

การศึกษาวัจจนกรรมการแสดงความไม่พอใจตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ ภาษาระหว่างกลาง: กรณีศึกษาผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน

รดารัตน์ ศรีพันธ์วรสกุล

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Email: radarat.s@chula.ac.th

รับบทความ 18 มิถุนายน 2564 แก้ไขบทความ 2 สิงหาคม 2564 ตอรับ 17 กุมภาพันธ์ 2565

ออนไลน์ 14 กันยายน 2565

บทคัดย่อ

การแสดงความไม่พอใจเป็นวัจจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟัง จึงเป็นหนึ่งในวัจจนกรรมที่ทำนายสำหรับผู้เรียนภาษาที่สอง และเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลาง งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาวัจจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาจากผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน ผู้พูดภาษาไทย และผู้พูดภาษาจีน กลุ่มละ 50 คน ผลการศึกษาพบว่าในสถานการณ์ที่ไม่พอใจผู้ฟัง ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนเลือกที่จะแสดงวัจจนกรรมมากกว่าผู้พูดภาษาไทย อย่างไรก็ตาม เมื่อเลือกที่จะกล่าวแสดงความไม่พอใจ ผู้เรียนและผู้พูดภาษาจีนนิยมใช้กลวิธีอ้อมมากกว่ากลวิธีตรง ต่างจากผู้พูดภาษาไทยที่นิยมใช้กลวิธีตรงมากกว่ากลวิธีอ้อม ความแตกต่างเช่นนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมได้ ผลการศึกษาที่ได้จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวจีนต่อไป

คำสำคัญ วัจจนกรรม การแสดงความไม่พอใจ วจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลาง ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน

An Interlanguage Pragmatic Study of the Speech Act of Complaining: A Case Study of Chinese Learners of Thai

Radarat Sripunvoraskul

Faculty of Arts, Chulalongkorn University

Email: radarat.s@chula.ac.th

Received 18 June 2021; revised 2 August 2021; accepted 17 February 2022;

Online 14 September 2022

Abstract

The speech act of complaining is one type of face threatening act. It is a challenging speech act for L2 learners and has become one of the most significant topics in interlanguage pragmatics studies. The aim of this research is to investigate the speech act of complaining performed by Chinese learners of Thai and compare them to native speakers of Thai and Chinese. The data were collected using a discourse completion test (DCT). The participants were 50 Chinese learners of Thai, 50 native speakers of Thai, and 50 native speakers of Chinese. Results indicate that Chinese learners of Thai and native speakers of Chinese tend to perform the speech act of complaining more frequently than native speakers of Thai. However, when they decide to complain, Chinese learners of Thai and native speakers of Chinese prefer indirect strategies to direct ones, while native speakers of Thai prefer direct strategies. Such differences may result in some problems arising during intercultural communication. The findings may also have some important implications for language pedagogy.

Keywords: speech act, complaining, interlanguage pragmatics, Chinese learners of Thai

1. บทนำ

ปัจจุบันนอกจากภาษาไทยจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่ชาวไทยใช้ในการติดต่อสื่อสารกันแล้ว ภาษาไทยยังทำหน้าที่เป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของจินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์ (2553) และยางวอน ฮยอน (2560) ที่แสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติเลือกใช้ภาษาไทยในการสื่อสารกับชาวไทยในบริบทต่าง ๆ นอกจากนี้ จากสถิติอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ยังแสดงให้เห็นว่านักศึกษาชาวจีนเป็นนักศึกษาต่างชาติที่เดินทางเข้ามาศึกษาต่อในประเทศไทยมากที่สุดและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ภาษาไทยเป็นสาขาวิชาที่นักศึกษาจีนที่เข้ามาศึกษาต่อในประเทศไทยเลือกศึกษามากเป็นอันดับสอง รองจากการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ (Yin et al., 2015, pp. 191-192)

จากปัจจัยดังกล่าว ส่งผลให้งานวิจัยที่ศึกษาภาษาไทยของผู้เรียนชาวจีนจึงเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม วัจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลางก็ยังเป็นสาขาที่ไม่ค่อยได้รับความสนใจมากนักและมีงานวิจัยอยู่ค่อนข้างจำกัด ทั้ง ๆ ที่ความรู้ด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและนำไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสาร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่างานวิจัยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลางที่ศึกษาผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนมีทั้งงานที่ศึกษาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (จินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์, 2553; ญัฐฉาภรณ์ เดชราช, 2562) และงานที่ศึกษาการแสดงวัจนกรรมของผู้เรียน ประกอบด้วยวัจนกรรมการปฏิเสธ (Kanchina & Deepadung, 2019; Zheng และคณะ, 2556) และวัจนกรรมการแสดงความเห็นแย้ง (รัตรัตน์ ศรีพันธ์วรสกุล, 2562) งานวิจัยส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นว่าการใช้ภาษาของผู้เรียนอาจแตกต่างจากเจ้าของภาษาไทย อันเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม อิทธิพลจากภาษาแม่ รวมถึงความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียน ซึ่งในบางสถานการณ์ความแตกต่างเหล่านั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือความเข้าใจผิดในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้

การแสดงความไม่พอใจเป็นอีกวัจนกรรมหนึ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากวัจนกรรมนี้พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตาม ในเชิงทฤษฎี การแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าด้านบวกและหน้าด้านลบของผู้ฟัง กล่าวคือ การแสดงความไม่พอใจเป็นการแสดงว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมและไม่ได้รับการยอมรับ (หน้าด้านบวก) อีกทั้งยังอาจเรียกร้องให้ผู้ฟังกระทำหรือเลิกกระทำบางสิ่งด้วย ซึ่งเป็นการคุกคามความเป็นอิสระของผู้ฟัง (หน้าด้านลบ) (Brown & Levinson, 1987,

p. 66) ด้วยเหตุนี้ผู้พูดจึงต้องประเมินสถานการณ์และเลือกใช้กลวิธีที่สามารถแสดงเจตนาของตนได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในสถานการณ์นั้น

งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาที่สองมักแตกต่างจากเจ้าของภาษาเป้าหมายและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Murphy & Neu, 1996; Olshtain & Weinbach, 1987; Rhurakvit, 2012; Tanck, 2002; Zhang, 2001) จึงอาจกล่าวได้ว่าวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจเป็นหนึ่งในวัจนกรรมที่ทำหายสำหรับผู้เรียนภาษาที่สอง

จากการทำงานร่วมกับชาวจีน ผู้วิจัยพบว่าในสถานการณ์ที่เกิดความไม่พอใจชาวจีนมักแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมามากกว่าชาวไทย ซึ่งในบางครั้งอาจทำให้ชาวไทยรู้สึกเสียหน้าและเสียความรู้สึกได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang and Wannaruk (2019) ที่พบว่าผู้พูดภาษาจีนมักแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมามากกว่าผู้พูดภาษาไทย เนื่องจากผู้พูดภาษาจีนประเมินระดับความรุนแรงของความผิดสูงกว่าผู้พูดภาษาไทย

ด้วยเหตุนี้จึงน่าสนใจว่าเมื่อเกิดความไม่พอใจ ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนจะแสดงความไม่พอใจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้พูดภาษาไทยอย่างไร ซึ่งน่าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างชาวไทยและชาวจีนมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวจีนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลาง

3. ทบทวนวรรณกรรม

ในมุมมองเชิงทฤษฎี การแสดงความไม่พอใจจัดเป็นวัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (expressives) (Searle, 1976) กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความรู้สึกไม่พอใจต่อบางสิ่งบางอย่างที่ผู้ฟังหรือบุคคลอื่นพูดหรือกระทำ ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้นิยามวัจนกรรมการแสดง

ความไม่พอใจตามที่ Olshtain and Weinbach (1987) เสนอว่า การแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่เป็นผลของการกระทำที่มาก่อน ดังนี้¹

(1) ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังมีร่วมกัน

(2) ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง และตัวผู้พูดเองหรือคนอื่น ๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

(3) ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาเพื่อแสดงความไม่พอใจ

(4) ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจเพื่อวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

ก. ระบายความรำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน

ข. ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม

วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่น่าสนใจเนื่องจากวัจนกรรมนี้เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟัง (Brown & Levinson, 1987, p. 66) ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อแสดงเจตนาของตน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้ที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยไว้จำนวนไม่น้อย งานวิจัยส่วนใหญ่มักเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2555, 2561; รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549; สิทธิธรรม อ่องวุฒิวินน์, 2560; Noisiri, 2002; Rhurakvit, 2012) นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตด้วย (สุธาสิณี พลอยขาว, 2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดภาษาไทยนิยมแสดงความไม่พอใจโดยใช้กลวิธีอ้อมหรือกลวิธีลดน้ำหนักมากกว่ากลวิธีตรง ซึ่งสะท้อนให้เห็นลักษณะของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549; สิทธิธรรม อ่องวุฒิวินน์, 2560)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยอีกส่วนหนึ่งกลับพบว่าในบางกรณีผู้พูดภาษาไทยก็อาจแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาเช่นกัน เช่น ในกรณีที่แสดงความไม่พอใจผู้ปกครอง (ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2561) หรือในกรณีที่เป็นการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต (สุธาสิณี พลอยขาว, 2551) ซึ่งก็แสดงให้เห็น

¹ ปรับจากนิยามวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยของรุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549, น. 3)

การเปลี่ยนแปลงในสังคม รวมทั้งอิทธิพลของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและปริบททางธุรกิจที่ส่งผลต่อการสื่อสาร นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมายังแสดงให้เห็นว่ากลวิธีการแสดงความไม่พอใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมหลายปัจจัย เช่น เพศของผู้พูด (Noisiri, 2002) และความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549) เป็นต้น

ส่วนในสังคมจีน งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าเมื่อต้องแสดงวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้า เช่น การแสดงความไม่พอใจ การบอกร้าวร้าย หรือการแสดงความเห็นแย้ง ผู้พูดภาษาจีนนิยมหลีกเลี่ยงกลวิธีที่ตรงไปตรงมา เนื่องจากคำนึงถึงหน้าของคู่สนทนาและต้องการรักษาความกลมเกลียวในสังคม (Du, 1995) อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบกับผู้พูดภาษาไทย ผู้พูดภาษาจีนมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมามากกว่า ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการประเมินระดับความรุนแรงที่แตกต่างกัน (Yang & Wannaruk, 2019) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกส่วนหนึ่งที่ศึกษาเปรียบเทียบวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาจีนกับผู้พูดภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดภาษาจีนใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจต่างจากผู้พูดภาษาอังกฤษ (Zhang, 2001) อีกทั้งยังพบว่าสถานภาพของผู้ฟังและระยะห่างทางสังคมระหว่างคู่สนทนาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาจีนด้วย (Yang & Wannaruk, 2019; Yuan, 2011; Zhang, 2001)

นอกจากการศึกษาวาจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของเจ้าของภาษาแล้ว การแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาที่สองก็เป็นประเด็นที่มีผู้สนใจศึกษา ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนมีความแตกต่างจากเจ้าของภาษาเป้าหมาย และในบางครั้งอาจไม่เหมาะสมในมุมมองของเจ้าของภาษาเป้าหมาย หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ กล่าวคือ ผู้เรียนนิยมใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมา ส่งผลให้การใช้ภาษาของผู้เรียนตรง และดูรุนแรงมากเกินไป (Murphy & Neu, 1996; Olshtain & Weinbach, 1987; Rhurakvit, 2012; Tanck, 2002; Zhang, 2001) นอกจากนี้งานวิจัยเหล่านี้ยังชี้ให้เห็นว่าอิทธิพลจากภาษาแม่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาของผู้เรียน (Rhurakvit, 2012; Zhang, 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่น่าสนใจ มีกลวิธีการแสดงเจตนาหลากหลายกลวิธี อีกทั้งยังสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมอย่างใกล้ชิด ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้เรียนภาษาที่สองที่จะเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสม สามารถสื่อเจตนาได้ชัดเจน ในขณะเดียวกัน

ก็ไม่คุกคามหน้าผู้ฟังจนเกินไป ทั้งนี้ เนื่องจากยังไม่มีผู้ที่ศึกษาวิจัยการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน งานวิจัยชิ้นนี้จึงน่าจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ในด้านนี้และช่วยให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างชาวไทยและชาวจีนมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาไทยสำหรับชาวจีนต่อไป

4. ข้อมูลและวิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ ผู้พูดภาษาไทยและผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนซึ่งเป็นผู้พูดภาษาจีนจากมณฑลเสฉวน กลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 100 คน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาวิจัยจริงเก็บข้อมูลจากผู้เรียนที่เรียนภาษาไทยมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี เพื่อให้อยู่ในระยะที่สามารถเข้าใจและสื่อสารด้วยประโยคพื้นฐานได้ หรือที่เรียกว่า “speech emergence” (Krashen & Terrell, 1983)

4.2 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 สํารวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 คัดเลือกสถานการณ์ที่จะใช้ในแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้พูดภาษาไทยที่เคยปฏิสัมพันธ์กับชาวจีนจำนวน 3 คน เพื่อรวบรวมเหตุการณ์ที่ชาวยุทธ์รู้สึกไม่พอใจการกระทำของชาวจีน พร้อมทั้งสํารวจงานวิจัยที่ศึกษาวิจัยการแสดงความไม่พอใจของชาวไทยและชาวจีน (ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2561; รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549; สิทธิธรรม อ่องวุฒิววัฒน์, 2560; Yang & Wannaruk, 2019; Yuan, 2011) จากนั้นจึงคัดเลือกสถานการณ์การแสดงความไม่พอใจที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในชั้นเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษา

ทั้งนี้ เนื่องจากสถานภาพของคู่สนทนาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงความไม่พอใจ (Yang & Wannaruk, 2019; Yuan, 2011) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกสถานการณ์ทั้งในกรณีที่คู่สนทนามีสถานภาพเท่ากัน ได้แก่ การแสดงความไม่พอใจเพื่อน และสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ การแสดงความไม่พอใจอาจารย์ เพื่อให้ผลการศึกษารอบคลุมการแสดงความไม่พอใจที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมากขึ้น

สถานการณ์การแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยชิ้นนี้มีทั้งหมด 6 สถานการณ์ ประกอบด้วย การไม่พอใจที่เพื่อนทำของที่ยืมไปหาย การไม่พอใจที่อาจารย์ทำของที่ยืมไปหาย

การไม่พอใจที่เพื่อนำความลับหรือเรื่องส่วนตัวของผู้พูดไปบอกผู้อื่น การไม่พอใจที่อาจารย์นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวของผู้พูดไปบอกผู้อื่น การไม่พอใจที่เพื่อนไม่มาตามนัดไว้ และการไม่พอใจที่อาจารย์ไม่มาตามนัดไว้

4.2.3 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเจาะจง ประกอบด้วยผู้พูดภาษาไทยและผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนซึ่งเป็นผู้พูดภาษาจีน กลุ่มละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 100 คน

4.2.4 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทั้งนี้ ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนจะต้องทำแบบสอบถามคนละ 2 ชุด คือ แบบสอบถามของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนซึ่งตอบเป็นภาษาไทย และแบบสอบถามของผู้พูดภาษาจีนซึ่งตอบเป็นภาษาจีน

ในการทำแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามอาจเลือกแสดงวัจนกรรมหรือไม่ก็ได้ และหากเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรม ต้องระบุเหตุผลว่าเหตุใดจึงทำเช่นนั้น ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาในการทำแบบสอบถามแต่ละชุดประมาณ 15 นาที เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งผู้พูดมีเวลาในการตัดสินใจไม่มากนัก และเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาผู้ตอบแบบสอบถามมากเกินไป

4.2.5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) แบ่งคำตอบที่ได้ในแต่ละชุดออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ คำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรม และคำตอบที่ไม่ใช่การแสดงวัจนกรรม

2) สำหรับข้อมูลที่เป็นการแสดงวัจนกรรม ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้มาแบ่งเป็นถ้อยคำตามนิยามของ Hurford and Heasley (1983, p. 16) โดยใช้เวลาวิเคราะห์ประกอบกับความสมบูรณ์ของเนื้อความเป็นเกณฑ์

3) นำถ้อยคำที่ได้มาจำแนกเป็นกลวิธีทางภาษา โดยพิจารณาจากรูปภาษา เนื้อความ และแนวทางจากงานวิจัยที่มีมาก่อน (ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2561; รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549; สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2560)

4) นับความถี่ของกลวิธีที่ใช้และวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยพิจารณาจากรูปภาษาประกอบกับการเปรียบเทียบความถี่ของกลวิธีที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน ผู้พูดภาษาไทย และผู้พูดภาษาจีนเลือกใช้ โดยใช้วิธีการทางสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5) สำหรับข้อมูลที่ไม่ใช่การแสดงวัจนกรรม ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้มาแบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทางสถิติ Chi-square ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ .05 พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะไม่แสดง
วจนกรรม

4.2.6 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การเลือกที่จะแสดง
หรือไม่แสดงวจนกรรม การกล่าวแสดงความไม่พอใจ และการไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจ
ดังนี้

5.1 การเลือกที่จะแสดงหรือไม่แสดงวจนกรรม

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มละ 50 คน คนละ 6 สถานการณ์
รวมกลุ่มละ 300 คำตอบ ผลการศึกษาพบว่าในสถานการณ์ที่ไม่พอใจการกระทำของ
ผู้ฟัง ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มเลือกที่จะแสดงหรือไม่แสดงวจนกรรมดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ตารางแสดงคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

	CLT ²		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
แสดงวจนกรรม	181	60.33	153	51.00	191	63.67
ไม่แสดงวจนกรรม	119	39.67	147	49.00	109	36.33
รวม	300	100	300	100	300	100

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าในสถานการณ์ที่รู้สึกไม่พอใจผู้ฟัง ผู้ตอบแบบสอบถาม
ทั้งสามกลุ่มเลือกที่จะแสดงวจนกรรมมากกว่าไม่แสดงวจนกรรม อย่างไรก็ตาม เมื่อ
เปรียบเทียบข้อมูลของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนกับผู้พูดภาษาไทยพบว่า ผู้เรียนเลือก
ที่จะแสดงวจนกรรมมากกว่าผู้พูดภาษาไทยและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

² ผู้วิจัยใช้ตัวย่อ CLT (Chinese learners of Thai) แทนผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน

NST (Native speakers of Thai) แทนผู้พูดภาษาไทย

NSC (Native speakers of Chinese) แทนผู้พูดภาษาจีน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\chi^2 (1, N = 100) = 5.29, p = 0.02$) แต่หากเปรียบเทียบความถี่ระหว่างคำตอบของผู้เรียนกับผู้พูดภาษาจีนพบว่าทั้งสองกลุ่มเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมในความถี่ที่ใกล้เคียงกันและไม่มี ความแตกต่างกัน ($\chi^2 (1, N = 100) = 0.71, p = 0.40$) จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนมีพฤติกรรมการใช้ภาษาคลายกับ ผู้พูดภาษาจีน

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า การที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมใน ความถี่ใกล้เคียงกับผู้พูดภาษาจีนอาจเป็นผลมาจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ **สังคม (sociopragmatic transfer)** กล่าวคือ ผู้เรียนถ่ายโอนการรับรู้มาจากค่านิยม ในสังคมจีนปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกและมองว่าการแสดงออกทาง ความคิดเป็นสิ่งที่พึงกระทำ (Garrott, 1995; Sun & Wang, 2010) สอดคล้องกับ งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความเห็นแย้งของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน ซึ่งพบว่า ผู้เรียนเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมมากกว่าผู้พูดภาษาไทย (รตารัตน์ ศรีพันธ์วรสกุล, 2562)

หากมองในเชิงสังคมวัฒนธรรม การที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูด ภาษาจีนเลือกที่จะแสดงความไม่พอใจมากถึงร้อยละ 60 ก็แสดงให้เห็นว่าชาวจีนใน ปัจจุบันให้ความสำคัญกับการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกของตน ซึ่งอาจเป็น ผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลให้ชาวจีนมีความเป็นปัจเจกมากขึ้น (Bond, 1986, pp. 161-162) ทั้งอิทธิพลของการปฏิวัติวัฒนธรรม (Kádár & Pan, 2011, p. 132) อิทธิพลของโลกตะวันตกที่เข้ามามีบทบาทในช่วงการปฏิรูปสังคม (Ralston et al., 1999, p. 425) รวมถึงผลจากนโยบายลูกคนเดียว (Pan & Kádár, 2011, p. 124)

ส่วนในกรณีของผู้พูดภาษาไทย ผลการศึกษาที่ได้สะท้อนให้เห็นลักษณะของ สังคมไทยซึ่งเป็นสังคมแบบอิงกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา และความกลมเกลียว (Hofstede, 2011, p. 11) และมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการทำให้คู่สนทนาเสียหน้า (Klausner, 1976, p. 255; Komin, 1991, p. 135)

ความแตกต่างเช่นนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและ ชาวจีนได้ เนื่องจากในสถานการณ์เดียวกัน ชาวไทยอาจมองว่าไม่ควรกล่าวแสดงความ ไม่พอใจออกมาโดยตรง แต่ควรเลือกใช้วิธีการอื่น ๆ ที่นุ่มนวลกว่า เช่น หาทางแก้ไขปัญหา หรือเลือกที่จะนิ่งเฉย เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาไว้ ในขณะที่ผู้เรียน

ภาษาไทยชาวจีนเลือกที่จะกล่าวแสดงความไม่พอใจออกมาต่อหน้า ซึ่งอาจส่งผลให้ชาวไทยมองว่าผู้เรียนไม่ให้ความสำคัญกับ “หน้า” หรือความรู้สึกของตนและก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อผู้เรียนได้

5.2 การกล่าวแสดงความไม่พอใจ

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกกล่าวแสดงความไม่พอใจมาแบ่งเป็นถ้อยคำแล้ว ผู้วิจัยนำถ้อยคำที่ได้มาแบ่งเป็นกลวิธีต่าง ๆ โดยพิจารณาจากรูปภาษา เนื้อความ และแนวทางจากงานวิจัยที่มีมาก่อน (ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2561; รุ่งอรุณ ใจซื่อ, 2549; สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2560) ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ ภาพรวมของกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจ และการเปรียบเทียบกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจ ดังนี้

5.2.1 ภาพรวมของกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจ

กลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจที่พบสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลวิธีตรง กลวิธีอ้อม และกลวิธีเสริม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2

ตารางแสดงกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจและความถี่ที่ปรากฏ

กลวิธีการกล่าวแสดง ความไม่พอใจ	CLT		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
กลวิธีตรง	122	35.36	123	52.56	115	31.94
กลวิธีอ้อม	176	51.01	103	44.02	181	50.28
กลวิธีเสริม	47	13.62	8	3.42	64	17.78
รวม	345	100	234	100	360	100

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าหากพิจารณาภาพรวมของกลวิธีที่ใช้ ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนนิยมเลือกใช้กลวิธีอ้อม ซึ่งเป็นถ้อยคำแสดงความไม่พอใจที่มีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อลดน้ำหนักการคุกคามหน้าหรือต้องอาศัยการตีความ ในขณะที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีตรง ซึ่งเป็นถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา

นอกจากนี้เมื่อนำความถี่ไปคำนวณทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีตรงมากกว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($p < 0.001$) ความแตกต่างดังกล่าวอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและชาวจีนได้ เนื่องจากผู้เรียนอาจรู้สึกว่าคุณพูดภาษาไทยใช้ถ้อยคำที่รุนแรงเกินไป และทำให้ชาวจีนมองว่าชาวไทยไม่คำนึงถึง “หน้า” ของคู่สนทนา ซึ่งเป็นสิ่งที่ชาวจีนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้สอนจึงควรชี้ให้ผู้เรียนเห็นว่าผู้พูดภาษาไทยก็คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาเช่นเดียวกับชาวจีน แต่อาจแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยงการกล่าวแสดงความไม่พอใจ และมักจะแสดงวัจนกรรมเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความไม่พอใจและแก้ไขความผิดที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ในกรณีของชาวจีน ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยของ Yang and Wannaruk (2019) ที่พบว่า ผู้พูดภาษาจีนแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมามากกว่าผู้พูดภาษาไทย ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งระดับความรุนแรงของความผิด สถานภาพของคู่สนทนา รวมถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา

ในทางกลับกัน ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Du (1995) ที่พบว่า ชาวจีนนิยมหลีกเลี่ยงกลวิธีที่ตรงไปตรงมา ลักษณะการใช้ภาษาเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าสังคมจีนเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของคู่สนทนาและการรักษาความกลมเกลียวในสังคม (Bond, 1991, pp. 52-53) นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นลักษณะของสังคมบริบทสูงที่นิยมใช้ภาษาที่ต้องอาศัยการตีความและมองว่าการสื่อสารมีหน้าที่หลักในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นเพียงอย่างเดียว (Hall, 1976)

ส่วนในกรณีของผู้พูดภาษาไทย ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากงานวิจัยของ รุ่งอรุณ ใจซื่อ (2549) และสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์ (2560) ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการจัดกลุ่มกลวิธีที่แตกต่างกัน กล่าวคือ รุ่งอรุณ ใจซื่อ (2549) มองว่าการสั่งจัดเป็นกลวิธีอ้อม ในขณะที่ผู้วิจัยมองว่าการสั่งเป็นกลวิธีตรง เช่นเดียวกับในกรณีของสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์ (2560) ซึ่งมองว่ากลวิธีคำถามเป็นกลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรง ในขณะที่ผู้วิจัยมองว่ารูปประโยคคำถามบางกลุ่มเป็นการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งจัดเป็นการแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมา

ในทางกลับกัน ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิทย์ เยาวฤทธา (2561) ที่พบว่าผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีตรงในการแสดงความไม่พอใจผู้ปกครอง ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management)

โดยเฉพาะการเสียประโยชน์และได้รับประโยชน์ (cost-benefit) และความเป็นอิสระ (autonomy) ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการสิทธิความเสมอภาค (equity rights) (Spencer-Oatey, 2002, p. 540)

ส่วนในกรณีงานวิจัยของสุธาสินี พลอยขาว (2551) แม้ว่าผลการศึกษาที่ได้จะสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ แต่ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าสาเหตุที่ส่งผลให้พบว่าผู้พูดภาษาไทยในงานวิจัยดังกล่าวนิยมใช้กลวิธีตรงน่าจะเป็นผลมาจากรูปแบบการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้พูดไม่เห็นหน้ากันและสามารถปกปิดตัวตนได้ จึงสามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา

5.2.2 การเปรียบเทียบกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการเปรียบเทียบกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจ เพื่อชี้ให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างระหว่างการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนกับผู้พูดภาษาไทย อีกทั้งยังนำข้อมูลของผู้พูดภาษาจีนมาประกอบการวิเคราะห์ เพื่อชี้ให้เห็นอิทธิพลของภาษาแม่ที่อาจส่งผลต่อการใช้ภาษาของผู้เรียนด้วย โดยจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ กลวิธีตรง กลวิธีอ้อม และกลวิธีเสริม

1) กลวิธีตรง

กลวิธีตรงในงานวิจัยนี้ หมายถึง “ถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการตกแต่งถ้อยคำที่ทำให้ความอ่อนลงหรือลดน้ำหนักการคุกคามหน้า และไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่นได้” กลวิธีตรงที่พบสามารถแบ่งได้ 6 กลวิธี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3
 ตารางแสดงกลวิธีตรงและความถี่ที่ปรากฏ

กลวิธีตรง	CLT		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์	58	16.81	61	26.07	38	10.56
การสั่ง	32	9.28	19	8.12	20	5.56
การบอกความรู้สึกในทางลบของผู้พูด	20	5.80	7	2.99	17	4.72
การตำหนิ	5	1.45	23	9.83	15	4.17
การบอกตัดความสัมพันธ์	5	1.45	6	2.56	19	5.28
การขู่	2	0.58	7	2.99	6	1.67
รวม	122	35.36	123	52.56	115	31.94

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่ากลวิธีตรงที่ปรากฏในความถี่สูงที่สุดในคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ การชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นกลวิธีการกล่าวแสดงความไม่พอใจที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้มากที่สุด อาจปรากฏในรูปแบบของการกล่าวถึงความผิดโดยตรงหรือใช้รูปประโยคคำถามก็ได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 (ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน)

“มึงทำงานกุหาย”

จากตัวอย่างที่ 1 จะเห็นได้ว่าผู้พูดกล่าวถึงความผิดของผู้ฟัง ในที่นี้คือ การทำงานที่ย่ำไปหาย ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ถ้อยคำนี้จัดเป็นกลวิธีตรง เนื่องจากเป็นการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการตกแต่งถ้อยคำให้ความอ่อนลง และผู้ฟังสามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ทันที

ทั้งนี้ หากพิจารณาภาพรวมของกลวิธีที่เลือกใช้จะพบว่าผู้เรียนและผู้พูดภาษาจีนนิยมใช้กลวิธีอ้อมมากกว่ากลวิธีตรง ซึ่งแสดงให้เห็นลักษณะของสังคมบริบทสูง และการคำนึงถึง “หน้า” ของคู่สนทนา แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของกลวิธีย่อยปรากฏว่าการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์เป็นกลวิธีที่ผู้เรียนใช้ในความถี่สูงที่สุด ซึ่งแตกต่างจากคำตอบของผู้พูดภาษาจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 (1, N = 100) = 5.86, p = 0.01$)

ผลการศึกษาที่ได้ทำให้สันนิษฐานได้ว่า สาเหตุที่ผู้เรียนใช้กลวิธีการชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์มากที่สุดอาจไม่ได้เป็นผลมาจากอิทธิพลของภาษาแม่ แต่เป็นผลมาจากข้อจำกัดในการใช้ภาษา สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่าผู้เรียนภาษาที่สองมักเลือกใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมา เนื่องจากมีข้อจำกัดในการใช้ภาษา (Murphy & Neu, 1996; Olshtain & Weinbach, 1987; Rhurakvit, 2012; Tanck, 2002; Zhang, 2001) ด้วยเหตุนี้ ผู้สอนจึงควรอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจว่ารูปแบบใดบ้างที่สามารถใช้เพื่อแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยได้ เพื่อให้ผู้เรียนมีทางเลือกในการใช้ภาษามากขึ้น

ตัวอย่างที่ 2 (ผู้พูดภาษาไทย)

“ทำไมมาไม่ตรงเวลา”

จากตัวอย่างที่ 2 ผู้พูดกล่าวถึงความผิดของผู้ฟัง ในที่นี้คือ การมาไม่ตรงเวลา โดยใช้รูปประโยคคำถาม ทั้งนี้ การตั้งคำถามกับความคิดของผู้ฟังแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมองว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่เข้าใจสาเหตุที่ผู้ฟังทำเช่นนั้น ซึ่งทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ทันทีว่าผู้พูดไม่พอใจการกระทำของตน

ในกรณีของผู้พูดภาษาไทย ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นว่า แม้ชาวไทยเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรมมาถึงเกือบครึ่งหนึ่งของสถานการณ์ทั้งหมด แต่หากผู้พูดภาษาไทยเลือกที่จะแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ใด ก็มักจะเลือกใช้กลวิธีตรง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้พูดและตระหนักถึงความผิดที่ตนก่อขึ้น ซึ่งอาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ (Spencer-Oatey, 2002) กล่าวคือ ชาวไทยให้ความสำคัญกับสิทธิความเสมอภาค ซึ่งเป็นความเชื่อพื้นฐานของมนุษย์ที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ดังนั้นการที่ผู้ฟังทำของที่ยืมไปหาย นำเรื่องส่วนตัวของผู้พูดไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง และไม่มาตามที่นัดไว้ จึงทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกไม่พอใจและเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากการกระทำดังกล่าวแสดงถึงการไม่คำนึงถึงสิทธิความเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิทย์ เยาวฤทธา (2561)

2) กลวิธีอ้อม

กลวิธีอ้อมในงานวิจัยนี้ หมายถึง “ถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังโดยมีการตกแต่งถ้อยคำเพื่อลดน้ำหนักการคุกคามหน้า หรือเป็นถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความเพื่อให้เข้าใจเจตนาการแสดงความไม่พอใจ” กลวิธีอ้อมที่พบสามารถแบ่งได้ 9 กลวิธี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4

ตารางแสดงกลวิธีอ้อมและความถี่ที่ปรากฏ

กลวิธีอ้อม	CLT		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การขอร้อง	40	11.59	17	7.26	45	12.50
การกระตุ้นให้รู้ตัว	34	9.86	13	5.56	38	10.56
การให้เหตุผล	31	8.99	21	8.97	29	8.06
การบอกผลกระทบ	22	6.38	6	2.56	14	3.89
การให้ภัย	21	6.09	4	1.71	13	3.61
การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	13	3.77	21	8.97	17	4.72
การตัดพ้อ	9	2.61	8	3.42	12	3.33
การเรียกร้องให้ชดเชย	6	1.74	9	3.85	7	1.94
การประชดประชัน	-	-	4	1.71	6	1.67
รวม	176	51.01	103	44.02	181	50.28

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า กลวิธีอ้อมที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาไทยใช้ในการกล่าวแสดงความไม่พอใจมีความหลากหลายคล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏจะเห็นว่า กลวิธีอ้อมที่ผู้เรียนและผู้พูดภาษาจีนนิยมใช้คือ การขอร้อง ซึ่งมักปรากฏค่าแสดงการขอร้อง เช่น “ขอ” “รบกวน” “ช่วย” “กรุณา” และการกระตุ้นให้รู้ตัว ซึ่งเป็นการถามหรือกล่าวถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้ฟังเพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังรับรู้ถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมของตนเอง เช่น

ตัวอย่างที่ 3 (ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน)

“หนูขอคุณอย่าบอกความลับของหนูให้คนอื่นรู้ได้ไหมคะ”

จากตัวอย่างที่ 3 ผู้เรียนไม่พอใจที่อาจารย์นำความลับของตนเองไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง จึงใช้การขอร้องเพื่อไม่ให้อาจารย์ทำเช่นนั้นอีก การขอร้องโดยใช้รูปประโยคคำถามเป็นการใช้ภาษาที่สุภาพ อีกทั้งยังเป็นการให้ทางเลือกแก่ผู้ฟังในการตัดสินใจ ซึ่งช่วยลดน้ำหนักการคุกคามหน้าได้

ตัวอย่างที่ 4 (ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน)

“อาจารย์ถึงไหนแล้วคะ”

จากตัวอย่างที่ 4 ผู้เรียนไม่พอใจที่อาจารย์ไม่ได้มาตามเวลาที่นัดไว้ จึงใช้การถามว่า “อาจารย์ถึงไหนแล้วคะ” เพื่อกระตุ้นให้อาจารย์รู้ว่าวันนี้ได้นัดพบนิสิตไว้ ทั้งนี้ การกระตุ้นให้รู้ตัวจัดเป็นกลวิธีอ้อมเนื่องจากผู้ฟังต้องตีความประโยคคำถามดังกล่าวจึงจะเข้าใจเจตนาของนิสิตที่กำลังแสดงความไม่พอใจ

ในขณะที่กลวิธีอ้อมที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้คือ การให้เหตุผลและการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ เช่น

ตัวอย่างที่ 5 (ผู้พูดภาษาไทย)

“ช่วยหาอีกรอบได้ไหมคะ หนูไม่มีอ่านสอบคะ”

จากตัวอย่างที่ 5 ผู้พูดไม่พอใจที่อาจารย์ทำงานที่ยืมไปหาย จึงขอให้อาจารย์กลับไปหาอีกครั้ง พร้อมทั้งบอกเหตุผลที่ต้องขอให้หางานมาคืน ทั้งนี้การให้เหตุผลช่วยลดน้ำหนักการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ เนื่องจากแสดงว่าผู้พูดคำนึงถึงผู้ฟังและมีความจำเป็นที่ต้องกล่าวแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์นี้ จัดเป็นความสุภาพด้านบวกตามแนวคิดของ Brown and Levinson (1987, p. 128)

ตัวอย่างที่ 6 (ผู้พูดภาษาไทย)

“ควรนำมาคืนด้วยนะ”

จากตัวอย่างที่ 6 ผู้พูดไม่พอใจที่เพื่อนทำของที่ยืมไปหาย จึงแสดงความไม่พอใจโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติว่าเมื่อขอยืมของของผู้อื่นก็ควรนำมาคืนเจ้าของ กลวิธีนี้จัดเป็นกลวิธีอ้อมเนื่องจากผู้พูดไม่ได้บังคับให้ผู้ฟังทำตามสิ่งที่ตนกล่าว เพียงแต่เสนอแนะสิ่งที่คิดว่าน่าจะดีกว่าหรือถูกต้องกว่าเท่านั้น

ทั้งนี้ แม้ผู้เรียนและผู้พูดภาษาไทยจะนิยมใช้กลวิธีอ้อมต่างกัน แต่ก็ไม่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากการขอร้องเป็นรูปภาษาที่สุภาพ ในขณะที่การกระตุ้นให้รู้ตัวเป็นถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความ จึงช่วยลดน้ำหนักการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ ส่วนการที่ผู้เรียนไม่ได้ใช้กลวิธีการให้เหตุผลและการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติมากเท่า

ผู้พูดภาษาไทยก็ไม่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์เช่นกัน เนื่องจากยังมีกลวิธีอื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถเลือกใช้เพื่อแสดงความไม่พอใจได้

3) กลวิธีเสริม

กลวิธีเสริมในงานวิจัยนี้ หมายถึง “ถ้อยคำที่ไม่ได้แสดงว่าผู้พูดไม่พอใจผู้ฟังเมื่อปรากฏเดี่ยว แต่นำมาใช้เสริมถ้อยคำที่เป็นกลวิธีตรงหรือกลวิธีอ้อมในการแสดงความไม่พอใจเพื่อวัตถุประสงค์บางประการ” กลวิธีเสริมที่พบสามารถแบ่งได้ 3 กลวิธี ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5

ตารางแสดงกลวิธีเสริมและความถี่ที่ปรากฏ

กลวิธีเสริม	CLT		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การใช้คำเรียก	42	12.17	7	2.99	58	16.11
การขอโทษ	4	1.16	1	0.43	2	0.56
การขอขอบคุณ	1	0.29	-	-	4	1.11
รวม	47	13.62	8	3.42	64	17.78

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนนิยมใช้กลวิธีเสริมในการแสดงความไม่พอใจมากกว่าผู้พูดภาษาไทย โดยกลวิธีเสริมที่พบมากที่สุดคือ การใช้คำเรียก ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 7 (ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน)

“อาจารย์คะ หนูถึงแล้วค่ะ”

เมื่อพิจารณาความถี่ในการใช้คำเรียกของผู้เรียนและผู้พูดภาษาจีนโดยใช้การคำนวณทางสถิติพบว่าไม่ได้มีความแตกต่างกัน ($\chi^2 (1, N = 100) = 2.24, p = 0.13$) จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้เรียนถ่ายโอนพฤติกรรมการใช้ภาษาเช่นนี้มาจากภาษาจีน ซึ่งอาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องความสุภาพในสังคมจีนที่มองว่าการใช้คำเรียกที่เหมาะสมเป็นการแสดงความสุภาพและแสดงความเคารพ (Gu, 1990; Kádár & Pan, 2011, p. 135) ทั้งนี้เนื่องจากคำเรียกเป็นเครื่องแสดงความสัมพันธ์ทางสถานภาพ (Wolfson, 1989, p. 79)

ที่ใช้เพื่อแสดงความเคารพและความสุภาพ โดยเฉพาะในสังคมที่ให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส (Dogancay-Aktuna & Kamish, 1996) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมไทย (สุพัตรา สุภาพ, 2518, น. 6) ด้วยเหตุนี้ลักษณะการใช้ภาษาเช่นนี้จึงไม่น่าก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและชาวจีน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่าผู้เรียนใช้กลวิธีเสริมกลวิธีหนึ่งแตกต่างจากผู้พูดภาษาไทย นั่นคือการขอบคุณ ซึ่งเป็นกลวิธีที่ไม่พบในข้อมูลของผู้พูดภาษาไทย จึงทำให้การใช้ภาษาของผู้เรียนแตกต่างจากเจ้าของภาษา และอาจทำให้ผู้ฟังตีความว่าผู้เรียนต้องการประชดหรือเสียตีสัตนเอง ส่งผลให้ถ้อยคำของผู้เรียนมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 8 (ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน)

“อาจารย์คะ หนูขอบคุณอาจารย์มากสำหรับอาจารย์ได้สั่งสอนความรู้ให้แก่นู แต่หนูขอให้อาจารย์สอนเราความเคารพก่อนคะ”

จากตัวอย่างที่ 8 ผู้เรียนรู้สึกไม่พอใจที่อาจารย์นำความลับของตนไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง จึงกล่าวแสดงความไม่พอใจ โดยใช้คำเรียก “อาจารย์คะ” ร่วมกับการขอบคุณ “หนูขอบคุณอาจารย์มากสำหรับอาจารย์ได้สั่งสอนความรู้ให้แก่นู” และการขอร้อง “แต่หนูขอให้อาจารย์สอนเราความเคารพก่อนคะ” แม้กลวิธีที่ใช้จะไม่มีกลวิธีตรง แต่หากอาจารย์ได้ยินผู้เรียนกล่าวเช่นนี้น่าจะรู้สึกไม่พอใจอย่างมาก เนื่องจากการขอบคุณของผู้เรียนมีลักษณะคล้ายการประชดประชัน ยิ่งเมื่อประกอบกับการขอร้องที่ทำให้ตีความได้ว่าอาจารย์ไม่เคารพสิทธิของนิสิต ก็ยิ่งทำให้ถ้อยคำนี้มีน้ำหนักการคุกคามหน้ามากยิ่งขึ้น และแสดงถึงความไม่เคารพอาจารย์

5.3 การไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจ

เมื่อนำคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มเลือกที่จะไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจมาวิเคราะห์ สามารถจำแนกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6

ตารางแสดงการไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจ

การไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจ	CLT		NST		NSC	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การแก้ไข	40	33.61	32	21.77	45	41.28
การแสดงออกด้วยการกระทำ	30	25.21	31	21.09	21	19.27
การแสดงวัจนกรรมอื่น ³	23	19.33	39	26.53	29	26.61
การนิ่งเฉย	15	12.61	44	29.93	6	5.50
การบอกผู้อื่น	11	9.24	1	0.68	8	7.34
รวม	119	100	147	100	109	100

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่าเมื่อเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้วิธีอื่น ๆ ในการแสดงความไม่พอใจได้หลายลักษณะและมีความถี่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความถี่ของวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มเลือกใช้ พบว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนเลือกใช้การแก้ไขมากที่สุด ในขณะที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกที่จะนิ่งเฉยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาสเหตุที่ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรม ส่วนใหญ่ให้เหตุผลประกอบว่าคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา และมองว่าการกล่าวแสดงความไม่พอใจไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ดังนั้นจึงใช้วิธีการอื่น ๆ ที่จะแก้ไขปัญหาหรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต ในขณะที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรมเนื่องจากเข้าใจว่าเพื่อนหรืออาจารย์อาจมีเหตุจำเป็นบางประการและกลัวว่าถ้าพูดไปแล้วอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเลือกที่จะนิ่งเฉยและยอมรับการกระทำนั้นแม้จะรู้สึกไม่พอใจ

นอกจากนี้ เมื่อนำคำตอบของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาไทยไปคำนวณทางสถิติพบว่า การแก้ไข ($\chi^2 (1, N = 100) = 4.67, p = 0.03$) การนิ่งเฉย ($\chi^2 (1, N = 100) = 11.44, p = 0.0007$) และการบอกผู้อื่น ($\chi^2 (1, N = 100) = 11.19, p = 0.0008$) เป็นคำตอบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

³ การแสดงวัจนกรรมอื่น หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงเจตนาอื่น เช่น การถามเหตุผลของผู้ฟัง การขอร้องให้ผู้ฟังขงเคย ทั้งนี้ ผู้พูดไม่ได้ต้องการแสดงความไม่พอใจ แต่ต้องการสื่อเจตนาตามรูปภาษาของถ้อยคำนั้น

อย่างไรก็ตาม แม้ผู้เรียนจะเลือกใช้การแก้ไขมากกว่าผู้พูดภาษาไทยและเลือกใช้การนิ่งเฉยน้อยกว่าผู้พูดภาษาไทยก็ไม่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ เนื่องจากการแก้ไขเป็นสิ่งที่ผู้พูดจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ในขณะที่การนิ่งเฉยก็เป็นทางเลือกหนึ่งในการแสดงออก ซึ่งผู้เรียนอาจเลือกใช้วิธีการอื่น ๆ แทนได้

ในทางกลับกัน การที่ผู้เรียนเลือกใช้การบอกผู้อื่นเมื่อรู้สึกไม่พอใจอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ได้ เนื่องจากเพื่อนหรืออาจารย์อาจมองว่าผู้เรียนเป็นผู้ที่ชอบนินทาหรือนำเรื่องของตนไปพูดในทางเสียหาย ซึ่งอาจทำให้เขาเสียหน้า เสียภาพลักษณ์ และอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่ผู้สอนควรกล่าวถึงในชั้นเรียนด้วย

6. สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาวัฒนธรรมการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ภาษาระหว่างกลาง ผลการศึกษาพบว่าในสถานการณ์ที่ไม่พอใจผู้ฟัง ผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนเลือกที่จะกล่าวแสดงความไม่พอใจมากกว่าผู้พูดภาษาไทยและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ใกล้เคียงกับผู้พูดภาษาจีนจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนถ่ายโอนพฤติกรรมการใช้ภาษาเช่นนี้มาจากภาษาจีน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาจีนนิยมใช้กลวิธีอ้อมมากกว่ากลวิธีตรง ในขณะที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีตรงมากกว่ากลวิธีอ้อม

ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนและผู้พูดภาษาไทยอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและชาวจีนได้ เนื่องจากชาวไทยมองว่าการกล่าวแสดงความไม่พอใจเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง การที่ผู้เรียนกล่าวแสดงความไม่พอใจในสถานการณ์ที่ชาวไทยรู้สึกที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ อาจทำให้ชาวไทยมองว่าผู้เรียนไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและก่อให้เกิดความบาดหมางระหว่างกันได้ ในทางกลับกันการที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีตรงก็อาจทำให้ผู้เรียนมองว่าชาวไทยไม่คำนึงถึง “หน้า” ของเขาเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้สอนจึงควรอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจว่าในมุมมองของชาวไทย การแสดงความไม่พอใจเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยเหมาะสมนัก เนื่องจากอาจนำไปสู่การเผชิญหน้าได้ ดังนั้นหากพิจารณาแล้วพบว่าความผิดในสถานการณ์นั้นเป็นสิ่งที่พอจะยอมรับได้ ผู้เรียนควร

หลีกเลี่ยงการกล่าวแสดงความไม่พอใจและเลือกใช้วิธีการอื่น เช่น การนิ่งเฉย หรือแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ไม่ควรนำสิ่งที่เกิดขึ้นไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง นอกจากนี้ในการปฏิสัมพันธ์ กับชาวไทย ผู้เรียนควรคำนึงถึงสิทธิความเสมอภาคอยู่เสมอ เนื่องจากสิทธิดังกล่าวเป็น สิ่งที่ชาวไทยให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ จากการพิจารณาความถี่ของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจที่เลือกใช้ พบว่าข้อจำกัดในการใช้ภาษาอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนกล่าวแสดงความไม่พอใจ อย่างตรงไปตรงมา ดังนั้นผู้สอนจึงควรอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจว่ารูปภาษาแบบใดบ้าง ที่สามารถใช้เพื่อแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยได้ เพื่อให้ผู้เรียนมีทางเลือกในการใช้ ภาษามากขึ้นและใช้ภาษาได้เหมาะสมกับบริบทสถานการณ์

7. อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาสถานการณ์การแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยชิ้นนี้โดยแบ่งตาม สถานภาพของคู่สนทนาจะสามารถแบ่งสถานการณ์ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ การแสดงความ ไม่พอใจอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า และการแสดงความไม่พอใจเพื่อนซึ่งเป็น ผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพของคู่สนทนาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อวัจนกรรม การแสดงความไม่พอใจของทั้งชาวไทยและชาวจีน กล่าวคือ ทั้งผู้เรียนภาษาไทยชาวจีน ผู้พูดภาษาไทย และผู้พูดภาษาจีนเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรมในสถานการณ์ที่ผู้ฟังเป็น อาจารย์มากกว่าเพื่อน โดยส่วนใหญ่มักให้เหตุผลว่า สาเหตุที่ไม่กล่าวแสดงความไม่พอใจ เนื่องจากเกรงใจอาจารย์ที่เป็นผู้ใหญ่กว่า นอกจากนี้ในกรณีที่เลือกแสดงความไม่พอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มจะใช้กลวิธีตรงในสถานการณ์ที่ไม่พอใจเพื่อนมากกว่า อาจารย์

ผลการศึกษาที่ได้สะท้อนให้เห็นว่าสังคมไทยมีลักษณะเป็นสังคมชนชั้นที่ทำให้ ความเคารพผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (Bandhmedha, 1985; Komin, 1991, p. 132) อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความอาวุโส (สุพัตรา สุภาพ, 2518, น. 6) เช่นเดียวกับสังคมจีน ซึ่งเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้นในสังคม (Kirkbride et al., 1991, p. 367) และมองว่าอาจารย์เป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านักเรียน จึงเป็นบุคคลที่ควรเคารพเชื่อฟัง (Bond, 1991, p. 30)

เอกสารอ้างอิง

- จินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์. (2553). *ข้อบกพร่องเชิงวจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญวิทย์ เยาวฤทธา. (2555). *แนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” กับวัจนกรรม 3 ชนิดในสังคมไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญวิทย์ เยาวฤทธา. (2561). *วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจของนักศึกษาต่อผู้ปกครองและปัจจัยที่ผู้พูดคำนึงถึง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 12(2), 96-126.*
- ณัฐมาภรณ์ เดชราช. (2562). *ข้อบกพร่องเชิงวจนปฏิบัติศาสตร์ในการใช้ภาษาไทยสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์การเงิน ยูนิเวอร์ซิตี ประเทศจีน. วารสารช่อพะยอม, 30(1), 165-176.*
- ยางวอน ฮยอน. (2560). *การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รดารัตน์ ศรีพันธ์วรสกุล. (2562). *การศึกษาวัจนกรรมการแสดงความเห็นแย้งของผู้เรียนภาษาไทยชาวจีนตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา: กรณีศึกษา นักศึกษาชาวจีนจากมณฑลยูนนานและกวางสี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รุ่งอรุณ ใจชื่อ. (2549). *วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. (2560). *กลวิธีทางภาษาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแสดงความไม่พอใจ. วารสารธรรมศาสตร์, 36(3), 1-21.*
- สุธาสนี พลอยขาว. (2551). *วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัตรา สุภาพ. (2518). *สังคมและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.*
- Zheng, W., รัชนิญญา กลิ่นน้ำหอม, และวิสันต์ สุขวิสิทธิ์. (2556). “ผมไม่ว่าใครครับ”: การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องของอาจารย์ระหว่างนักศึกษาไทยกับนักศึกษาจีน. *วารสารวจนะ, 1(2), 61-72.*

- Bandhmedha, N. (1985). Thai views of man as a social being. In A. Pongsapich (Ed.), *Traditional changing world view* (pp. 86-89). Chulalongkorn University Social Research Institute.
- Bond, M. H. (1986). *The psychology of the Chinese people*. Oxford University Press.
- Bond, M. H. (1991). *Beyond the Chinese face: Insights from psychology*. Oxford University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universal in language usage*. Cambridge University Press.
- Dogancay-Aktuna, S., & Kamish, S. (1996, August 5-8). *Linguistics of power and politeness in Turkish: Revelations form speech acts* [Paper presentation]. The 8th Annual International Linguistics Conference, Ankara, Turkey.
- Du, J. S. (1995). Performance of face-threatening acts in Chinese: Complaining, giving bad news and disagreeing. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as a native and target language* (pp. 165-206). University of Hawaii Press.
- Garrott, J. R. (1995). Chinese cultural values: New angles, added insights. *International Journal of Intercultural Relations*, 19(2), 211-225.
- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 237-257.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online readings in psychology and culture*, 2(1), 1-26.
- Hurford, J. R., & Heasley, B. (1983). *Semantics: A coursebook*. Cambridge University Press.
- Kádár, D., & Pan, Y. (2011). Politeness in China. In D. Z. Kádár & S. Mills (Eds.), *Politeness in East Asia* (pp. 125-146). Cambridge University Press.

- Kanchina, Y., & Deepadung, S. (2019). Request modifications used by Chinese learners and native speakers of Thai. *Journal of the Southeast Asian Linguistics Society*, 12(1), 83-112.
- Kirkbride: S., Tang, S. F., & Westwood, R. I. (1991). Chinese conflict preferences and negotiating behaviour: Cultural and psychological influences. *Organization studies*, 12(3), 365-386.
- Klausner, W. (1976). *Reflections on Thai culture*. Siam society Bangkok
- Komin, S. (1991). *Psychology of the Thai people: Values and behavioral patterns*. Research Center, National Institute of Development Administration.
- Krashen, S. D., & Terrell, T. D. (1983). *The natural approach: Language acquisition in the classroom*. Alemany Press.
- Murphy, B., & Neu, J. (1996). My grade's too low: The speech act set of complaining. In G. Susan & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (pp. 191-216). Mouton de Gruyter.
- Noisiri, W. (2002). Speech act of complaint: Pragmatic study of complaint behaviour between males and females in Thai. *University of Sussex*, 1-18.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In J. Verschueren & M. Bertuccelli-Papi (Eds.), *The pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 international pragmatics conference* (pp. 195-208). John Benjamins Publishing.
- Pan, Y., & Kádár, D. Z. (2011). *Politeness in historical and contemporary Chinese*. A&C Black.
- Ralston, D. A., Egri, C. P., Stewart, S., Terpstra, R. H., & Yu, K. (1999). Doing business in the 21st century with the new generation of Chinese managers: A study of generational shifts in work values in China. *Journal of International Business Studies*, 30(2), 415-427.

- Rhurakvit, M. (2012). *Complaints in Thai and English: An interlanguage pragmatic study* [Unpublished doctoral thesis]. Queen Mary University of London.
- Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in society*, 5(1), 1-23.
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34(5), 529-545.
- Sun, J., & Wang, X. (2010). Value differences between generations in China: A study in Shanghai. *Journal of Youth Studies*, 13(1), 65-81.
- Tanck, S. (2002). Speech act sets of refusal and complaint: A comparison of native and non-native English speakers' production. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(1), 65-81.
- Wolfson, N. (1989). *Perspectives: sociolinguistics and TESOL*. Newbury House Publishers Cambridge.
- Yang, L., & Wannaruk, A. (2019). 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.
- Yin, H., Ruangkanjanases, A., & Chen, C. (2015). Factors affecting Chinese students' decision making toward Thai universities. *International Journal of Information and Education Technology*, 5(3), 189-195.
- Yuan, Z. (2011). A contrastive study of American and Chinese university students' complaining strategies. *Chinese Journal of Applied Linguistics*, 34(1), 111-128.
- Zhang, D. (2001). *The speech act of complaining: A cross-cultural comparative study of Chinese and American English speakers* [Master's thesis, Iowa State University]. <https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=17212&context=rtd>