาพที่พนักงานหญิงนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารชายและหญิง

สำหรับกลวิธีความสุภาพและความถี่ในการปรากฏที่พนักงานหญิงนิยมเลือกใช้ต่อผู้โดยสารชายและหญิงนั้น พบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวที่แปรไปตามเพศของผู้ร่วมสนทนาด้วยเช่นกัน ดังปรากฏให้เห็นได้จากตารางที่ 7 ด้านล่าง

ลำดับ	กลวิธีความสุภาพ ที่พนักงานชายนิยม เลือกใช้เมื่อปฏิเสธ ผู้โดยสารชาย	ความถี่ ในการปรากฏ		ลำดับ	กลวิธีความสุภาพ ที่พนักงานชายนิยม เลือกใช้เมื่อปฏิเสธ ผู้โดยสารหญิง	ความถี่ ในการปรากฏ	
		จำนวน	%			จำนวน	%
1	การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด	31	20.00	1	การเลือกใช้คำลงท้าย	46	33.09
2	การกล่าวถึงสาเหตุ	13	8.39	2	สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง	33	23.74

3	การขอโทษ	11	7.10	3	การแนะนำ	7	5.04
4	การอ้างอิงกฎ	10	6.45	4	การพยายามให้ความช่วยเหลือ	6	4.32
5	การเลือกใช้คำนาม	5	3.23	5	การเลือกใช้คำกริยา	3	2.16
6	การเลือกใช้กริยาที่ศนภาวะ	5	3.23	6	การเสนอทางเลือก	3	2.16
7	การกล่าวโทษการสื่อสาร	2	1.29	7	การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	1	0.72
8	การอ้างอิงบุคคลอื่น	1	0.65	8	การแสดงความสนใจ/ใส่ใจผู้ฟัง	1	0.72
				9	การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย	1	0.72

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่พนักงานเทศหญิงนิยมเลือกใช้  
ในการปฏิเสธต่อผู้โดยสารเพศชายและหญิง

จากตารางที่ 7 ข้างต้นชี้ให้เห็นว่ากลวิธีความสุภาพที่พนักงานเทศหญิงนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารเพศชายนั้น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูด ร้อยละ 20 การกล่าวถึงสาเหตุ ร้อยละ 8.39 การขอโทษ ร้อยละ 7.10 การอ้างอิงกฎ ร้อยละ 6.45 การเลือกใช้คำนาม ซึ่งปรากฏในอัตราความถี่ที่เท่ากับกลวิธีการเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ ร้อยละ 3.23 ถัดมากลวิธีการกล่าวโทษการสื่อสาร ร้อยละ 1.29 และกลวิธีการอ้างอิงบุคคลอื่นที่พบในอัตราความถี่น้อยที่สุด ร้อยละ 0.65

การปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพข้างต้นนั้นแสดงให้เห็นทิศทางการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพไปในลักษณะที่เน้นการอธิบายให้ผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นเพศชายได้เห็นถึงสาเหตุของการกล่าวปฏิเสธ โดยจะเห็นได้จาก การเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถึงสาเหตุ การอ้างอิงกฎ การกล่าวโทษการสื่อสาร และการอ้างอิงบุคคลอื่น มีการเลือกใช้กลวิธีการให้เกียรติอยู่บ้าง ได้แก่ การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้พูดและการเลือกใช้คำนาม แต่จะสังเกตเห็นว่าไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้กลวิธีการเสนอแนวทางแก้ไขหรือการใช้วจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี ทั้งนี้เหตุผลของการเลือกใช้นี้อาจเป็นเพราะว่าเทศหญิงมองว่าเพศชายเป็นเพศที่เน้นความสำคัญกับการนำประเด็นที่เป็นสาเหตุหรือเหตุผลมาเป็นประเด็นหลักในการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าความต้องการในลักษณะที่เน้นความรู้สึก เนื่องจากหากรู้ถึงสาเหตุหรือที่มาของปัญหาดังกล่าวก็จะสามารถหาทางแก้ไขได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงนั่นเอง

สำหรับกลวิธีความสุภาพที่พนักงานหญิงนิยมเลือกใช้ในการปฏิเสธต่อการขอร้องของผู้โดยสารเทศหญิงด้วยกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเลือกใช้คำลงท้าย ร้อยละ 33.09 การเลือกใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้ฟัง ร้อยละ 23.74 การแนะนำ ร้อยละ 5.04 การพยายามให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 4.32 การเลือกใช้คำกริยา ซึ่งปรากฏในอัตราความถี่เท่ากับกลวิธีการเสนอทางเลือกคือ ร้อยละ 2.16 และกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏน้อยที่สุดและมีปริมาณความถี่เท่ากันมี 3 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้ฟัง และการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย ร้อยละ 0.72

จากการปรากฏของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพข้างต้น พบประเด็นที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มหรือทิศทางของ การเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่มีลักษณะมุ่งเน้นไปที่การเลือกใช้ภาษาที่แสดงถึงการให้เกียรติต่อคู่สนทนาต่าง ๆ เช่น การใช้คำลงท้าย การใช้สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง การใช้คำกริยา นอกจากนี้ที่เห็นได้ชัดเจนอีกประเด็นหนึ่งก็คือ การพยายามให้ความช่วยเหลือและการไม่บีบบังคับผู้ฟัง ได้แก่ การแนะนำหรือการให้ทางเลือกแก่ผู้ฟังโดยการเสนอทางเลือก สุดท้ายเป็นกลวิธีที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดี เช่น การแสดงความเข้าใจ การแสดงความสนใจหรือใส่ใจ และการทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อย โดยกลวิธีความสุภาพดังกล่าวที่ปรากฏพบนั้นทำให้เห็นว่าเพศหญิงมองเพศหญิงด้วยกันว่าเป็นเพศที่อ่อนไหวซึ่งสอดคล้องกับที่เพศชายมองเพศหญิงดังที่ได้แสดงให้เห็นไว้แล้วในหัวข้อก่อนนี้ จึงทำให้เพศหญิงต้องการดูแลเอาใจใส่ทั้งทางด้านวิธีการแก้ปัญหา ตลอดจนการกระทำหรือถ้อยคำที่ทำให้มีความรู้สึกดี

## 5. สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในวัจนกรรม การปฏิเสธต่อการขอร้องในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำในครั้งนี สะท้อนให้เห็นมุมมองด้านความแตกต่างทางเพศที่ส่งผลต่อการแสดงออกของลักษณะหรือรูปแบบ “ความสุภาพ” ต่อคู่สนทนาในการสื่อสารระหว่างกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับรูปแบบการสื่อสารที่อาจทำให้เกิดการคุกคามต่อหน้าของคู่สนทนา เช่น วัจนกรรมการปฏิเสธการขอร้องที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ อีกทั้งยังอยู่ในบริบทในเชิงธุรกิจที่คู่สนทนามีความสัมพันธ์แบบไม่สมดุลกันในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ปฏิเสธซึ่งมีหน้าที่หลักในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ถูกปฏิเสธในฐานะผู้รับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวต้องอยู่บนพื้นฐานของสิทธิ และหน้าที่อันชอบธรรมของตนด้วย กล่าวคือจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่เกินเลยหรือแสดงความไม่เท่าเทียมกันต่อผู้โดยสารหรือผู้ถูกปฏิเสธ เฉพาะบางคน บางกลุ่ม หรือบางประเภท ไม่ว่าจะบุคคลเหล่านั้นจะมีเพศใด นับถือศาสนาอะไร มีรูปร่างลักษณะทางกายภาพอย่างไร ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องปฏิบัติต่อกลุ่มบุคคลทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างทางเพศของพนักงานเพศชายและหญิงมีผลต่อการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธต่อผู้โดยสารทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศ โดยพบว่าพนักงานเพศชายมักเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธมากกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งพบการปรากฏลักษณะดังกล่าวนี้ทั้งในการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและแบบอ้อมสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของรูปแบบการสื่อสารของเพศชายที่มีความตรงไปตรงมา คิดอย่างไรก็สื่อสารออกมามิเช่นนั้น ไม่นิยมรูปแบบการสื่อสารที่มีลักษณะอ้อมค้อม สอดคล้องกับผลในงานวิจัยของ ดิยู ศรีนราวัฒน์ (2542) ที่ได้ศึกษา

เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเลือกวิธีพูดอ้อมมากกว่าพูดตรง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศชายเลือกการพูดตรงมากกว่าการพูดอ้อม

เมื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีแนวโน้มในการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ผู้วิจัยจึงได้ค้นหาต่อไปว่าเมื่อเพศชายใช้รูปแบบการกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาจำนวนมากเช่นนี้อาจทำให้ผู้โดยสารหรือผู้ถูกปฏิเสธเกิดความไม่พึงพอใจได้ เนื่องจากหากกล่าวคำปฏิเสธออกไปอย่างเดียวอาจทำให้ลักษณะของภาษาฟังดูห้วนจนเกินไป และอาจทำให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธตีความว่าเป็นการไม่สุภาพได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีกลวิธีทางภาษาอะไรที่นำมาใช้ประกอบกับการกล่าวถ้อยคำเชิงปฏิเสธ เพื่อลดอัตราการคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธ ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงก็เช่นเดียวกัน การที่เพศหญิงไม่นิยมเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงการปฏิเสธ ดังนั้นแล้วพวกเขามีวิธีการสื่อสารอย่างไรที่จะทำให้ผู้โดยสารหรือผู้ถูกปฏิเสธรับรู้ได้ว่าตนกำลังถูกปฏิเสธ ซึ่งนอกจากเพศหญิงจะต้องมีกลวิธีบางอย่างในการสื่อสารเพื่อให้อีกฝ่ายรับรู้ถึงเจตนาของตนแล้วกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงยังต้องมีกลวิธีเฉพาะที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้ถูกปฏิเสธได้ด้วย ถึงแม้ว่าเพศหญิงจะไม่ได้กล่าวปฏิเสธออกไปอย่างตรงไปตรงมาก็ตาม แต่เจตนาในการสื่อสารก็แฝงนัยของการปฏิเสธเอาไว้ด้วย

สำหรับกลวิธีความสุภาพที่กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้นั้นพบว่า มีความแตกต่างกันทั้งในด้านรูปแบบ จำนวน และอัตราความถี่ในการปรากฏของการเลือกใช้ โดยพบว่าเพศชายมีจำนวนกลวิธีความสุภาพทั้งสิ้น 16 กลวิธี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นกลวิธีความสุภาพที่พนักงานเพศชายนิยมใช้กับผู้โดยสารเพศหญิงจำนวน 8 กลวิธี และกลวิธีความสุภาพที่นิยมใช้กับผู้โดยสารเพศชายมีจำนวน 8 กลวิธี สำหรับกลวิธีความสุภาพที่เพศหญิงนำมาใช้มีจำนวนทั้งสิ้น 17 กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีความสุภาพที่นิยมใช้กับเพศหญิงด้วยกัน จำนวน 9 กลวิธี ในขณะที่กลวิธีความสุภาพที่มักใช้กับเพศชายมีจำนวน 8 กลวิธี ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธเพศหญิงมีจำนวนกลวิธีความสุภาพมากกว่าเพศชาย แต่ก็เป็นการมากกว่าเพียงแค่ 1 กลวิธีเท่านั้น และเมื่อพิจารณาในส่วนของกลวิธีความสุภาพที่นิยมใช้กับคู่สนทนาที่มีเพศเดียวกันและต่างเพศพบว่าการที่ผู้ปฏิเสธเพศหญิงกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารเพศหญิงด้วยกันมีจำนวนกลวิธีความสุภาพมากกว่าการปฏิเสธต่อเพศชายหรือเพศตรงข้าม โดยจะเห็นได้ว่าความแตกต่างของจำนวนกลวิธีความสุภาพดังกล่าวเป็นความต่างเพียงเล็กน้อย

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาลงลึกถึงรายละเอียดแล้วพบว่ามีความแตกต่างของการนำกลวิธีความสุภาพมาใช้ทั้งในกรณีที่เป็นการปฏิเสธต่อเพศเดียวกันและต่างเพศ โดยกลวิธีที่พนักงานหรือผู้ปฏิเสธเพศชายนิยมใช้กับผู้โดยสารหรือผู้ถูกปฏิเสธเพศชายด้วยกัน ได้แก่ การกล่าวคำขอโทษ การอธิบายถึงสาเหตุที่ต้องปฏิเสธ ขณะที่การกล่าวปฏิเสธต่อเพศหญิงมักให้ความสำคัญกับการแสดงการให้เกียรติ โดยเลือกใช้กลวิธีในการเลือกใช้คำลงท้าย ได้แก่ ‘ครับ’ การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด ได้แก่ ‘ผม’ ‘กระผม’

และคำสรรพนามแทนตัวผู้ฟัง ได้แก่ ‘ผู้โดยสาร’ ‘ท่านผู้โดยสาร’ ‘คุณ’ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกปฏิเสธได้พิจารณาว่าจะทำตามคำแนะนำดังกล่าวหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับกฎ ข้อที่ 1 ของหลักความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973; 1989) ที่ว่า ‘การไม่บิบบังคับผู้ฟัง’ อีกกลวิธีความสุภาพที่ผู้ปฏิเสธเพศชายนิยมใช้กับผู้ถูกปฏิเสธเพศหญิง นั่นคือ การเลือกใช้กริยาแสดงทัศนภาวะ ได้แก่ ‘อาจจะ’ ‘คงต้อง’ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวจะช่วยลดระดับการคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธลงได้ กล่าวคือการนำกลวิธีนี้เข้ามาเสริมจะทำให้วัจนกรรมที่ผู้ปฏิเสธมีต่อผู้ถูกปฏิเสธมีน้ำหนักของการคุกคามเบาลง ซึ่งส่งผลดีกว่าการกล่าวต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา โดยเมื่อเปรียบเทียบกับกริยาเลือกใช้กลวิธีความสุภาพกับเพศชายด้วยกันแล้วจะเห็นว่าไม่ปรากฏพบการเลือกใช้กลวิธีนี้ในเพศชาย เพศชายเมื่อสื่อสารกับเพศชายด้วยกันก็มักจะกล่าวอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้ก็นิยมสื่อสารกันโดยนำเหตุผลมาเป็นประเด็นสำคัญของเรื่องมากกว่า

อีกด้านหนึ่งของมุมมองความสุภาพที่สื่อผ่านการปฏิเสธระหว่างพนักงานหรือผู้ปฏิเสธเพศหญิงกับผู้โดยสารหรือผู้ถูกปฏิเสธเพศหญิงและเพศชาย เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิเสธต่อผู้โดยสารเพศหญิงนั้น ผู้ปฏิเสธนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทการแสดงการให้เกียรติต่อผู้ฟัง โดยการเลือกใช้คำลงท้าย ได้แก่ ‘คะ’ ‘ค่ะ’ ‘นะคะ’ การเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้ฟัง ได้แก่ ‘ผู้โดยสาร’ ‘คุณผู้โดยสาร’ นอกจากนี้ยังนิยมเลือกใช้การแนะนำและการแสดงความพยายามเพื่อให้การช่วยเหลือซึ่งปรากฏในปริมาณความถี่ที่ใกล้เคียงกัน จะสังเกตเห็นว่ากลวิธีความสุภาพที่เพศหญิงเลือกใช้กับเพศหญิงด้วยกันนั้นมีลักษณะสุภาพอ่อนโยน ซึ่งเห็นได้จากการเลือกใช้คำที่แสดงการให้เกียรติซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วยการมีความปรารถนาที่ดีที่จะให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ กับผู้ถูกปฏิเสธ ในขณะที่พนักงานเพศหญิงเมื่อต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารเพศชายมักเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทการเลือกใช้สรรพนามแทนตัวผู้พูด การกล่าวถึงสาเหตุการปฏิเสธ การอ้างอิงกฎ และการกล่าวคำขอโทษ จะเห็นว่าเมื่อผู้ปฏิเสธเพศหญิงกล่าวปฏิเสธต่อเพศชายแนวโน้มการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพจะมีทิศทางไปในลักษณะของการอธิบายหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุผลที่ไม่สามารถกระทำตามคำขอร้องได้ โดยลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับวาทกรรมที่เพศชายได้รับการอบรมสั่งสอนอยู่บ่อยครั้งตั้งแต่เด็กเกี่ยวกับการคิดหรือการกระทำที่อยู่บนพื้นฐานของการใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาแทนการใช้กำลังหรือการนำเหตุผลมาพูดคุยก้นมากกว่าปล่อยให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผลนั่นเอง

จากพฤติกรรมการแสดงออกข้างต้นนี้ทำให้ได้ข้อสรุปที่ว่าเมื่อจำเป็นต้องเผชิญกับสถานการณ์การขอร้องที่มีลักษณะของการคุกคามหน้า เช่น วัจนกรรมการปฏิเสธที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ พนักงานหรือผู้ปฏิเสธควรตระหนักและให้ความสำคัญกับความต้องการที่แท้จริงที่อยู่ภายในจิตใจของคู่สนทนาซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยผู้ถูกปฏิเสธเพศชายมีแนวโน้มและคาดหวังว่าตนจะได้รับ

การอธิบายถึงเหตุผลของการปฏิเสธมากกว่ากลวิธีความสุภาพประเภทอื่น ในขณะที่ผู้ถูกปฏิเสธเพศหญิงมักต้องการการดูแลเอาใจใส่ การใช้วัจนกรรมต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกดี การได้รับรู้หรือแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธพยายามให้ความช่วยเหลือ ถึงแม้ว่าความพยายามดังกล่าวอาจไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ถูกปฏิเสธก็ตาม แต่อย่างน้อยก็ให้เห็นถึงความพยายามในการช่วยเหลือ

งานวิจัยนี้ไม่เพียงทำให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ แต่ยังทำให้เห็นถึงที่มาของสาเหตุในการเลือกใช้อันเนื่องมาจากฐานคิดที่สืบทอดต่อกันมาจากกรุ่นสู่รุ่นเกี่ยวกับการประเพณีและปฏิบัติตนของกลุ่มบุคคลในแต่ละเพศเพื่อให้อวดคล้องกับกรอบที่สังคมได้กำหนดไว้ หากเรานำแนวทางในงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยทางสังคมอื่น ๆ เช่น อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ก็จะทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์และเหตุผลเบื้องต้นเกี่ยวกับที่มาของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวและกลวิธีที่นิยมเลือกใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แปรไปตามปัจจัยเหล่านั้น ซึ่งประโยชน์ที่ได้นอกจากเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางภาษาศาสตร์แล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงธุรกิจ เนื่องจากจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อีกด้วย

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปณินดา เลอเลิศยุติธรรม และรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งในงานวิจัยฉบับนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงเนื้อหาของการศึกษานี้ให้มีความถูกต้องและเป็นไปอย่างมีระบบตามหลักการดำเนินการวิจัยมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จรัสวิไล จรุงญโรจน์. (2549). *อันนินทาภาเลเหมือนเทน้ำ การตีความจึงสิ้นไหล: ใจชาย-หญิง*.  
 ใน กฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ และจันทิมา เอี่ยมมานนท์ (บก.). *พลวัตของภาษาไทยปัจจุบัน*. (น. 53-82). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิยุ ศรีนราวัฒน์. (2542). *วิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย, วารสารภาษาและภาษาศาสตร์*, 17(2), 26-39.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2554). *ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ “ความสุภาพ” ในการสนทนาของเพศชายและเพศหญิงในกลุ่มตัวอย่างระดับอุดมศึกษาของไทย, พัฒนบริหารศาสตร์*, 51(3), 141-166.
- พิมพ์พารณณ์ บุญประเสริฐ. (2551). *คำที่แสดงความสุภาพในภาษาไทย: นัยเรื่องเพศสภาพและ*

การแสดงอำนาจ, วารสารภาษาไทยและวัฒนธรรมไทย, 2(1), 106-116.

Brown, P. and Levinson, S. (1978). *Universals in language usage: Politeness phenomena*, In Goody, E. (Eds.). *Questions and politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

\_\_\_\_\_. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual*. New York: Doubleday Anchor.

Holmes, J and Meyerhoff, M. (2003). *The handbook of language and gender*. Oxford: Blackwell Publishing.

Lakoff, R. (1973). *The logic of politeness: Or minding your P's and Q's*, in Corum, C., Smith-Stark, T. C., and Weiser, A. (Eds.). *Papers from the 9<sup>th</sup> Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago, 292-305.

\_\_\_\_\_. (1989). *The limits of Politeness: therapeutic and courtroom discourse*, *Multilingual*, 8 (2-3): 101-129.

Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Leo, C. (2013). When enough is enough! Alcohol servers' refusal styles and key antecedents. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 10-18.

Morkus, N. (2014). Refusals in Egyptian Arabic and American English. *Journal of Pragmatics*, 70, 86-107.

Yusefi, K., Gowhary, H., Azizifar, A., & Esmaeili, Z. (2015). A pragmatic analysis of thanking strategies among Kurdish speakers of Ilam based on gender and age. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 199, 211-217.