

## กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของวัยรุ่นต่อผู้สูงอายุที่มีรูปแบบ ความสัมพันธ์ต่างกันในสังคมไทย\*

ศิริวัตร ไทยแท้<sup>1</sup>

ปณันดา เลอเลิศยุติธรรม<sup>2</sup>

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<sup>1</sup>

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<sup>2</sup>

Corresponding author's email: sirawat.th@ku.th

รับบทความ 31 ตุลาคม 2563 แก้ไขบทความ 23 ธันวาคม 2563 ตอรับ 9 มีนาคม 2564

ออนไลน์ 16 มีนาคม 2565

### บทคัดย่อ

ความสุภาพเป็นค่านิยมสำคัญประการหนึ่งที่สมาชิกของสังคมไทยพึงยึดถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้สูงอายุ ผู้พูดอาจเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบความสัมพันธ์ที่ตนมีต่อผู้ฟังและความรุนแรงของการคุกคามหน้า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้สูงอายุ 2) วิเคราะห์อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพจากสามความแตกต่างของรูปแบบความสัมพันธ์ ข้อมูลเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 72 คน โดยใช้แบบสอบถาม ข้อตกลงกล่าวความคิดเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำต้นแบบกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันมาใช้ในการวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้ 6 กลวิธีหลัก ได้แก่ 1) การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ 2) การผ่อนเจตนา 3) การชี้แจงเหตุผล 4) การเสนอแนวทางแก้ไข 5) การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง และ 6) การหยอกล้อหรือพูดติดตลก นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบความสัมพันธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ กลุ่มวัยรุ่นส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีการเสนอแนวทางแก้ไขต่อสมาชิกครอบครัว ในขณะที่การใช้ถ้อยคำให้เกียรติถูกเลือกใช้ต่อเพื่อนบ้านและคนรู้จัก ตามลำดับ

**คำสำคัญ** ความสุภาพ การจัดการความสัมพันธ์ วัจนกรรม การปฏิเสธการขอร้อง ผู้สูงอายุ

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ เรื่อง “การศึกษาความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องและภาพสะท้อนต่อผู้สูงอายุในสังคมไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม”

## Linguistics Politeness in Refusing Strategies of Requests Used by Teenagers towards Elderly with Different Forms of Relationship in Thai Society

*Sirawat Thaitae*<sup>1</sup>

*Pananda Lerlertyuttitham*<sup>2</sup>

The Graduate school, Kasetsart University<sup>1</sup>

Faculty of Humanities, Kasetsart University<sup>2</sup>

Corresponding author's email: sirawat.th@ku.th

Received 31 October 2020; revised 23 December 2020; accepted 9 March 2021;

Online 16 March 2022

### Abstract

Politeness is an important value for Thai members of society to abide by, especially when interacting with the elderly. Speakers may employ different linguistic politeness strategies that depend on the type of relationship they have with their listeners and the severity of threat to face. The objectives of this study were to: 1) investigate linguistic politeness strategies of refusal to elderly people's requests, and 2) analyze the frequency of linguistic politeness strategies from three different types of relationship. The data were collected from a sample of 72 by using the Think-Aloud Protocol (TAP) questionnaire as the interview instrument. For the data analysis, Brown and Levinson's politeness strategies model was employed to analyze the linguistic politeness strategies. The results showed that teenagers employed six super-strategies; namely 1) Using honorific words, 2) Mitigating intentions, 3) Giving reasons, 4) Proposing solutions, 5) Focusing on listeners' feelings, and 6) Teasing or joking. It was also found that the type of relationships influenced the selection of linguistic politeness strategies. Most teenagers employed "proposing solutions" strategies to their family members whereas "using honorific words" was employed to neighbors and acquaintances, respectively.

**Keywords:** politeness, rapport management, speech act, refusal of request, elderly

## 1. บทนำ

การสนทนาระหว่างกันของสมาชิกในสังคมนั้นประกอบด้วยผู้ร่วมสนทนาซึ่งต่างฝ่ายต่างสลับผลัดกันแสดงบทบาทเป็นผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูด ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายหนึ่งย่อมต้องแสดงบทบาทเป็นผู้ฟัง ถ้อยคำที่ผู้พูดและผู้ฟังผลัดกันพูดเช่นนี้เป็นหน่วยสร้างพื้นฐานในทางภาษาศาสตร์เรียกว่า “คู่วิจันกรรม” (adjacency pairs) ซึ่งหมายถึงถ้อยคำที่เกิดขึ้นตามลำดับการพูดของผู้ร่วมสนทนา โดยถ้อยคำของผู้พูดคนที่สองจะมีเนื้อหาที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับถ้อยคำของผู้พูดคนแรก (ภาษาพงศ์ ผิวพอใช้, 2549, น. 84; ราชบัณฑิตยสถาน, 2553, น. 8; Richards & Schmidt, 1983) อย่างไรก็ตาม ถ้อยคำในส่วนที่สองนี้ถือเป็นผลัดในส่วนของการตอบซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การตอบที่เป็นไปตามคาดและไม่เป็นไปตามคาด (preferred and dispreferred responses) ทั้งนี้การเอ่ยถ้อยคำประเภทหลังนี้มีลักษณะคุกคามหน้า (face-threatening) ของผู้ร่วมสนทนา เนื่องจากเป็นถ้อยคำที่ไม่ได้เป็นไปตามที่ผู้ร่วมสนทนาคาดหวัง เช่น กรณีที่ผู้พูดขอร้องให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ คำตอบที่ผู้พูดคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ฟังหรือผู้พูดคนที่สองก็คือการตอบรับและยินยอมกระทำตามการขอร้องดังกล่าว ซึ่งถ้อยคำเช่นนี้จัดเป็นถ้อยคำตอบที่เป็นไปตามคาด ตรงกันข้ามหากผู้ฟังหรือผู้พูดคนที่สองกล่าวปฏิเสธ ถ้อยคำในส่วนนี้ก็จะถือว่าเป็นคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาด

ถ้อยคำที่ไม่เป็นไปตามคาดนั้นมีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นวิจันกรรมที่ก่อให้เกิดการคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนา เช่น การปฏิเสธตามตัวอย่างในย่อหน้าข้างต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นการคุกคามหน้าโดยธรรมชาติ จึงทำให้การเอ่ยถ้อยคำการปฏิเสธเป็นเรื่องที่ทำได้ยากและมักมีลักษณะเป็นการเจรจาที่มีลำดับผลัดค่อนข้างยาว (Eslami, 2010, p. 217) นอกจากนี้ผู้พูดมักเลือกใช้ภาษาที่มีความซับซ้อน (complex) ลดความรุนแรงของวิจันกรรม (mitigated) และมีลักษณะอ้อม (indirect) (Davidson, 1984; Drew, 1984; Heritage, 1984; Levinson, 1983; Pomerantz, 1984) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานะหรือตำแหน่งทางสังคมสูงกว่าด้วยแล้วย่อมสร้างความกระอักกระอ่วนใจต่อผู้กล่าวปฏิเสธไม่น้อย ซึ่งบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, pp. 74-77) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผู้พูดจำเป็นต้องนำมาพิจารณาร่วมกับการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ร่วมสนทนา โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้พูดต้องกล่าววิจันกรรมบางอย่างที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้ฟังคาดหวัง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ระยะห่างทางสังคม (social distance) อำนาจ (power) และระดับความรุนแรงของเจตนา (severity of the act) ที่แฝงอยู่ในถ้อยคำตามความเข้าใจของสังคม ซึ่งจะเห็นว่าสถานะหรือตำแหน่งทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าวสองประการ ได้แก่ ระยะห่างทางสังคม

ซึ่งหมายถึงความสนิทสนมใกล้ชิด และอำนาจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ที่สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียม (asymmetric) กันของสิทธิ เช่น ผู้อาวุโสสามารถสั่งให้ผู้ที่ยุ่่น้อยกว่ากระทำการบางอย่างได้ ในทางกลับกันผู้ที่ยุ่่น้อยกว่าไม่มีสิทธิกระทำการดังกล่าวต่อผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยมีค่านิยมในการให้ความเคารพเชื่อฟังตามลำดับอาวุโส (สุพัตรา สุภาพ, 2536, น. 65) จึงทำให้ผู้ที่มีอาวุโสมากกว่ามักได้รับสิทธิหรือมีอำนาจเหนือกว่าผู้อาวุโสน้อยในบางสถานการณ์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงก่อนการตัดสินใจเลือกใช้ถ้อยคำต่อผู้ร่วมสนทนา

ในอดีตที่ผ่านมามีนักวิชาการให้ความสนใจศึกษาวิจัยการที่มีลักษณะคุกคามหน้าอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การขอร้อง (requests) (Abuarrah et al., 2013; Tanto & Tanto, 2018; Yazdanfar & Bonyadi, 2016) การตำหนิหรือการติเตียน (reprimands) (Al-Zubaidi, 2018; Garcia, 1996) การร้องเรียน (complaint) (Masjedi & Paramasivam, 2018; Nikoobin & Shahrokhi, 2017; Yang & Wannaruk, 2018) การแสดงความไม่เห็นด้วย (disagreement) (Sharqawi & Anthony, 2019; Yan, 2016) การปฏิเสธ (refusal) (Chen, 1996; Chojimah, 2015; Félix-Brasdefer, 2006; Liao & Bresnahan, 1996) เป็นต้น ซึ่งต่างล้วนมุ่งค้นหารูปแบบภาษาในการสื่อเจตนาต่าง ๆ ดังกล่าวทั้งในฐานะเจ้าของภาษาและการศึกษาเปรียบเทียบกับภาษาอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปที่บริบทการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาที่สอง อย่างไรก็ตามการสื่อสารในชีวิตประจำวันทั่วไปก็พบว่าสามารถเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งหรือแทบจะทุกวัน โดยเฉพาะสถานการณ์การปฏิเสธต่อการแนะนำ การเชื้อเชิญ การเสนอให้ และการขอร้อง (Chojimah, 2015, p. 906)

หากมุ่งพิจารณาเฉพาะในสังคมไทยแล้วพบว่าผู้สนใจศึกษาวิจัยการปฏิเสธอยู่เป็นจำนวนมากพอสมควร เช่น ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543) ศิรวัตร์ ไทยแท้ (2555) Nakavetin et al. (2019) Panpothong (2001) Sippapattanagorn et al. (2014) เป็นต้น ซึ่งเน้นไปที่การศึกษา ลักษณะหรือรูปแบบการถ่ายโอนทางภาษา การปฏิเสธต่อวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดี และการปฏิเสธในบริบทเชิงธุรกิจ อาจมีบางงานที่มีการศึกษารูปแบบการปฏิเสธร่วมกับปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพทางสังคม เช่น งานของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) หากแต่เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีในการปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน 3 รูปแบบ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพสูง-ต่ำกว่า (อาจารย์-คนรับใช้) สถานภาพเท่ากัน (เพื่อนสนิท-เพื่อนร่วมห้อง) และสถานภาพเป็นคนรู้จัก ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มตัวอย่างจะรู้สึก “เกรงใจ” เมื่อต้องปฏิเสธต่อผู้ที่มี “บุญคุณ”

กับตนเอง เช่น พ่อ/แม่ อาจารย์ และญาติผู้ใหญ่ รวมถึงเพื่อนสนิท อย่างไรก็ตามก็ ดี กลุ่มตัวอย่าง ประมาณ ร้อยละ 30 เลือกกล่าวปฏิเสธการขอร้องอย่างสิ้นเชิงต่ออาจารย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ที่ มีบุญคุณและควรได้รับความเกรงใจ สิ่งนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ และลูกศิษย์ในสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

จากประเด็นข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นถึงพลวัตหรือการเคลื่อนไหวของการ เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับค่านิยมบางประการที่เกิดขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน ทั้ง ๆ ที่สังคมไทยมี ค่านิยมในการให้ความเคารพเชื่อฟังต่อผู้อาวุโสและมักไม่กล้าเสนอความคิดบางอย่างที่ขัดต่อ ความประสงค์ของผู้ใหญ่ (สุพัตรา สุภาพ, 2536, น. 65-66) จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการเอ่ย ถ้อยวัจนกรรมที่ไม่เป็นไปตามคาดของกลุ่มวัยรุ่นต่อผู้อาวุโส ซึ่งอาจเผยให้เห็นทัศนคติของ ผู้อาวุโสน้อยต่อผู้ที่อาวุโสมากกว่าที่สื่อผ่านการเลือกใช้รูปแบบหรือลักษณะทางภาษา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการปฏิเสธการขอร้องของวัยรุ่นต่อผู้สูงอายุที่มีรูปแบบ ความสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ ดังนี้

1) ศึกษากลวิธีความสุภาพที่กลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้ในการกล่าวปฏิเสธการขอร้องต่อ ผู้สูงอายุ โดยมีสมมติฐานว่ากลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหลากหลาย และความ แตกต่างของรูปแบบความสัมพันธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

2) ศึกษาความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการปฏิเสธการขอร้องของ วัยรุ่นต่อผู้สูงอายุ โดยมีสมมติฐานว่ากลุ่มวัยรุ่นนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทการ ให้เกียรติและการขอโทษในอัตราความถี่สูง

สำหรับขอบเขตในการศึกษาผู้วิจัยศึกษาเฉพาะกรณีการปฏิเสธการขอร้องระหว่าง ผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธที่มีรูปแบบความสัมพันธ์แตกต่างกัน 3 ประเภท ได้แก่ สมาชิก ครอบครัว เพื่อนบ้าน และคนรู้จัก

การศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการปฏิเสธการขอร้องของกลุ่มวัยรุ่นต่อผู้สูงอายุใน ครั้งนี้เป็นการศึกษาสะท้อนให้เห็นค่านิยมทางสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ของกลุ่มวัยรุ่นที่มีต่อผู้สูงวัย ซึ่งบุคคลทั้งสองช่วงวัยอาจมีแนวทางในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ประกอบกับการได้รับ อิทธิพลจากโลกตะวันตกของวัยรุ่นในช่วงสมัยที่ข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน จึงอาจทำให้เห็น รูปแบบการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่กลุ่มวัยรุ่นนำมาใช้ในการกล่าวปฏิเสธและแสดงความ สุภาพต่อสถานการณ์การขอร้องต่อผู้สูงอายุ ผลการศึกษาที่จะได้นำเสนอในตอนที่ 3 ของ บทความนี้นอกจากจะช่วยอธิบายการใช้กลวิธีทางภาษาของกลุ่มวัยรุ่นในปัจจุบันแล้ว ยังจะ สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการสื่อวัจนกรรมที่ไม่เป็นไปตามคาดต่อบุคคลอื่นในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางหรือชายขอบ เช่น ชนกลุ่มน้อย คนไร้สัญชาติ แรงงานข้ามชาติ

กลุ่มเพศที่สาม คนพิการ เป็นต้น เพื่อลดความรุนแรงที่เกิดจากการใช้ถ้อยคำที่มีต่อบุคคลเหล่านี้ต่อไป

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้เรียกว่าแบบสอบถามข้อตกลงกล่าวความคิด (think-aloud protocol: TAP) ซึ่งมีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติสั้น ๆ ผู้วิจัยสามารถกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาไว้ในแต่ละสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างไม่ได้เขียนคำตอบของตนเองลงในแบบสอบถาม หากแต่ผู้วิจัยจะเป็นผู้เล่าเหตุการณ์ในแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างพูดในสิ่งที่ตนเองคิดว่าจะได้ตอบกลับไปยังสถานการณ์ในแต่ละข้อ ข้อมูลที่ได้จะมีลักษณะเป็นภาษาพูดซึ่งมีความเป็นธรรมชาติมากกว่าการเลือกใช้เครื่องมือประเภทอื่น เช่น แบบสอบถามเติมเต็มบทสนทนา (discourse completion test: DCT) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะมีลักษณะเป็นภาษาเขียน เป็นต้น การได้มาซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

เริ่มต้นจากการหาอาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษานำร่อง (pilot study) ด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ในการกล่าวปฏิเสธการขอร้องต่อผู้สูงอายุ เพื่อค้นหาสถานการณ์การปฏิเสธที่มักเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ซึ่งอาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลหนึ่งคนอาจเคยปฏิเสธการขอร้องต่อผู้สูงอายุมากกว่าหนึ่งสถานการณ์

เมื่อผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นจนครบจำนวน 20 คนแล้ว จากนั้นได้นำสถานการณ์ดังกล่าวมาจำแนกประเภท เช่น การปฏิเสธการขอร้องให้พาไปพบแพทย์ การปฏิเสธการขอฝากชื่อของ การปฏิเสธการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยจำแนกประเภทสถานการณ์ครบถ้วนแล้ว ลำดับต่อจากนั้นได้นับอัตราความถี่ของแต่ละกลุ่มสถานการณ์เพื่อค้นหาสถานการณ์ที่อาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลกล่าวปฏิเสธต่อผู้สูงอายุจากมากที่สุดเรียงไปหาน้อย จำนวนทั้งสิ้น 12 อันดับ และได้นำสถานการณ์เหล่านี้ไปดัดแปลงเพื่อให้เป็นสถานการณ์สมมติที่สามารถเกิดขึ้นได้ง่ายกับผู้สูงอายุโดยทั่วไป ทั้งนี้สถานการณ์สมมติในแต่ละข้อดังกล่าวผู้วิจัยยังได้กำหนดให้ประกอบไปด้วยลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ 1) เป็นการปฏิเสธต่อเรื่องที่มีความจำเป็น/ไม่จำเป็น 2) เป็นการปฏิเสธต่อเรื่องที่มีความเร่งด่วน/ไม่เร่งด่วน 3) เป็นการปฏิเสธต่อเรื่องทั่วไป/เรื่องที่มีความจำเพาะ 4) เป็นการปฏิเสธต่อเรื่องที่อ่อนไหว/ไม่อ่อนไหวต่อความรู้สึก

เมื่อได้จำนวนสถานการณ์ครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้จัดพิมพ์สถานการณ์ดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยมีตัวอย่างด้านล่างนี้

### ภาพที่ 1

ตัวอย่างสถานการณ์จากแบบสอบถาม

**สถานการณ์ 1** ปฏิเสธการพาไปพบแพทย์  
ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านช่วยพาไปโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ตามกำหนดการนัดหมายในวันพรุ่งนี้ แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร  
ท่าน: .....สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกตอบเช่นนั้นเพราะ .....

### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลทั่วไปที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย อายุ 17-19 ปี (กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต, 2550, น. 7) เพศชาย (36 คน) และเพศหญิง (36 คน) จำนวน 72 คน สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงวัยนี้เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่ใกล้จะเข้าสู่วัยทำงานหรือวัยผู้ใหญ่ ดังนั้นจึงมีโอกาสความเป็นไปได้ที่จะประสบกับสถานการณ์การขอร้องจากกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะสถานการณ์การขอร้องที่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือให้ผู้ที่มีวุฒิภาวะเป็นผู้ดำเนินการให้ เช่น การพาไปพบแพทย์ การขอให้พาไปขายของมีค่า การขอยืมเงิน เป็นต้น เนื่องจากหากเป็นช่วงวัยที่เด็กกว่านี้ผู้สูงอายุอาจไม่ได้ร้องขอให้ช่วยเหลืออันใดเพราะยังเป็นช่วงวัยที่เด็กเกินไปที่จะสามารถให้การช่วยเหลือได้ สำหรับเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้นต้องเป็นบุคคลทั่วไปที่มีเชื้อชาติและสัญชาติไทย ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

### 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มต้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการติดต่อขออาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลและชี้แจงจุดประสงค์ของการศึกษา เมื่อได้รับการยืนยันการเข้าร่วมให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างลงนามเพื่อแสดงเจตนาในการยินยอมให้ข้อมูล ซึ่งเป็นไปตามหลักจริยธรรมสำหรับงานวิจัยที่ดำเนินงานวิจัยและมีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ จากนั้นได้ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกผู้สูงอายุ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงผู้ที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย โดยเป็นสมาชิกที่อาศัยอยู่ในสังคมเมืองและสังคมชนบท (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546, 2546) ไว้ในใจ

หนึ่งคนที่ตนประสงค์ให้เป็นผู้ถูกปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องจินตนาการว่าตนกำลังพูดคุยโต้ตอบกับผู้สูงอายุที่ตนเลือกไว้ในใจดังกล่าว ผู้สูงอายุที่เลือกจะต้องมีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ได้แก่ สมาชิกครอบครัว เพื่อนบ้าน หรือคนรู้จัก ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ทั้งสามมีความแตกต่างกัน โดยสมาชิกครอบครัวมีระดับความสนิทสนมใกล้ชิดมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนบ้านซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีอาณาเขตที่อยู่อาศัยใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างและมีระดับความสนิทสนมกับกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ส่วนคนรู้จักหมายถึงผู้ที่มีอาณาเขตที่อยู่อาศัยห่างไกลและมีความสนิทสนมต่อกับกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับน้อยหรือผิวเผิน (ในแต่ละสถานการณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกรูปแบบความสัมพันธ์เดียวเพื่อตอบทั้ง 12 ข้อ) ซึ่งเป็นการสมมติบทบาทแต่เพียงเท่านั้นว่าหากตนจำเป็นต้องเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธต่อหน้าผู้สูงอายุคนดังกล่าวจริง จะเลือกใช้ถ้อยคำอย่างไรเพื่อกล่าวโต้ตอบในแต่ละสถานการณ์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมกล่าวให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้เริ่มทำการบันทึกเสียงในสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างพูด จากนั้นผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ถึงสาเหตุของการเลือกใช้ถ้อยคำในแต่ละข้อภายหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวเสร็จสิ้น เพื่อให้ทราบถึงเจตนาที่แท้จริงของการเลือกใช้ถ้อยคำหรือลักษณะทางภาษาในแต่ละสถานการณ์

#### 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำถ้อยคำในแต่ละสถานการณ์มาทำการถอดเสียงเป็นตัวหนังสือ จากนั้นจึงได้นำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหากลวิธีความสุภาพ โดยมีทฤษฎีภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1978, 1987) เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์/ตีความลักษณะภาษาหรือกลวิธีความสุภาพ โดยบราวน์และเลวินสันเชื่อว่าการเอ่ยถ้อยคำทุกชนิดถือเป็นการคุกคามหน้าต่อผู้ร่วมสนทนา ทั้งนี้จะมีระดับของการคุกคามมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับความรู้สึกสูญเสียหน้าของผู้ร่วมสนทนา ดังนั้นเพื่อให้การมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นไปอย่างราบรื่นลดความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจต่อกัน ผู้พูดจึงควรมีกลวิธีทางภาษาเพื่อนำมาใช้ปรับแต่งถ้อยคำที่อาจมีลักษณะคุกคามหน้าของผู้ร่วมสนทนาให้ลดลง ซึ่งกลวิธีความสุภาพที่นักคิดทั้งสองท่านได้เสนอไว้แบ่งออกเป็น 5 กลวิธีหลัก ได้แก่ กลวิธีกล่าวอย่างห้วน (bald-on-record strategy) กลวิธีความสุภาพเชิงบวก (positive politeness strategy) กลวิธีความสุภาพเชิงลบ (negative politeness strategy) กลวิธีภาษาอ้อม (off-record strategy) และกลวิธีไม่แสดงการคุกคามหน้า (don't do the FTA) โดยผู้วิจัยได้อาศัยกลวิธีดังกล่าวนี้มาช่วยอธิบายถึงลักษณะของความสุภาพของข้อมูลที่พบ นอกเหนือจากนี้ Brown and Levinson ยังได้ให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงการรักษาหน้าของผู้ร่วมสนทนาเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์ภาษาสุภาพของภาษาที่ให้ความ



สำคัญกับการปกป้อง “หน้า” เหมือนเช่นในสังคมวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ร่วมสนทนาที่มีอาวุโสมากกว่า

สำหรับขั้นตอนลำดับถัดมาผู้วิจัยได้คำนวณหาอัตราความถี่ในการเลือกใช้ของแต่ละกลวิธี ทั้งนี้เพื่อให้เห็นแนวโน้มของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในแต่ละรูปแบบความสัมพันธ์โดยมีวิธีการและตัวอย่างการวิเคราะห์ความถี่ในการปรากฏ ดังนี้

“ไปไม่ได้อะครับ<sup>1</sup> พรงี้แบบมีทำงานกับเพื่อนครับ<sup>2</sup>”

จากตัวอย่างถ้อยคำข้างต้น ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธ “ไปไม่ได้” และส่วนที่ 2 ถ้อยคำชี้แจงเหตุผล “พรงี้แบบมีทำงานกับเพื่อน” โดยทั้งสองถ้อยคำมีการใช้คำลงท้าย “ครับ” ปรากฏทั้งในถ้อยคำส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ดังนั้นสรุปได้ว่าถ้อยคำดังกล่าวนี้ประกอบด้วยกลวิธีความสุภาพ 2 กลวิธี ซึ่งได้แก่ กลวิธีที่ 1 การชี้แจงเหตุผล (โดยการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัด) นับเป็นการปรากฏจำนวน 1 ครั้ง และกลวิธีที่ 2 การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ (โดยการใช้คำลงท้าย) นับเป็นการปรากฏจำนวน 2 ครั้ง โดยเจนนับทุกครั้งที่ปรากฏพบการใช้ แม้ว่าจะปรากฏการใช้กลวิธีประเภทเดียวกันหลายครั้งใน 1 ข้อความการปฏิเสธการขอร้อง

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และจำแนกกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องซึ่งแบ่งเป็น 6 กลวิธีหลัก โดยมีรายละเอียดและตัวอย่างดังต่อไปนี้

##### 3.1.1 การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ

ถ้อยคำให้เกียรติคือลักษณะภาษาที่สามารถสื่อให้เห็นว่าผู้พูดได้ให้เกียรติต่อผู้ฟังหรือผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานะทางสังคมสูงกว่า การให้เกียรติ (give deference) ต่อผู้ร่วมสนทนาสามารถกระทำได้ 2 วิธีการ ซึ่งได้แก่ การถ่อมตนเอง (speaker humbles himself) และการยกย่องผู้อื่น (speaker raises hearer) ผ่านการเลือกใช้คำให้เกียรติ (honorific words) ประเภทต่าง ๆ (Brown & Levinson, 1987, pp. 178-187; Leech, 1983, p. 135) ทั้งนี้ นอกจากวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความสุภาพแล้ว ยังเป็นการกระทำที่พึงปฏิบัติต่อผู้อื่นเมื่อใดก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอีกด้วย ซึ่งกลวิธีการให้เกียรตินี้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการสื่อสารในชนบทธรรมเนียมของสังคมและวัฒนธรรมไทยที่นิยมเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อื่น (กาญจนา นาคสกุล, 2540) จากข้อมูลพบการใช้ถ้อยคำเพื่อให้เกียรติต่อผู้อื่น 2 ประเภท ได้แก่

### กลวิธีย่อที่ 1 การใช้อนุภาคท้ายประโยคแสดงการให้เกียรติ

อนุภาคท้ายประโยค (sentence final particle) คือรูปภาษาที่มักปรากฏการใช้ในตำแหน่งท้ายประโยค ซึ่งทำหน้าที่แสดงความสุภาพต่อผู้ร่วมสนทนา โดยอนุภาคที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้เกียรติต่อผู้ร่วมสนทนา ได้แก่ อนุภาคที่ขึ้นต้นด้วยเสียง “ค” เช่น “คะ” “ค่ะ” และ “นะคะ” สำหรับผู้พูดเพศหญิงและ “ครับ” สำหรับเพศชาย ทั้งนี้อนุภาคดังกล่าวล้วนเป็นถ้อยคำให้เกียรติในภาษาไทยที่เน้นความสุภาพต่อผู้ร่วมสนทนาและสื่อถึงความเป็นทางการอีกด้วย (ทรงธรรม อินทจักร, 2559, น. 147) ซึ่งพิจารณาได้จากตัวอย่างด้านล่างนี้

- (1) “เดี๋ยวลุงเล็ก\* รอตตอนที่ว่าเดี๋ยวเค้ามายาอีกรอบลุงเล็กค่อยซื้อละกันนะคะ”
- (2) “ยังพอมีใครที่แบบพาไปได้ไหมคะ”
- (3) “ตอนนี้หนูไม่ว่างค่ะ หนูต้องออกไปข้างนอกกับที่บ้าน”
- (4) “วันนี้ติดธุระจริง ๆ ครับ”

จากตัวอย่างที่ (1)-(4) ปรากฏการใช้อนุภาคท้ายประโยค ได้แก่ “นะคะ” “คะ” “ค่ะ” และ “ครับ” ตามลำดับ โดยลักษณะทางภาษาดังกล่าวนี้อาจแสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติแบบเน้นความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธซึ่งในที่นี้คือผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า จึงเป็นเหตุทำให้ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องแสดงความสุภาพให้เกียรติมากกว่าบุคคลอื่นที่มีอาวุโสน้อยกว่าหรือเท่ากัน (ปิ่นดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549, น. 279) ทั้งนี้พบการเลือกใช้กลวิธีนี้ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเพื่อนบ้านและคนรู้จักมากที่สุด เนื่องจากการไม่สนิทสนมคุ้นเคยกันรวมถึงปัจจัยด้านความอาวุโสมากกว่าหรือที่บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 178) เรียกว่าการมีรูปแบบความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลงัน (asymmetrical social ranking) จึงทำให้กลุ่มวัยรุ่นจำเป็นต้องรักษาระยะห่างโดยการเลือกใช้อนุภาคท้ายประโยคบ่อยครั้งกว่าการสื่อสารกับสมาชิกภายในครอบครัว

### กลวิธีย่อที่ 2 การใช้คำเรียกขานแสดงการให้เกียรติ

คำเรียกขาน (address term; term of address) ที่พบในการศึกษานี้คือคำประเภทคำเรียกญาติ (kinship term) เช่น “ปู่” “ย่า” “ตา” “ยาย” “ลุง” “ป้า” ฯลฯ โดยบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 182) กล่าวว่ารูปแสดงการยกย่องในภาษา

\* ด้วยเหตุผลด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยจึงขอสงวนนามที่แท้จริงของผู้เข้าร่วมให้ข้อมูล โดยชื่อที่ปรากฏในตัวอย่างภายในบทความนี้ล้วนแล้วแต่เป็นชื่อสมมติทั้งสิ้น

อาจพบได้จากคำเรียกขานที่ใช้กับคนแปลกหน้าหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยซึ่งอาจมาในรูปแบบของคำเรียกญาติ โดยคำเรียกขานประเภทนี้สื่อให้เห็นถึงการให้เกียรติต่อผู้ถูกปฏิเสธในฐานะเครือญาติหรืออาจเรียกว่าเป็นการนับญาติกัน (โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, 2540, น. 208-213) แม้ว่าในความเป็นจริงทั้งสองฝ่ายไม่ได้มีความสัมพันธ์กันทางเครือญาติก็ตาม แต่ผู้ปฏิเสธยังคงให้เกียรติในฐานะเป็นผู้มากอาวุโส ซึ่งคำเรียกขานนี้สามารถบ่งชี้ถึงสถานะทางสังคมที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างกลุ่มวัยรุ่นและผู้สูงอายุในแง่ของช่วงวัย โดยผู้สูงอายุถือได้ว่าเป็นผู้มากอาวุโสในสังคม ในขณะที่กลุ่มวัยรุ่นอยู่ในฐานะผู้ที่มีช่วงวัยอ่อนกว่า นอกจากนี้การใช้คำเรียกขานด้วยคำเรียกญาติยังช่วยสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย ลดช่องว่างและความห่างเหินต่อผู้ที่สนทนาด้วย (โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, 2540, น. 211) ลองพิจารณาตัวอย่างด้านล่างนี้

(5) “ป้าครับ ...อย่าเพิ่งเอาของมีค่าที่มีค่าไปขาย เก็บไว้ก่อนครับ” (เพื่อนบ้าน)

(6) “หนูก็ไม่อยากซื้อให้หะคะ น่าจะไม่ดีต่อสุขภาพของคุณลุงด้วย...” (คนรู้จัก)

จากตัวอย่างที่ (5)-(6) แสดงให้เห็นการเลือกใช้คำเรียกขานต่อผู้ถูกปฏิเสธ ได้แก่ “ป้า” และ “คุณลุง” ตามลำดับ การใช้คำเรียกขานไม่เพียงช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติจากผู้ปฏิเสธในฐานะผู้ใหญ่ในสังคม ยิ่งไปกว่านั้นยังเปรียบเสมือนเครือญาติกันอีกด้วย นอกจากนี้การใช้คำเรียกญาติยังทำให้เกิดความรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้น สำหรับในตัวอย่างที่ (6) จะเห็นว่ามีการใช้คำว่า “คุณ” ซึ่งเป็นคำที่ใช้เรียกหน้าหน้าบุคคลเพื่อแสดงความยกย่อง (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2556) ร่วมกับคำเรียกญาติ “ลุง” ลักษณะเช่นนี้ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีจากถ้อยคำให้เกียรติดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นกลุ่มตัวอย่างมิได้กล่าวถึงสาเหตุอันเป็นที่มาของการเลือกใช้ชื่อนุภาคท้ายประโยคและคำเรียกขาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหน่วยทางภาษาดังกล่าวถือเป็นหลักพื้นฐานที่สมาชิกในสังคมวัฒนธรรมไทยทุกคนควรยึดถือและนำมาใช้อยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า

### 3.1.2 การผ่อนเจตนา

การปฏิเสธการขอร้องนับได้ว่าเป็นวัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนาไม่มากนักน้อย ดังนั้นเพื่อให้ระดับของความรุนแรงในการปฏิเสธมีระดับลดน้อยลง ผู้ปฏิเสธจึงได้เลือกใช้กลวิธีทางภาษาบางประเภทเพื่อทำให้ความรุนแรงของการ

กล่าวปฏิเสธมีน้ำหนักลดหรือเบาลง ทดแทนการเอ่ยถ้อยคำการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาด้วยวิธีการใช้คำลดการละเมิดความเป็นส่วนตัวและการกล่าวคำขออนุญาตร่วมกับถ้อยคำการปฏิเสธ โดยกลวิธีทางภาษาที่พบประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

กลวิธีย่อยที่ 1 การใช้คำศัพท์ลดระดับการละเมิด

คำศัพท์ที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้เพื่อให้ถ้อยคำของวัจนกรรมการปฏิเสธการขอร้องต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละข้อมีน้ำหนักความรุนแรงลดน้อยลงกว่าการกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งหากผู้ปฏิเสธไม่ได้เลือกใช้ถ้อยคำเหล่านี้ร่วมกับการเอ่ยถ้อยคำปฏิเสธ ก็จะทำให้การปฏิเสธดังกล่าวมีลักษณะห้วนและสื่อถึงความไม่สุภาพได้ โดยถ้อยคำดังกล่าวนี้ ได้แก่ รูปแสดงอรรถาณูเคราะห์ต่าง ๆ เช่น “อาจ” “อาจจะ” “น่าจะ” “คง” “คงจะ” เป็นต้น ซึ่งเป็นรูปแสดงการกลบเกลื่อนในภาษาไทย (กฤษดาพรรณ หงส์ลดาธรรม และธีรบุษ โสศุภวิษ, 2551, น. 140) ถ้อยคำเหล่านี้สามารถช่วยทำให้ลดระดับความสูญเสียหน้า (face lost) ที่เกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธลงได้ โดยบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 145) เรียกกลวิธีทางภาษาที่ทำหน้าที่เช่นนี้ว่าการใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน (hedges) ตัวอย่างเช่น

(7) “คงพาออกไปไม่ได้”

(8) “ผมน่าจะไปซื้อให้ป่าไม่ได้”

จากตัวอย่างที่ (7)-(8) ปรากฏการใช้ “คง” และ “น่าจะ” ตามลำดับ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้ร่วมกับการกล่าวถ้อยคำในการปฏิเสธการขอร้องโดยคำเหล่านี้ช่วยทำหน้าที่ในการลดอัตราความรุนแรงของการปฏิเสธให้มีน้ำหนักลดน้อยลง ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบางส่วนกล่าวว่าหากตนกล่าวปฏิเสธโดยปราศจากถ้อยคำดังกล่าว ก็อาจทำให้มีลักษณะห้วนจนเกินไป เช่น “พาออกไปไม่ได้” ในตัวอย่างที่ (7) และ “ผมไปซื้อให้ป่าไม่ได้” ในตัวอย่างที่ (8) ดังนั้นการนำ “คง” และ “น่าจะ” มาใช้กับถ้อยคำทั้งสองทำให้ความรุนแรงหรือน้ำหนักของวัจนกรรมการปฏิเสธมีระดับผ่อนลง เนื่องจากคำประเภทดังกล่าวแสดงถึงการกลบเกลื่อนเจตนา (performative hedges) (Brown & Levinson, 1987, p. 147) เพื่อให้เกิดความไม่แน่ใจว่าที่จริงแล้วผู้ปฏิเสธกำลังกล่าวปฏิเสธหรือไม่ นอกจากนี้ยังสื่อให้เห็นถึงการทำให้ดูไม่มีน้ำใจหรือไม่เอื้อเฟื้อลดน้อยลงอีกด้วย ซึ่งย่อมทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกถึงการสูญเสียหน้าจากการถูกปฏิเสธน้อยกว่าการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา

## กลวิธีย่อยที่ 2 การขออนุญาต

การขออนุญาตเป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้เพื่อลดระดับความรุนแรงของการปฏิเสธ การขอร้องแทนการกล่าวถ้อยคำปฏิเสธโดยตรงไปตรงมา โดยผู้ปฏิเสธเอ่ยถ้อยคำ ได้แก่ “ขอ” และ “ขออนุญาต” ต่อผู้ถูกปฏิเสธในการปฏิเสธการขอร้องทั้งการปฏิเสธแบบตรงและโดยอ้อม ลักษณะเช่นนี้จะช่วยทำให้การสื่อเจตนาในการปฏิเสธอ่อนเบาลง เนื่องจากผู้ปฏิเสธได้แสดงความสุภาพโดยการขอความยินยอมในการปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธแทนการกล่าวปฏิเสธโดยตรง ตัวอย่างเช่น

(9) “...แต่ตอนเนี่ยยังทำให้ไม่ได้จริง ๆ ขอรีบออกไปทำธุระอิงก่อน”

(10) “หนูก็เลยขออนุญาตที่จะปฏิเสธรับฝากนะคะ...”

จากตัวอย่างที่ (9)-(10) แสดงให้เห็นการเอ่ยถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาขออนุญาตในการปฏิเสธการขอร้อง โดยตัวอย่างที่ (9) เป็นการกล่าวโดยอ้อม ในขณะที่ตัวอย่างที่ (10) เป็นการปฏิเสธโดยตรง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเลือกใช้ถ้อยคำดังกล่าวช่วยทำหน้าทีลดความรุนแรงที่เกิดขึ้น เนื่องจากการกล่าวปฏิเสธนั้นมีลักษณะคุกคามหน้าและอาจนำมาซึ่งความขุ่นเคืองใจต่อกัน ดังนั้นการกล่าวคำ “ขอ” หรือ “ขออนุญาต” ร่วมกับถ้อยคำแสดงการปฏิเสธจะก่อให้เกิดความรู้สึกดีมากกว่าการปฏิเสธแบบห้วน นอกจากนี้ถ้อยคำดังกล่าวยังแฝงนัยของการขอภัยและคาดหวังไว้ในใจว่าจะได้รับการให้อภัยจากผู้ถูกปฏิเสธอีกด้วย เฮอร์ริงเกอร์ (Heringer, 1972) ได้อธิบายการใช้ภาษาในการทำงานนี้ว่าเป็นการลดระดับความรุนแรงในการสื่อเจตนาด้วยการใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะที่ว่า ผู้พูดเอ่ยคำขออนุญาตก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาของตนออกไป เช่น If you'll allow me, I declare the meeting open.

### 3.1.3 การชี้แจงเหตุผล

การได้รับการปฏิเสธโดยไม่ได้มีการชี้แจงถึงที่มาหรือสาเหตุของการปฏิเสธนั้นย่อมสร้างความไม่พึงพอใจต่อผู้ถูกปฏิเสธเนื่องจากการกระทำที่คุกคามหน้า ดังนั้นเมื่อใดที่มีการปฏิเสธผู้ปฏิเสธจึงมักมีการอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นอันเป็นที่มาของการปฏิเสธ โดยมีลักษณะเป็นการกล่าวอ้างถึงสิ่งต่าง ๆ ที่คาดว่าผู้ถูกปฏิเสธมีความรู้ร่วมกันหรือต่างฝ่ายต่างทราบกันเป็นอย่างดีแล้วเกี่ยวกับสิ่งที่นำมาอ้างถึงหรือสิ่งทีอาจเป็นผลกระทบตามมา ซึ่งบราวน์และเลวินสันได้กล่าวถึงการชี้แจงวิธีทางภาษาเช่นนี้ว่ามีลักษณะเป็นการแสดงความรู้ร่วมกัน (presuppose H's knowledge) (Brown & Levinson, 1987, p. 124) ซึ่งจะช่วยให้

ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความเข้าใจในเหตุผลความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธและช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธ ทั้งนี้พบการให้เหตุผลประกอบการปฏิเสธ 3 กลวิธีย่อย ได้แก่

#### กลวิธีย่อยที่ 1 การกล่าวอ้างถึงข้อจำกัด

กลวิธีการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัดเป็นการให้เหตุผลต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการกล่าวอ้างถึงสาเหตุที่เป็นข้อจำกัดส่วนบุคคลที่ทำให้ผู้ปฏิเสธจำเป็นต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้ปฏิเสธนำมากล่าวอ้างส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับภาระหรือหน้าที่การทำงาน การมีเวลาจำกัด การด้อยความรู้หรือความสามารถ เป็นต้น ซึ่งสังเกตได้จากตัวอย่างด้านล่างนี้

(11) “ยาย หนูต้องไปทำงานนะ เนี่ยยายฝันแบบเนี่ยเป็นการต่อชีวิตให้หนู...” (อ้างถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับภาระ/หน้าที่การทำงาน)

(12) “อาน้อยคะ หนูซ่อมทีวีไม่เป็น แล้วหนูก็ไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับเครื่องใช้ไฟฟ้าอะไรด้วย” (อ้างถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับความรู้/ความสามารถ)

จากตัวอย่างที่ (11) ผู้ปฏิเสธได้ชี้แจงเหตุผลของการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์การขอร้องไม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธออกจากบ้าน เนื่องจากเกรงว่าผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับอันตรายเหมือนกับที่ปรากฏในความฝันที่เกิดขึ้นเมื่อคืนที่ผ่านมา โดยจะเห็นว่าผู้ปฏิเสธชี้แจงเหตุผลโดยการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัดของตนเองเกี่ยวกับภาระหรือหน้าที่การทำงาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิเสธคาดว่าผู้ถูกปฏิเสธเองก็ทราบเป็นอย่างดีถึงประเด็นนี้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงมีความจำเป็นต้องเดินทางออกจากบ้านและเป็นที่มาของการปฏิเสธความหวังดี สำหรับตัวอย่างที่ (12) ปรากฏการชี้แจงเหตุผลของการปฏิเสธโดยการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยผู้ปฏิเสธเห็นว่าตัวผู้ถูกปฏิเสธเองก็น่าจะทราบดีว่าตนเองไม่มีความรู้หรือความสามารถในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากเป็นเพียงเด็กผู้หญิง อย่างไรก็ตาม การอธิบายเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงสาเหตุของการปฏิเสธจะทำให้ความชุ่มเคืองภายในใจที่มีต่อการปฏิเสธมีระดับลดน้อยลง ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าเหตุผลของการเลือกใช้กลวิธีนี้เนื่องจากเป็นความจริงดังที่ได้นำมากล่าวอ้างทั้งสิ้น ได้แก่ การติดภารกิจงาน และการไม่มีความสามารถด้านการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า

#### กลวิธีย่อยที่ 2 การอ้างอิงบุคคลอื่น

การชี้แจงเหตุผลโดยการอ้างอิงบุคคลอื่นนั้นมีลักษณะที่ผู้ปฏิเสธนำบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องต่อชีวิตของตนมากล่าวอ้างเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับถ้อยคำการปฏิเสธของตนเองและทำให้ผู้ถูกปฏิเสธยอมรับกับเหตุผลที่นำมากล่าวอ้าง โดยกลุ่มบุคคลที่ถูกนำมา

กล่าวอ้างในการศึกษานี้ นั้นมักเป็นบุคคลที่มีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของผู้ถูกปฏิเสธแถมมุดมหนึ่ง เช่น พ่อแม่/ผู้ปกครอง ลูก/หลาน แพทย์ประจำตัว เป็นต้น ลองดูตัวอย่างต่อไปนี้

(13) “ชื่อนี้จะดีอยู่แล้ว แล้วอีกอย่างนี่คนที่ตั้งให้ก็คือพ่อแม่ของเรา” (อ้างอิงพ่อแม่/ผู้ปกครอง)

(14) “... คือยายต้องมีการตรวจน้ำตาลนะ หมอเค้าห้ามกินนั้นโน้นนี่ แล้วเนี่ยยายกินไม่ได้”

(อ้างอิงแพทย์)

ตัวอย่างที่ (13) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธการเปลี่ยนชื่อ เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธประสบกับความโชคร้ายมาโดยตลอดในช่วงเวลาที่ผ่านมานี้ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิเสธไม่ได้เห็นด้วยกับวิธีการดังกล่าว จึงได้ชี้แจงเหตุผลโดยการกล่าวอ้างถึงพ่อและแม่ซึ่งเป็นผู้ตั้งชื่อให้ โดยหากผู้ปฏิเสธตัดสินใจเปลี่ยนชื่อก็จะทำให้มีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคลทั้งสองได้ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ผู้ถูกปฏิเสธก็ยอมรับเป็นอย่างดี ในขณะที่ตัวอย่างที่ (14) มาจากสถานการณ์การฝากชื่อมะเร็งขึ้นก ผู้ปฏิเสธได้กล่าวปฏิเสธการรับฝากชื่อเนื่องจากตนไม่ต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธรับภาระหนักดังกล่าวและไม่เห็นด้วยว่าสิ่งนี้จะช่วยลดระดับน้ำตาลในเลือดได้อย่างแท้จริง (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงได้ให้เหตุผลโดยการกล่าวอ้างอิงถึงแพทย์ประจำตัวของผู้ถูกปฏิเสธ โดยคาดหวังว่าการกล่าวอ้างอิงถึงบุคคลดังกล่าวจะสามารถทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเชื่อและปฏิบัติตาม ซึ่งผู้ถูกปฏิเสธเองก็ตระหนักเป็นอย่างดีว่าบุคคลดังกล่าวต้องไม่เห็นด้วยเช่นกันว่าการรับภาระขึ้นกจะช่วยทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดมีค่าลดลงได้ อย่างไรก็ดี การเลือกใช้กลวิธีนี้นอกจากเพื่อแสดงความสุภาพและหลีกเลี่ยงการปฏิเสธโดยตรงได้แล้วยังเป็นการเพิ่มน้ำหนักของเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับกับการถูกปฏิเสธได้

อนึ่ง การชี้แจงเหตุผลนั้นอาจปรากฏการใช้เพียงกลวิธีเดียว เช่น “ยา หนูไปไม่ได้ หนูติดเรียน” หรือหลายกลวิธีร่วมกัน เช่น “เพราะว่าเป็ลเองก็ซัปรถไม่เป็น<sup>1</sup>...แล้วก็ถ้าไปส่งลูกของอานอมจะว่าเป็ลได้<sup>2</sup>” แสดงการเลือกใช้การชี้แจงเหตุผลย่อย 2 กลวิธีร่วมกัน นั่นคือการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัดและการอ้างอิงบุคคลอื่นตามลำดับ

### 3.1.4 การเสนอแนวทางแก้ไข

การนำเสนอแนวทางแก้ไขคือกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธนำมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนมีได้เพียงแต่กล่าวปฏิเสธเพื่อให้ตนเองพ้นภาระจากการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น แต่ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงน้ำใจโดยการพยายามเสนอแนะแนวทางเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่

ต้องการ แม้ว่าสิ่งที่ได้นำเสนอไปนั้นอาจไม่ตรงกับเจตนาที่แท้จริงในเบื้องต้นของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ถึงอย่างไรแนวทางที่ได้นำเสนอให้ก็ล้วนแสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีของผู้ปฏิเสธ ทั้งสิ้น ซึ่งบราวน์และเลวินสันมองว่าลักษณะดังกล่าวนี้เป็นการเสนอให้ความร่วมมือต่อผู้ฟัง แต่ด้วยวิธีการอื่น ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการหน้าด้านลบ (negative-face wants) ของผู้ฟังที่ไม่ต้องการให้ผู้หนึ่งผู้ใดเข้ามาขัดขวาง จำกัดเสรีภาพทางความคิดหรือการกระทำบางสิ่งบางอย่าง (Brown & Levinson, 1987, p. 125) ลองพิจารณาจากกลวิธีย่อย ทั้ง 2 กลวิธีดังต่อไปนี้

### กลวิธีย่อยที่ 1 การชี้แนวทางให้ปฏิบัติ

การชี้แนวทางให้ปฏิบัติหมายถึงถ้อยคำที่มีลักษณะที่ผู้ปฏิเสธพยายามให้การช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการให้คำแนะนำหรือการนำเสนอทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธได้พิจารณาตัดสินใจว่าจะกระทำตามสิ่งที่ได้นำเสนอไปหรือไม่ ทั้งนี้ผู้ถูกปฏิเสธมีอิสระอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจด้วยตนเองโดยที่ผู้ปฏิเสธไม่ได้บีบบังคับ ชี้นำหรือกำหนดทางเลือกให้แต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น

(15) “อย่าลองปรึกษาที่บ้านก่อนดีมัย ลองคิดดี ๆ ก่อน คือลูกเค้าก็ไม่อยากให้ยาไปหรอก ยาอย่าคิดว่าตัวเองเป็นภาระ” (การแนะนำ)

(16) “...คือถ้าไม่ได้ปวดมากก็ไม่จำเป็นต้องซื้อก็ได้ยาย ไปซื้ออย่างอื่นดีกว่าหรือไม่ก็ไปหาหมอ มัยตรวจคลินิก” (การเสนอทางเลือก)

ตัวอย่างที่ (15) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธการขอร้องให้พาไปส่งที่บ้านพักคนชรา ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิเสธรู้สึกไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธร้องขอ ดังนั้นจึงไม่ประสงค์ทำตามและได้เลือกกล่าวแนะนำต่อผู้ถูกปฏิเสธแทนการปฏิเสธว่าให้ผู้ถูกปฏิเสธพูดคุยหรือปรึกษาหารือกับสมาชิกภายในครอบครัวก่อนที่จะตัดสินใจดังกล่าว เช่นเดียวกันกับที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (16) ผู้ปฏิเสธกล่าวปฏิเสธการรับฝากซื้อยาชุดแก้ปวดเนื่องจากไม่เห็นด้วยกับวิธีการรักษาดังกล่าว (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์) โดยได้เสนอทางเลือกต่อผู้ถูกปฏิเสธว่าให้ซื้อเป็นยาประเภทอื่นหรือไม่ก็เดินทางไปพบแพทย์เพื่อให้แพทย์ทำการวินิจฉัยที่คลินิกแทนการรับประทานยาชุดแก้ปวด อย่างไรก็ตามก็ตีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้อยู่ในดุลพินิจของผู้ถูกปฏิเสธทั้งสิ้นว่าจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติตามแนวทางใด ผู้ปฏิเสธไม่ได้บีบบังคับแต่อย่างใดโดยสังเกตได้จากการเลือกใช้รูปประโยคคำถาม “มัย”



กลวิธีการเสนอทางเลือกนั้นมีความแตกต่างจากการแนะนำ เนื่องจากเป็นการนำเสนอแนวทางแก้ไขมากกว่าหนึ่งทางเลือก นอกจากนี้ทั้งสองกลวิธีดังกล่าวยังมีความแตกต่างจากกลวิธีการช่วยเหลือรูปแบบอื่นตรงที่ผู้ปฏิเสธมีเจตนาในการสื่อสารเพียงเพื่อเสนอแนะแนวทางเท่านั้น ในขณะที่การให้ความช่วยเหลือรูปแบบอื่นซึ่งจะได้กล่าวถึงด้านล่างนี้มีลักษณะที่ผู้ปฏิเสธไม่เพียงเสนอแนะแนวทางหากแต่มีนัยในทำนองที่ว่าตนจะดำเนินการให้การช่วยเหลือด้วยตนเองอีกด้วย

### กลวิธีย่อยที่ 2 การให้ความช่วยเหลือรูปแบบอื่น

กลวิธีนี้มีลักษณะเป็นการที่ผู้ปฏิเสธขอเสนอตัวเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อผู้ถูกปฏิเสธในรูปแบบอื่น เพื่อเป็นการทดแทนที่ตนไม่สามารถกระทำตามการขอร้องตามที่ต้องการได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงแสดงความมีน้ำใจต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการเสนอตัวเพื่อให้ความช่วยเหลือรูปแบบอื่น ลองพิจารณาจากตัวอย่างด้านล่างนี้

(17) “มันอันตราย ไม่ให้กิน ถ้าจะกินก็เดี๋ยวจะพาไปหาหมอให้จัดยามาให้”

(18) “หนูไม่มีรถบรรทุกที่ไป ขอปฏิเสธนะคะ แต่ถ้าให้เรียกช่างให้ก็บอกได้”

จากตัวอย่างที่ (17) ผู้ปฏิเสธได้ปฏิเสธการรับฝากซื้อยาชุดแก้ปวดให้กับผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธได้แสดงความมีน้ำใจต่อผู้ถูกปฏิเสธเพื่อเป็นการทดแทนการปฏิเสธดังกล่าวโดยการเสนอตัวให้การช่วยเหลือรูปแบบอื่น นั่นคือการอาสาพาผู้ถูกปฏิเสธไปพบแพทย์เพื่อเข้ารับการวินิจฉัย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิเสธเชื่อว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมมากกว่าการซื้อยาดังกล่าวมารับประทานด้วยตนเอง ส่วนที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (18) ผู้ปฏิเสธกล่าวปฏิเสธการขอร้องให้ช่วยนำโทรทัศน์ไปซ่อม โดยให้เหตุผลเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านยานพาหนะ แต่เพื่อไม่ให้เป็นการปฏิเสธแบบไม่มีเยื่อใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งอาจมีลักษณะไม่สุภาพ ผู้ปฏิเสธจึงได้เสนอให้ความช่วยเหลือรูปแบบอื่นเป็นการทดแทนนั่นคือการอาสาติดต่อช่างเพื่อเข้ามาตรวจสอบความผิดปกติของโทรทัศน์ดังกล่าว สำหรับสาเหตุที่เลือกตอบเช่นนี้เป็นเพราะว่าผู้ปฏิเสธเห็นว่าหากตนไม่หยาบคายความช่วยเหลืออื่นใดเลยอาจดูเป็นการปฏิเสธแบบห้วนและแล้งน้ำใจมากจนเกินไป อย่างไรก็ตาม จากการเลือกใช้ “ถ้า” และ “แต่ถ้า” ในตัวอย่างทั้งสองข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้มีเจตนาบีบบังคับให้ผู้ถูกปฏิเสธต้องกระทำตามที่ได้เสนอ แต่ผู้ถูกปฏิเสธสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองได้อย่างอิสระ

### 3.1.5 การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง

กลวิธีนี้คือการที่ผู้ปฏิเสธแสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการพยายามทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกพึงพอใจด้วยการแสดงความสนใจ/ห่วงใย และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถูกปฏิเสธ ตลอดจนการใช้วัจนกรรมที่เป็นไปตามคาดของผู้ถูกปฏิเสธ ทั้งนี้เพื่อบรรเทาหรือลดระดับความขุ่นเคืองที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธ นอกจากนี้ยังทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันคงไว้ดังเดิมและดำเนินต่อไปในอนาคตได้อย่างราบรื่น กลวิธีที่ผู้ปฏิเสธนิยมนำมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนได้ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ถูกปฏิเสธนั้นพบว่ามี 4 ประเภท ได้แก่

#### กลวิธีย่อยที่ 1 การแสดงความสนใจหรือห่วงใย

การให้ความสนใจหรือแสดงออกถึงความห่วงใยที่ผู้ปฏิเสธมอบให้กับผู้ถูกปฏิเสธนั้นส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่อผู้ถูกปฏิเสธ แม้ว่าตนจะถูกปฏิเสธจากการขอร้องแต่ผู้ปฏิเสธยังคงให้ความสนใจหรือแสดงถึงความห่วงใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ จึงทำให้ความโกรธเคืองอันเนื่องมาจากการถูกปฏิเสธมีโอกาสลดระดับให้น้อยลง บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 106) ได้กล่าวถึงกลวิธีการใช้ภาษาในลักษณะนี้ว่าเป็นการเน้นความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

- (19) “ยายปวดตรงไหน ยายเป็นอะไรหรือเปล่า ทำไมยายถึงอยากได้ยาชุดแก้ปวดนี้”
- (20) “เตี้ยวโทรเรียกช่างมานะ ... ก็อย่าไปทำ เตี้ยวจะสิ้นลม”

จากตัวอย่างที่ (19) ช่างต้นเป็นการปฏิเสธการรับฝากซื้อยาชุดแก้ปวด ผู้ปฏิเสธได้แสดงความสุภาพต่อผู้ถูกปฏิเสธโดยการเอ่ยถ้อยคำที่แสดงถึงความสนใจหรือห่วงใยผ่านการสอบถามถึงอาการเจ็บป่วยของผู้ถูกปฏิเสธ ส่วนในตัวอย่างที่ (20) มาจากสถานการณ์การปฏิเสธเพื่อให้ผู้ปฏิเสธช่วยซ่อมท่อน้ำประปาที่ชำรุด ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธได้แสดงความสนใจหรือห่วงใยในตัวของผู้ถูกปฏิเสธโดยการกล่าวเตือนไม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำการใด ๆ ระหว่างรอช่างประปา เนื่องจากอาจทำให้ได้รับอันตรายจากการลื่นหกล้มได้ การเลือกใช้กลวิธีนี้จะช่วยให้รู้สึกดีเนื่องจากสื่อให้เห็นถึงการคำนึงถึงหน้าด้านบวก (positive politeness) ของผู้ถูกปฏิเสธด้วยการที่ผู้ปฏิเสธได้แสดงให้เห็นว่าตนสนใจและห่วงใยในความปลอดภัยของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกเป็นห่วงเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ถูกปฏิเสธที่อาจเกิดขึ้น

### กลวิธีย่อยที่ 2 การให้คำมั่นหรือสัญญา

กลวิธีนี้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดี และเกิดความสบายใจ โดยการกล่าวให้คำมั่นหรือสัญญากับผู้ถูกปฏิเสธเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รู้สึกคลายความกังวลใจในความห่วงใยที่มีต่อผู้ปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น

(21) “ยายมันความฝืนเนาะ มันอาจจะไม่เป็นจริงก็ได้ แต่ว่าหนูจะดูแลตัวเองให้ดี ขับรถอะไรก็ระวัง”

(22) “แอมจะพยายามดูแลตัวเองให้ดี แล้วจะกลับมาในตอนเย็นค่ะ”

จากตัวอย่างที่ (21) มาจากการปฏิเสธการขอให้เปลี่ยนชื่อ ภายหลังจากที่ผู้ปฏิเสธได้เอ่ยถ้อยคำเพื่อแสดงการปฏิเสธเกี่ยวกับความเชื่อที่ผู้ถูกปฏิเสธเชื่อว่าหากเปลี่ยนชื่อแล้วจะทำให้ผู้ปฏิเสธพ้นจากความโชคร้ายต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธคลายความกังวลใจต่ออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้ปฏิเสธจึงได้ให้คำมั่นหรือสัญญาว่าตนจะดูแลตัวเองและเพิ่มความระมัดระวังในการขับขี่ยานพาหนะ ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกสบายใจและลดระดับความห่วงใยที่มีต่อผู้ปฏิเสธมากขึ้น และในตัวอย่างที่ (22) ผู้ปฏิเสธได้กล่าวให้คำมั่นหรือสัญญาว่าตนจะพยายามดูแลตนเองเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังให้คำมั่นหรือสัญญาอีกว่าจะกลับมาพบกับผู้ถูกปฏิเสธในช่วงเย็น กลวิธีการให้คำมั่นหรือสัญญานี้สอดคล้องกับกลวิธีการเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร (offer, promise) ของบราวน์และเลวินสัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้พูดที่ต้องการเสริมความต้องการทางด้านบวกของผู้ฟังที่ปรารถนาให้อีกฝ่ายยอมรับในความเชื่อของตน จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต่างมีเหตุผลในการเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อต้องการให้คู่สนทนารู้สึกหมดห่วงจากสิ่งที่เป็นกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ปฏิเสธ

### กลวิธีย่อยที่ 3 การขอโทษ

การกล่าวคำขอโทษถือเป็นวัจนกรรมที่ช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดี เนื่องจากเป็นการสื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าตนรู้สึกผิดและเสียใจที่ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธได้ (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, 2553, น. 47) ดังนั้นเพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกดังกล่าวผู้ปฏิเสธจึงได้กล่าวคำขอโทษเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับรู้และให้อภัยกับสิ่งที่ตนไม่สามารถกระทำให้ได้ (Brown & Levinson, 1987, p. 189) ตัวอย่างเช่น

(23) “ขอโทษครับ ผมไม่ว่างจริง ๆ...”

(24) “ขอโทษด้วยค่ะ ลุงอ้อดเพราะว่าพรุ่งนี้หนูติดธุระ...”

จากตัวอย่างที่ (23) และ (24) ข้างต้นแสดงให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษในกรณีการปฏิเสธการพาไปพบแพทย์ตามการนัดหมาย โดยทั้งสองตัวอย่างนั้นผู้ปฏิเสธต่างเอ่ยถ้อยคำขอโทษเนื่องจากข้อจำกัดด้านภารกิจงาน จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถกระทำตามการขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธได้ ทั้งนี้ผู้ปฏิเสธได้เลือกกล่าวขอโทษเพื่อขออภัยที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอร้องได้ จึงทำให้รู้สึกว่าได้กระทำความผิดหรือประพฤติน่าไม่เหมาะสมต่อผู้ถูกปฏิเสธที่ได้กล่าวปฏิเสธ ซึ่งการขอโทษถือเป็นสิ่งที่พึงกระทำหากผู้พูดรู้สึกว่าได้กระทำความผิดบางอย่างผิดพลาดหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (Abbas et al., 2019, p. 197)

#### กลวิธีย่อยที่ 4 การขอขอบคุณ

การขอขอบคุณในงานวิจัยนี้เกิดขึ้นโดยเฉพาะกับสถานการณ์ที่ผู้ถูกปฏิเสธขอร้องให้ผู้ปฏิเสธเปลี่ยนชื่อเพื่อให้หลุดพ้นจากการประสบกับโรคภัยไข้เจ็บและความโชคร้ายต่าง ๆ และสถานการณ์การขอร้องไม่ให้ออกจากบ้าน เพราะเกรงว่าจะประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากทั้งสองสถานการณ์เป็นการปฏิเสธต่อความปรารถนาดีของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นเมื่อจำเป็นต้องปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจึงได้กล่าวขอขอบคุณเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีที่อย่างน้อยผู้ปฏิเสธได้เห็นและเข้าใจในความปรารถนาดีที่ตนต้องการมอบให้กับผู้ถูกปฏิเสธอย่างจริงจัง แม้ที่สุดแล้วผู้ปฏิเสธจะไม่ได้ปฏิบัติตามความปรารถนาดีดังกล่าวก็ตาม รวมถึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธที่ได้ให้ความหวังดีโดยการแนะนำหรือตักเตือนต่อตนอีกด้วย (Brown & Levinson, 1987, p. 210) ซึ่งเห็นได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

(25) “แต่หนูคิดว่ามันอาจจะเป็นเพราะหนูไม่ระวังเองแล้วหนูก็ประมาณมากกว่า แต่ก็ขอบคุณป้าเปียบที่แนะนำให้หนูเปลี่ยนชื่อคะ”

(26) “ไม่เป็นไรหรอกมั่งปู่ ก็ขอบคุณที่เตือน จะระวังตัวให้ดีที่สุด”

จากตัวอย่างที่ (25) แสดงให้เห็นถ้อยคำการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์การขอร้องให้เปลี่ยนชื่อ ผู้ปฏิเสธไม่ประสงค์จะกระทำตามการขอร้องดังกล่าวเนื่องจากเห็นว่าความโชคร้ายที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีสาเหตุมาจากความประมาทของตนเองมากกว่า อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ปฏิเสธจะปฏิเสธความหวังดีก็ตาม ผู้ปฏิเสธก็ยังได้แสดงความสุภาพโดยการกล่าวขอขอบคุณในความปรารถนาดีที่มอบให้ ส่วนตัวอย่างที่ (26) ซึ่งมาจากสถานการณ์เดียวกันกับตัวอย่างที่ (25) ผู้ปฏิเสธกล่าวขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธที่แสดงความหวังดีต่อตนเอง แต่ด้วยเหตุผลส่วนบุคคลจึงทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนชื่อได้ตามคำขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิเสธก็ได้กล่าวขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธที่ตักเตือนด้วยความปรารถนาดี สำหรับเหตุผลของ

การเลือกใช้กลวิธีการขอขอบคุณนั้นกลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลว่าเนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธแสดงความหวังดีกับตน ดังนั้นจึงต้องกล่าวคำขอบคุณต่อความปรารถนาที่ตั้งกล่าว

### 3.1.6 การหยอกล้อหรือการพูดติดตลก

การหยอกล้อหรือการพูดติดตลกนั้นเมื่อนำมาใช้ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ในบางกรณีจะช่วยทำให้บรรยากาศอันตึงเครียดกลับกลายเป็นสิ่งที่สร้างความขบขันให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงได้เลือกใช้กลวิธีนี้โดยมีเจตนาเพื่อทำให้ระดับความรุนแรงในการคุกคามต่อหน้าของผู้ร่วมสนทนาหรือความขุ่นเคืองใจต่อกันที่เกิดขึ้นจากการถูกปฏิเสธเบาลง (Brown & Levinson, 1987, p. 124) นอกจากนี้ยังช่วยให้สัมพันธ์ภาพระหว่างทั้งสองฝ่ายยังคงดำเนินไปได้ด้วยดีต่อไป ตัวอย่างเช่น

(27) “คุณยาย ช่วงนี้หนูก็ไม่มียังค์ หนูกินแกลบเหมือนกันเนี่ย”

(28) “โห ยายครับไม่ต้องซ่อมหรอก ที่วิมันก็เนี่ย ร่อแรมมากแล้วเนาะ อายุก็ไล่ ๆ กันเลยเนี่ย คนดูกับทีวีเนี่ย”

จากตัวอย่างที่ (27) ผู้ถูกปฏิเสธขอยืมเงินจากผู้ปฏิเสธเพื่อนำไปซื้อเก้าอี้หวาย โดยผู้ปฏิเสธได้กล่าวปฏิเสธในลักษณะหยอกล้อหรือติดตลกเพื่อให้การปฏิเสธมีลักษณะผ่อนคลายความรุนแรงลง ซึ่งจะช่วยให้กระทบกระเทือนต่อการคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธน้อยกว่าการปฏิเสธแบบตรง ขณะที่ในตัวอย่างที่ (28) ผู้ปฏิเสธได้กล่าวปฏิเสธการนำโทรทัศน์ไปซ่อม โดยให้เหตุผลว่าโทรทัศน์อยู่ในสภาพเก่าแล้ว จากนั้นได้ใช้ถ้อยคำเชิงหยอกล้อหรือติดตลกในทำนองเปรียบเทียบระหว่างอายุการใช้งานโทรทัศน์กับอายุของผู้ถูกปฏิเสธซึ่งคาดว่าน่าจะมีอายุไล่เลี่ยกัน ซึ่งลักษณะเช่นนี้ช่วยทำให้ลดความตึงเครียดของบรรยากาศในการปฏิเสธลงได้ ทั้งนี้จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้กลวิธีนี้มักเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเป็นคนชอบสร้างความสนุกสนานและชอบกระเซ้าเย้าแหย่ผู้อื่นที่ตนมีความสนิทสนมคุ้นเคยด้วย

### 3.2 อัตราความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

#### ตารางที่ 1

อัตราความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

กลวิธีความสุภาพ	รูปแบบความสัมพันธ์		
	ครอบครัว	เพื่อนบ้าน	คนรู้จัก
<b>กลวิธีหลักที่ 1 การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ</b>	<b>396 (45.0%)</b>	<b>742 (58.8%)</b>	<b>580 (54.6%)</b>
- การใช้อุณฺภาคท้ายประโยคแสดงการให้เกียรติ	116 (13.2%)	376 (29.8%)	357 (33.6%)
- การใช้คำเรียกขานแสดงการให้เกียรติ	280 (31.8%)	366 (29.0%)	223 (21.0%)
<b>กลวิธีหลักที่ 2 การผ่อนเจตนา</b>	<b>10 (1.1%)</b>	<b>24 (1.9%)</b>	<b>20 (1.9%)</b>
- การใช้คำศัพท์ลดระดับการละเมิด	2 (0.2%)	13 (1.0%)	18 (1.7%)
- การขออนุญาต	8 (0.9%)	11 (0.9%)	2 (0.2%)
<b>กลวิธีหลักที่ 3 การชี้แจงเหตุผล</b>	<b>231 (26.1%)</b>	<b>278 (22.1%)</b>	<b>264 (24.8%)</b>
- การกล่าวอ้างถึงข้อจำกัด	219 (24.8%)	258 (20.5%)	250 (23.5%)
- การอ้างอิงบุคคลอื่น			
* การระบุผู้ถูกกล่าวอ้างอย่างชัดเจน	10 (1.1%)	19 (1.5%)	13 (1.2%)
* การใช้สรรพนามบุรุษ	2 (0.2%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
<b>กลวิธีหลักที่ 4 การเสนอแนวทางแก้ไข</b>	<b>166 (18.8%)</b>	<b>161 (12.8%)</b>	<b>133 (12.5%)</b>
- การชี้แนวทางให้ปฏิบัติ			
* การแนะนำ	98 (11.1%)	105 (8.3%)	96 (9.0%)
* การเสนอทางเลือก	7 (0.8%)	5 (0.4%)	5 (0.5%)
- การช่วยเหลือรูปแบบอื่น	61 (6.9%)	51 (4.1%)	32 (3.0%)
<b>กลวิธีหลักที่ 5 การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง</b>	<b>74 (8.4%)</b>	<b>53 (4.2%)</b>	<b>65 (6.2%)</b>
- การสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง	28 (3.2%)	17 (1.3%)	11 (1.0%)
- การให้คำมั่น/สัญญา	41 (4.7%)	19 (1.5%)	24 (2.3%)
- การขอโทษ	3 (0.3%)	12 (1.0%)	26 (2.5%)
- การขอบคุณ	2 (0.2%)	5 (0.4%)	4 (0.4%)
<b>กลวิธีหลักที่ 6 การหยอกล้อ/พูดติดตลก</b>	<b>5 (0.6%)</b>	<b>3 (0.2%)</b>	<b>0 (0.0%)</b>
<b>รวม</b>	<b>882 (100%)</b>	<b>1,261 (100%)</b>	<b>1,062 (100%)</b>

จากตารางที่ 1 ข้างต้นแสดงให้เห็นกลวิธีความสุภาพที่กลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้เมื่อต้องปฏิบัติราชการขอเรื่องต่อผู้สูงอายุ ซึ่งแบ่งเป็น 6 กลวิธีหลัก โดยภาพรวมจะเห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นมีแนวโน้มในการเลือกใช้กลวิธีการใช้ถ้อยคำให้เกียรติในอัตราความถี่ค่อนข้างมากทั้งสามรูปแบบความสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางภาษาของโครงสร้างประโยคในภาษาไทย เช่น คำเรียกขานซึ่งทำหน้าที่เป็นประธานของประโยค และคำลงท้ายที่ช่วยให้ถ้อยคำฟังดูนุ่มนวล น่าฟัง (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2556) รวมถึงค่านิยมของสังคมวัฒนธรรมไทยที่ให้ความสำคัญกับการยกย่องให้เกียรติต่อผู้อาวุโสกว่า (สุพัตรา สุภาพ, 2536, น. 65) จึงทำให้ปรากฏความถี่ในการใช้มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการใช้กลวิธีนี้ตามรูปแบบความสัมพันธ์พบว่าการใช้อนุภาคท้ายประโยคเป็นกลวิธีที่พบมากที่สุดในรูปแบบความสัมพันธ์แบบคนรู้จัก (33.6%) รองลงมาเพื่อนบ้าน (29.8%) และครอบครัว (13.2%) ตามลำดับ

ผลการศึกษาประเด็นนี้ทำให้เห็นว่าเมื่อกลุ่มวัยรุ่นสื่อสารกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะผู้ที่มีความสนิทสนมอยู่ในระดับน้อยหรือปานกลางจำเป็นต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการยกย่องให้เกียรติมาก ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมของสังคมวัฒนธรรมไทย (นวรรธณ พันธุมธธา, 2553, น. 138) ในขณะที่กับบุคคลที่มีความสนิทสนมกันดีนั้นคือสมาชิกครอบครัว ผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะดังกล่าวมากนัก หากแต่จะเน้นหรือให้ความสำคัญกับลักษณะทางภาษาที่สื่อถึงความสัมพันธ์กันแบบเครือญาติ ซึ่งจะเห็นได้จากการปรากฏการใช้คำเรียกขานกับสมาชิกครอบครัวโดยพบความถี่ของการใช้ในปริมาณมากที่สุด (31.8%) เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับรูปแบบความสัมพันธ์อื่น

การชี้แจงเหตุผลเป็นกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการใช้มากอีกหนึ่งกลวิธี ซึ่งเป็นเพราะว่ากลวิธีนี้จะช่วยให้ผู้ถูกปฏิบัติรับรู้และเข้าใจในสาเหตุความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติ รวมถึงการช่วยลดระดับความขุ่นเคืองภายในใจที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกปฏิบัติ (ศิริวัตร ไทยแท้ และปิ่นนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2561, น. 132) ทั้งนี้การชี้แจงเหตุผลด้วยการกล่าวอ้างถึงข้อจำกัดถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ถูกปฏิบัติที่มีรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมาชิกครอบครัว (24.8%) ส่วนรูปแบบความสัมพันธ์แบบเพื่อนบ้านและคนรู้จักนั้นพบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในอัตราความถี่ 20.5% และ 23.5% ตามลำดับ โดยผลการศึกษาข้อมูลดังกล่าวแสดงว่ากลุ่มวัยรุ่นได้ให้ความสำคัญกับการทำให้บุคคลในครอบครัวเข้าใจในเหตุผลความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติมากกว่ารูปแบบความสัมพันธ์อื่น

กลวิธีการเสนอแนวทางแก้ไขเป็นกลวิธีที่ปรากฏการใช้มากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากกลวิธีนี้ช่วยทำให้ผู้ถูกปฏิบัติรู้สึกคลายความกังวลใจเพราะสิ่งที่ถูกปฏิบัติจะได้รับ

การเสนอแนวทางในการดำเนินการที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ถูกปฏิเสธ จากข้อมูลพบว่ากลุ่มวัยรุ่นนิยมเลือกใช้กลวิธีย่อยประเภทการช่วยเหลือรูปแบบอื่นทดแทนสิ่งที่ถูกร้องขอให้กระทำมากที่สุดต่อสมาชิกครอบครัว (6.9%) ส่วนเพื่อนบ้านและคนรู้จักนิยมเลือกใช้กลวิธีที่ชี้แนะแนวทางให้ปฏิบัติ โดยเฉพาะกลวิธีย่อยประเภทการให้คำแนะนำ ซึ่งปรากฏการเลือกใช้กับเพื่อนบ้านและคนรู้จักในอัตราความถี่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ คนรู้จัก 9.0% และเพื่อนบ้าน 8.3% ตามลำดับ ผลการศึกษาประเด็นนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มวัยรุ่นให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือต่อสมาชิกครอบครัวมากกว่ารูปแบบความสัมพันธ์แบบอื่นที่เสนอให้ความช่วยเหลือเพียงแค่การกล่าวคำแนะนำ โดยไม่ได้หยิบยื่นให้ความช่วยเหลืออื่นใดมากเป็นพิเศษนัก

กลวิธีความสุภาพที่มีบทบาทสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง โดยกลวิธีย่อยที่สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของรูปแบบความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาระหว่างกลุ่มวัยรุ่นและผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน ได้แก่ กลวิธีย่อยที่ 1 นั่นคือการสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง ซึ่งพบว่ากลุ่มวัยรุ่นให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของสมาชิกครอบครัวโดยการแสดงความสนใจหรือห่วงใยมากที่สุด (3.2%) รองลงมาคือเพื่อนบ้าน (1.3%) ส่วนความสัมพันธ์แบบคนรู้จักนั้นนิยมเลือกใช้กลวิธีขอโทษ (2.5%) ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้สูงอายุที่มีสถานะเป็นสมาชิกครอบครัวและเพื่อนบ้านต่างเป็นญาติผู้ใหญ่และเป็นผู้ที่มี “บุญคุณ” ต่อกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่สังคมชนบทที่กลุ่มเครือญาติมีกำลังอาศัยอยู่ในอาณาบริเวณใกล้ ๆ กัน ทำให้กลุ่มวัยรุ่นคำนึงถึงความรู้สึกและความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นพิเศษ จึงต้องการแสดงความเป็นห่วงเป็นใยเพื่อลดอัตราความไม่พึงพอใจและให้อภัยที่ถูกปฏิเสธการขอร้อง

#### 4. สรุปและอภิปรายผล

หากกล่าวถึงการปฏิเสธในบริบทของสังคมวัฒนธรรมไทยนับว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างกัน เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ไม่เพียงก่อให้เกิดการคุกคามหน้าของผู้ถูกปฏิเสธแต่เพียงเท่านั้น แต่ภาพลักษณ์ (self-image) ของฝ่ายผู้ปฏิเสธเองก็ถูกทำลายไปด้วยเช่นเดียวกัน (Komin, 1990, 1998; Panpothong, 2001) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องกล่าวปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพอาวุโสกว่าด้วยแล้ว ย่อมทำให้ผู้ปฏิเสธเกิดความลำบากใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากว่าสังคมไทยให้ความสำคัญกับการเคารพผู้อาวุโส (บรรเทิง พาทีจร, 2549, น. 20; สุพิศรา สุภาพ, 2536, น. 65-66) ดังนั้นเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์การปฏิเสธต่อผู้ที่มีอาวุโสมากกว่าจึงจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาบางประการเพื่อทำหน้าที่ลดระดับ



ความรุนแรงของการปฏิเสธให้มีน้ำหนักเบาบางลง และในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามคงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์อันเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่ถูกกำหนดไว้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมต่อผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า ตลอดจนการรักษาสัมพันธ์ระหว่างกันในฐานะสมาชิกของสังคมให้ดำเนินต่อไปทั้งในปัจจุบันและอนาคตภายหน้า

ผลการศึกษาพบข้อสรุปหลัก 2 ประการ ได้แก่ กลวิธีความสุภาพที่กลุ่มวัยรุ่นนำมาใช้ในการกล่าวปฏิเสธการขอร้องต่อผู้สูงอายุ และความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ซึ่งจำแนกตามความแตกต่างของประเภทกลวิธีความสุภาพกับปัจจัยด้านรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง 3 ประเภท ได้แก่ สมาชิกครอบครัว เพื่อนบ้าน และคนรู้จัก พบว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งประเภทและความถี่ในการเลือกใช้

ข้อสรุปประเด็นแรกเกี่ยวกับรูปแบบภาษาในการปฏิเสธการขอร้อง พบว่ากลุ่มวัยรุ่นเลือกใช้กลวิธีความสุภาพหลากหลายประเภทเพื่อให้ถ้อยคำการปฏิเสธฟังดูสุภาพ นุ่มนวล โดยกลวิธีความสุภาพที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ได้แก่ การใช้ถ้อยคำให้เกียรติ การชี้แจงเหตุผล การเสนอแนวทางแก้ไข การให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟัง การผ่อนเจตนา และการหยอกล้อหรือการพูดติดตลก โดยเรียงตามลำดับความถี่ในการเลือกใช้จากมากไปหาน้อย

สำหรับความแตกต่างด้านรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัยรุ่นและผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพและประเภทของกลวิธีความสุภาพ ผลปรากฏว่ากลุ่มวัยรุ่นนิยมเลือกใช้กลวิธีการใช้ถ้อยคำให้เกียรติด้วยการเลือกใช้อนุภาคท้ายประโยค เพื่อแสดงความสุภาพ ที่น่าสนใจคือมีการเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้สูงอายุที่มีสถานภาพเป็นเพียงคนรู้จักมากที่สุดเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับรูปแบบความสัมพันธ์แบบเพื่อนบ้านและสมาชิกครอบครัว ทั้งนี้อาจมีเหตุผลอันเนื่องมาจากปัจจัยเกี่ยวกับความใกล้ชิดสนิทสนม (intimacy) ของทั้งสองฝ่าย โดยความสัมพันธ์แบบคนรู้จักนั้นผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธมีระดับความสนิทสนมคุ้นเคยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องระมัดระวังในการเลือกใช้ภาษามากเป็นพิเศษ ซึ่งในบริบทของสังคมวัฒนธรรมไทยนั้นถือว่าการใช้คำลงท้ายเป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ร่วมสนทนา (กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช, 2551, น. 126; ทรงธรรม อินทจักร, 2559, น. 147; สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2556) สังเกตได้จากการที่สมาชิกในสังคมไทยมักถูกปลูกฝังให้ใช้ถ้อยคำลักษณะนี้อยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่ครั้งยังเยาว์วัยเมื่อใดก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า ทั้งนี้ก็เพื่อแสดงความสุภาพและไม่ให้การใช้ภาษาต่อผู้ใหญ่ดูเป็นกันเองจนเกินไปเพราะอาจไม่เหมาะสมหรือมีลักษณะคล้ายคลึงกับสิ่งที่เรียกว่าการ “ติดนเสมอกับผู้ใหญ่” ซึ่งผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่าไม่สมควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงทำให้พบการใช้อนุภาคท้ายประโยคกับรูปแบบ

ความสัมพันธ์ประเภทคนรู้จักในความถี่มากที่สุด อย่างไรก็ตามก็ดี เนื่องด้วยกลวิธีนี้ประกอบด้วย กลวิธีย่อยคือการใช้คำลงท้ายและคำเรียกขานซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะภาษาที่เป็นองค์ประกอบ พื้นฐานของโครงสร้างประโยคในภาษาไทยจึงอาจทำให้สิ่งนี้เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่พบการใช้ กลวิธีการใช้ถ้อยคำให้เกียรติด้วยการเลือกใช้นุภาคท้ายประโยคมากที่สุด สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของศิริวัตร ไทยแท้ (2560) ที่ได้ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่าง ผู้ที่มีระดับความสนิทสนมกันน้อยหรือไม่สนิทสนมกันเลย (พนักงานและลูกค้า) ผลการศึกษา แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้คำลงท้ายและคำเรียกขานเพื่อแสดงถึงการให้ เกียรติต่อผู้ร่วมสนทนาในอัตราความถี่ที่สูงมากเช่นเดียวกัน

การชี้แจงเหตุผลโดยเฉพาะกลวิธีย่อยที่ 1 การกล่าวอ้างถึงข้อจำกัด เป็นอีกหนึ่งกลวิธี ที่พบการใช้ในปริมาณความถี่มากกับรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมาชิกครอบครัว สาเหตุ ที่พบการปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มวัยรุ่นได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในครอบครัว มากกว่าผู้ที่มีรูปแบบความสัมพันธ์ประเภทอื่น เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์กัน ทางสายเลือดอย่างใกล้ชิด จึงทำให้กลุ่มวัยรุ่นต่างตระหนักถึงความรู้สึกเชิงลบที่ผู้สูงอายุ เหล่านี้จะได้รับภายหลังจากการถูกปฏิเสธ ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจในเหตุผลความจำเป็นของการ ปฏิเสธ กลุ่มวัยรุ่นจึงต้องอธิบายสาเหตุอันเป็นที่มาของการปฏิเสธ ซึ่งหากผู้สูงอายุเข้าใจดีถึง ข้อจำกัดที่ต้องปฏิเสธก็จะทำให้ระดับของการขุ่นเคืองใจต่อกันมีน้ำหนักลดน้อยลง ซึ่งสิ่งนี้ เป็นประเด็นที่กลุ่มวัยรุ่นจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากอาจทำให้ส่งผลกระทบต่อ สัมพันธภาพระหว่างตนเองและสมาชิกภายในครอบครัว

การเสนอแนวทางแก้ไขเป็นอีกหนึ่งกลวิธีที่มีความสำคัญ โดยจากข้อมูลจะสังเกตเห็น ว่ากลุ่มวัยรุ่นส่วนใหญ่มักเลือกวิธีการช่วยเหลือต่อผู้สูงอายุที่มีรูปแบบความสัมพันธ์กับตนเอง ในฐานะคนรู้จักโดยการให้คำแนะนำหรือเสนอทางเลือกแต่เพียงเท่านั้น ในขณะที่กลวิธี การเสนอให้การช่วยเหลือรูปแบบอื่นเป็นการทดแทนนั้นถูกนำมาใช้เมื่อต้องปฏิเสธต่อบุคคลใน ครอบครัว สิ่งที่เกิดขึ้นนี้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความแตกต่างด้านรูปแบบความสัมพันธ์ ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษา โดยกลุ่มวัยรุ่นจะแสดงให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกครอบครัว เห็นถึงความพยายามของตนเองในการให้ความช่วยเหลือรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุสมหวัง ดังที่ปรารถนาและ/หรือได้รับประโยชน์สูงสุด แม้ว่าสิ่งที่กลุ่มวัยรุ่นเสนอให้การช่วยเหลือนั้น จะไม่ได้เป็นไปตามที่ผู้สูงอายุต้องการตั้งแต่แรก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้สอดคล้องกับการอนุমান ของวูล์ฟสัน (Wolfson, 1988, p. 35; ทรงธรรม อินทจักร, 2558, น. 16) ที่ว่าวัยรุ่นอาจมี มุมมองต่อเพื่อนบ้านและคนรู้จักเป็นเพียงผู้ที่มีความสัมพันธ์กันแบบไม่คุ้นเคยหรือไม่สนิทสนม กันมากนัก ดังนั้นจึงทำให้พวกเขาไม่รู้สึกผิดหรือลำบากใจหากตนไม่ได้ทุ่มเทให้การ

ช่วยเหลือต่อผู้สูงอายุที่เป็นเพียงเพื่อนบ้านหรือคนรู้จัก อย่างไรก็ตามก็ดี กลุ่มวัยรุ่นมักให้การช่วยเหลือต่อผู้สูงอายุที่เป็นเพื่อนบ้านและคนรู้จักด้วยวิธีการแนะนำหรือเสนอทางเลือกอื่นเป็นการทดแทน ทั้งนี้จากเหตุผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มวัยรุ่นไม่ต้องการแอ่แต่เพียงถ้อยคำการปฏิเสธเพราะอาจฟังดูห้วนและไม่สุภาพจนเกินไป

การศึกษาในครั้งนี้ไม่เพียงสะท้อนให้เห็นกลวิธีทางภาษาและแนวโน้มของการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวที่กลุ่มวัยรุ่นในยุคปัจจุบันนำมาใช้ในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้สูงอายุ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จะช่วยทำให้ความรุนแรงของการสื่อเจตนาที่มีน้ำหนักอ่อนเบาลง นำมาซึ่งการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามก็ดี ข้อค้นพบเกี่ยวกับกลวิธีความสุภาพจากการศึกษานี้สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อวัจนกรรมที่อาจก่อให้เกิดการคุกคามหน้าต่อกลุ่มบุคคลต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อกลุ่มอ่อนไหวหรือเปราะบางเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างกันที่อาจเกิดขึ้นของคนในสังคมต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา นาคสกุล. (2540). คำสรรพนามในภาษาไทยสะท้อนวัฒนธรรมไทย. <http://www.royin.go.th/?knowledges=คำสรรพนามในคำสรรพนามในภาษาไทยสะท้อน>
- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิข. (2551). วัจนปฏิบัติศาสตร์. โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมสุขภาพจิต, สำนักพัฒนาสุขภาพจิต. (2550). คู่มืออาสาสมัครแกนนำเยาวชนศูนย์เพื่อนใจวัยรุ่น (พิมพ์ครั้งที่ 5). ชุมชนุสสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2540). สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่ม 22. รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2553). บทวัฒนธรรมของการขอโทษในภาษาไทย. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 27(2), 28-50.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2558). การกล่าวความจริงและการโกหกจากมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม. *ภาษาและภาษาศาสตร์*, 33(2), 1-24.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2559). การคาดการณ์ได้และความสัมพันธ์เชิงบทบาทในถ้อยคำให้เกียรติในภาษาไทย. *วารสารศิลปศาสตร์*, 16(2), 142-172.

- ธนพรรัช สายหรั่ง. (2542). *กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: กรณีศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์* [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นworรณ พันธุมธธา. (2553). *ไวยากรณ์ไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรเทิง พาพิจิตร. (2549). *ประเพณี วัฒนธรรมไทย และคติความเชื่อ*. โอเดียนสโตร์.
- ปนนดา เลอเลิศยุติธรรม. (2549). *การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์* [วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. (22 ธันวาคม 2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 130. น. 1-8.
- ภาสพงศ์ ผิวพอใช้. (2549). การตอบรับคำขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน. ใน *กฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ และจันทิมา เอี่ยมานนท์ (บรรณาธิการ), พลวัตของภาษาไทยปัจจุบัน* (น. 83-107). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2553). *พจนานุกรมศัพท์ภาษาศาสตร์ (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ. (2543). *กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัตร ไทยแท้. (2555). *กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวัตร ไทยแท้. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในวัจนกรรมการปฏิเสธต่อการขอร้องในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ. *ภาษาและภาษาศาสตร์*, 36(1), 97-122.
- ศิริวัตร ไทยแท้ และปนนดา เลอเลิศยุติธรรม. (2561). กลวิธีทางภาษาเพื่อการจัดการสัมพันธ์ภาพของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำในการปฏิเสธการขอร้องต่อผู้โดยสาร. *วารสารศิลปศาสตร์*, 18(1), 119-151.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). *สังคมและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี* (พิมพ์ครั้งที่ 8). ไทยวัฒนาพานิช.

- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2556). *คำลงท้ายในภาษาไทย*. <http://www.royin.go.th/?knowledge=คำลงท้ายในภาษาไทย>
- Abbas, F., Anjum, K., & Pasha, S. B. (2019). Speech act of apology by Pakistani English speakers through the theory of politeness. *Dialogue*, 14(2), 196-213.
- Abuarrah, S., Lochtman, K., & Lutjerhams, M. (2013). Cross cultural pragmatics requests' use of strategy and level of directness in Palestinian Arabic and British English. *An-Najah University Journal for Research (Humanities)*, 27(5), 1109-1144.
- Al-Zubaidi, N. A. G. (2018). Gender and reprimands in an academic circle: Evidence from an Iraqi EFL context. *Al-Adab Journal*, (127), 13-29.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge University Press.
- Chen, H. J. (1996). *Cross-cultural comparison of English and Chinese metapragmatics in refusal* [Unpublished doctoral dissertation]. Indiana University.
- Chojimah, N. (2015). Refusal and politeness strategies in relation to social status: A case of face-threatening act among Indonesian university students. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(5), 906-918.
- Davidson, J. A. (1984). Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 102-128). Cambridge University Press.
- Drew, P. (1984). Speakers' reporting in invitation sequences. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 129-151). Cambridge University Press.

- Eslami, Z. R. (2010). Refusals: How to develop appropriate refusal strategies. In A. Martínez-Flor & E. Usó-Juan (Eds), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues* (pp. 217-236). John Benjamins Publishing.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2006). Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish. *Journal of Pragmatics*, 38(12), 2158-2187.
- García, C. (1996). Reprimanding and responding to a reprimand: A case study of Peruvian Spanish speakers. *Journal of Pragmatics*, 26(5), 663-697.
- Heringer, J. T. (1972). *Some grammatical correlates of felicity conditions and presuppositions* [Unpublished doctoral dissertation]. Ohio State University.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Polity Press.
- Komin, S. (1990). *Psychology of the Thai people: Values and behavioral patterns*. Research Center, National Institute of Development Administration.
- Komin, S. (1998). The world view through Thai value systems. In A. Pongsapic (Ed.), *Traditional and changing Thai world view* (pp. 207-229). Chulalongkorn University Press.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. CUP.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Liao, C., & Bresnahan, M. I. (1996). A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies. *Language Sciences*, 18(3-4), 703-727.
- Masjedi, N., & Paramasivam, S. (2018). Complaint and politeness strategies used by Iranian speakers of English. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 7(4), 38-49.
- Nakavetin, A., Klaysuwan, C., Nawasamrit, I., Sukhathachan, S., & Janhom, W. (2019). Politeness strategies of airport information staff in refusing passengers' requests. *Dusit Thani College Journal*, 13(1), 218-235.

- Nikoobin, A., & Shahrokhi, M. (2017). Impoliteness in the realization of complaint speech acts: A comparative study of Iranian EFL learners and native English speakers. *International Journal of English Linguistics*, 7(2), 32-51.
- Panpothong, N. (2001). Thai ways of saying 'no' to a request. *Manusya*, 4(2), 63-76.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/ dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 57-101). Cambridge University Press.
- Richards, J. C., & Schmidt, R. W. (1983). Conversational analysis. In J. C. Richards & R. W. Schmidt (Eds.), *Language and communication*. (pp. 117-154). Longman.
- Sharqawi, M. A., & Anthony, E. M. (2019). Analyzing the speech act of disagreement produced by Iraqi EFL learners: A gender study. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(2), 118-134.
- Sippapattanagorn, K., Wasuntarasobhit, S., & Patanasorn, A. T. (2014). Pragmatic transfer: Refusal strategies of Thai EFL learners. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 10(2), 213-234.
- Tanto, J., & Tanto, T. (2018). Request strategies in Indonesian: An analysis of politeness phenomena in text messages. *Journal of Language and Literature*, 18(2), 137-145.
- Wolfson, N. (1988). The bulge: A theory of speech behavior and social distance. In J. Fine (Ed.), *Second language discourse: A textbook of current research* (pp. 21-38). Ablex.
- Yan, C. (2016). A contrastive pragmatic study of politeness strategies in disagreement between native speakers of English and Chinese EFL learners. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 39(2), 231-248.
- Yang, L., & Wannaruk, A. (2018). A cross-cultural pragmatic study of the speech act of complaining by native Thai and Chinese speakers. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(3), 670-676.
- Yazdanfar, S., & Bonyadi, A. (2016). *Request strategies in everyday interactions of Persian and English speakers*. SAGE Open, 1-11.

## ภาคผนวก

### สถานการณ์ในแบบสอบถามกล่าวความคิด

<p><b>สถานการณ์ 1</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านช่วยพาไปโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ตามกำหนดการนัดหมายในวันพรุ่งนี้ แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 2</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านซื้อยาชุดแก้ปวดจากร้านขายของชำแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ห่างไกลจากบ้าน แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 3</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านช่วยเป็นธุระซื้อมะระขี้นกเพื่อนำมาประกอบอาหารรับประทานในมื้อค่ำวันนี้ เนื่องจากเชื่อว่าจะช่วยลดระดับน้ำตาลในเลือดได้ แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 4</b> ผู้สูงอายุขอร้องท่านให้ช่วยซื้อผงชูรสเพื่อนำมาเก็บไว้ใช้ปรุงอาหารให้มีรสชาติมากยิ่งขึ้น แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 5</b> ผู้สูงอายุขอร้องท่านให้ช่วยเป็นธุระพาไปขายของมีค่าเพื่อนำเงินมาใช้จ่ายภายในครอบครัว แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 6</b> ผู้สูงอายุได้ขอยืมเงินจากท่านจำนวน 1,500 บาท เพื่อซื้อเก้าอี้หวายไว้ให้นอนพักผ่อนในช่วงกลางวัน แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 7</b> ผู้สูงอายุขอร้องท่านให้ช่วยพาไปส่งที่บ้านพักคนชราโดยต้องการอยู่อาศัยและใช้ชีวิตบั้นปลายอยู่ ณ ที่นั้น แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 8</b> ผู้สูงอายุขอร้องท่านให้ช่วยพาไปส่งที่สถานปฏิบัติธรรมที่ต่างจังหวัดสัปดาห์หน้าโดยคาดว่าจะอาศัยอยู่ที่นั่น 3 เดือน แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 9</b> ผู้สูงอายุขอร้องท่านไม่ให้เดินทางออกจากบ้าน เนื่องจากเกรงว่าท่านจะได้รับอุบัติเหตุเหมือนเช่นที่ปรากฏในความฝัน แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 10</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านเปลี่ยนชื่อใหม่ เนื่องจากสังเกตเห็นว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมาท่านได้เจ็บป่วยอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังประสบกับความโชคร้ายในหลายเรื่องหลายโอกาส แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 11</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านช่วยซ่อมท่อน้ำที่ชำรุดบริเวณห้องครัว เนื่องจากมีน้ำไหลออกมาอย่างต่อเนื่องและล้นออกมาซึ่งอยู่บริเวณพื้นห้อง แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>
<p><b>สถานการณ์ 12</b> ผู้สูงอายุขอร้องให้ท่านช่วยนำโทรทัศน์ไปให้ช่างซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าช่วยตรวจสอบถึงความผิดปกติ เนื่องจากไม่ปรากฏภาพใด ๆ บนหน้าจอ แต่ท่านไม่สามารถทำตามได้ ท่านจะกล่าวอย่างไร และเพราะอะไร</p>