

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีวัจนปฏิบัติศาสตร์

วัจนปฏิบัติศาสตร์ เป็นการศึกษาการใช้ภาษาของมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยศึกษาความหมายที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร ไม่ว่าจะจะเป็นความหมายที่ตรงกับความหมายประจำรูปของภาษาหรือไม่ตรงกับความหมายประจำรูปของภาษาซึ่งต้องอาศัยการตีความจากบริบท หรือความรู้พื้นฐานของผู้พูดและผู้ฟังที่มีร่วมกัน การศึกษาทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์นี้ ได้รับอิทธิพลมาจากออสติน (Austin, 1974) นักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม ซึ่งให้ความสนใจเรื่องการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความตั้งใจของผู้พูด สอดคล้องกับยูล (Yule, 1998) กล่าวว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและผู้ใช้ภาษาโดยมีหลักการสำคัญว่า การศึกษาความหมายที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยมุ่งเน้นที่ความหมายของผู้พูดที่ต้องการสื่อไปยังผู้ฟังและความหมายที่ผู้ฟังเข้าใจได้จากข้อความนั้น ๆ ซึ่งในบางครั้ง ความหมายของคำพูดอาจมิได้มีเพียงความหมายประจำรูปภาษาเท่านั้น แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ด้วยทำให้ความหมายของคำพูดนั้นมีความลึกซึ้งมากกว่าความหมายประจำรูปภาษา

ยิ่งไปกว่านั้นการที่คู่สนทนาจะสื่อสารและเข้าใจความหมายแฝงที่อยู่ในข้อความได้อย่างถูกต้องนั้นคู่สนทนาจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์ทั้งสองด้าน คือ การแสดงพฤติกรรมทางการสื่อสาร โดยแสดงเจตนาของผู้พูดผ่านทางข้อความโดยการใช้ภาษาที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคมและการใช้ภาษาที่เหมาะสมตามบริบทต่าง ๆ ทางสังคมเพื่อให้ผู้พูดและผู้ฟังสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง เช่น สถานภาพของคู่สนทนา อายุของผู้พูด (Thomus, & Leech, 1983 cited in Kasper, 1997)

กล่าวได้ว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์นั้นเป็นการศึกษาการใช้ภาษาของมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยศึกษาความหมายที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร อาจเป็นการสื่อความหมายที่ตรงกับความหมายประจำรูปของภาษาหรือไม่ตรงกับความหมายประจำรูปของภาษาซึ่งต้องอาศัยการตีความจากบริบทหรือความรู้พื้นฐานของผู้พูดและผู้ฟังที่มีร่วมกัน การสื่อสารนั้นจึงจะประสบผลสำเร็จยิ่งไปกว่านั้นวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นการศึกษาการใช้ภาษาของกลุ่มคนในสังคมซึ่งเป็นการศึกษาจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกันในสังคมทำให้เกิดความหลากหลายในการใช้ภาษาทั้งยังเกิดความหลากหลายในระดับของวัจนปฏิบัติศาสตร์

ดังนั้นสถานภาพจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการเลือกใช้ระดับของวัจนปฏิบัติศาสตร์ ซึ่งจะส่งผลให้การสื่อสารสำเร็จผลได้ด้วยดี คู่สนทนาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจความหมายไม่เพียงแต่ความหมายประจำรูปภาษาเท่านั้นแต่รวมไปถึงความหมายที่ไม่ตรงกับรูปภาษา จึงมีนักปราชญ์หลายท่านที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจตนาของผู้พูดที่กระทำผ่านทางภาษา โดยแนวคิดนี้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่อง วัจนกรรม

## วัจนกรรม

การศึกษาภาษาในแนววัจนปฏิบัติศาสตร์นี้ ได้รับอิทธิพลมาจากนักปรัชญาท่านหนึ่งคือ ออสติน (Austin, 1962) ซึ่งเป็นนักปราชญ์กลุ่มเจตนานิยมและให้ความสนใจเรื่องการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความตั้งใจของผู้พูด โดยออสตินได้สรุปว่านอกจากวัจนกรรมทำหน้าที่ในการสื่อสารแล้ว วัจนกรรมยังได้ทำให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย โดยในการพูดหรือการใช้ภาษาทุกครั้ง จะเกิดการกระทำใน 3 ประเภท คือ

1. การกล่าวถ้อยคำ (Locutionary Act) เป็นถ้อยคำที่ประกอบด้วยเสียง สามารถสื่อความหมายได้ตามกฎไวยากรณ์และความหมายของคำ
2. การแสดงเจตนา (Illocutionary Act) คือ การกระทำที่ผู้พูดตั้งใจให้ประสบผลบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นการแสดงเจตนาที่แฝงอยู่ในขณะที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำ
3. วัจนผล (Perlocutionary Act) คือ การกระทำที่เป็นผลมาจากการกล่าวถ้อยคำของผู้พูด ต่อมานักปรัชญาทางภาษาได้นำแนวคิดของออสตินมาปรับปรุงและได้รับการยอมรับเป็นที่แพร่หลาย คือ เซอร์ล (Searle, 1969) ได้ให้ความหมายของวัจนกรรมไว้ว่า “วัจนกรรมเป็นคำที่ใช้อธิบายความหมายที่เกี่ยวกับการกระทำด้วยคำพูดในภาษา” ซึ่งวัจนกรรมในความคิดเห็นของเซอร์ล นั้นได้เพิ่มเติมมาจากความคิดของออสติน และสามารถจำแนกวัจนกรรมที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารได้ เป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การกล่าวถ้อยคำ (Utterance Act) หมายถึง การกล่าวถ้อยคำหรือข้อความ
  2. การนำเสนอความ (Propositional Act) หมายถึง การนำเสนอเนื้อความโดยการอ้างถึงสิ่ง (Referring) และการบอกลักษณะอาการของสิ่งที่อ้างนั้น (Predicating)
  3. การแสดงเจตนา (Illocutionary Act) หมายถึง การแสดงเจตนาของผู้พูดผ่านข้อความที่กล่าวออกมา เช่น การถาม การสั่ง การสัญญา เป็นต้น
  4. วัจนผล (Perlocutionary Act) หมายถึง ความมุ่งหมายที่ผู้พูดต้องการให้เกิดผลวัจนกรรมบางประการต่อผู้ฟัง
- ยิ่งไปกว่านั้นหากจำแนกวัจนกรรมโดยยึดความมุ่งหมายในการแสดงวัจนกรรมของผู้พูด

เซอร์ล (Searle, 1976 cited in Lavinson, 1984, p. 240) สามารถจำแนกได้เป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. การกล่าวความจริง (Representative) เป็นวัจนกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเล่าเรื่อง การบอกข้อเท็จจริง การนำเสนอความ การยกตัวอย่าง เป็นต้น

2. การกล่าวชี้แนะ (Directive) เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามกำหนดให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่น การสั่งให้ทำการขอร้องการถามให้ตอบ

3. การกล่าวผูกพัน (Commissives) เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวผูกมัดตนเองว่าจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอ เป็นต้น

4. การกล่าวแสดงออก (Expressive) เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวแสดงความรู้สึกที่แสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การต้อนรับ เป็นต้น

5. การกล่าวประกาศ (Declaration) เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวโดยเพื่อบอกให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บางอย่าง เช่น การประกาศสงคราม การกล่าวข้อความในพิธีทางศาสนา การไล่ออก เป็นต้น

ทั้งนี้นอกจากการจำแนกวัจนกรรมตามความมุ่งหมายของผู้พูดแล้วนั้นเซอร์ล (Searle, 1974) ยังได้เสนอแนวคิดในการแบ่งวัจนกรรมโดยจำแนกวัจนกรรมตามสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า วัจนกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ วัจนกรรมตรง (Direct Speech Act) ซึ่งเป็นวัจนกรรมที่มีเนื้อหาเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้พูดจะกระทำโดยรูปแบบของภาษานั้นมีความหมายในตัวเองหรือตรงตามความหมายประจำรูปของภาษา อีกประเภทหนึ่งนั่นคือ วัจนกรรมอ้อม (Indirect Speech Act) คือ การที่ผู้พูดกล่าวสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาเพื่อแสดงเจตนาของผู้พูด แต่รูปแบบของภาษาที่กล่าวมานั้น ไม่ได้ตรงตามความหมายประจำรูปของภาษา หากแต่มีความหมายหรือเจตนาแอบแฝงอยู่ ซึ่งคู่สนทนาจะต้องมีความรู้พื้นฐานร่วมกันเป็นอย่างดี จึงจะสามารถเข้าใจความหมายและเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด ได้ ดังนั้นเมื่อจะพิจารณาวัจนกรรมว่าจะจะเป็นวัจนกรรมตรงหรือวัจนกรรมอ้อม สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างรูปประโยคและหน้าที่ของประโยค กล่าวคือ วัจนกรรมตรงจะใช้รูปประโยคของถ้อยคำที่ทำหน้าที่ตรงตามความหมายประจำรูปของภาษา ส่วนวัจนกรรมอ้อมจะใช้รูปประโยคของถ้อยคำที่ทำหน้าที่ไม่ตรงความหมายประจำรูปของภาษา

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่ามนุษย์นั้นมีการแสดงออกถึงวัจนกรรมหลายรูปแบบทั้ง การกล่าวถ้อยคำ การนำเสนอความ การแสดงเจตนา เป็นต้น ซึ่งการแสดงวัจนกรรมต่างนั้น ๆ จุดประสงค์หลักเพื่อต้องการสื่อความ ไปยังผู้ฟังและต้องการให้เกิดผลบางประการจากการแสดงวัจนกรรม ดังนั้นในการแสดงวัจนกรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ เพื่อให้การแสดงวัจนกรรมนั้นเป็นผลและเหมาะสมกับคู่สนทนา ความจำเป็นหนึ่งที่สำคัญต่อการสนทนาให้ประสบความสำเร็จนั้น คือ การคำนึงถึงวัฒนธรรมของคู่สนทนา ซึ่งหากคู่สนทนา

พื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ก็สามารถส่งผลให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวได้

### วัฒนธรรมกับวัจนกรรม

นักปราชญ์หลายท่าน ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและการแสดงวัจนกรรมของมนุษย์ ตัวอย่างเช่น บอลฟินเลน (Bonvillain, 2003, p.17) ได้กล่าวว่า “...Cultural knowledge and assumptions play a critical role in co-participants’ response to each other’s message. ... People also need to share the same set of norms about kinds of goals expressed in speaking, norms that are learned through socialization in one’s culture.” จากข้อความข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและการแสดงวัจนกรรมว่า ความรู้และมุมมองของผู้พูดได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมเป็นบริบทสำคัญซึ่งในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในแต่ละวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การที่คู่สนทนาจะสามารถเข้าใจกันได้นั้น คู่สนทนาจำเป็นต้องมีความคิด ความเชื่อ ทักษะและมุมมองเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังสนทนาร่วมกัน ด้วยเหตุนี้หากคู่สนทนามาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันส่งผลให้มีมุมมอง ทักษะ และความเชื่อที่แตกต่างกัน จึงสามารถส่งผลให้มีการแสดงวัจนกรรมที่แตกต่างกันออกไป

โดยมีผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมส่งผลต่อการแสดงวัจนกรรมของคนในวัฒนธรรมนั้น ๆ เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอร้องของ บลูม-กุลกา, เฮาส์ และ แคสเปอร์ (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989) แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้พูดจาก 5 วัฒนธรรม คือ ชาวออสเตรเลียที่พูดภาษาอังกฤษ ชาวแคนาดาที่พูดภาษาฝรั่งเศส ชาวเยอรมันและชาวอิสราเอลที่พูดภาษาฮีบรู และชาวอาเจนตินาที่พูดภาษาสเปน ผลการศึกษาพบว่า ชาวออสเตรเลียเป็นผู้พูดที่ใช้การขอร้องแบบตรงน้อยที่สุด ส่วนผู้ที่ใช้การขอร้องแบบตรงมากที่สุด คือชาวอาเจนตินา เช่น ในสถานการณ์ที่ต้องการให้เพื่อนร่วมห้องทำความสะอาดห้องครัว ชาวออสเตรเลียจะพูดว่า “Would you please clean up the mess you’ve made?” ส่วนชาวอาเจนตินาจะพูดว่า “Clean the kitchen, please.” หรือในงานวิจัยของพุง (Payung, 2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการตอบรับคำชมของชาวอเมริกันและชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ชาวอเมริกันเริ่มบทสนทนาโดยใช้การกล่าวคำชมและใช้การถามตอบจากการชมนั้นเพื่อเริ่มการสนทนาในหัวข้อใหม่ แต่ในชาวไทยพบว่าชาวไทยจะไม่ใช้การกล่าวคำชมเพื่อเริ่มการสนทนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮอนโดและกู๊ดแมน (Hondo & Goodman, 2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการกล่าวตอบคำชมของชาวอเมริกันและชาวฟิลิปปินส์ ผลการศึกษาพบถึงความแตกต่างกันมากในทั้งสองวัฒนธรรมคือ ชาวอเมริกันนิยมกล่าวแสดงความรู้สึกขอบคุณต่อคำชม ด้วยการกล่าวว่า “Thank you” แต่ชาวฟิลิปปินส์กลับรู้สึกอึดอัดในสถานการณ์การตอบคำชม แต่เพื่อไม่ต้องทำให้ผู้ตอบคำชมรู้สึกเสียใจ จึงมักกล่าวตอบในลักษณะที่

เป็นการหลีกเลี่ยงการตอบรับคำชม

เห็นได้ว่าวัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้ผู้พูดที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมแตกต่างกันแสดงวจนกรรมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยจากตัวอย่างข้างต้นที่แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบการแสดงวจนกรรมของวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออก คือวัฒนธรรมตะวันตกผู้พูดมักนิยมพูดอย่างตรงไปตรงมา ตามความรู้สึกของตนเอง (David, 1997) ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ตรงกันข้ามกับวัฒนธรรมตะวันออกที่นิยมการประนีประนอมและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในสังคม (Eisenstein & Bodman, 1986)

ดังนั้นการแสดงออกถึงวจนกรรมกับคู่สนทนาที่มาจากคนละวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่คู่สนทนาจะต้องมีความรู้พื้นฐานวัฒนธรรมร่วมกัน เนื่องจากการแสดงออกถึงวจนกรรมบางประเภทในบางวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องปกติแต่สำหรับในบางวัฒนธรรมนั้นกลับกลายเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เช่น วจนกรรมการตอบปฏิเสธ ซึ่งนับว่าเป็นวจนกรรมที่กระทำได้ยากที่สุด (Grass & Houck, 1999)

### วจนกรรมการตอบปฏิเสธและกลวิธีการตอบปฏิเสธ

การตอบปฏิเสธเป็นการแสดงวจนกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งเป็นวจนกรรมที่ผู้พูดแสดงเจตนา "ปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการกระทำกิจกรรมที่คู่สนทนาต้องการ" (Chen, 1996) ซึ่งการแสดงออกถึงวจนกรรมประเภทนี้เป็นการที่ยากยิ่งหากคู่สนทนานั้นมีพื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การที่คู่สนทนาจะสามารถเข้าใจและยอมรับการปฏิเสธได้นั้น จึงมีความจำเป็นที่คู่สนทนาต้องมีความคิด ความเชื่อ ทัศนคติและมุมมองเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการตอบปฏิเสธอาจเป็นเรื่องง่ายในบางวัฒนธรรมแต่ในบางวัฒนธรรมนั้นกลับกลายเป็นเรื่องยาก ดังนั้นวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้คู่สนทนามีการแสดงวจนกรรมการตอบปฏิเสธที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้วัฒนธรรมยังส่งผลให้มีการใช้ภาษาที่แตกต่างกันของคนในสังคมเดียวกันด้วย เช่น ในวัฒนธรรมตะวันตกมีลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล คือมีความคิดเห็นเป็นของตนเอง ไม่ยึดติดกับความคิดเห็นหรือความเชื่อของกลุ่มในสังคม ส่วนในวัฒนธรรมตะวันออกมีลักษณะกลุ่มนิยม คือมีความเชื่อไปในทางเดียวกันและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มของตนเอง (Hofstede, 1984 cited in Liao & Bresnahan, 1996) ดังนั้นการแสดงวจนกรรมการตอบปฏิเสธจึงเป็นเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังได้ไม่น้อยหากต้องทำการปฏิเสธกับบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้นซึ่งการตอบปฏิเสธนั้นสามารถคำนึงได้จากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น มุมเหตุในการตอบปฏิเสธ ความสามารถในการตอบปฏิเสธ และความสุภาพในการตอบปฏิเสธ ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมจีนและความสัมพันธ์เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความสัมพันธ์อันดีนั้น

สามารถทำให้บุคคลหนึ่ง ๆ บรรลุถึงสิ่งที่ต้องการได้ ดังนั้นการตอบปฏิเสธผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นไปได้ยาก จึงสามารถกล่าวได้ว่าอำนาจและความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการตอบปฏิเสธในวัฒนธรรมจีน (Wang, 2003) ส่วนในวัฒนธรรมไทยซึ่งเป็นสังคมที่เอื้อเพื่อต่อกันและกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ดังนั้นการตอบปฏิเสธจะเป็นไปได้ยากในกรณีที่กลุ่มสนทนาเป็นผู้มีบุญคุณ ซึ่งชาวไทยจึงใช้วิธีการตอบปฏิเสธที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่สบายใจน้อยที่สุด (Panpothong, 2001)

วัฒนธรรมการตอบปฏิเสธ จึงเป็นการที่ผู้ตอบปฏิเสธพยายามพูดเพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตามในสิ่งในตนพูด และพยายามทำให้การปฏิเสธนั้นเกิดผลในแง่ลบน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ตอบปฏิเสธจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธให้เหมาะสม เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา จากการศึกษางานวิจัยของเกี่ยวกับกลวิธีในการตอบปฏิเสธของ พบว่ากลวิธีในการตอบปฏิเสธนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การตอบปฏิเสธแบบตรง และการตอบปฏิเสธแบบอ้อม และการตอบปฏิเสธแบบอ้อมนั้นยังสามารถจำแนกแยกย่อยได้อีก (Beebe, Takahashi, and Uliz-Weltz, 1990)

1. การตอบปฏิเสธแบบตรง (Direct Refusal) เป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธที่ผู้ใช้คำพูดหรือข้อความที่มีความหมายในการปฏิเสธอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ทันทีว่าผู้ตอบได้ตอบปฏิเสธ

2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม (Indirect Refusal) เป็นกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้คำหรือข้อความที่ไม่ปรากฏความหมายประจำรูปภาษา แต่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นการตอบปฏิเสธ โดยผู้ฟังสามารถพิจารณาจากบริบทต่าง ๆ การตอบปฏิเสธแบบอ้อมสามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อย ๆ ดังนี้

2.1 การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเสียใจ (Statement of Regret) เช่น “I am very sorry...” “I feel terrible...” “ต้องขอโทษด้วยจริงๆ” เป็นต้น

2.2 การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความปรารถนาว่าน่าจะทำตามความต้องการของกลุ่มสนทนาได้ (Wish) เช่น “I wish I could help you” “I really would...” “ใจจริงแล้ว ฉันอยากให้เธอมาร่วมงาน” เป็นต้น

2.3 การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผลประกอบ (Reason, Excuse, Explanation) เช่น “I am going to visit my friend tonight.” “I have a class this afternoon.” “I have a headache.”

2.4 การตอบปฏิเสธโดยการเสนอทางเลือก (Statement of Alternative)

I can do X instead of Y เช่น “I’d rather do...” “I’d prefer”

Why don’t you do X instead of Y? เช่น “Why don’t you ask someone else?”

2.5 การตอบปฏิเสธโดยมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับอดีตหรืออนาคต (Set Condition for

Future or Past Acceptance) เช่น "...if they change, I can make it" "If I have time, I can help you" "If you had asked me earlier, I would have ..." เป็นต้น

2.6 การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเต็มใจที่จะทำตามความต้องการของกลุ่มสนทนาในโอกาสต่อไป (Promise of Future Acceptance) เช่น "I will do it next time" "I promise I'll..." "Next time I'll..." "เอาไว้โอกาสหน้านะคะ" เป็นต้น

2.7 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวข้อความเชิงหลักการ (Statement of Principle) เช่น "I don't believe in fad dieting" "I never do business with friend" เป็นต้น

2.8 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวข้อความเชิงปรัชญา (Statement of Philosophy) เช่น "One can be too careful" เป็นต้น

2.9 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวยับยั้งกลุ่มสนทนา (Attempt to dissuade interlocutor) การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในทางลบที่ตามมา (Threat or statement of negative consequences to the requester) เช่น "I don't want any fun tonight" เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยให้ผู้ฟังรู้สึกละอายใจหรือสำนึกผิด (Guilt trip) เช่น "I can't make living off people who just order coffee"

การตอบปฏิเสธโดยการวิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิ (Criticize the request/requester) เช่น "Who do you think you are?" "I wish you would have asked prior to me making plan for the weekend,..." เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยขอความเห็นใจจากผู้ฟัง (Request of Help, Empathy, and Assistance by Dropping or Holding The Request) เช่น "I hope you understand." เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยการปล่อยให้ผู้ฟังคลายกังวล (Let interlocutor off the hook) เช่น "Don't worry" "...it's OK" "ไม่ต้องเกรงใจ" "นิดหน่อยเอง" เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยการกล่าวปกป้องตนเอง (Self-Defense) เช่น "I'm trying my best" เป็นต้น

2.10 การตอบรับด้วยการแสดงถึงความปฏิเสธ (Acceptance that functions as a refusal) การตอบปฏิเสธแบบไม่ได้พูดเจาะจงหรือไม่ชัดเจน (Unspecific or indefinite reply) เช่น "Let's see" เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยไร้ซึ่งความกระตือรือร้น (Lack of enthusiasm) เช่น "Hmm..." เป็นต้น

2.11 การหลีกเลี่ยงในการตอบปฏิเสธ (Avoidance)

การตอบปฏิเสธโดยเปลี่ยนหัวข้อสนทนา (Topic switch)

การตอบปฏิเสธโดยการกล่าวตลก (Joke)

การตอบปฏิเสธโดยการกล่าวทวนคำหรือข้อความ (Repetition of part of request) เช่น “Monday?” เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลาในการให้คำตอบ (Postponement) เช่น “I will think about it” เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความลังเล (Hedging) เช่น “I don’t know.” “I am not sure.” เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยแสดงความซาบซึ้ง (Consideration of interlocutor’s feeling) เช่น “Thank you”, “I am very appreciate....” เป็นต้น

การตอบปฏิเสธโดยแสดงการชมเชย (Compliment) เช่น “You are the best” เป็นต้น

กลวิธีในการตอบปฏิเสธนี้มีการจำแนกได้หลากหลายตามความต้องการศึกษาของผู้วิจัย แต่จะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยสามารถจำแนกกลวิธีการตอบออกเป็นกลวิธีย่อย ๆ เพื่อให้สามารถจำแนกได้ลงไป ในรายละเอียดได้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามกลวิธีการตอบปฏิเสธมักมีลักษณะที่เด่นชัดดังที่กล่าวมาแล้ว

กลวิธีการตอบปฏิเสธต่าง ๆ เหล่านี้สามารถชี้ให้เห็นถึงการแสดงวัฒนธรรมของคนในแต่ละวัฒนธรรมได้อย่างชัดเจน โดยผลการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยหลายท่านแสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การตอบปฏิเสธของผู้ตอบปฏิเสธ และผลกระทบนี้สามารถเห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมจากกลวิธีการตอบปฏิเสธดังกล่าวข้างต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการตอบปฏิเสธ

งานวิจัยวัฒนธรรมการตอบปฏิเสธในประเทศไทย

วิมลพัคค์ (2543) ได้ศึกษา กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัฒนธรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทยและหาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้กับตัวแปร 2 ประการคือ ประเภทของวัฒนธรรมที่แสดงออก ซึ่งได้แก่การให้คำแนะนำการเชิญ และการให้ข้อเสนอกับสถานภาพของกลุ่มสนทนา โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาวไทยหลากหลายอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 50 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ คือ การตอบปฏิเสธการให้คำแนะนำ การตอบปฏิเสธการเชิญ การตอบปฏิเสธการเสนอให้ และแต่ละสถานการณ์ได้จำแนกตามสถานภาพของผู้ฟัง 3 ระดับ คือ ระดับสูงกว่าผู้ตอบปฏิเสธ ระดับเท่าเทียมผู้ตอบปฏิเสธ และระดับต่ำกว่าผู้ตอบปฏิเสธ วิธีการเก็บข้อมูล โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบปฏิเสธในข้อความที่คิดว่า จะพูดเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามแบบสอบถาม



ผลการศึกษาข้างต้นของวิมลพัทธ์ พบว่ากลวิธีทางภาษาที่แสดงการปฏิเสธในการตอบ  
 วจนกรรมที่แสดงออกมี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีการปฏิเสธแบบ  
 อ้อมกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงมี 2 กลวิธีได้แก่การปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาและการปฏิเสธโดย  
 แสดงความไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ๆ ได้สำหรับกลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมี 16  
 กลวิธีคือการให้เหตุผล การขอบุญการปลอบไม่ให้กังวล การขอโทษการแสดงความลังเลการแสดง  
 ความยินดีและความปรารถนาดีการแนะนำ การแสดงความต้องการหรือความรู้สึกส่วนตัวของผู้  
 ปฏิเสธ การขอความเห็นใจจากผู้ถูกปฏิเสธการชมเชยการผัดผ่อนการให้คำตอบการแสดง ความ  
 เสียหายที่รับความปรารถนาดีไม่ได้ การแสดงความปรารถนาที่จะทำตาม การบอกทางเลือกอื่นของผู้  
 ปฏิเสธการตอบกึ่งตอบรับและการกล่าวติดตลกโดยการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธของกลุ่ม  
 ตัวอย่างพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านสถานภาพของกลุ่มสนทนาคือผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธี  
 การตอบปฏิเสธที่สอดคล้องกับบทบาทและอำนาจของผู้ปฏิเสธในสถานภาพต่าง ๆ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของกลุ่มสนทนานั้นเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเมื่อ  
 ต้องทำการตอบปฏิเสธ โดยการตอบปฏิเสธนั้นสามารถกระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม  
 สนทนาได้ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของธนพรชัย (ธนพรชัย สายหรั่ง, 2542) ได้  
 การศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ทั้งใน  
 บริบทของภาษาอังกฤษและภาษาไทย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชาวไทย จำนวน 50 คน และ  
 นักศึกษาอเมริกันที่ศึกษาอยู่ในประเทศอเมริกาจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม  
 Discourse Completion Test (DCT) แบบสอบถามประกอบไปด้วย 12 สถานการณ์ แบ่งออกเป็น การ  
 ตอบปฏิเสธการขอร้อง 6 สถานการณ์และการตอบปฏิเสธข้อเสนอ 6 สถานการณ์ ซึ่งสถานการณ์ทั้ง 2  
 ประเภทข้างต้นได้แยกเป็นการตอบปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ต่ำกว่าและเท่าเทียม ผลการวิจัย  
 พบว่า ในการตอบปฏิเสธสถานการณ์การตอบปฏิเสธการขอร้องและการตอบปฏิเสธการเสนอให้  
 นักศึกษาชาวไทยใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมโดยใช้คำกล่าวแสดงความลังเล ส่วนนักศึกษาว  
 อเมริกันนิยมใช้การตอบปฏิเสธแบบตรง และนักศึกษชาวไทยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อม  
 โดยการกล่าวปกป้องตนเองในสถานการณ์การตอบปฏิเสธการเสนอให้โดยใช้คำว่า “ทำเองได้” ทั้งนี้  
 นักศึกษาชาวไทยให้ความสำคัญในการกล่าวคำขอโทษและกล่าวคำขอบคุณมากกว่านักศึกษาว  
 อเมริกัน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคนไทยคำนึงถึงการรักษาความรู้สึกของกลุ่มสนทนา โดยเลือกใช้  
 การตอบปฏิเสธแบบอ้อมเพื่อเป็นการถนอมน้ำใจ สอดคล้องกับจากงานวิจัยของจิรรัตน์ (จิรรัตน์  
 เพชรรัตน์ โมรา, 2544) ที่ได้ศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทยและ  
 ความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักความผิด โดยเก็บ  
 ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสูง ได้แก่ ครู หัวหน้า และพระภิกษุ

จำนวน 100 คน และกลุ่มที่มีสถานภาพต่ำได้แก่นักเรียนลูกน้อง และฆราวาส จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอโทษทั้งสิ้น 5 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิดการกล่าวแก้ตัวการเสนอขอชดใช้ และการแสดงความใส่ใจผู้ฟัง และพบว่าตัวแปรด้านสถานภาพเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการแสดงกลวิธีแสดงการขอโทษ กล่าวคือผู้มีสถานภาพสูงกว่าจะกล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้มีสถานภาพต่ำกว่าอีกทั้งตัวแปรด้านน้ำหนักความผิดมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน กล่าวคือเมื่อผู้พูดกระทำความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมากบุคคลทั้งสองกลุ่มจะใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ และการเสนอขอชดใช้น้อยลงแต่จะใช้กลวิธีการยอมรับผิดและการแสดงความใส่ใจผู้ฟังมากขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่าแม้สถานการณ์จะเป็นความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมากผู้มีสถานภาพสูงก็คำนึงถึงความรู้สึกของตนมากกว่าผู้มีสถานภาพต่ำกว่าเห็นได้จากการใช้ผู้มีสถานภาพสูงกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวแก้ตัวมากกว่าสถานภาพอื่น ๆ

นอกจากการคำนึงถึงความรู้สึกของคู่สนทนาในการตอบปฏิเสธแล้วนั้น ผู้พูดยังต้องพิจารณาถึงสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ที่สนทนาด้วย จากงานศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นแสดงให้เห็นว่าสถานภาพนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเมื่อคู่สนทนาอยู่ในภาวะที่ต้องตอบปฏิเสธ ทั้งนี้ปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อการตอบปฏิเสธคือ อาชีพ เพราะการตอบปฏิเสธต่อผู้ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้มีการใช้วัจนกรรมที่แตกต่างกัน เช่น ผลการวิจัยต่อไปนี้

ธิดารัตน์ (2545) ศึกษาเรื่อง กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทยโดยศึกษาปัจจัยด้านเพศ สถานภาพทางสังคมและลำดับเกียรติภูมิของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธหรือไม่ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในละครโทรทัศน์เพื่อหารูปแบบประโยคที่ใช้ในการตอบปฏิเสธและสร้างแบบสอบถามนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทย 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ แพทย์พนักงานเสมียนข้าราชการระดับกลางและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพบว่ารูปแบบประโยคที่ใช้ตอบปฏิเสธในละครโทรทัศน์และในแบบสอบถามนั้น รูปแบบประโยคบอกเล่าหรือปฏิเสธจะพบมากที่สุดรองลงมาคือรูปประโยค ประโยคคำสั่งและประโยคคำถามส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธสามารถจำแนกตามกลุ่มความหมายได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ การให้เหตุผล การพูดเป็นนัยการแบ่งรับแบ่งสู้การตอบรับว่าจะทำตามในอนาคต และการไม่ยอมรับ

กล่าวโดยสรุปจากงานวิจัยข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลต่อการแสดงวัจนกรรมในการตอบปฏิเสธ คือ สถานภาพของคู่สนทนาและเกียรติภูมิอาชีพ โดยบุคคลจะเลือกตอบปฏิเสธให้สอดคล้องกับสถานภาพและเกียรติภูมิอาชีพของคู่สนทนา เพื่อเป็นการรักษาสัมพันธภาพอันดีทั้งยังเป็นการรักษาน้ำใจและไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจที่ถูกปฏิเสธ

### งานวิจัยวรรณกรรมการตอบปฏิเสธในต่างประเทศ

บีบี และคณะ (Beebe et al., 1990) ได้ศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิเสธการขอร้อง การเชิญและการเสนอให้ โดยศึกษาคู่สนทนาที่มีสถานภาพสูงกว่า เท่าเทียมกัน และต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็นชาวจีนที่พูดภาษาจีน 20 คน ชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษ 20 คน และชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษ 20 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบในสิ่งที่จะพูดในสถานการณ์ที่กำหนดให้ตอบปฏิเสธจากแบบสอบถามโดยสถานการณ์แบ่งออกเป็น การตอบปฏิเสธกับบุคคล 3 สถานภาพคือ สถานภาพสูงกว่าผู้พูด สถานภาพเท่าเทียมผู้พูดและสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ผลการวิจัยพบว่า ชาวจีนมีการเลือกให้กลวิธีในการตอบปฏิเสธหลากหลายกว่าชาวอเมริกันและเช่นเดียวกัน ชาวจีนนิยมเลือกใช้การตอบปฏิเสธหลายรูปแบบเมื่อทำการปฏิเสธคู่สนทนาที่มีสถานภาพสูงกว่า ซึ่งกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่นิยมเลือกใช้คือ การตอบปฏิเสธโดยการกล่าวขอโทษ ในขณะที่กลวิธีในการตอบปฏิเสธ โดยการกล่าวขอโทษนั้นพบได้น้อยในชาวอเมริกัน

ทั้งนี้ยังได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสถานภาพของคู่สนทนาที่ส่งผลต่อวรรณกรรมในการตอบปฏิเสธ จากการศึกษาของเนลสัน และคณะ (Nelson et al., 2002) ที่ได้ศึกษากลวิธีในการตอบปฏิเสธของชาวอียิปต์ที่พูดภาษาอารามิก และชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นชาวอียิปต์ 20 คน และชาวอเมริกัน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ที่ได้ปรับมาจากแบบทดสอบของ บีบี และคณะ ในปี 1990 โดยการศึกษาของเนลสัน และคณะนั้นประกอบไปด้วย 1) การตอบปฏิเสธการขอร้อง 2) สถานการณ์แยกเป็นการตอบปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าและผู้ที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน 2) การตอบปฏิเสธการเชิญ 3) สถานการณ์แยกเป็นการตอบปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ต่ำกว่า และเท่าเทียมกัน 3) การตอบปฏิเสธข้อเสนอ 3 สถานการณ์ แยกเป็นการตอบปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ต่ำกว่าและเท่าเทียมกัน และ 4) การตอบปฏิเสธคำแนะนำ 2 สถานการณ์แยกเป็นการตอบปฏิเสธกับผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่าเทียมกัน ผลการวิจัยพบว่าทั้งชาวอเมริกันและชาวอียิปต์ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธที่คล้ายคลึงกัน โดยในสถานการณ์การตอบปฏิเสธผู้ที่มีสถานะสูงกว่าและต่ำกว่านั้น ชาวอียิปต์เพศชายทำการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวอเมริกัน ทั้งนี้ในสถานการณ์การตอบปฏิเสธการขอร้องกับผู้ที่มีสถานะภาพสูงกว่าและต่ำกว่า ผลการวิจัยพบว่าชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าชาวอียิปต์

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของสถานภาพที่ส่งผลต่อการตอบปฏิเสธของคู่สนทนา สอดคล้องกับงานวิจัยที่สนับสนุนว่า สถานภาพทางสังคมเป็นตัวแปรที่สำคัญยิ่งในการใช้ภาษา คืองานวิจัยของงานวิจัยของ อูมา (Umar, 2004) ศึกษาการเปรียบเทียบกลวิธีในการ

ขอร้องที่ใช้โดยชาวอาหรับที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศและชาวอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาเมื่อทำการขอร้องกับบุคคลที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ คือ เมื่อทำการขอร้องบุคคลในสถานภาพเดียวกันและสถานภาพสูงกว่าทั้งชาวอาหรับและชาวอังกฤษใช้ลักษณะการขอร้องอยู่ในรูปแบบกลวิธีการขอร้องแบบตรง แต่เมื่อทำการขอร้องกับบุคคลที่อยู่สถานภาพต่ำกว่าชาวอาหรับจะใช้กลวิธีการขอร้องแบบอ้อมมากกว่าชาวอังกฤษ

สอดคล้องกับงานวิจัยของเฟอิลิก บราสเดอเฟอ (Fe'Lix-Brasdefer, 2003) พบว่าชาวอเมริกันนิยมตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวละตินอเมริกัน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษ ชาวอเมริกันที่พูดภาษาสเปนและชาวอเมริกันที่พูดภาษาละติน โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทสมมติใน 5 สถานการณ์ โดย 3 สถานการณ์เป็นการตอบปฏิเสธคำเชิญ และอีก 2 สถานการณ์เป็นการแสดงวจนกรรมการขอโทษและวจนกรรม การแสดงความไม่พอใจ และแต่ละสถานการณ์กำหนดสถานภาพของผู้ฟังไว้ 3 ระดับคือ สถานภาพสูงกว่า สถานภาพต่ำกว่าและสถานภาพสูงกว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวละตินอเมริกันที่พูดภาษาสเปน

จากงานวิจัยข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงว่าสถานภาพของคู่สนทนานั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงวจนกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชี ซู เซน และชี ฮุย อิลเลน เซน (Chen & Chen, 2003) ศึกษาผลกระทบของสถานภาพทางสังคมที่ส่งผลต่อการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันและชาวไต้หวัน ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นชาวไต้หวัน ที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน 40 คน และชาวอเมริกันที่เป็นเจ้าของภาษา 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งในแบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบปฏิเสธโดยสถานการณ์ กำหนดให้ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพต่าง ๆ เช่น ครูกับนักเรียน เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ ส่งผลต่อการตอบปฏิเสธในทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ชาวอเมริกันจะกล่าวคำขอโทษเมื่อทำการปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าแต่ในขณะที่ทำการปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ชาวอเมริกันนิยมตอบปฏิเสธแบบให้ทางเลือกหรือหลีกเลี่ยงในการตอบปฏิเสธ ส่วนชาวไต้หวันที่ยื่น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองพบว่า การตอบปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าโดยการตอบปฏิเสธโดยมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับอดีตหรืออนาคต และพบว่าเมื่อตอบปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ตอบปฏิเสธจะตอบปฏิเสธ โดยการให้เหตุผล

หวาง (Wang, 2003) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการตอบปฏิเสธระหว่างชาวอเมริกันและ

ชาวจีน กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งนักศึกษาชาวจีน จำนวน 18 คน กลุ่มที่สองคือ นักศึกษาชาวอเมริกันที่ไม่เคยเรียนภาษาจีน จำนวน 22 คน และกลุ่มที่สามคือนักศึกษาชาวอเมริกันจำนวน 21 คน ที่เรียนภาษาจีนมาแล้ว โดยเฉลี่ย 3 ปี เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วย การขอร้อง 3 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์แยกเป็นการตอบปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและเท่าเทียมกัน ผลการวิจัยพบว่า ชาวจีนจะคำนึงถึงอำนาจของผู้ฟังมากกว่าความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งตรงกันข้ามกับชาวอเมริกันที่คำนึงถึงความสัมพันธ์ของผู้ฟังมากกว่าอำนาจของผู้ฟัง ยิ่งไปกว่านั้นพบว่าการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในกลุ่มตัวอย่างที่สามคือชาวอเมริกันที่เรียนภาษาจีนโดยเฉลี่ย 3 ปี ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างนี้ยอมรับคำขอร้องของบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่าอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างชาวจีน โดยกลุ่มตัวอย่างนี้จะคำนึงถึงวัฒนธรรมจีนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ไม่เคยเรียนภาษาจีน

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า หากบุคคลที่ต้องทำการตอบปฏิเสธในวัฒนธรรมที่ไม่ใช่ของตนเองจะเกิดการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งที่ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงเมื่อคู่สนทนานั้นมีพื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป ดังงานวิจัยของยามากาชิรา (Yamagashira, 2001) ศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในการแสดงวัฒนธรรมการตอบปฏิเสธของนักศึกษาชาวญี่ปุ่นที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองและนักศึกษาชาวอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย นักศึกษาชาวญี่ปุ่นจำนวน 9 คน และนักศึกษาชาวอเมริกันจำนวน 8 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มกำลังศึกษาอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์ 12 สถานการณ์ จำแนกเป็น สถานการณ์การเชิญ สถานการณ์การแนะนำ สถานการณ์การขอร้อง และสถานการณ์การเสนอ ประเภทละ 3 สถานการณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาชาวญี่ปุ่นต้องเขียนคำตอบเป็นภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ ในขณะที่นักศึกษาชาวอเมริกันเขียนตอบเป็นภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า 1) มีการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบในการตอบปฏิเสธการขอร้องจากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า 2) นักศึกษาชาวญี่ปุ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมาก จะใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธที่เป็นภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด 3) นักศึกษาชาวญี่ปุ่น 2 คนที่ศึกษาอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกานานที่สุด สามารถใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธในภาษาอังกฤษได้ใกล้เคียงกับนักศึกษาชาวอเมริกันมากที่สุด

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ชาวอเมริกันที่อยู่ในวัฒนธรรมตะวันตก มีลักษณะการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวเอเชียที่อยู่ในวัฒนธรรมตะวันออก ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดู ทักษะคิด มุมมอง ความเชื่อที่แตกต่างกันดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อการตอบปฏิเสธมีหลากหลาย เช่น อำนาจของผู้ฟัง

ความสัมพันธ์ทางสังคมและสถานภาพของกลุ่มชนบทา รวมไปถึงเกียรติภูมิอาชีพของกลุ่มชนบทาอีกด้วย จากการพัฒนาวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงวัฒนธรรมในการตอบปฏิเสธ ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ล้วนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สาเหตุเนื่องมาจากการใช้แบบสอบถามสามารถกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธได้อย่างหลากหลาย ทั้งยังสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวนมากในครั้งเดียวและสามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมากภายในระยะเวลาอันสั้น

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University