



กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย

Linguistic strategies for responding to complaint in Thai

ดร. สิทธีธรรม อ่องวุฒิวัดน์¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจและข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยค้ำนึ่งถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจตามแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) โดยใช้แบบสอบถามประเภท Discourse Completion Test (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลากหลายคณะและหลากหลายชั้นปี จำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ส่วนข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยค้ำนึ่งถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจมี 2 ส่วน คือ (1) ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของการสนทนา และ (2) ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนา โดยการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ค้ำนึ่งถึงมากที่สุดในการใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ พฤติกรรมทางภาษาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม 4 ประการ ได้แก่ (1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (interdependent view of self)

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทยและภาษาวัฒนธรรมตะวันออก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: sittitam209@hotmail.com



(2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) (3) ความเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society) และ (4) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (high context culture)

คำสำคัญ: กลวิธีทางภาษา; ภาษากับวัฒนธรรม; วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย

Abstract

This article aims to study linguistic strategies that Thai people adopted to respond to the complaint, as well as to study native speakers' motivational concerns while performing the act. The results indicate that Thai speakers adopted mitigating strategies more frequently than bold-on record strategies. An analysis of native speaker' motivational concerns reveal that there are two types of motivational concerns: (1) motivational concerns relating to the purpose of conversation and (2) motivational concerns relating to the context of conversation. It found that Thai speakers place a priority on keeping relationship with the interlocutor. This linguistics behavior might be motivated by four socio-cultural factors: (1) an interdependent view of self (2) collectivism (3) affiliative society and (4) high context culture.

Keywords: linguistic strategies; language and culture; Emancipatory Pragmatics



บทนำ

ในบรรดาการปฏิสัมพันธ์หลากหลายประเภท การตอบรับการแสดงความไม่พอใจนับเป็นการปฏิสัมพันธ์ลักษณะหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นปฏิสัมพันธ์ที่มักเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้พูดจำเป็นต้องเลือกว่าจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจของคู่สนทนา

ในวัฒนธรรมไทย คนไทยมักไม่ตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาเพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการทำทายโดยตรง และหลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นความโกรธ ความไม่พอใจ และความรำคาญ คนไทยมักแก้ไขความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม ระวังอารมณ์และการมีใจสงบ (Klausner, 1981) สังเกตได้จากการที่เรา มีสำนวน “น้ำขุนไว้ใน น้ำใสไว้นอก” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้เราจะรู้สึกไม่พึงพอใจก็ไม่อาจแสดงออกมาให้ใครรู้ นอกจากนี้ คนไทยยังมีวิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยวิธีประนีประนอม เพื่อไม่ให้กระทบจิตใจของผู้อื่น ดังในสำนวน “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนไทยจะเห็นว่าการตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมานั้นเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น แต่การตอบรับการแสดงความไม่พอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้เขียนจึงสนใจว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คนไทยต้องตอบรับการแสดงความไม่พอใจคู่สนทนา คนไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการปฏิสัมพันธ์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยตามแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย² (Emancipatory Pragmatics) ดังนั้นในบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยตามแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย โดยมุ่งพิจารณาที่มุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ซึ่งมีคำถามว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ และเมื่ออยู่ในสถานการณ์การตอบรับการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยใดบ้างในการตอบรับ



การแสดงความไม่พอใจ

แนวคิดวจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) คิดขึ้นโดย Hanks, Ide, and Katagiri (2009) เป็นแนวคิดที่เกิดมาจากความร่วมมือของนักวิชาการหลากหลายสาขาทั้งนักภาษาศาสตร์ นักมานุษยวิทยา นักสังคมวิทยา ตลอดจนนักวิทยาศาสตร์ปริชานที่มีความมุ่งมั่นและยึดอุดมการณ์เดียวกัน คือ การวิเคราะห์ภาษาโดยไม่ละเลยสามัญสำนึก (common sense) ของเจ้าของภาษาในสังคมนั้น ๆ

แนวคิดดังกล่าวพยายามเสนอและตั้งคำถามว่า ทฤษฎีทางวจนปฏิบัติศาสตร์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (established framework) สามารถอธิบายการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมที่มีโครงสร้างและระบบวิธีคิดแตกต่างจากสังคมตะวันตก ซึ่งเป็นสังคมของเจ้าของทฤษฎีได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร และการพรรณนาปรากฏการณ์ทางภาษาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นควรพิจารณาจากมุมมองเจ้าของภาษาหรือปัจจัยทางวัฒนธรรมในสังคมที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนให้มีการสร้างกรอบการวิเคราะห์วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่ถ่วงถ่วงมาจากความคิดหรือค่านิยมของสังคมนั้น ๆ เอง

ในบทความนี้ ผู้เขียนวิเคราะห์หลักวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจโดยใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT)³ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาหลากหลายคณะและหลากหลายชั้นปีในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 100 คน ทั้งนี้ได้แบ่งสถานการณ์การตอบรับการแสดงความไม่พอใจในแบบสอบถามออกเป็น 3 สถานการณ์เพื่อให้มีความหลากหลาย ได้แก่ (1) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านชอบหยิบของใช้ส่วนตัวของเพื่อนไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต (2) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านทำตำราภาษาอังกฤษราคาแพงที่ยืมจากเพื่อนหาย และ (3) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านไม่พอใจที่ท่านนำความลับส่วนตัวของเพื่อนไปพูดให้คนอื่นที่ไม่ได้สนิทฟัง⁴ หลังจากนั้นจึงจะได้วิเคราะห์หลักวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย เริ่มจากการนำคำตอบที่ได้มาจำแนกเป็นถ้อยคำโดยพิจารณาจาก (1) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนจังหวะหยุดระหว่างถ้อยคำ และ (2) เนื้อความที่สมบูรณ์ของแต่ละถ้อยคำและเมื่อแบ่งคำตอบที่ได้เป็น



ถ้อยคำแล้ว จึงนำถ้อยคำดังกล่าวมาวิเคราะห์
ว่าเป็นกลวิธีทางภาษาแบบใดจากการพิจารณา
ทั้งรูปภาพและเนื้อความของถ้อยคำนั้น และ
อาศัยแนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์

ส่วนการวิเคราะห์ข้อคำถามที่เป็นเหตุจูง
ใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการ
เลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการ
แสดงความไม่พอใจ ผู้เขียนรวบรวมจากการ
เก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาใน
ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
จำนวน 100 คน (กลุ่มเดียวกับส่วนแรก) และ
การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน
ทั้งสิ้น 30 คน

กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบรับ การแสดงความไม่พอใจ

จากการศึกษาข้อมูลคำตอบของกลุ่ม
ตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่
กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท
ดังนี้

1. กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา
2. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนัก
ความรุนแรง

ในแต่ละกลวิธีมีรายละเอียดดังนี้

1. กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา

กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา
ในที่นี้ หมายถึง กลวิธีการใช้ถ้อยคำที่ผู้พูด
ตอบรับการแสดงความไม่พอใจแก่ผู้ฟังอย่าง
ตรงไปตรงมา ไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ หรือใช้
ถ้อยคำที่ไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่นได้

กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาที่
กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจสามารถเรียงลำดับกลวิธีที่
ปรากฏค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1.1 การแสดงความไม่พอใจกลับ

การแสดงความไม่พอใจกลับ
หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำตอบรับการ
แสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยใช้
ถ้อยคำแสดงความไม่พอใจกลับไปยังผู้ฟัง
มักปรากฏค่าที่แสดงความไม่พอใจในถ้อยคำ

- แกนี่มันจี๊ดดีวะ (1)
- จีง่าไม่เข้าเรื่องน่าแก (2)

จากตัวอย่างที่ (1) - (2) จะเห็นว่า
กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการแสดง
ความไม่พอใจกลับ ซึ่งปรากฏค่ากริยาแสดง
ความไม่พอใจ “จี๊ดดี” และ “จีง่า” ในตัวอย่าง



ที่ (1) และที่ (2) ตามลำดับ

1.2 การแสดงการชู้

การแสดงการชู้ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาเพื่อขู่ว่าถ้าผู้ฟังยังคงกล่าวแสดงความไม่พอใจต่อไปอีก ผู้พูดจะกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ฟัง มักปรากฏคำเชื่อมแสดงเงื่อนไข “ถ้า” หรือ “หาก” เป็นต้น

- ถ้าแกยังไม่หยุดพูด ชั้นจะบอกคนอื่นเหมือนกันว่าแกก็ชอบหยิบเหมือนกัน มากกว่าชั้นด้วยซ้ำ (3)

- หากแกยังพูดต่อไป ชั้นจะไปพูดให้คนอื่น ๆ รู้มากกว่านี้ (4)

จากตัวอย่างที่ (3) - (4) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการแสดงการชู้ โดยปรากฏคำเชื่อมแสดงเงื่อนไข “ถ้า” และ “หาก” ในตัวอย่างที่ (3) และ (4) ตามลำดับ

1.3 การแสดงการถามกลับ

การแสดงการถามกลับ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการถามกลับ

ไปยังผู้ฟังว่าสิ่งที่ผู้ฟังกำลังแสดงความไม่พอใจนั้นก็เป็นสิ่งเดียวกับที่ผู้ฟังเคยกระทำกับผู้พูดเช่นกัน โดยมักปรากฏอยู่ในรูปประโยคคำถาม

- แหม แล้วแกเคยทำเหมือนชั้นมั๊ยละ (5)

- มึงก็เคยเอาเรื่องกูไปพูดไม่ใช่หรือ (6)

จากตัวอย่างที่ (5) - (6) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการแสดงการถามกลับ ซึ่งปรากฏอยู่ในรูปประโยคคำถามที่มีคำแสดงการถาม “มั๊ย” และ “หรือ” ในตัวอย่างที่ (5) และ (6) ตามลำดับ

1.4 การแสดงการสั่ง

การแสดงการสั่ง หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการสั่งให้ผู้ฟังยุติหรือเลิกการกล่าวแสดงความไม่พอใจ มักปรากฏคำกริยาแสดงการให้หยุดหรือยุติ เช่น “หยุด” “เลิก” เป็นต้น

- หยุดพูดไปเลย อย่าให้ชั้นขึ้นบ้างนะเว้ย (7)

- เลิกบ่นเลยแก เรื่องไม่เป็นเรื่อง (8)



จากตัวอย่างที่ (7) - (8) จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยการแสดงการสั่ง ซึ่งปรากฏคำกริยา “หยุด” และ “เลิก” ในตัวอย่างที่ (7) และ (8) ตามลำดับ

2. กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง ในที่นี้หมายถึง กลวิธีการใช้ถ้อยคำที่ผู้พูดไม่ได้แสดงการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา แต่ใช้ถ้อยคำลดน้ำหนักความรุนแรงของการตอบรับการแสดงความไม่พอใจหรือใช้ถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความ

กลวิธีแบบลดน้ำหนักความรุนแรงที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจสามารถเรียงลำดับกลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1 การแสดงการขอโทษ

การแสดงการขอโทษ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อขอรับผิดชอบจากการที่กระทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ ถ้อยคำที่ใช้กลวิธีนี้จะปรากฏคำกริยา “โทษ” หรือ “ขอโทษ” และในบางกรณีอาจมีคำขยาย “จริง” เพื่อเพิ่ม

ความหนักแน่นของการแสดงการขอโทษ

- ขอโทษจริงๆ นะ ฉัน ไม่ได้ตั้งใจจะเอาของแกลไปใช้ (9)

- โทษจริงๆ นะที่ฉันเผลopakเล่าให้มันฟังเรื่องแกลไป... (10)

จากตัวอย่างที่ (9) - (10) จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการขอโทษ โดยใช้คำกริยา “ขอโทษ” และ “โทษ” ร่วมกับคำขยาย “จริง” เพื่อเพิ่มความหนักแน่นของการขอโทษในตัวอย่างที่ (9) และ (10) ตามลำดับ

2.2 การให้เหตุผล

การให้เหตุผล หมายถึง การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรงโดยใช้ถ้อยคำแสดงเหตุผลว่า เพราะเหตุใด ผู้พูดจึงทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ มักปรากฏคำเชื่อม “เพราะ” ในถ้อยคำ

- ฉันเอากระดาษแกลไป เพราะมันหมดแบบฉุกเฉินจริงๆ ขอโทษด้วยวะ (11)

- ขอโทษแกลด้วยวะ เพราะ ฉันลืมมันไว้บนแท็กซึ่งจริงๆ เลยทำของแกลหาย (12)

จากตัวอย่างที่ (11) - (12) จะเห็นว่า



กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการให้เหตุผลซึ่งปรากฏคำเชื่อม “เพราะ”
ทั้งในตัวอย่างที่ (11) และ (12)

2.3 การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ได้ ตั้งใจ

การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ได้
ตั้งใจ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับ
การแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความ
รุนแรงโดยการใช้ถ้อยคำว่าไม่ได้ตั้งใจจะทำให้
ผู้ฟังไม่ฟังพอใจ แต่มีเหตุผลบางประการที่ต้อง
ทำให้เกิดการกระทำนั้น มักปรากฏคำกริยา
แสดงว่าไม่ได้ตั้งใจ “ไม่ได้ตั้งใจ” “ไม่ได้เจตนา”
และคำเชื่อม “แต่” ในถ้อยคำ

- ฉันไม่ได้ตั้งใจนะ แต่ฉันลืม
มันไว้บนรถเมล์จริง (13)

- กูไม่ได้เจตนานะ แต่ตอนที่
เรากุยกัน (เอ๋อชื่อเพื่อน) มันเข้ามาได้ยืนพอดี (14)

จากตัวอย่างที่ (13)-(14) จะเห็นว่า
กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการใช้ถ้อยคำแสดงว่าไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งมี
คำกริยา “ไม่ได้ตั้งใจ” และ “ไม่ได้เจตนา”
และคำเชื่อม “แต่” ในตัวอย่างที่ (13) และ (14)

ตามลำดับ

2.4 การแสดงการสัญญา

การแสดงการสัญญา หมายถึง
การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการใช้ถ้อยคำแสดงการสัญญาว่าจะไม่ให้
เกิดกระทำเช่นนี้ซ้ำขึ้นอีก มักปรากฏคำกริยา
“สัญญา”

- ฉันสัญญานะว่าจะไม่เอา
ไปพูดอีก สัญญาจริง ๆ (15)

- ขอโทษด้วยที่ทำของแกหาย
สัญญาว่าวันหลังจะรอบคอบกว่านี้ (16)

จากตัวอย่างที่ (15)-(16) จะเห็นว่า
กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการใช้ถ้อยคำแสดงการสัญญา ซึ่งมีคำกริยา
“สัญญา” ในตัวอย่างที่ (15) และ (16) ตามลำดับ

2.5 การเสนอการชดใช้

การเสนอการชดใช้ หมายถึง
การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการใช้ถ้อยคำแสดงว่าจะเสนอชดใช้สิ่ง
ที่ทำให้ผู้ฟังเสียหายจนเป็นเหตุให้ผู้ฟัง
ไม่ฟังพอใจ



- **เดี่ยวชั้นซื้อเล่มใหม่แทนเล่มเก่าให้แก** (17)

- **ขอโทษจริง ๆ ชั้นใช้มันหมดเลย เดี่ยวชั้นไปศูนย์หนังสือซื้อมาให้แกใหม่นะ** (18)

จากตัวอย่างที่ (17)-(18) จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง โดยการเสนอการชดใช้ ซึ่งในตัวอย่างที่ (17) กลุ่มตัวอย่างเสนอชดใช้จะซื้อหนังสือเล่มใหม่แทนเล่มเก่าที่หายไปให้ผู้ฟัง ส่วนในตัวอย่างที่ (18) กลุ่มตัวอย่างเสนอชดใช้ซื้อของใช้ส่วนตัวที่ใช้หมดไปแก่ผู้ฟัง

2.6 การแสดงความไม่เห็นด้วย

การแสดงความไม่เห็นด้วย หมายถึง การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง โดยการบอกว่าไม่เห็นด้วยกับการแสดงความไม่พอใจของผู้ฟัง มักปรากฏคำกริยา “ไม่เห็นด้วย” ในถ้อยคำ

- **ชั้นไม่เห็นด้วยนะเว้ยที่แกเอาเรื่องแค่นี้มาเป็นอารมณ์กับชั้น** (19)

- **กูไม่เห็นด้วยกับมึงเลยกับเรื่องแค่นี้ ถึงขนาดบ่นกูแทบเป็นแทบตาย** (20)

จากตัวอย่างที่ (19)-(20) จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง โดยการแสดงความไม่เห็นด้วยการแสดงความไม่พอใจของผู้ฟัง ซึ่งปรากฏคำกริยา “ไม่เห็นด้วย” ในตัวอย่างที่ (19) และ (20) ตามลำดับ

2.7 การขอความเห็นใจ

การขอความเห็นใจ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำขอความเห็นใจจากผู้ฟังที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ

- **เห็นใจชั้นเถอะนะจ๊ะ ชั้นไม่ได้ตั้งใจจริง ๆ ชั้นเผลอหยิบไปใช้เอง** (21)

- **อย่าโกรธกันเลยนะ เค้าขอโทษเผลอพูดเรื่องนั้นกับยายคนอื่นออกไป** (22)

จากตัวอย่างที่ (21)-(22) จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอความเห็นใจจากผู้ฟังที่ผู้พูดทำให้ผู้ฟังไม่พึงพอใจ

2.8 การพูดหรือกล่าวสิ่งอื่น

การพูดหรือกล่าวสิ่งอื่น หมายถึง การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการตอบรับการแสดงความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง โดยการพูดหรือกล่าวสิ่งอื่นเพื่อลด



น้ำหนักความรุนแรงของการที่ผู้ฟังกำลังกล่าว
แสดงความไม่พอใจ

- ยาสีฟันแกยี่ห้ออะไรนะ ใช้ดี
อย่าบอกใครเชียว (23)
- หนังสือเล่มที่แกให้ฉันยืม
มันพิมพ์ปีอะไรนะ ชั้นจำไม่ได้ (24)

จากตัวอย่างที่ (23)-(24) จะเห็นว่า
กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจแบบลดน้ำหนักความรุนแรง
โดยการพูดหรือกล่าวถึงสิ่งอื่น ซึ่งในที่นี้คือการ

กล่าวว่ายาสีฟันของผู้ฟังใช้ดีในตัวอย่างที่
(23) และการถามว่าหนังสือที่ผู้ฟังให้กลุ่ม
ตัวอย่างยืมพิมพ์ในปีอะไรในตัวอย่าง (24)
ตามลำดับ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุป
อัตราส่วนความถี่ของกลวิธีทางภาษาทั้งกลวิธี
ทางภาษาแบบตรงไปตรงมาและกลวิธีทาง
ภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงที่ผู้พูด
ภาษาไทยใช้ในการตอบรับการแสดงความ
ไม่พอใจได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ

กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา (ครั้ง/ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ครั้ง/ร้อยละ)
1. การแสดงความไม่พอใจกลับ (41 ครั้ง / ร้อยละ 5.35)	1. การแสดงการขอโทษ (114 ครั้ง / ร้อยละ 14.90)
2. การแสดงการขู่ (32 ครั้ง / ร้อยละ 4.18)	2. การให้เหตุผล (99 ครั้ง / ร้อยละ 12.94)
3. การแสดงการถามกลับ (29 ครั้ง / ร้อยละ 3.79)	3. การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่ได้ตั้งใจ (93 ครั้ง / ร้อยละ 12.15)
4. การแสดงการสั่ง (20 ครั้ง / ร้อยละ 2.61)	4. การแสดงการสัญญา (86 ครั้ง / ร้อยละ 11.24)
	5. การเสนอการชดเชย (74 ครั้ง / ร้อยละ 9.67)
	6. การแสดงความไม่เห็นด้วย (65 ครั้ง / ร้อยละ 8.49)
	7. การขอความเห็นใจ (60 ครั้ง / ร้อยละ 7.84)
	8. การพูดหรือกล่าวถึงอื่น (52 ครั้ง / ร้อยละ 6.79)
122 ครั้ง / ร้อยละ 15.94	643 ครั้ง / ร้อยละ 84.05
765 ครั้ง / ร้อยละ 100	



จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้พูดภาษาไทยอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตอบรับการแสดงความไม่พอใจต่อคู่สนทนา ผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีแบบลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ดังจะเห็นได้จากการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในอัตราส่วนถึงร้อยละ 84.05 ขณะที่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาในอัตราส่วนเพียงร้อยละ 15.94 ลักษณะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการทำทนายโดยตรง หลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นความโกรธ ความไม่พอใจ และความรำคาญ คนไทยมักแก้ไขความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม ระวังอารมณ์และการมีใจสงบ (Klusner, 1981)

ของคู่สนทนาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนาดังนี้

ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ

ผลการศึกษาพบข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจทั้งในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์



ตารางที่ 2 แสดงความถี่ของข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้
กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ

1. ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือ ปัจจัยในส่วนที่เป็น วัตถุประสงค์ของการสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)	2. ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นปริบท ของการสนทนา	
	2.1 ปริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้พูด และ/หรือคู่สนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)	2.2 ปริบทที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์การสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)
1) การรักษาความสัมพันธ์ของ คู่สนทนา 171 ครั้ง/ร้อยละ 14.51	1) สถานภาพและ/หรือ บทบาทของผู้พูดและ คู่สนทนา 110 ครั้ง/ร้อยละ 10.20	1) การมีหรือไม่มีบุคคล ที่สามในขณะที่สนทนา 91 ครั้ง/ ร้อยละ 8.44
2) การทำให้คู่สนทนาเข้าใจ อย่างตรงไปตรงมา 25 ครั้ง/ร้อยละ 2.31	2) ความเกี่ยวข้องและ/หรือ ความสัมพันธ์ในอดีต ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนา 96 ครั้ง/ร้อยละ 8.90	2) ลักษณะและ/หรือระดับ ความรุนแรงของเรื่อง 80 ครั้ง/ร้อยละ 7.42
	3) ความอาวุโสของผู้พูดและ คู่สนทนา 91 ครั้ง/ร้อยละ 8.44	3) ลักษณะและ/หรือระดับ ความรุนแรงของถ้อยคำ ในผลัดการสนทนา ก่อน หน้าของผู้พูดและ/หรือ คู่สนทนา 73 ครั้ง/ ร้อยละ 6.77
	4) ความสนิทระหว่างผู้พูด และคู่สนทนา 86 ครั้ง/ร้อยละ 7.97	4) โอกาสและ/หรือ บรรยากาศขณะที่ตอบรับ การแสดงความไม่พอใจ 65 ครั้ง/ร้อยละ 6.02
	5) ลักษณะนิสัยของคู่สนทนา 71 ครั้ง/ร้อยละ 6.58	5) ภาพรวมของสถานการณ์ การสนทนา 54 ครั้ง/ร้อยละ 5.00
	6) ท่าทีของคู่สนทนาใน ขณะที่สนทนา 65 ครั้ง/ร้อยละ 6.02	
196 ครั้ง/ ร้อยละ 18.18	519 ครั้ง/ร้อยละ 48.14	363 ครั้ง/ร้อยละ 33.67
	882 ครั้ง/ร้อยละ 81.81	
	1,078 ครั้ง/ร้อยละ 100.00	



จากตารางจะเห็นว่าข้อคำถามที่เป็นเหตุ
จูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงใน
การใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดง
ความไม่พอใจมีทั้งในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์
ของการสนทนาและส่วนที่เป็นบริบทของการ
สนทนา โดยการรักษาความสัมพันธ์ของ
คู่สนทนาเป็นปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึง
มากที่สุด

ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับ กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบ รับการแสดงความไม่พอใจ

ผู้เขียนเห็นว่าพฤติกรรมทางภาษาที่
ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลด
น้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษา
แบบตรงไปตรงมาและคำนึงถึงปัจจัยในการ
รักษาความสัมพันธ์ของคู่สนทนาเป็นสำคัญ
ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจมี
ความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม
4 ประการ ดังนี้

(1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self)

Markus and Kitayama (1991)
กล่าวไว้ว่า ในแต่ละสังคมย่อมมีแนวคิดเรื่อง

ตัวตน (self) แตกต่างกัน เช่น สังคมอเมริกัน
จะมีมุมมองตัวตนแบบอิสระ (independent
view of self) ส่วนสังคมญี่ปุ่นจะมีมุมมอง
ตัวตนแบบพึ่งพา (interdependent view of
self)

ทั้งนี้ Markus and Kitayama ได้
อธิบายว่า คนที่มีมุมมองตัวตนแบบอิสระจะ
มองว่าตนเองมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างและเป็น
อิสระจากบุคคลอื่น ในขณะที่คนที่มีมุมมอง
ตัวตนแบบพึ่งพาจะมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง
ของความสัมพันธ์ทางสังคมและตัวตนของเรา
กับบุคคลอื่นมีความเกี่ยวข้องกัน

Markus and Kitayama ชี้ให้เห็นว่า
คนในสังคมที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาจะ
ได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนตามที่สังคม
หรือกลุ่มกำหนดและคำนึงถึงความรู้สึกของ
ผู้อื่นเป็นสำคัญ ลักษณะดังกล่าวจึงส่งผลให้
คนในสังคมที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพามี
ความสุภาพอ่อนน้อมไม่กระทำห้คู่สนทนา
มีความรู้สึกที่ไม่ดีอย่างตรงไปตรงมาเพื่อรักษา
ความเป็นกลุ่มหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียว
กันไว้

อาจกล่าวได้ว่าปรากฏการณ์ทาง
ภาษาและ/หรือพฤติกรรมที่ผู้พูดภาษาไทยเลือก



ใช้หรือกระทำเมื่อต้องการตอบรับการแสดงความไม่พอใจที่สอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) มีดังนี้

1. การที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยพยายามที่จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจถึงร้อยละ 84.05 ซึ่งมากกว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาในอัตราส่วนร้อยละ 15.94 ปรากฏการณ์ทางภาษาจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาเนื่องจากถ้าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงกับผู้ฟังก็ย่อมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของสังคมดังกล่าว

2. การที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกว่าการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นปัจจัยที่ผู้พูดคำนึงถึงมากที่สุดในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจซึ่งปรากฏถึงอัตราส่วนร้อยละ 14.51 พฤติกรรมของผู้พูดภาษาไทยดังกล่าวจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา

(2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism)

Hofstede (1987) เสนอว่าสังคมที่ดำรงอยู่ในแต่ละวัฒนธรรมอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ(1) สังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมต่างให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันเป็นพวกพ้องและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และ (2) สังคมแบบอิงบุคคล (individualism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมมักให้ความสำคัญกับการอยู่อย่างเป็นปัจเจกและให้ความสำคัญการอยู่แบบตัวคนเดียวมากกว่าการรวมกลุ่มเป็นพวกพ้อง

ทั้งนี้ Hofstede และนักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาหลายท่าน เช่น Triandis (1995) Mulder (1996) Pongsapich (1998) ทิตยา สุวรรณะชญ และคณะ (2527) และสุพิศรา สุภาพ (2529) จัดให้สังคมไทยมีลักษณะเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม กล่าวคือ คนที่อยู่ในสังคมที่มีลักษณะเช่นนี้จะให้ความสำคัญกับกลุ่มและต้องการการยอมรับจากกลุ่ม เนื่องจากเห็นว่าการอยู่ร่วมกันและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมของคนในสังคมแบบอิงกลุ่มจึงมักจะคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเป็นสำคัญ



ทั้งนี้ปรากฏการณ์ทางภาษาและ/หรือพฤติกรรมที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้หรือกระทำเมื่อต้องการตอบรับการแสดงความไม่พอใจที่สอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) มีดังนี้

1. การที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยพยายามที่จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจถึงร้อยละ 84.05 ซึ่งมากกว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาในอัตราส่วนร้อยละ 15.94 ปรากฏการณ์ทางภาษาจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่มเนื่องจากถ้าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงกับผู้ฟังก็ย่อมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของสังคมดังกล่าว

2. การที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เลือกกว่าการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นปัจจัยที่ผู้พูดคำนึงถึงมากที่สุดในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจซึ่งปรากฏถึงอัตราส่วนร้อยละ 14.51 พฤติกรรมของผู้พูดภาษาไทยดังกล่าวจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคม

วัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม

(3) ความเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society)

Blanchard (1958) เสนอว่าในแต่ละสังคมจะมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน โดยเขาแบ่งประเภทของสังคมตามวิธีการปฏิสัมพันธ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. สังคมแบบสัมฤทธิ์สัมพันธ์ (achieving society) หรือสังคมที่คนในสังคมมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายในการสื่อสารมากกว่าการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา และ 2. สังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society) หรือสังคมที่คนในสังคมมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนามากกว่าจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม นักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาหลายท่าน เช่น Wichianchot (1972) Triandis (1995) Mulder (1996) Pongsapich (1998) Roongrengsuke and Chansuthus (1998) Jandt (2010) ประเสริฐแย้มกลิ่นฟุ้ง (2509) วีระ วิเชียร โชติและคณะ (2514) ทิตยา สุวรรณะชญและคณะ (2527) จัดให้สังคมไทยเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ที่สมาชิกในสังคมให้ความสำคัญกับการ



รักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนามากกว่า จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการสื่อสาร

ปรากฏการณ์ทางภาษาและ/หรือ พฤติกรรมที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้หรือกระทำ เมื่อต้องการตอบรับการแสดงความไม่พอใจที่ สอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่อง ความเป็นสังคมแบบไม่ตรีสัมพันธ์ (affiliative society) มีดังนี้

1. การที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทย พยายามที่จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลด น้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดง ความไม่พอใจถึงร้อยละ 84.05 ซึ่งมากกว่าการ เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาใน อัตราส่วนร้อยละ 15.94 ปรากฏการณ์ทางภาษา จึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม เรื่องความเป็นสังคมแบบไม่ตรีสัมพันธ์เนื่องจาก ถ้าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษา แบบลดน้ำหนักความรุนแรงกับผู้ฟังก็ย่อมจะ ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันซึ่ง เป็นลักษณะสำคัญของสังคมดังกล่าว

2. การที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ เลือกกว่าการรักษาความสัมพันธ์ของคู่สนทนา เป็นปัจจัยที่ผู้พูดคำนึงถึงมากที่สุดในการตอบรับ การแสดงความไม่พอใจซึ่งปรากฏถึงอัตราส่วน

ร้อยละ 14.51 พฤติกรรมของผู้พูดภาษาไทย ดังกล่าวจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบไม่ตรี-สัมพันธ์

(4) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture)

Hall (1976) เป็นผู้นำเสนอแนวคิด เรื่องวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture) และวัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low context culture) ทั้งนี้วัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low context culture) เป็นวัฒนธรรมที่เชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียว สามารถตีความหมายการสื่อสารได้ทั้งหมด โดยไม่ต้องดูความหมายจากท่าทาง การแสดงออก และบริบทแวดล้อมต่าง ๆ ร่วมด้วย การพูดจา ของคนในวัฒนธรรมนี้มักจะพูดตรงไปตรงมา และไม่ค่อยคำนึงถึงบริบทแวดล้อมเท่าใดนัก ทั้งนี้ปรากฏการณ์ทางภาษาและ/หรือพฤติกรรม ที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้หรือกระทำเมื่อต้องการ ตอบรับการแสดงความไม่พอใจที่สอดคล้อง กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็น วัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture) มี ดังนี้

1. พฤติกรรมทางภาษาที่ผู้พูดเลือก ตอบว่าต้องการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ



โดยการ “ทำเฉยๆ” และตอบรับการแสดงความไม่พอใจโดย “การทำอย่างอื่น” ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่านอกจากกลวิธีทางภาษาซึ่งมีลักษณะเป็นวัจนภาษาแล้ว ในบางกรณีผู้พูดภาษาไทยก็อาจเลือกแสดงการปฏิเสธสัมพันธ์โดยใช้วัจนภาษาด้วยเช่นกัน ลักษณะดังกล่าวนับได้ว่าสอดคล้องกับความเป็นสังคมวัฒนธรรมบริบทสูง

2. พฤติกรรมทางภาษาอีกประการหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมวัฒนธรรมบริบทสูง ดังจะเห็นได้จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง อาจสามารถนำมาใช้อธิบายข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่ระบุว่าปัจจัยในเรื่องบริบทของการตอบรับการแสดงความไม่พอใจทั้งในบริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้พูดและ/หรือคู่สนทนาหรือบริบทที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสนทนาเป็นปัจจัยที่คำนึงถึงเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ

บทสรุป

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจและข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจตามแนวคิดวัจน-ปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) โดยใช้แบบสอบถามประเภท Discourse Completion Test (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลากหลายคณะและหลากหลายชั้นปีจำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ส่วนข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจมี 2 ส่วน คือ 1. ข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของการสนทนา และ 2. ข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่



เป็นบริบทของการสนทนา โดยการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คำนึงถึงมากที่สุดในการใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ

ทั้งนี้พฤติกรรมทางภาษาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม 4 ประการ ได้แก่ (1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (interdependent view of self) (2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) (3) ความเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society) และ (4) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture)

ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นจากกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในอัตราส่วนความถี่มากที่สุด อีกทั้งให้คำตอบว่าเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ยังคำนึงถึงการรักษาความสำคัญของกลุ่มสนทนาเป็นสำคัญ

แม้ว่าบทความนี้จะมุ่งศึกษาเฉพาะกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบรับการแสดงความ

ไม่พอใจในภาษาไทย แต่จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งยังเลือกตอบแบบสอบถามในช่องคำตอบ “ไม่ตอบรับการแสดงความไม่พอใจ” และ “ตอบรับการแสดงความไม่พอใจโดยใช้วิธีอื่น” นอกเหนือจากการใช้กลวิธีทางภาษา และจากการสังเกตของผู้เขียน ผู้เขียนพบว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจยังมีความสัมพันธ์กับการไม่ตอบรับการแสดงความไม่พอใจรวมไปถึงการตอบรับการแสดงความไม่พอใจโดยใช้วิธีอื่น อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้เขียนยังเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนิสิตนักศึกษาเท่านั้น และอาจไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ภาษาไทยทั้งหมด ซึ่งหากได้มีการศึกษาต่อไปก็จะทำให้เข้าใจแง่มุมของการตอบรับการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยในแง่มุมที่ละเอียดและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น



เชิงอรรถ

²ผู้เขียนเรียก “Emancipatory Pragmatics” ว่า “วาทปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” ตาม ณิชูพร พานโพธิ์ทอง (2555)

³ผู้เขียนใช้แบบสอบถามเช่นเดียวกับชาญวิทย์ เยาวฤทธา (2554) แต่ดัดแปลงให้เข้ากับกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจ และผู้เขียนเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเนื่องจาก “การใช้แบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนวิธีหนึ่ง” (Kasper and Blum-Kulka, 1993 อ้างถึงใน ชาญวิทย์ เยาวฤทธา, 2554) อีกทั้งยังช่วยทำให้ผู้เขียนทราบเจตนาของกลุ่มตัวอย่างและความคลุมบึงจัยที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี

⁴อย่างไรก็ตามบึงจัยเรื่องระดับความรุนแรงของสถานการณ์การตอบรับการแสดงความไม่พอใจของผู้พูด นับเป็นบึงจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการตอบรับการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทย แต่ทั้งนี้ในบทความนี้ผู้เขียนไม่ได้รวมศึกษาบึงจัยดังกล่าวไว้ด้วย

บรรณานุกรม

- ชาญวิทย์ เยาวฤทธา. (2554). *วาทกรรม 3 ชนิดกับแนวคิดเรื่องบุญคุณในสังคมไทย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณิชูพร พานโพธิ์ทอง. (2555). *เอกสารคำสอนรายวิชาการวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววาทปฏิบัติศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร์, ภาควิชาภาษาไทย.
- ทิตยา สุวรรณะชฎ และคณะ. (2527). *สังคมและวัฒนธรรมไทย: ข้อสังเกตในการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเสริฐ เข้มกลิ่นฟุ้ง. (2509). โครงสร้างสังคมกับความมั่นคงของประเทศ. *วารสารสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 4(3), 21-32.
- วีระ วิเชียรโชติ และคณะ. (2514). *ความเกรงใจในคนไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุพัตรา สุภาพ. (2529). *สังคมและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม ครอบครัว ศาสนาและประเพณี*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.



- Blanchard, W. (1958). *Thailand: Its people, its society, its culture*. New York: Harf Press.
- Hall, S. (1976). *Visual culture: The reader*. London: SAGE Publications.
- Hanks, Ide, & Katagiri. (2009). Introduction towards an emancipatory pragmatics. *Journal of Pragmatics*, 41, 1-9
- Hofstede, G. (1987). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage Pub.
- Jandt, F. E. (2010). *An introduction to intercultural communication: Identities in a global community*. Thousand Oaks: CA Sage Publications.
- Klausner, W. J. (1981). *Reflections on Thai culture*. Bangkok: Suksit Siam.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Mulder, N. (1996). *Inside Thai society: An interpretation of everyday life*. Amsterdam: Pepin Press.
- Pongsapich, A. (Ed.). (1998). *Traditional and changing Thai world view*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Roongrengsuke, S., & D. Chansuthus. (1998). Conflict management in Thailand. In K. Leung & D. Tjosvold (Eds.), *Conflict management in the Asia Pacific assumptions and approaches in diverse culture* (pp.167-221). Singapore: Wiley.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder: Westview Press.
- Wichianchot, W. (1972). *A Research on courtesy bias of the Thai*. Bangkok: Srinakarinwirot University.