

สิทธิทางสังคม หรือ หน้า? : ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของ ชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย*

ดีอานา คาซา

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Corresponding author's email: deeanakasa@gmail.com

รับบทความ 6 ธันวาคม 2564 แก้ไขบทความ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ตอบรับ 8 มิถุนายน 2565

ออนไลน์ 25 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

ในแต่ละสังคมวัฒนธรรมมีวิธีการจัดการความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไป การเข้าใจการจัดการข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจึงเป็นประเด็นสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น ในกรณีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยนั้นก็ยังไม่มีการวิจัยใดที่ศึกษามาก่อน บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยตามแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) ของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 82 คน รวม 50 เหตุการณ์ แบ่งเป็นชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จำนวน 32 คน และผู้ให้ข้อมูลชาวไทยที่เคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทย จำนวน 50 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การจัดการความสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมุ่งคำนึงถึงการจัดการกับสิทธิทางสังคม โดยเฉพาะ “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” ขณะที่ชาวไทยมักคำนึงถึงข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับหน้า โดยเฉพาะ “หน้าด้านคุณภาพ” เพื่อรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิสัมพันธ์

คำสำคัญ วัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม การจัดการความสัมพันธ์ ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ
ชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิตเรื่อง “การปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย: การศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม” วิทยานิพนธ์นี้เป็นโครงการวิจัยที่ 175/63 ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แล้ว

Sociality Rights or Face?: Motivational Concerns during Interactions between Indonesian Users of Thai as a Second Language and Native Speakers of Thai

Deeana Kasa

Natthaporn Panpothong

Faculty of Arts, Chulalongkorn University

Corresponding author's email: deeanakasa@gmail.com

Received 6 December 2021; revised 1 February 2022; accepted 8 June 2022;

Online 25 April 2023

Abstract

People from different cultural groups might have different concerns when they interact with others. Therefore, an understanding of motivational concerns has been a significant keystone contributing to smooth interactions among people with different cultures. To date, very few investigations have examined interactions between Indonesian users of Thai as a second language and native speakers of Thai. The present study explores the motivational concerns that occur during the interactions between these language users using the rapport management framework proposed by Spencer-Oatey (2002). The data were elicited by in-depth interviews of 82 interviewees with a total of 50 incidences. The interviewees included 32 Indonesian users of Thai as a second language and 50 native speakers of Thai who used to interact with Indonesian users of Thai as a second language. The results revealed that the Indonesian users of Thai primarily focused their concerns on sociality rights especially “association rights”. By contrast, the native speakers of Thai tended to have motivational concerns associated with face management especially “quality face”.

Keywords: intercultural pragmatics, rapport management, motivational concerns, Indonesian users of Thai as a second language

1. บทนำ

ตั้งแต่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) อย่างเป็นทางการเมื่อปี 2558 แต่ละภาคส่วนต่างก็หันมาให้ความสำคัญกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งการทำความรู้จักกันและร่วมลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงการนำเสนอเรื่องของอาเซียนให้เป็นหนึ่งในการกำหนดแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

การสื่อสารย่อมเป็นกิจกรรมทางสังคมอีกกิจกรรมหนึ่งที่จะทำให้ผู้คนในประชาคมเกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน การทำความเข้าใจกันในฐานะประเทศเพื่อนบ้าน ของอาเซียนจะเอื้อต่อการสนับสนุนนโยบายของอาเซียน โดยเฉพาะเรื่องส่งเสริม การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีที่ปัจจุบันยังมีความคืบหน้าไม่มากนัก เนื่องจากยังมีข้อติดขัด หลายประการ และหนึ่งในนั้นคือปัญหาการสื่อสารระหว่างกันของแรงงานย้ายถิ่นกับ คนในท้องถิ่น รวมถึงปัญหาทักษะภาษาของประเทศเพื่อนบ้านด้วย (สำนักนายกรัชมณตรี, 2560, น. 53-54)

ประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนทั้งสิบประเทศที่มีความหลากหลาย ประเทศ อินโดนีเซียถือเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกที่น่าสนใจ เนื่องจากเป็นประเทศที่มีขนาด เศรษฐกิจใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีจำนวนประชากรเป็นอันดับ 4 ของโลกและมากที่สุดในอาเซียน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ซึ่งการมีประชากร จำนวนมากนี้ย่อมส่งผลทางเศรษฐกิจ อีกทั้งทางภาครัฐของไทยและอินโดนีเซียต่างก็ เป็นคู่ค้าที่สำคัญและมีโครงการลงทุนร่วมกัน ทั้งในแง่ของการเข้ามาศึกษาต่อ ธุรกิจ การแต่งงาน และการท่องเที่ยว จึงทำให้ชาวอินโดนีเซียก็เริ่มหันมาสนใจเรียนภาษาไทย และใช้ภาษาไทยเพื่อติดต่อสื่อสารกับคนไทยมากขึ้น

เมื่อมีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น ผู้ที่ใช้ภาษาที่สองในการสื่อสาร ก็อาจเกิดพฤติกรรมทางภาษาที่เป็นการถ่ายโอนจากภาษาแม่หรือวัฒนธรรมแม่ ในการใช้ภาษาของผู้พูดด้วย ความน่าสนใจดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย จากการสำรวจงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (intercultural communication) การติดต่อสื่อสาร ของคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน ทั้งที่ตีพิมพ์ในและนอกประเทศไทยมักเป็น งานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการสื่อสารที่มาจากทักษะในการเรียนภาษา เช่น เสียง ไวยากรณ์ ความหมายของคำ และในการศึกษามักอยู่ภายใต้วัฒนธรรมของกลุ่มผู้ใช้

ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ผลการวิจัยโดยมากจึงแสดงให้เห็นอิทธิพลหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่แบ่งแยกความเป็นตะวันตกและตะวันออก เช่น ความเป็นปัจเจกบุคคล (individualism) หรือการรวมกลุ่ม (collectivism) วัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง (high context culture) หรือวัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ (low context culture) อย่างไรก็ดี งานวิจัยในระยะหลังเริ่มมีการขยายขอบเขตคู่ปฏิสัมพันธ์ที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดยไม่ได้จำกัดเพียงผู้ที่พูดภาษาแม่เป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ก็ยังจำกัดอยู่ในฝั่งยุโรปและแอฟริกา หรือแม้จะมีงานวิจัยที่เน้นวัฒนธรรมเอเชียอยู่บ้าง ก็ยังมุ่งเพียงวัฒนธรรมทางเอเชียตะวันออก ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี

เมื่อสำรวจงานที่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของประเทศในอาเซียนที่ตีพิมพ์ในประเทศไทยก็พบว่ามียังมีปริมาณงานไม่มากนัก งานที่พบมุ่งเน้นการสื่อสารระหว่างชาวไทยกับชาวลาว (ศุภางค์ นันตา, 2542) มอญ (วสุ เขียวสอาด, 2544) เขมร (ทิพจุฑา สุภิมารส, 2550) พม่า (นฤมล วงษ์เดียน, 2558; ปรีดา นัคนเร, 2561) และการสื่อสารของนักเรียนไทยกับคนในประเทศกลุ่มอาเซียน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2556) รวมถึงการสื่อสารระหว่างกันในวัฒนธรรมย่อย (พิรยุทธ โอพันธ์, 2551; อาทิตยา เทียงวงศ์, 2548) เช่น ชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิม ชาวไทยเชื้อสายมลายูกับชาวมลายูเชื้อสายไทย โดยงานวิจัยเหล่านี้เป็นงานวิจัยทางด้านสังคมวิทยาและการสื่อสาร ซึ่งไม่ได้มุ่งศึกษาที่ตัวภาษาเป็นสำคัญ แต่จะเน้นแสดงให้เห็นแง่มุมปัญหาหรือความแตกต่างในความสามารถทางการใช้สื่อสาร รูปแบบ ทักษะ และพฤติกรรม การสื่อสารที่มักเป็นผลมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน

ส่วนงานวิจัยในแง่ของวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) ในประเทศไทยที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการปฏิสัมพันธ์กันของคนจากสองวัฒนธรรม ก็เป็นแนวทางการวิจัยที่ยังไม่แพร่หลายนัก งานวิจัยที่พบ ได้แก่ “ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน” (จินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์, 2553) “กลวิธี การขอร้องของชาวพม่าผู้พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง: การศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างภาษาและวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม” (ประภัสสร เจียมวงษา, 2558) “การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม” (ยางวอน ฮยอน, 2560) และ “ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวจีนที่พูดภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ” (กฤติกา ชูผล, 2564)

โดยงานวิจัยเหล่านี้เป็นแนวทางในการปฏิสัมพันธ์ที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้ภาษาไทย ซึ่งเป็นภาษาแม่ของตน และอีกฝ่ายหนึ่งใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กรอบแนวคิดที่ใช้ก็เกี่ยวข้องกับการใช้วัจนกรรมหรือแง่มุมทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

ดังนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมที่ศึกษาภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองที่ผ่านมา ได้แสดงให้เห็นว่างานวิจัยแนวทางนี้ยังมีอยู่ไม่มากนัก อีกทั้งงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น แม้จะหันมาสนใจศึกษาพิจารณาวัฒนธรรมในเอเชียด้วยกัน แต่งานวิจัยต่าง ๆ ก็ยังมุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยกับเฉพาะบางประเทศในเอเชียเท่านั้น และเมื่อพิจารณางานที่ศึกษาปัญหาและมุ่งการทำความเข้าใจ “เพื่อนบ้าน” ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ก็พบว่ามีน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมอินโดนีเซียที่ยังไม่มีผู้ใดศึกษาในแนวทางดังกล่าวแต่อย่างใด

นักวิชาการที่สนใจเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมักมีข้อสันนิษฐานว่าเมื่อคนจากต่างวัฒนธรรมมาปฏิสัมพันธ์กันต่างก็มีข้อคำนึงที่ต่างกัน (Spencer-Oatey, 2000, 2002; Spencer-Oatey & Xing, 2000) ซึ่งอาจทำให้เกิดการสื่อสารที่เป็นปัญหาหรือไม่ราบรื่นได้ ทั้งอินโดนีเซียและไทยต่างก็เป็นประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และยังจัดอยู่ในสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่ม (collectivism) เช่นเดียวกัน (Hofstede Insights, 2021) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยหรือผู้พูดภาษาไทยว่าคู่สนทนา มีการจัดการความสัมพันธ์อย่างไรจากประสบการณ์การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ คู่สนทนามีข้อคำนึงใดบ้างที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจใดที่เป็นจุดมุ่งเน้นของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

การศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงน่าจะเป็นเรื่องที่น่าสนใจเพื่อลดปัญหาในการสื่อสารระหว่างคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน อีกทั้งการทำความเข้าใจชาวอินโดนีเซียก็นับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะนอกจากจะช่วยลดการเกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมแล้ว ก็น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเติมเต็มนโยบายเกี่ยวกับอาเซียนที่ยังคงเผชิญกับปัญหาความไม่เข้าใจกันของแรงงานย้ายถิ่นกับคนในท้องถิ่น หากปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้รับการแก้ไข นโยบายเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีก็อาจจะประสบผลสำเร็จได้เร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการดีที่ประเทศไทยจะสามารถเพิ่มการติดต่อสัมพันธ์ทางธุรกิจกับชาวอินโดนีเซียซึ่งเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจขนาดใหญ่ในภูมิภาคนี้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) ของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002) เป็นความคิดที่นำมาจากการประมวลและอภิปรายแนวคิดเรื่องความสุภาพต่าง ๆ ที่มีผู้เสนอไว้แล้วทั้งเรื่องหน้า (face) (Brown & Levinson, 1987) หลักการในการสนทนา (conversational maxims) สิ่งที่เกี่ยวข้องและประโยชน์ที่ได้ (cost-benefit) (Leech, 1983) สิทธิและข้อผูกพัน (rights and obligations) (Fraser, 1990) หน้าในมุมมองเชิงสังคม (social perspective) (Matsumoto, 1988) อัตลักษณ์ในเชิงสังคมและความเป็นอิสระหรือปัจเจก (the ideal social identity and the ideal individual autonomy) (Mao, 1994) และข้อคำนึงเรื่องหน้าที่ทั้งแบบกลุ่มและแบบปัจเจก (face concerns can be group as well as individual concerns) (Spencer-Oatey & Xing, 2000) โดยแนวคิดนี้มองว่าความคิดทั้งหมดไม่ได้ขัดแย้งกันแต่สนับสนุนซึ่งกันและกัน และสามารถเติมเต็มซึ่งกันและกัน ทำให้ความคิดเรื่องความสุภาพสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ข้อมูลทีสเปนเซอร์-โอทีนำมาสังเคราะห์เป็นแนวคิดนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากเจ้าของภาษาชาวจีน โดยให้เจ้าของภาษาระบุสถานการณ์ที่อ่อนไหวต่อความสัมพันธ์ นำข้อมูลเหล่านั้นมาสังเคราะห์ และเสนอเป็นแนวคิดเรื่องการจัดการความสัมพันธ์

จากการเก็บตัวอย่างที่ได้มาสามารถนำมาสรุปเป็นแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ได้ ความสุภาพเกี่ยวข้องกับเรื่องของการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) ความสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับ 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดการกับหน้า (face management) และการจัดการกับสิทธิทางสังคม (sociality rights management) เมื่อกล่าวถึงการจัดการกับหน้าในที่นี้ผู้พูดไม่ได้คิดถึงหน้าของปัจเจกเท่านั้น แต่มีมุมมองเชิงสังคมด้วย ดังนั้นหน้าจึงมีสองแบบคือหน้าด้านคุณภาพ (quality face) และหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม (social identity face) อีกส่วนหนึ่งความสุภาพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับสิทธิทางสังคม สิทธิก็มีสองแบบเช่นกัน คือ สิทธิความเสมอภาค (equity rights) และสิทธิด้านความเกี่ยวข้อง (association rights) ดังตารางที่ Spencer-Oatey ได้เสนอไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1

ส่วนประกอบของการจัดการความสัมพันธ์ (Components of rapport management)

การจัดการความสัมพันธ์		
	การจัดการกับหน้า (ความเป็นส่วนตัว/ คุณค่าทางสังคม)	การจัดการกับสิทธิทางสังคม (ความเป็นส่วนตัว/ สิทธิโดยชอบธรรมทางสังคม)
มุมมองปัจเจก หรือความเป็นอิสระ	หน้าด้านคุณภาพ (หน้าด้านบวก ของบรรพบุรุษและเลวินสัน)	สิทธิความเสมอภาค (หน้าด้านลบ ของบรรพบุรุษและเลวินสัน)
มุมมองสังคม หรือพึ่งพาอาศัยกัน	หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม	สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง

แปลจาก (Spencer-Oatey, 2000, p. 15)

จากตารางที่ 1 เป็นส่วนประกอบของการจัดการความสัมพันธ์ข้างต้นนั้น การจัดการกับหน้า “หน้าด้านคุณภาพ” เป็นมุมมองเชิงปัจเจกหรือความเป็นส่วนตัว หน้าด้านคุณภาพนี้คำนึงถึงคุณค่าของตนเอง การนับถือตนเอง ความน่าเชื่อถือ เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสามารถ ฯลฯ และต้องการให้สิ่งเหล่านี้ได้รับการยอมรับ ส่วน “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” เป็นมุมมองเชิงสังคมที่คำนึงถึงคุณค่าทางสังคมของตนเอง ให้เป็นที่ยอมรับและส่งเสริมอัตลักษณ์ทางสังคมหรือบทบาทของพวกเขา

ส่วนการจัดการกับสิทธิทางสังคม “สิทธิความเสมอภาค” เป็นมุมมองเชิงปัจเจก ในการเป็นอิสระที่เกี่ยวกับการจัดการกับสิทธิความเป็นส่วนตัว สิทธิความเสมอภาคนี้ คำนึงถึงสิทธิที่ควรจะได้จากผู้อื่น ให้ตนสามารถได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมหรือเท่าเทียม ส่วน “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” เป็นมุมมองเชิงการพึ่งพาอาศัยกันที่เกี่ยวกับ สิทธิโดยชอบธรรมทางสังคม คือ คำนึงถึงการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาก่อน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ (interactional association) หรือความเกี่ยวข้องทางอารมณ์ (affective association) สิทธิที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของเรากับผู้อื่น และสิทธิที่จะแบ่งปันความกังวล ความรู้สึก ความสนใจต่อกันตามความเหมาะสมของความสัมพันธ์ และค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรม

อย่างไรก็ตาม ข้อคำนึงทั้ง 4 ด้านข้างต้นนี้ ไม่ว่าจะเป็นหน้าด้านคุณภาพ หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม สิทธิด้านความเท่าเทียม และสิทธิด้านความเกี่ยวข้อง ต่างก็มีความสำคัญในแต่ละสังคมไม่เท่ากัน กล่าวคือ แต่ละวัฒนธรรมมีข้อคำนึง

ที่แตกต่างกันไป เช่น ผู้ที่มาจากบางสังคมตะวันตกอาจจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลมากกว่าผู้ที่มาจากสังคมตะวันออกที่คำนึงถึงหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม ข้อคำนึงที่แตกต่างกันแต่ละวัฒนธรรมน่าจะแสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมปฏิสัมพันธ์จะมีข้อคำนึงที่เป็นเหตุผลเบื้องหลังที่แตกต่างกัน จึงทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดปัญหา มีความเข้าใจผิด หรือทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่น

3. ข้อมูลและวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ที่ทำให้สามารถได้ทั้งข้อมูลที่เป็นการสนทนาจากการใช้ถ้อยคำต่าง ๆ และข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล ทั้งยังได้ข้อมูลที่เป็นปฏิสัมพันธ์และความคิดเบื้องหลังของผู้ให้ข้อมูลอีกด้วย โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการบันทึกเสียง (audio-recording) ขณะสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย มีรายละเอียดดังนี้

3.1 เลือกผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (Indonesian Users of Thai หรือ IUT) จำนวน 32 คน และผู้ให้ข้อมูลชาวไทยหรือผู้พูดภาษาไทย (Native Speakers of Thai หรือ NST) ที่เคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารจำนวน 50 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 82 คน

3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เป็นกลุ่มผู้เรียนภาษาไทยชาวอินโดนีเซีย และกลุ่มที่มาทำงานหรือใช้ชีวิตในประเทศไทย ด้วยการพิจารณาจากความสามารถในการสื่อสารและระยะเวลาในการอาศัยในประเทศไทย กล่าวคือ กลุ่มผู้เรียนภาษาไทยชาวอินโดนีเซีย คือ ผู้ที่เข้าเรียนชั้นเรียนภาษาไทย โดยจะต้องเรียนภาษาไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มที่มาทำงานหรือใช้ชีวิตในประเทศไทยจะต้องมีเพื่อนคนไทยที่สามารถสื่อสารกันด้วยภาษาไทยมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี

3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลชาวไทย ผู้วิจัยเลือกเฉพาะชาวไทยที่เคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเท่านั้น กล่าวคือ เป็นชาวไทยที่เป็นผู้ร่วมงานกับชาวอินโดนีเซียหรือเคยมีโอกาสนในการสนทนากับชาวอินโดนีเซียด้วยภาษาไทยในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งอย่างสม่ำเสมอในบริบทชีวิตประจำวันทั่วไป เช่น การเรียน การทำงาน การแต่งงาน

3.2 วิธีการสัมภาษณ์

หากเป็นผู้ให้ข้อมูลชาวไทยที่เคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซีย ผู้วิจัยจะเปิดการสัมภาษณ์ด้วยการชวนพูดคุยเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องของผู้ให้ข้อมูลกับชาวอินโดนีเซีย และหากเป็นชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้วิจัยเริ่มต้นดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยการชวนพูดคุยเกี่ยวกับการใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทยและเพื่อนคนไทย จากนั้นจึงเข้าสู่การถามเหตุการณ์ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้คำถามจากงานวิจัยของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002) เป็นหลัก

ผู้วิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลช่วยยกตัวอย่างการปฏิสัมพันธ์ 2 รูปแบบ คือ การปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกรำคาญ ไม่พอใจ หรือถูกเหยียดหยาม และการปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีความสุข ภูมิใจ หรือรู้สึกพึงพอใจ ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ถามคำถามในการสัมภาษณ์มี 6 คำถามหลัก ดังต่อไปนี้

1) มีเหตุการณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย/ชาวอินโดนีเซียด้วยภาษาไทยใดที่ทำให้คุณรู้สึกรำคาญ ไม่พอใจ หรือรู้สึกว่าถูกดูถูกเหยียดหยามหรือไม่ และมีเหตุการณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย/ชาวอินโดนีเซียด้วยภาษาไทยใดที่ทำให้คุณรู้สึกมีความสุข ภูมิใจ หรือรู้สึกพึงพอใจหรือไม่

2) (ถ้ามี) ฉากหรือเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นที่ไหน

3) ผู้ร่วมเหตุการณ์นั้นมีกี่คน ใครบ้าง เป็นเพศใด อายุมากหรือน้อยกว่าเป็นคนชาติใด และบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับคุณอย่างไร

4) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

5) เมื่อคุณรู้สึกไม่พอใจหรือพึงพอใจ คุณทำอย่างไรหรือตอบไปว่าอย่างไรหลังจากเกิดเหตุการณ์นั้น

6) คุณมีเหตุผลอะไร ทำไมถึงทำหรือตอบกลับไปเช่นนั้น

3.3 วิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาถอดเป็นตัวอักษร

2) วิเคราะห์เหตุการณ์ที่ได้มาทั้งหมดว่าจากเหตุการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวมา คำพูดที่ผู้ให้ข้อมูลใช้และเหตุผลที่ผู้ให้ข้อมูลอธิบายมีข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) ของการจัดการความสัมพันธ์ใดเข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง ตามแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ (Spencer-Oatey, 2002)

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการนำคำตอบของผู้ให้ข้อมูลมาเชื่อมโยงกับข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจทั้ง 4 ด้าน สามารถตีความได้จากการอธิบายเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยถ้อยคำที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจ เช่น อับอาย เสียความน่าเชื่อถือ เสียประโยชน์ ฯลฯ หรือสามารถตีความได้จากการอธิบายเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนิยามของข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจต่าง ๆ ที่สเปนเซอร์-โอทีได้ให้ไว้ ตัวอย่างเหตุการณ์ต่อไปนี้แสดงให้เห็นถ้อยคำตามข้อคำถาม “หน้าด้านคุณภาพ”

“ก็ไปที่สถานทูต เอกสารของลูกชายเจ้าหน้าที่คนไทยก็ถามว่าลูกชื่ออะไร ก็บอกได้ แต่พอถามว่ากรรยาชื่ออะไร ตอบไม่ได้ ก็เลยบอกว่าแป็บนี่นะครับ เดียวโทรหาลูกสาวก่อน หน้าเจ้าหน้าที่ก็เหมือนไม่เข้าใจว่าทำไมจำชื่อลูกชายได้ จำชื่อกรรยาไม่ได้ แต่ก็ให้เจ้าหน้าที่คุยกับลูกสาว หน้าเจ้าหน้าที่ก็เหมือนสงสัย แต่คงเกรงใจไม่ถาม ก็เลยบอกว่าอ้อ พอดีกรรยาเพิ่งเปลี่ยนชื่อเลยจำไม่ได้ เจ้าหน้าที่ถึงทำหน้าที่เข้าใจ ก็อายนิดหน่อยเลยต้องบอกเขา จริง ๆ เขาก็ถามดีกว่านะ เขาจะได้ไม่สงสัยเราก็จะได้ไม่อาย”

อีกตัวอย่างเหตุการณ์หนึ่งได้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลกำลังรู้สึกขาดความเป็นอิสระจากคำถาม จนทำให้รู้สึกอึดอัดใจ สอดคล้องกับนิยามตามข้อคำถาม “สิทธิความเสมอภาค”

“เพื่อนคนอินโดในที่ทำงาน ถามคำถามมากไป ถามเกือบทุกคนซึ่งไม่ชอบเรื่องส่วนตัวอะไร ๆ ถามหมด มีแฟนหรือยัง แต่งงานหรือยัง มีลูกกี่คน เมื่อไรจะมีลูก ขนาดเคยไปติดต่องานที่อินโด คนขับรถ gojek¹ ยังถามเยะเยะ ไม่รู้จักก็ถาม พิศสุดเคยโดน gojek ถามมาทำงานที่นี้เงินเดือนเท่าไร โอโห ถามเก่งกันทั่วประเทศ แต่ก็ต้องยิ้ม ๆ พยักหน้าไป ถามคำตอบคำ แต่ก็ต้องตอบแหละ รักษามารยาท”

4) นำเหตุการณ์ทั้งหมดมาเปรียบเทียบให้เห็นจุดมุ่งเน้นของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยด้วยปริมาณความถี่และแสดงการเปรียบเทียบเป็นอัตราร้อยละ

4. ผลการวิจัย

มุมมองจากเหตุการณ์ที่ละเอียดอ่อนในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยที่มาจากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 82 คน รวม 58 เหตุการณ์

¹ รถจักรยานยนต์รับจ้าง

แบ่งเป็นชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จำนวน 32 คน 22 เหตุการณ์ และผู้ให้ข้อมูลชาวไทยที่เคยมีปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จำนวน 50 คน 36 เหตุการณ์ พบว่าบางเหตุการณ์อาจพบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจได้มากกว่าหนึ่งด้าน จากเหตุการณ์ทั้งหมดจึงทำให้พบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ทั้งหมด 62 ข้อคำนึง จากชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง 24 ข้อคำนึง และจากชาวไทยอีก 38 ข้อคำนึงที่ผู้พูดใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ผลการวิจัยนี้นำเสนอมุมมองของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยต่อเหตุการณ์เดียวกัน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เผยให้เห็นข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน สามารถจำแนกส่วนการวิเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับหน้าด้านคุณภาพ เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับสิทธิความเสมอภาค เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม และเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับสิทธิด้านความเกี่ยวข้อง

4.1 เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับหน้าด้านคุณภาพ

ข้อคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” เป็นมุมมองเชิงปัจเจกหรือความเป็นส่วนตัวที่เกี่ยวกับการจัดการกับหน้า หน้าด้านคุณภาพนี้คำนึงถึงคุณค่าของตนเอง การนับถือตนเอง ความน่าเชื่อถือ เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสามารถ ฯลฯ และต้องการให้สิ่งเหล่านี้ได้รับการยอมรับ ซึ่งหากคุณค่าหรือคุณสมบัติส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่ได้รับการยอมรับก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาหรือความคับข้องใจระหว่างกันได้ ตัวอย่างเหตุการณ์

- (1) “แปลก ๆ ก็คือญาติเขาที่อินโดแหละ เขาชอบขอ อย่างถ้าเขาเห็นเราใส่เสื้อสวย เขาก็จะขอเสื้อ เราก็ให้เขาไปเลย เราก็ใจดี เราก็เกรงใจด้วย เพราะเขาขอ เราก็ต้องให้ เขาเห็นเราใส่แล้วเขาก็ชอบ ก่อนที่เขาจะกลับเราก็ให้ บางคนก็งอแงได้เงิน เราก็ไม่ชอบนะ ถ้าอยากให้เราให้เอง เราเป็นคนมีน้ำใจอยู่แล้ว สามีก็บอกว่าเป็นครอบครัวเดียวกัน เราก็ไม่อยากพูดเยอะ ยังไงเขารักพี่น้องก็เป็นสิ่งที่ดี ไม่พูดดีกว่า”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (1) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวไทย ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจจากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึงทั้งข้อคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” และ “หน้าด้านคุณภาพ” เข้ามาเกี่ยวข้อง

ข้อคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” คือ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกรำคาญใจ เพราะรู้สึกว่า คู่สนทนาชาวอินโดนีเซียขอสั่งของที่เป็นของส่วนตัวของตน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกขาดอิสระ ในการตัดสินใจและเสียของส่วนตัว แต่แม้จะรำคาญใจอย่างไรผู้ให้ข้อมูลชาวไทยก็ไม่อาจ ปฏิเสธได้ เพราะคำนึงถึงเรื่องความมีน้ำใจ

ข้อคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” จึงเป็นอีกข้อคำนึงที่ผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึงและ รู้สึกไม่สบายใจ นั่นคือ รู้สึกว่าการให้เป็นสิ่งที่พึงกระทำ มิเช่นนั้นอาจกลายเป็นคนไม่มีน้ำใจ หากไม่สั่งของที่คู่สนทนาต้องการ นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่าในมุมมองของชาวไทย นั้น การขอทรัพย์สินอย่างตรงไปตรงมานี้ คงจะไม่ใช่ว่าสิ่งที่ผู้พูดชาวไทยจะเลือกกระทำ และที่น่าสังเกต คือ แม้ว่าผู้ให้ข้อมูลจะเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้น มีสิทธิในสิ่งของของตนเอง ว่าจะให้หรือไม่ให้ ซึ่งน่าจะเป็นการมองในแง่ที่ตนนั้นต้องเสียประโยชน์ อึดอัดใจ หรือ ขาดความเป็นอิสระ แต่จากตัวอย่างเหตุการณ์กลับพบว่าความคิดเบื้องหลังของผู้ให้ ข้อมูลนี้ สิทธิที่ถูกริดรอนก็ยังไม่สำคัญเท่าการได้รับการยอมรับหรือเป็นที่ชื่นชอบ

อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่เป็นข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจของผู้พูดชาวอินโดนีเซียที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสามารถอนุมานได้จากตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าวที่แสดงให้เห็น ถึงเหตุผลจากสามชาวอินโดนีเซียถึงการเป็นครอบครัวเดียวกัน ผู้วิจัยจึงสันนิษฐานว่า ญาติของสามชาวอินโดนีเซียน่าจะคำนึงถึง “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” นั่นคือ สิทธิจาก ความสัมพันธ์ทางเครือญาติที่ถือว่าเป็นการเกี่ยวข้องทางเครือญาติที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน อยู่แล้ว

- (2) “ก็ไปที่สถานทูต เอกสารของลูกชายเจ้าหน้าที่คนไทยก็ถามว่าลูกชื่ออะไร ก็บอกได้ แต่พอถามว่าภรรยาชื่ออะไร ตอบไม่ได้ ก็เลยบอกว่าแป็บนึงนะครับ เดียวโทรหาลูกสาวก่อน หน้าเจ้าหน้าที่ก็เหมือนไม่เข้าใจว่าทำไมจำชื่อลูกชายได้ จำชื่อภรรยาไม่ได้ แต่ก็ให้ เจ้าหน้าที่คุยกับลูกสาว หน้าเจ้าหน้าที่ก็เหมือนสงสัย แต่คงเกรงใจไม่ถาม ก็เลยบอกว่า อ้อ พอดีภรรยาเพิ่งเปลี่ยนชื่อเลยจำไม่ได้ เจ้าหน้าที่ถึงทำหน้าที่เข้าใจ ก็อายนิดหน่อย เลยต้อง บอกเขา จริง ๆ เขาก็ถามดีกว่านะ เขาจะได้ไม่สงสัยเราก็จะได้ไม่อาย”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (2) เป็นเหตุการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยแล้วรู้สึกอาย จากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” คือ ผู้ให้ข้อมูล รู้สึกว่าตนไม่เป็นที่ยอมรับและผิดหวัง เนื่องจาก ไม่สามารถจดจำชื่อผู้ที่เป็นภรรยา

ของตนได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่น่าเป็นไปได้ เมื่อผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าคุณอาจกำลังถูกประเมินว่าไม่ปกติ ผู้ให้ข้อมูลจึงเลือกที่จะบอกเหตุผลให้คุณสนทนาทราบ แม้ว่าคู่สนทนาจะไม่ได้ร้องขอก็ตาม

อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่เป็นข้ออ้างที่เป็นเหตุจูงใจของชาวไทยสามารถอนุมานได้จากตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าวที่แสดงให้เห็นจากคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลว่าเจ้าหน้าที่ชาวไทยน่าจะเกรงใจ จึงเลือกที่จะไม่ถามออกมา ผู้วิจัยจึงสันนิษฐานว่าเจ้าหน้าที่ชาวไทยน่าจะคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” นั่นคือ ไม่รบกวนผู้ให้ข้อมูลและไม่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกขาดความเป็นอิสระจากคำถาม

4.2 เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิความเสมอภาค

ข้ออ้างถึง “สิทธิความเสมอภาค” เป็นมุมมองเชิงปัจเจกในการเป็นอิสระที่เกี่ยวกับการจัดการกับสิทธิความเป็นส่วนตัว สิทธิความเสมอภาคนี้คำนึงถึงสิทธิที่ควรจะได้จากผู้อื่น ให้ตนสามารถได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมหรือเท่าเทียม ซึ่งหากสิทธิถูกลิดรอนทั้งการเสียประโยชน์หรือการถูกบังคับ ทำให้เขาเสียสิทธิในความเป็นอิสระก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาหรือความไม่พอใจระหว่างกันได้ ตัวอย่างเหตุการณ์

- (3) “ไม่ชอบเลยเวลาที่เจอกันครั้งแรกแล้วเป็นไรไม่รู้แทบทุกคนต้องถามว่า เรียนหรือทำงาน ฉันจะทำอะไรก็เรื่องของฉันจ้า ไม่เผือกสิ จริง ๆ ก็พอรู้แล้วนะว่าเขาถามกันเป็นเรื่องปกติ แต่ไม่รู้สิ ก็ยังไม่ปกติสำหรับเราอยู่ดีอะ”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (3) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวไทย ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ จากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลกำลังรู้สึกขาดความเป็นอิสระจากคำถามจนทำให้รู้สึกอึดอัดใจที่จะต้องตอบคำถามนั้น นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่าในมุมมองของชาวไทยนั้น การถามข้อมูลส่วนตัวอย่างตรงไปตรงมาเช่นนี้ คงไม่ใช่สิ่งที่ผู้พูดชาวไทยจะเลือกกระทำ ต่างจากชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองที่สามารถอนุมานได้จากตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าวที่ว่า การถามข้อมูลส่วนตัวเป็นเรื่องปกติที่ชาวอินโดนีเซียมักกระทำและน่าจะเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีอย่างหนึ่ง มิเช่นนั้น คงไม่ได้รับการระบุว่าเป็นการถามที่เป็นเรื่องปกติ

(4) “มีเหตุการณ์ที่รู้สึกไม่สบายใจ เรื่องนัด เราก็นั่งกินข้าวกับเพื่อนร่วมงาน ก็เพิ่งมาทำงาน เพื่อนก็บอกว่า เดียวเราไปข้างนอกกันนะ เคยไปกินร้านนี้ไหมที่นั่นอร่อยนะ เราก็บอกว่า ไม่เคย จัมนวันอาทิตย์ไปกันนะ เขาก็บอก โอเค ๆ ได้ ๆ เขาพูดเราคิดว่า โอเค confirm แล้วเราก็คือ cancel นัดอะไรวันนั้น แล้วก็คือรอ ไม่ทำอะไร จนกระทั่งถึงวันนั้นก็ไม่เห็นใคร ไม่เห็นอะไร เราก็เลยไม่ได้ไปไหน หลังจากที่เจอกันวันอาทิตย์ เอ้ย วันจันทร์เขาพูดคุยกับเรา เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

ถ้าหากเราพูดคุยกันว่า นัดอาทิตย์หน้า วันอาทิตย์นะ เราก็คงจะไปเที่ยวกันนี้นะ แต่การที่เราเหมือนว่าระบุเป็นวันที่แน่นอนนี่แสดงว่า confirm ถ้าหากว่ามันต้องยกเลิก เขาต้องบอกยกเลิกแต่คือวันนั้นเราไม่เข้าใจ จนกระทั่งเราเรียนรู้วัฒนธรรมไทยทำให้เรารู้ว่า คนไทยถ้าเกิดว่าเป็นนัดลักษณะอย่างนั้น ถ้าหากว่าไปจริง ๆ ก่อนถึงวันนั้นก็จะมี confirm ถ้าหากว่าไม่มีอะไร ก็แสดงว่ายกเลิก แต่ถ้าเราในภาษาอินโดนีเซียจะมีการใช้คำว่าถ้าหากว่า ยังไม่แน่นอน ยังไม่ต้องการ confirm เราจะใช้คำว่า kapan-kapan² หรือ Insya Allah³ แสดงว่าเป็นการพูดคุยมารยาทอะไร ยังไม่รู้ว่าจะวันไหน แต่ถ้าหากว่าพูดแล้วเป็นวันไหน นี่แสดงว่าเป็นการมัดแล้ว เหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นหลายรอบ หลังจากนั้นทำให้เราค่อย ๆ ชิน ปรับตัวให้ได้ปรับตัวให้เข้าตาม concept ของเขา”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (4) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวอินโดนีเซีย ที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ จากเหตุการณ์นี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” และ “สิทธิความเสมอภาค” เข้ามาเกี่ยวข้อง

ข้อคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” คือ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าตนไม่เป็นที่ยอมรับ ไม่ได้ได้รับความสำคัญ เนื่องจากถูกปฏิเสธการนัดหมายโดยไม่มีการบอกกล่าว เสมือนไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ จึงอาจจะต้องการผูกสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน แต่ความต้องการนั้น กลับถูกปฏิเสธ และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ผู้ให้ข้อมูลจึงเลือกที่จะปรับตัวให้เข้ากับ วัฒนธรรมไทย

ส่วนข้อคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” นั้น ผู้ให้ข้อมูลกำลังคำนึงถึงสิ่งที่เสีย และประโยชน์ที่ได้ นั่นคือ ผู้ให้ข้อมูลต้องเสียเวลาที่จะต้องรอ และสิทธิความมีอิสระ ของเขาถูกจำกัด เนื่องจากการนัดหมายทำให้วันทีนั้น ผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถที่จะ เป็นอิสระได้

² เมื่อไรก็ตาม

³ ถ้าพระเจ้าทรงประสงค์ หรือ หากว่าพระเจ้าอนุญาต

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของชาวไทยน่าจะอนุมานได้จากตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าว ที่แสดงให้เห็นว่าการสัญญาดังกล่าวอาจไม่ถือว่าเป็นกิจจะลักษณะตามความเข้าใจของชาวไทยซึ่งตรงกันข้ามกับความเข้าใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

4.3 เหตุการณ์ที่เกี่ยวกับหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม

“หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” เป็นมุมมองเชิงสังคมที่เกี่ยวกับการจัดการกับหน้าด้านด้านอัตลักษณ์ทางสังคมนี้คำนึงถึงคุณค่าทางสังคมของตนเองให้เป็นที่ยอมรับและส่งเสริมอัตลักษณ์ทางสังคมหรือบทบาทของพวกเขา ซึ่งหากคุณค่าทางสังคมเหล่านี้ไม่ได้รับการยอมรับก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาหรือความไม่พอใจระหว่างกันได้ ตัวอย่างเหตุการณ์

- (5) “ลองดูอาหารเมนูหมูใน Facebook แล้วเพื่อนคนอินโด มีอายุเยอะแล้วแหละ มาเมนตั่วถึงหมูจะสุกแล้วแต่ก็ยังมีพยาธิอยู่นะ รู้สึกไม่พอใจมาก ฉันทักกินหมูกันเป็นเรื่องปกติ ไม่งั้นคนไทยคงมีพยาธิทั้งประเทศแล้วมั้ง แต่ก็เลือกที่จะไม่ตอบโต้อะไรเพราะกลัวเดี๋ยวยเป็นประเด็นศาสนา”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (5) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวไทย ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ จากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึงทั้งความเป็น “ปัจเจก” คือ “หน้าด้านคุณภาพ” และความเป็น “กลุ่ม” คือ “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” เข้ามาเกี่ยวข้อง

ข้อคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่พอใจ เพราะรู้สึกว่าการรับประทานเนื้อหมูของตนไม่เป็นที่ยอมรับทั้งที่เป็นเรื่องปกติในการรับประทานอาหาร

ส่วนข้อคำนึงถึง “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” นั้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการรับประทานเนื้อหมูไม่เพียงแต่เป็นเรื่องปกติของตนเอง แต่ถือเป็นเรื่องปกติของชาวไทยด้วย การได้รับความคิดเห็นจากเพื่อนในเฟซบุ๊กดังตัวอย่างเหตุการณ์ข้างต้นจึงเหมือนเป็นการหมายรวมถึงการรับประทานเนื้อหมูของชาวไทยทั้งหมด รวมถึงผู้ให้ข้อมูลเกรงว่าหากตอบโต้หรือแสดงความไม่พอใจจะกลายเป็นประเด็นทางศาสนาที่เป็นคุณค่าทางสังคมของคนทั้งสองฝ่ายมากกว่าที่จะคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของตนและคู่สนทนา

(6) “บางที่ไม่เข้าใจตรงนี้นั่นคนทีนับถือศาสนาอาจจะมีคนทีเคร่งหรือไม่เคร่ง กินอาหาร บางครั้งอย่างที พี่ไม่เคร่ง กินอาหารก็ไม่ต้องมีร้านฮาลาล ทีนี้เขาอาจจะรู้จักศาสนาอิสลาม ทีบางครั้งต้องพกผ้า ต้องกินฮาลาล เขาก็จะมีบ้างทีเขาไม่เข้าใจ ก็จะมีบ้างเขาทำไม มาถามเราว่าเราไม่ละหมาด ไม่มีฮาลาลแล้วกินได้ยังงิ พอพูดแบบนี้ทำให้เรารู้สึกไม่ดี เราก็เฉย ไม่อยากโต้ตอบ แต่ไม่อยากให้เขาพูด ไม่ต้องมาพูดแบบนี้ก็ได้

ไม่ คือเราไม่ควรพูดเรื่องนี้ เราไม่ควรทัก เราก็มารู้สึกว่าเฮ้ย อะไรอย่างนี้ เราจะมีความรู้สึกเหมือน offence⁴ คือจริง ๆ ก็อาจจะหวังดี กลัวเราไม่รู้ว่าร้านนี้ไม่มี ฮาลาล ไม่ใช่เราไม่รู้ แต่เราสบาย ๆ”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (6) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวอินโดนีเซีย ทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ทีปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยแล้วทำให้รู้สึกว่ความเป็นมุสลิม ของเขาถูกตั้งคำถาม ผู้ให้ข้อมูลกำลังรู้สึกว่ความเป็นมุสลิมของเขา กำลังไม่เป็นที ยอมรับทางสังคม เหตุการณ์นี้จึงแสดงให้เห็นว่ผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “หน้าด้านอัตลักษณ์ ทางสังคม” ทีไม่ใช่แค่คำนึงแค่ตนเอง แต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่าทางสังคมของศาสนา ทีตนนับถือ

ในขณะที่จากตัวอย่างเหตุการณ์การปฏิสัมพันธ์ทีไม่ราบรื่นนี้ ผู้ให้ข้อมูลแสดงให้เห็นว่คู่สนทนาชาวไทยนั้นอาจจะเป็นห่วงและหวังดี จึงกล่าวเตือนด้วยความปลอดภัย ต่อผู้ทีเป็นมิตรกัน น่าจะแสดงให้เห็นได้ว่ผู้พูดชาวไทยคำนึงถึง “หน้าด้านคุณภาพ” ความคิดเบื้องหลังทีขัดกันของคู่สนทนาจึงแสดงให้เห็นการตีความเจตนาทีต่างกัน โดยชาวไทยมองว่เป็นการ “เตือน” แต่ชาวอินโดนีเซียทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง มองว่เป็นการ “แสดงความข้องใจ” เกี่ยวกับการกระทำของเขา

4.4 เหตุการณ์ทีเกี่ยวกับสิทธิด้านความเกี่ยวข้อง

ข้อคำนึงถึง “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” เป็นมุมมองเชิงการพึงพาอาศัยกัน ทีเกี่ยวกับสิทธิโดยชอบธรรมทางสังคม คือ คำนึงถึงการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาก่อน หังทีเกี่ยวข้องกับการกระทำ หรือความเกี่ยวข้องทางอารมณ์ สิทธิทีเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของเรากับผู้อื่น และสิทธิทีจะแบ่งปันความกังวล ความรู้สึก ความสนใจ ต่อกันตามความเหมาะสมของความสัมพันธ์ และค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรม ซึงหากไม่ได้รับสิทธิเหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่งกันได้ ตัวอย่าง เหตุการณ์

⁴ การรุกราน, การละเมิด

(7) “ของคนอินโดเวลาทำงานเขาจะคือยังไงอะ คือคนไทยเขาจะ คนไทยเขาชอบทำงานคนเดียว ไม่รู้สิ มีอะไรแล้วไม่ค่อยบอก คือเขาจะจัดการเอง ไม่ค่อยเล่าให้ฟังว่าไม่อยากจะรบกวนมากกว่า คนไทยนะ ก็เลยเอาเดียวจัดการเอง แต่ถ้าคนอินโดนะ มีปัญหาหรือไม่มีปัญหาก็เล่าหมดเลย เนี่ยที่กำลังทำแบบนี้ ๆ นะ คือเล่าไปอย่างนั้นแหละ แต่ไม่ได้จะรบกวนหรืออะไร แต่จะบอก คนไทยไม่เคยพูดอะไรเลย เลยไม่รู้ว่ามีปัญหา แต่พอมีปัญหาแล้วไม่เคยพูด แล้วถ้าพูดปัญหามันก็เสร็จไปนานแล้ว เพราะคิดว่าคนไทยขี้เกรงใจมากกว่า คือถ้าไม่เป็นปัญหาก็จะไม่พูด เพราะเป็นปัญหาใหญ่แล้วค่อยพูด แต่ถ้าคนอินโดในออฟฟิศก็จะคุยทุกอย่างเล่าให้ฟัง

คนอินโดนี่เขียชอบคุยกัน รวมตัวกัน มี ideology คือปัญจศีลามีความเป็นเอกภาพมาเป็นทีหนึ่ง ยังไงความเป็นหนึ่ง unity เป็นเรื่องแรกที่เราจะต้องยึดเอาไว้ คนขวามีภาษิตว่า makan tidak makan yang penting kumpul⁵”

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (7) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ จากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” จากการเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ในบริบทที่ทำงานควรจะมีสิทธิในการมีส่วนร่วมกันกับผู้อื่นทั้งการงานและการแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกร่วมกัน โดยอธิบายถึงข้อคำนึงที่ชาวอินโดนีเซียมีส่วนร่วมคือการรวมตัวกัน

ในขณะที่จากตัวอย่างเหตุการณ์การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหานี้ ผู้ให้ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าคู่สนทนาชาวไทยนั้นอาจกำลังคำนึงถึงเรื่องความเกรงใจ จึงเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรม น่าจะแสดงให้เห็นถึงความคิดเบื้องหลังที่ขัดกันในเรื่องของความเกรงใจกับความเป็นเอกภาพ และน่าจะสะท้อนให้เห็นว่าชาวไทยคำนึงถึง “สิทธิความเสมอภาค” ไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น

(8) “เป็นห้องเรียนภาษาไทย เราเรียนกันเช้ามาก 8 โมงเช้า อาจารย์เห็นว่าคนยังมาน้อย อาจารย์ก็คุยเล่น ๆ ก่อนกับพวกเรา แล้วอาจารย์คนนั้นก็ถามว่าเพื่อนไปไหน เราบอกว่าน่าจะตื่นสาย เมื่อคืนเรามีไปเที่ยวกัน อาจารย์ก็พูดว่า เมาเหรอ ถึงมาช้า ตอนนั้นฉันบอกว่าไม่ เขาไม่ดื่มแอลกอฮอล์นะ เขาเป็นมุสลิม ไม่ดื่ม คิดตกใจมาก ว่าทำไมอาจารย์ถามแบบนี้ เพื่อนเป็นมุสลิมไม่ทำอะไรแบบนั้น เราไม่ใช่อิสลาม เป็นคริสต์ แต่ก็ไม่ชอบที่อาจารย์คิดแบบนั้น การเมาไม่ใช่ทั่วไปได้ในอินโดนีเซีย”

⁵ makan tidak makan yang penting kumpul แปลว่า จะมีกินหรือไม่มีกิน สิ่งสำคัญคือการรวมตัวกัน

จากตัวอย่างเหตุการณ์ (8) เป็นเหตุการณ์ที่มาจากมุมมองของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้ให้ข้อมูลชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้สัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์ที่ปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยแล้วทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจ จากเหตุการณ์นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” และ “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” เข้ามาเกี่ยวข้อง

ข้อคำนึงถึง “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” คือ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สบายใจเพราะอัตลักษณ์ทางสังคมกำลังถูกคุกคาม กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าความเข้าใจเกี่ยวกับการตีแผ่เอกลักษณ์ของคนในประเทศอินโดนีเซียกำลังถูกเข้าใจผิดไปจากค่านิยมตามสังคมอินโดนีเซีย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมองว่าในสังคมอินโดนีเซียไม่ได้ตีแผ่เครื่องตีแผ่เอกลักษณ์กันเป็นเรื่องปกติ ผู้ให้ข้อมูลกำลังคำนึงถึงคุณค่าทางสังคมของอินโดนีเซีย เหตุการณ์นี้จึงแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลคำนึงถึง “หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม” ที่ไม่ใช่แค่คำนึงแค่ตนเอง แต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่าทางสังคมของเขา

ส่วนข้อคำนึงถึง “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” นั้น ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่มีความสุขที่เพื่อนของตนกำลังถูกเข้าใจผิด ในฐานะที่เป็นเพื่อนกัน ผู้ให้ข้อมูลมองว่าเพื่อนของตนย่อมมีพฤติกรรมที่เหมาะสมตามหลักศาสนาอิสลามที่เพื่อนนับถือ แม้ว่าคู่สนทนาไม่ได้ระบุถึงผู้ฟังหรือผู้ให้ข้อมูลเลยก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของชาวไทยน่าจะอนุมานได้จากตัวอย่างเหตุการณ์ดังกล่าวที่แสดงให้เห็นว่าเป็นการถามเพื่อชวนคุยสัพเพเหระระหว่างรอผู้เรียนก่อนจะเริ่มเข้าสู่บทเรียน ผู้พูดชาวไทยอาจคาดเดาจากประสบการณ์ที่นักศึกษาไทยหรือนักศึกษาชาวต่างชาติมีพฤติกรรมชอบสังสรรค์ตอนกลางคืนจนทำให้มาสาย ซึ่งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในสังคมไทย จึงทำให้มีถ้อยคำลักษณะนี้ในการสนทนาทักทายพูดคุยกัน

จากผลการวิจัยทั้งหมดนี้ แม้ว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยต่างมีเหตุผลเบื้องหลังที่ใช้เพื่อรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิสัมพันธ์เช่นเดียวกัน แต่เมื่อผู้พูดมีวัฒนธรรมแม่ที่แตกต่างกัน ผู้พูดในแต่ละวัฒนธรรมจึงมีจุดมุ่งเน้นในการคำนึงถึงที่แตกต่างกันออกไปด้วย ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่เป็นลักษณะอันโดดเด่นของบุคคลในแต่ละวัฒนธรรมสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อสิ่งที่มีมุ่งเน้นของทั้งสองฝ่ายไม่ได้เป็นไปในทำนองเดียวกันในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก็อาจทำให้อีกฝ่ายรู้สึกที่กำลังถูกคุกคามหรือละเมิด ผลจากการปฏิสัมพันธ์จึงทำให้ต่างฝ่ายต่างรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ รำคาญ โกรธ อึดอัด จนถูกระบุว่าเป็นเหตุการณ์การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา และก่อให้เกิดการสื่อสารไม่ราบรื่นเท่าที่ควรได้ เมื่อนำการปรากฏข้อคำนึง

ที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ทั้ง 58 เหตุการณ์ 62 ข้อคำนึง ที่เป็นเหตุจูงใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมาเปรียบเทียบกันแล้วสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2

การเปรียบเทียบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ลำดับที่	ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ	IUT		NST	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	หน้าด้านคุณภาพ	8	33.33	17	44.74
2	สิทธิความเสมอภาค	4	16.67	10	26.32
3	หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม	3	12.50	11	28.95
4	สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง	9	37.50	-	-
รวม		24	100	38	100

จากตารางที่ 2 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังในการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบทั้ง 4 ด้าน สามารถจัดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง ร้อยละ 37.50 หน้าด้านคุณภาพ ร้อยละ 33.33 สิทธิความเสมอภาค ร้อยละ 16.67 และหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ขณะที่ไทยสามารถจัดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ หน้าด้านคุณภาพ ร้อยละ 44.74 หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม ร้อยละ 28.95 สิทธิความเสมอภาค ร้อยละ 26.32 ตามลำดับ โดยไม่พบสิทธิด้านความเกี่ยวข้องแต่อย่างใด

การเปรียบเทียบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยแสดงให้เห็นว่าชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทย

เป็นภาษาที่สองและชาวไทยต่างมีจุดมุ่งเน้นในการจัดการความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน น่าจะกล่าวได้ว่าชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจะให้น้ำหนักไปกับมุมมองความเป็น “กลุ่ม” หรือการพึ่งพาอาศัยกัน เน้นการจัดการกับสิทธิทางสังคม ดังที่เห็นว่า “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” มักจะเป็นสิ่งที่ชาวอินโดนีเซียให้ความสำคัญ อยู่บ่อยครั้งในการปฏิสัมพันธ์ ชาวอินโดนีเซียจึงให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหรือการมีส่วนร่วมระหว่างกัน เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขณะที่ชาวไทยมักจะมุ่งเน้นไปที่มุมมองความเป็น “ปัจเจก” หรือความเป็นอิสระ เน้นการจัดการกับหน้าของความเป็นส่วนตัว ดังที่เห็นจากการปรากฏของ “หน้าด้านคุณภาพ” ที่ให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงการได้รับการยอมรับในคุณค่าหรือคุณสมบัติของตนเอง

5. สรุปและอภิปรายผล

ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจากตัวอย่างเหตุการณ์ในงานวิจัยนี้เป็นเหตุการณ์ที่ละเอียดอ่อนต่อความสัมพันธ์ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของคนต่างวัฒนธรรมมีการจัดการที่แตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมแม่ ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยได้สะท้อนว่าการจัดการความสัมพันธ์มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนต่อความสัมพันธ์ จึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน

ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยพบว่าตรงกับแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ หน้าด้านคุณภาพ หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม สิทธิความเสมอภาค และสิทธิด้านความเกี่ยวข้อง ตามแนวทางของสเปนเซอร์-โอที ดังที่สเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002, p. 543) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประกอบของการจัดการความสัมพันธ์เหล่านี้ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีไม่เท่ากัน เช่น ผู้ที่มาจากสังคมตะวันตกบางสังคมอาจจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลมากกว่าผู้ที่มาจากสังคมตะวันออกที่คำนึงถึงหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม งานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นว่าการจัดการความสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเน้นคำนึงถึงสิทธิด้านความเกี่ยวข้องในความเป็นกลุ่ม หรือเป็นมุมมองสังคม หรือพึ่งพาอาศัยกัน ขณะที่ชาวไทยเน้นคำนึงถึงหน้าด้านคุณภาพ ในการจัดการกับหน้า ซึ่งน่าจะยืนยันความคิดของสเปนเซอร์-โอทีได้ว่า แต่ละวัฒนธรรมมีข้อคำนึงที่แตกต่างกันไป และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็น

ภาษาที่สองกับชาวไทยนี้ก็ยิ่งแตกต่างจากข้อสังเกตของสเปนเซอร์-โอทีที่กล่าวว่า สังคมตะวันตกบางสังคมคำนึงเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคล ขณะที่สังคมตะวันออกบางสังคมคำนึงเกี่ยวกับหน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคมอีกด้วย

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจน่าจะสามารถพิจารณาจากการใช้ถ้อยคำในวัฒนธรรมแม่ของผู้พูดซึ่งปรากฏในคำสัมภาษณ์ถึงเหตุผลเบื้องหลังของผู้ให้ข้อมูล ถ้อยคำเหล่านั้นน่าจะสื่อถึงปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมได้ เช่น “InshAllah” “ต่อหน้าพระเจ้าเราทุกคนเท่ากัน” “ปัญญาศิลา” “มีน้ำใจ” “เกรงใจ” ถ้อยคำเหล่านี้มีส่วนช่วยในการตอบเหตุผลว่าเหตุใดชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจึงมักมีการจัดการความสัมพันธ์ในลักษณะมุ่งคำนึงหรือให้น้ำหนักเกี่ยวกับความเป็น “กลุ่ม” มุมมองสังคมหรือพึงพาอาศัยกัน โดยเฉพาะ “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” ที่เป็นสิทธิโดยชอบธรรมทางสังคม และชาวไทยที่มีลักษณะมุ่งคำนึงหรือให้น้ำหนักเกี่ยวกับความเป็น “ปัจเจก” โดยเฉพาะการจัดการกับ “หน้า” ในมุมมองความเป็นส่วนตัว

ถ้อยคำที่สื่อถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจากชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยนั้นพบว่า มีปัจจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจากชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ได้แก่ ปัจจัยทางศาสนาอิสลาม และปัจจัยทางปรัชญาแห่งรัฐของอินโดนีเซีย “ปัญญาศิลา” หรือ “ปัญญาศีล” (Pancasila)

ปัจจัยทางศาสนาอิสลาม สันนิษฐานว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ชาวอินโดนีเซียคำนึงถึงความเป็นกลุ่ม มุมมองทางสังคมนี้สอดคล้องกับหลักจริยธรรมของศาสนาอิสลามที่เน้นการดำรงตนให้เป็นที่ยอมรับของสังคม รู้จักการดำเนินชีวิตในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังที่จรัส พยัคฆราชศักดิ์ และคณะ (2551, น. 67) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้มีจริยธรรมในศาสนาอิสลามว่า “เป็นคนที่มีหัวใจที่ ห่วงใย มีเมตตา มีความรัก ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น รู้จักปกป้องสิทธิของตน ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น เป็นผู้มีความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว”

นอกจากนี้ ปัจจัยทางปรัชญาแห่งรัฐของอินโดนีเซีย “ปัญญาศิลา” ก็ส่งอิทธิพลต่อความคิดของผู้ใช้ภาษาด้วยเช่นกัน ปัญญาศิลาแสดงให้เห็นเด่นชัดจากคำอธิบายในเหตุผลเบื้องหลังของผู้ใช้ภาษา เมื่อพิจารณาปัญญาศิลาทั้ง 5 ประการแล้ว ปัญญาศิลาประการที่ 3 *Persatuan Indonesia* หรือ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Tim Redaksi BIP, 2019, p. 185) น่าจะส่งอิทธิพลต่อการคำนึงถึงความเป็นเอกภาพของชาวอินโดนีเซียไม่มากนักน้อย เนื่องจากเป็นข้อที่แสดงความมุ่งมั่นต่อความสามัคคีของอินโดนีเซียที่มี

ความหลากหลายทั้งลักษณะทางภูมิศาสตร์และความหลากหลายทางชาติพันธุ์ มอร์ฟิต (Morfit, 1981) ได้ยืนยันว่าสิ่งที่ปัญญาเสอนั้นคือความสามัคคี เน้นย้ำถึงความมีเอกภาพและความสามัคคีของคนในสังคม

ปัญญาจึงน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าชาวอินโดนีเซียมักคำนึงถึง “สิทธิด้านความเกี่ยวข้อง” เนื่องจากเป็นรากฐานสำคัญในสังคมที่ผู้คนมักจะแสดงถึงความเป็นเอกภาพ สมัครงานสามัคคีกัน จึงจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความสนใจต่อกันตามความเหมาะสมของความสัมพันธ์ และค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรมอินโดนีเซีย

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจากชาวไทยพบปัจจัยทางค่านิยมในสังคมไทย ได้แก่ ความเกรงใจ และความมีน้ำใจ

ผลจากการวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นว่าชาวไทยมุ่งเน้นการจัดการกับหน้าของตนเองมากที่สุด ลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับที่สุนทรี โคมิน (Komin, 1990) พบว่าหนึ่งในค่านิยมทางสังคมของคนไทย คือ การให้ความสำคัญกับตัวตน (ego-orientation) ที่ชาวไทยยึดเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชาวไทยจึงมีความเป็นตัวของตัวเอง รักษาหน้าตา มีศักดิ์ศรี และมีภาพลักษณ์ที่ดี อย่างไรก็ตาม โคมินยังเห็นว่า แม้ชาวไทยเป็นตัวของตัวเองแต่ก็ยังคมีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น และเกรงใจผู้อื่นด้วย เพราะคุณสมบัติที่ชาวไทยยึดถือนี้ทำให้ชาวไทยต้องสุภาพ หลีกเลียงการทำให้ผู้อื่นเสียหน้า และเกรงใจผู้อื่น จึงไม่ต้องการให้เกิดการกระทำที่กระทบกระเทือนผู้อื่น ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้พูดเองถูกมองในด้านลบและส่งผลเสียในภายหลังได้

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาคำสำคัญทางวัฒนธรรมทั้งสองคำแล้วน่าจะเป็นมุมมองที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก อาจเนื่องมาจากเหตุการณ์ที่ปรากฏการกล่าวถึงคำสำคัญเหล่านี้มักเป็นเหตุการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลมีข้อคำนึงถึงหน้าทั้งของตนและหน้าของกลุ่มร่วมกัน ดังจะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีข้อคำนึงถึงหน้าของตนเองมากที่สุด และรองลงมา คือ หน้าด้านอัตลักษณ์ทางสังคม (ใน ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ของชาวอินโดนีเซียที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย) ผู้พูดจึงพยายามรักษาความสัมพันธ์ไม่ให้เกิดกระทบต่อความรู้สึกของตนและผู้อื่นในการปฏิสัมพันธ์

ปัจจัยเรื่องความเกรงใจนั้น ทรงธรรม อินทจักร (2553) ได้ให้นิยามความเกรงใจว่าเป็นความคิดที่ผู้พูดจะกระทำหรือไม่กระทำบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์ ความเกรงใจจะทำให้การปฏิสัมพันธ์ราบรื่น ไม่มีความขัดแย้ง และไม่รบกวนผู้อื่น ผู้พูดจึงมักลดค่าตนเอง (self-abnegation) และให้ประโยชน์กับผู้อื่น (other-accommodation)

ส่วนความมีน้ำใจ สมเกียรติ วันทะนะ (2535, น. 306-311) กล่าวถึงคำสำคัญในวัฒนธรรมไทย “น้ำใจ” ไว้ว่า ปัจจุบันเป็นคำที่คนไทยเข้าใจดีว่ามีความหมายว่าเอื้อเฟื้อ เนื่องจากสังคมรณรงค์เรื่องความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันในชีวิตประจำวัน การใช้คำว่าน้ำใจนั้นถือว่าเป็นคำที่เหมาะสมในการแสดงให้เห็นว่าผู้คนคิดคำนึงใส่ใจถึงความสุขสดชื่นของผู้อื่น

คำสำคัญทางวัฒนธรรมทั้งสองคำข้างต้นก็ยังสอดคล้องกับที่โคมิน (Komin, 1990) อธิบายถึงค่านิยมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของคนไทยให้เกิดความราบรื่น โดยมีความเกรงใจและมีน้ำใจเป็นองค์ประกอบของการจัดวางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างหนึ่ง ค่านิยมทางวัฒนธรรมของไทยเช่นนี้จัดว่ามีคุณค่าทางจิตใจช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลราบรื่นและเป็นที่ยอมรับ ทั้งยังเป็นวิธีสำคัญในการรักษาความรู้สึกของกันและกันอีกด้วย

ชาวไทยจึงมักปฏิบัติตนให้เข้ากันกับค่านิยมที่สังคมไทยยึดถือ นอกจากคำนึงถึงผู้อื่นหรือมีมุมมองผู้อื่นแล้ว ในขณะเดียวกันก็เกรงว่าหากเราไม่ปฏิบัติตามสิ่งที่สังคมยึดถือเราก็จะเป็นผู้ที่ไม่ตรงกับบรรทัดฐานในสังคมไทย ชาวไทยจึงคำนึงถึง “หน้า” ทั้งของตนเองและคุณค่าทางสังคมที่ตนสังกัด กล่าวคือ คำนึงถึงคุณค่าในตนเองและให้ได้รับการยอมรับตามกรอบกำหนดของสังคม อีกทั้งยังส่งเสริมอัตลักษณ์คุณค่าทางสังคมไทยอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา ชูผล. (2564). ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวจีนที่พูดภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 12(1), 157-170.
- จรัส พยัคฆราชศักดิ์, สมพร อ่อนน้อม, และประจวบ ตรีภักดิ์. (2551). *หนังสือเรียน รายวิชาพื้นฐานพระพุทธศาสนา 1 ม. 4-6 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. วัฒนาพานิช.
- จินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์. (2553). ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2553). ความสุภาพ ความเกรงใจ และวัจนปฏิบัติศาสตร์ปลดพันธนาการ. *ภาษาและภาษาศาสตร์*, 29(1), 17-42.

- ทิพจุฑา สุภิमारส. (2550). การพัฒนากระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมการอบรมเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยเขมรถิ่นไทยตามแนวทฤษฎีการสร้างพลังภูมิปัญญาชาวบ้าน [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (20 พฤษภาคม 2561). ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและข้อมูลพื้นฐานต่างๆของประเทศสมาชิกอาเซียน. <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/ASEANCommunity/generalAndEcoInfo/Documents>
- นฤมล วงษ์เดียน. (2558). สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการให้บริการสุขภาพแรงงานข้ามชาติ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประภัสสร เจริญวงษา. (2558). กลวิธีการขอร้องของชาวพม่าผู้พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม [ปริญญานิพนธ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีดา นัคร. (2561). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการจ้างแรงงานชาวเมียนมาร์ในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิรยุทธ โอพันธ์. (2551). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2556). การรับรู้และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักเรียนไทยกับคนในประเทศกลุ่มอาเซียน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยางวอน ฮยอน. (2560). การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสุ เขียวสอาด. (2544). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวมอญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาชุมชน: กรณีศึกษา ตำบลตลาด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศุภางค์ นันตา. (2542). การเปิดรับสื่อวิทยุ-โทรทัศน์จากสปป.ลาว ของผู้รับสารตามแนวชายแดนไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมเกียรติ วันทะนะ. (2535). น้ำใจ. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุญเนตร (บรรณาธิการ), *คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย* (น. 306-312). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564*. <http://www.nesdb.go.th/download/plan12/>
- อาทิตยา เทียงวงษ์. (2548). การสื่อสารระหว่างชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิม ในชุมชน รุสะมิแล จ. ปัตตานี ในช่วงระหว่างวิกฤตการณ์ความรุนแรงของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 219-236.
- Hofstede Insights. (2021, November 25). *Country comparison*. <https://www.hofstede-insights.com/>
- Komin, S. (1990). *Psychology of the Thai people: Values and behavioral patterns*. Research Center of National Institute of Development Administration.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. London.
- Mao, Luming R. (1994). Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21(5), 451-486.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12(4), 403-426.
- Morfit, M. (1981). Pancasila: The Indonesian state ideology according to the new order government. *Asian Survey*, 21(8), 838-851.
- Spencer-Oatey, H. (2000). Rapport management: a framework for analysis. In H. Spencer-Oatey (Ed.), *Culturally speaking: managing rapport through talk across cultures* (pp. 11-46). Continuum.

- 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.
- Spencer-Oatey, H. Xing, J. (2000). A problematic Chinese business visit to Britain: Issues of face. In Spencer-Oatey, H. (Ed.), *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures* (pp. 272-288). Continuum.
- Tim Redaksi BIP. (2019). *Undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945*. PT. Bhuana Ilmu Populer.