

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตประจำวันมีคำพูดมากมายที่จะใช้เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก เช่น การทักทาย การแสดงความเป็นมิตร การแสดงคำชมเชย รวมถึงการตอบปฏิเสธ ซึ่งการแสดงออกเหล่านั้นผ่านสื่อกลางที่เรียกว่า ภาษา ซึ่งหมายถึงเครื่องมือที่มนุษย์ใช้เพื่อการสื่อสาร เมื่อผู้พูดกล่าวข้อความออกมา ผู้พูดตั้งใจให้ข้อความนั้นสื่อบางสิ่งไปสู่ผู้ฟัง และต้องการให้เกิดการกระทำบางอย่างผ่านทางคำพูด ซึ่งการกระทำโดยผ่านทางคำพูดนี้เรียกว่า วจนกรรม (Speech Act) (Searle, 1974) โดย วจนกรรมนั้นแบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ วจนกรรมตรง (Direct Speech Act) เป็นการกล่าวบ่งบอกการกระทำโดยตรงมีหลักเกณฑ์ตายตัว แสดงความหมายตรงตามรูปภาษา เช่น แดงพูดว่า “Can I borrow your pen?” ในรูปภาษาเป็นข้อความที่ทำหน้าที่ขอให้ผู้ฟังหยิบปากกา ส่วนอีกประเภทหนึ่งนั่นคือ วจนกรรมอ้อม (Indirect Speech Act) เป็นการกล่าวบ่งบอกการกระทำโดยที่ความหมายของรูปภาษาของผู้พูดไม่สอดคล้องกับความหมายที่เป็นเจตนาโดยแท้จริง (ธิดารัตน์ น้อมมนัส, 2545) เช่น ขณะที่ภรรยากำลังทำอาหารอยู่ในครัวและสามีนั่งดูโทรทัศน์อยู่ เสียงโทรทัศน์ในบ้านดังขึ้น ภรรยาพูดว่า “ที่รัก โทรทัศน์ที่ดังคะ” หากพิจารณาตามข้อความที่พูดนั้นเป็นเพียงการให้ข้อมูลกับผู้ฟัง แต่หากพิจารณาเฉพาะความหมายที่ปรากฏในข้อความและสถานการณ์นี้อาจแสดงให้เห็นเจตนาของผู้พูดได้ว่า ต้องการให้สามีเป็นผู้รับโทรทัศน์ซึ่งตัวอย่างข้างต้นทั้งสองตัวอย่างนั้นจัดเป็นวจนกรรมการขอร้อง (Request) โดยแสดงให้เห็นถึงการใช่วจนกรรมที่กล่าวบ่งการกระทำตรงตามรูปของภาษาและไม่ตรงตามรูปของภาษา

จากพฤติกรรมการแสดงวจนกรรมของมนุษย์นั้นส่งผลให้นักภาษาศาสตร์ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกทางภาษาของมนุษย์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เช่น การศึกษาเกี่ยวกับการแสดงออกถึงการขอโทษ การขอร้อง การแสดงคำชมและการตอบรับคำชม การปฏิเสธและการร้องเรียน เป็นต้น วจนกรรมทั้งหลายเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารไปยังผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับทราบ คล้อยตามหรือปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้พูดต้องการ ดังนั้นผู้พูดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมและสื่อความหมายที่ถูกต้อง ซึ่งการแสดงวจนกรรมอาจกลายเป็นการยากหากผู้พูดจะต้องแสดงออกถึงวจนกรรมบางประเภท เช่น วจนกรรมการตอบปฏิเสธ (Refusal) ซึ่งเป็นวจนกรรมที่ผู้พูดแสดงเจตนา “ปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการกระทำกิจกรรมที่คู่สนทนาต้องการ” (Chen, 1996) ดังนั้นการแสดงออกถึงวจนกรรมประเภทนี้จึงจำเป็นที่ผู้พูดต้อง

คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง เพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดใจในการที่ถูกปฏิเสธ ทั้งผู้พูดยังต้องรักษาสัมพันธภาพของกลุ่มสนทนาอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การตอบปฏิเสธจึงเป็นวัจนกรรมที่กระทำได้ยากที่สุด (Grass & Houck, 1999)

การแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการขอร้อง (Request) การเชิญ (Invitation) การเสนอ (Offering) และการแนะนำ (Suggestion) โดยรูปแบบในการตอบปฏิเสธนั้นมีวิธีที่สามารถตอบได้หลากหลาย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นกับบริบทระหว่างผู้พูดและผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ผู้พูดจะคำนึงถึงความรู้สึกของกลุ่มสนทนาในการตอบปฏิเสธแล้วนั้น ผู้พูดยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการตอบปฏิเสธ จากการศึกษาของนักภาษาศาสตร์ได้แสดงให้เห็นว่า “ปัจจัยทางด้านสังคมและสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการใช้วัจนกรรม รวมถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา ความแตกต่างทางด้านสังคม ความสัมพันธ์ทางสังคม เชื้อชาติและอื่น ๆ” (Zhihui, 2002, p.11)

สังคมและวัฒนธรรมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ เนื่องจาก“วัฒนธรรมเป็นปริบทใหญ่ ที่กำหนดความคิด ความเชื่อและการรับรู้เกี่ยวกับสมาชิกอื่น ๆ ในสังคม” (Bonvillain, 2003) ดังนั้นวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันส่งผลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกถึงวัจนกรรมของคนในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมในวัฒนธรรมตะวันตกและสังคมในวัฒนธรรมตะวันออกซึ่งมีความเชื่อและการเล็งดูที่แตกต่างกัน สังคมในวัฒนธรรมตะวันออกมีลักษณะของความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) คือ เป็นสังคมที่มีความคิดและความเชื่อไปในแนวทางเดียวกันที่สำคัญคือเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มของตนเอง ในขณะที่สังคมในวัฒนธรรมตะวันตกมีลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)คือ มีความคิดเห็นเป็นของตนเองไม่อ้างอิงหรือยึดกับความเห็นหรือความเชื่อของกลุ่มสังคม (Hofstede, 1984 cited in Liao & Bresnahan, 1996) ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมอเมริกัน เป็นสังคมที่เห็นว่าการแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมากับสมาชิกอื่น ๆ ในสังคมเป็นเรื่องปกติ (David, 1997) แต่ในวัฒนธรรมตะวันออก เช่น วัฒนธรรมไทย นั้นเป็นเรื่องยากที่จะแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ในบางครั้งถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการไม่เหมาะสม โดยในแต่ละวัฒนธรรมนั้นย่อมมีรูปแบบภาษาที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองเพื่อบ่งบอกถึงอัตลักษณ์ในแต่ละวัฒนธรรม จากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมจึงส่งผลทำให้การเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกัน เช่น คนอเมริกันเมื่อแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธนิยมแสดงเหตุผลในการตอบปฏิเสธ แต่คนเอเชียเช่น คนอินโดนีเซียนิยมที่จะตอบปฏิเสธโดยแสดงการขอโทษ (Lisa, 2000) และคนอเมริกันนิยมที่จะตอบปฏิเสธโดยใช้เหตุผล ความเชื่อหรือความรู้สึกส่วนบุคคล ในขณะที่ชาวจีนนิยมที่จะตอบปฏิเสธโดยคำนึงถึงหลักความเป็นจริง (Jiayu, 2004) จะเห็นได้ว่าคนที่อยู่ในวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออกใช้กลวิธีการในการตอบปฏิเสธที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่แล้วคนในวัฒนธรรม

ตะวันตกนิยมแสดงความคิดเห็นและตอบปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งหากนำกลวิธีในการตอบลักษณะนี้มาใช้ในวัฒนธรรมตะวันออกอาจเป็นการไม่เหมาะสม เนื่องจากวัฒนธรรมตะวันออกนั้นนิยมใช้การประนีประนอม หรือที่คนไทยเรียกว่า บัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น เห็นได้จาก การตอบปฏิเสธโดยกล่าวคำขอโทษและแสดงความเสียใจเพื่อเป็นการรักษาน้ำใจของผู้ฟังและเพื่อเป็นการพูดให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจในการตอบปฏิเสธ หากตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาอาจทำให้ผู้พูดถูกมองว่าไม่มีน้ำใจซึ่งขัดกับวัฒนธรรมไทยที่เป็นสังคมแบบพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันทั้งนี้การตอบปฏิเสธในวัฒนธรรมไทยซึ่งเป็นวัฒนธรรมตะวันออก เมื่อต้องทำการตอบปฏิเสธผู้ตอบปฏิเสธยังคำนึงถึงปัจจัยด้านสถานภาพของกลุ่มสนทนา โดยผู้ตอบปฏิเสธในวัฒนธรรมไทยเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธที่สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนเองในสถานภาพต่าง ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาส, 2543)

ดังนั้นหากผู้ฟังและผู้พูดอยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันอาจเป็นเรื่องง่ายที่จะตอบปฏิเสธได้อย่างเหมาะสม แต่หากกลุ่มสนทนามีพื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การตอบปฏิเสธก็อาจกลับกลายเป็นเรื่องที่ทำให้ยากและสามารถเป็นปัญหาในการสื่อสารได้ ดังเห็นได้ชัดเจนในวัฒนธรรมที่การตอบปฏิเสธไม่เพียงทำหน้าที่ปฏิเสธคำเชิญ คำขอร้อง การเสนอให้หรือคำแนะนำเท่านั้น แต่ยังอาจบอกรับถึงถึงการตอบปฏิเสธความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอีกด้วย (University of Minnesota, Center for Advance Research on Language Acquisition, 2004) เช่น ในวัฒนธรรมไทยที่มีลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัย ซึ่งหมายถึงการเกรงใจหากต้องทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือไม่สบายใจ ดังเช่นการแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ เพราะในการตอบปฏิเสธนั้น หากผู้พูดไม่ระมัดระวังในการตอบปฏิเสธอาจกระทบกระเทือนถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างกลุ่มสนทนา

จากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมซึ่งส่งผลให้เป็นการยากที่จะแสดงออกถึงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ หากกลุ่มสนทนาขาดความเข้าใจและขาดความรู้พื้นฐานทางด้านวัฒนธรรมสามารถส่งผลให้การสนทนาหรือการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการตอบปฏิเสธนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคมและวัฒนธรรม ทั้งกับบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านเพศทางด้านสถานภาพทางสังคมและทางด้านอาชีพตัวอย่างเช่น นักเรียนต้องการกล่าวขอบคุณอาจารย์ว่า “Thank you very much.” (ผม/ดิฉัน ขอขอบพระคุณ) แต่ในการกล่าวขอบคุณเพื่อนอาจกล่าวเพียงว่า “Thanks” (ขอบคุณ/ขอบใจ) เท่านั้น จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่านักเรียนเมื่อกล่าวขอบคุณอาจารย์ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่า ได้กล่าวโดยใช้คำพูดที่เป็นประ โยคสมบูรณ์และมีการแสดงออกถึงความซาบซึ้ง แต่เมื่อกล่าวกับเพื่อนเป็นการกล่าว โดยใช้คำพูดเดี่ยว ๆ ไม่เป็นประ โยคที่สมบูรณ์และไม่ได้มีการแสดงออกถึงความซาบซึ้งใด ๆ

ซึ่งการพิจารณาถึงความเหมาะสมข้างต้นมีปัจจัยที่ส่งผลให้ข้อความของผู้พูดแตกต่างกันออกไปคือ สถานภาพทางสังคม (Social Status) (Cohen & Olshtain, 1981) โดยความแตกต่างทางสถานภาพทางสังคมนี้ส่งผลให้มีการใช้วัจนกรรมที่แตกต่างกันออกไปจากตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการใช้วัจนกรรมการตอบปฏิเสธมีระดับในการพูดซึ่งการเลือกใช้ระดับวัจนกรรมนั้นขึ้นอยู่กับสถานภาพของกลุ่มสนทนาเป็นสำคัญ โดยสถานภาพของกลุ่มสนทนาแบ่งออกเป็น 3 สถานภาพ คือ สถานภาพสูงกว่า (Higher) สถานภาพเท่าเทียม (Equal) และสถานภาพต่ำกว่า (Lower) โดยการตอบปฏิเสธต่อเจ้านายซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในหน่วยงานหรือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านั้น สามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อหน้าที่การงานของผู้ตอบปฏิเสธ (Wang, 2003) เช่น วิจัยที่ทำการศึกษากการตอบปฏิเสธระหว่างชาวอียิปต์และชาวอเมริกัน พบว่าชาวอียิปต์และชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในลักษณะไม่แตกต่างกัน โดยในสถานการณ์การตอบปฏิเสธผู้ที่มีสถานะสูงกว่าและต่ำกว่านั้น ชาวอียิปต์เพศชายทำการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวอเมริกัน ทั้งนี้ในสถานการณ์การตอบปฏิเสธการขอร้องกับผู้ที่มีสถานะสูงกว่าและต่ำกว่า ผลการวิจัยพบว่าชาวอเมริกันใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าชาวอียิปต์ (Nelson, Carson, Batal, & Bakary, 2002)

จากผลการวิจัยข้างต้นที่ได้ศึกษาด้านสถานภาพ แสดงให้เห็นว่าสถานภาพของกลุ่มสนทนานั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ ทั้งนี้ผู้พูดต้องระมัดระวังการแสดงวัจนกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มสนทนาซึ่งในบางกรณีผู้พูดอาจถึงกับต้องกล่าวตอบปฏิเสธด้วยเหตุผลหรือข้อความที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ตัวอย่างเช่น ชาวญี่ปุ่นมองว่าการตอบปฏิเสธโดยการอ้างถึงสิ่งหรือเรื่องราวที่ไม่เป็นความจริงนั้น เป็นสิ่งปกติและเป็นที่ยอมรับได้ (University of Minnesota, Center for Advance Research on Language Acquisition, 2004) ในทางตรงกันข้ามชาวอเมริกันมองว่าการตอบปฏิเสธโดยการกล่าวข้อความหรือเรื่องราวที่ตรงกับความเป็นจริงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งกว่า (David, 1997)

ดังนั้นเมื่อต้องสื่อสารและแสดงวัจนกรรมกับผู้ที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันแล้วนั้นผู้พูดต้องคำนึงถึงสถานภาพของกลุ่มสนทนาอีกด้วยเนื่องจากหากแสดงวัจนกรรมที่ไม่เหมาะสมสามารถกระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มสนทนาได้ โดยเฉพาะการแสดงวัจนกรรมในการตอบปฏิเสธ(ชนพรพรชัย สายหรั่ง, 2542) ดังนั้นการจะแสดงวัจนกรรมผู้พูดควรเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานภาพของกลุ่มสนทนาเป็นสำคัญ

เห็นได้ว่า การปฏิเสธเป็นวัจนกรรมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งกับผู้พูดที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันหรือต่างวัฒนธรรมกัน รวมทั้งความแตกต่างทางด้านสถานภาพของผู้พูดส่งผลให้เกิดการเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธหรือการแสดงออกถึงวัจนกรรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้รวมไปถึง

เกียรติภูมิอาชีพก็สามารถเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ต่อการเลือกใช้วัฒนธรรมในการตอบปฏิเสธซึ่งในแต่ละสังคมก็ประกอบไปด้วยบุคคลมากมายหลากหลายอาชีพซึ่งแต่ละอาชีพก็มีเกียรติภูมิที่แตกต่างกัน โดยเกียรติภูมิของอาชีพนั้นพบว่าอาชีพในช่วงชั้นสูงเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอำนาจเช่น กลุ่มวิชาการวิชาชีพ และกลุ่มผู้บริหารระดับต่าง ๆ ส่วนอาชีพในช่วงชั้นกลางเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือการค้าขายรวมไปถึงอาชีพทหารตำรวจ และอาชีพในช่วงชั้นล่างเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเป็นหลัก เช่น อาชีพเกษตรกรรมพนักงานและคนงาน (สุภางค์ จันทวานิช, 2534) โดยการจัดลำดับของเกียรติภูมิอาชีพนั้นแสดงให้เห็นถึงการมีลำดับชั้นชั้นในสังคมโดยสามารถพิจารณาในการจัดลำดับได้หลายอย่าง ซึ่งอาชีพที่มีเกียรติภูมิสูงทั้งของสากลและของประเทศไทยเป็นอาชีพที่เน้นเรื่องเกียรติยศและการยอมรับจากสังคม เช่น ในการจัดลำดับเกียรติภูมิอาชีพในประเทศไทยพบว่าอาชีพแบ่งออกเป็นช่วงชั้น คือช่วงชั้นสูงคือ อาชีพที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ในการประกอบอาชีพ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ครู เป็นต้นช่วงชั้นกลางคือ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและอาชีพที่เกี่ยวกับช่างเทคนิคต่าง ๆ เช่น นักธุรกิจ วิศวกร เป็นต้นช่วงชั้นล่างคือ อาชีพที่ไม่ต้องใช้ทักษะในการประกอบอาชีพเช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน นักเรียน เป็นต้น (Rose, 1988) ดังนั้นการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับอาชีพนั้นก็เป็นเรื่องที่สำคัญไม่น้อยในการแสดงวัฒนธรรมต่าง ๆ เพราะการแสดงวัฒนธรรมของบุคคลนั้นย่อมสะท้อนให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคลนั้นด้วยเช่นเดียวกัน

จากที่กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการตอบปฏิเสธของบุคคลสองกลุ่มที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม คือ วัฒนธรรมตะวันตกซึ่งได้แก่ ชาวแคนาเดียน และวัฒนธรรมตะวันออก คือ ชาวไทยโดยมุ่งเน้นการผนวกรวมปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้คือ สถานภาพทางสังคมของกลุ่มชนและเกียรติภูมิอาชีพทั้งนี้เพื่อศึกษาความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธชาวแคนาเดียนและชาวไทยใช้ในการตอบปฏิเสธซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ทางด้านวัฒนธรรม ในแง่ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือเกียรติภูมิอาชีพและสถานภาพทางสังคม

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบปฏิเสธของชาวแคนาเดียนและชาวไทยในการตอบปฏิเสธการเชิญ (Refusal in Invitation) การตอบปฏิเสธการขอร้อง (Refusal to Request) การตอบปฏิเสธการเสนอให้ (Refusal to Offer) และการตอบปฏิเสธการแนะนำ (Refusal to Suggestion)
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบปฏิเสธของบุคคลที่มีเกียรติภูมิอาชีพที่แตกต่างกันในชาวแคนาเดียนและชาวไทย

3. เพื่อศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของชาวแคนาเดียนและชาวไทยในสถานภาพทางสังคม ทั้ง 3 สถานภาพคือสถานภาพสูงกว่าผู้ตอบปฏิเสธ สถานภาพเท่าเทียมผู้ตอบปฏิเสธ และสถานภาพต่ำกว่าผู้ตอบปฏิเสธ

### คำถามของงานวิจัย

1. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบใดที่ชาวแคนาเดียนและชาวไทยใช้ในการตอบปฏิเสธ
2. เกียรติภูมิอาชีพส่งผลต่อการตอบปฏิเสธหรือไม่
3. สถานภาพทางสังคมของผู้ตอบปฏิเสธมีผลต่อการตอบปฏิเสธหรือไม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงกลวิธีการตอบปฏิเสธของชาวแคนาเดียนและชาวไทย ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีการตอบปฏิเสธของทั้งสองวัฒนธรรม ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาทางด้านวัฒนธรรมในการตอบปฏิเสธ ทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้ที่ว่าด้วยภาษากับความสัมพันธ์กับชุมชนและโลก

### ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการตอบปฏิเสธใน 4 วัจนกรรม คือ วัจนกรรมการตอบปฏิเสธการเชิญ (Refusal in Invitation) วัจนกรรมการตอบปฏิเสธการขอร้อง (Refusal to Request) วัจนกรรมการตอบปฏิเสธการเสนอให้ (Refusal to Offer) และวัจนกรรมการตอบปฏิเสธการแนะนำ (Refusal to Suggestion)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีการกำหนดสถานการณ์เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธทั้ง 4 วัจนกรรมที่ต้องการศึกษา คือ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเสนอให้ วัจนกรรมการเชิญ และวัจนกรรมการแนะนำ โดยแบบสอบถามยังครอบคลุมถึงสถานภาพทางสังคมทั้ง 3 สถานภาพ คือ สถานภาพสูงกว่าผู้ตอบปฏิเสธ สถานภาพเท่าเทียมผู้ตอบปฏิเสธ และสถานภาพต่ำกว่าผู้ตอบปฏิเสธ โดยแบบสอบถาม DCT ที่ใช้ในกรวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามของ บีบี, ทากาฮาชิ, และยูลิส-เวลท์ซ (Beebe, Takahashi & Ullis-Weltz, 1990)

4. การวิจัยในครั้งนี้ไม่คำนึงถึงปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษา ภูมิหลังทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วัจนกรรม (Speech Act) คือ คำที่ใช้อธิบายความหมายที่เกี่ยวกับการกระทำด้วยคำพูด ในภาษาโดยผู้พูดมีเจตนาให้เกิดการกระทำบางอย่างผ่านทางคำพูดนั้น (Searle, 1974)
2. วัจนกรรมการตอบปฏิเสธ (Refusal) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อบอกถึงความตรงกันข้ามกับเป้าประสงค์หรือความต้องการของผู้พูด (Chen, 1996)
3. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง (Direct Refusal Strategy) คือ วิธีการที่ผู้พูดกล่าวปฏิเสธด้วยถ้อยคำหรือข้อความที่มีความหมายประจำรูปภาษา ที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่เห็นด้วย ไม่คล้อยตาม หรือไม่ต้องการทำตามความต้องการของกลุ่มสนทนา (Nelson et al., 2002)
4. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อม (Indirect Refusal Strategy) คือ วิธีการที่ผู้พูดกล่าวปฏิเสธโดยใช้ข้อความที่ไม่มีความหมายประจำรูปภาษา ที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่เห็นด้วย ไม่คล้อยตาม หรือไม่ต้องการทำตามความต้องการของกลุ่มสนทนา แต่จึงกบิรพททำให้ทราบว่ข้อความนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งของคำตอบปฏิเสธ (Nelson et al., 2002)
5. วัจนกรรมการขอร้อง (Request) คือ การใช้ภาษาอย่างสุภาพเพื่อขอบางสิ่งบางอย่างจากผู้ฟัง หรือขอให้ผู้ฟังทำบางอย่างที่เป็นประโยชน์แก่ผู้พูด เช่น ขอยืมสิ่งของ เป็นต้น (Nelson et al., 2002)
6. วัจนกรรมการเชิญ (Invitation) คือ การใช้ภาษาเพื่อขอให้ผู้ฟังทำบางอย่างให้ คล้ายกับการขอร้องแต่ผู้พูดกลับขอให้ผู้ฟังทำบางอย่างให้ด้วยการพยายามแสดงออกถึงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง และแสดงออกถึงความมีน้ำใจของผู้พูด เช่น เชิญไปร่วมงานแต่งงาน เป็นต้น (Nelson et al., 2002)
7. วัจนกรรมการเสนอให้ (Offer) คือ การใช้ภาษาเพื่อบอกว่าผู้พูดมีบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้ฟัง เช่น การเสนอเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (Nelson et al., 2002)
8. วัจนกรรมการแนะนำ (Suggestion) คือ การใช้ภาษาเพื่อแนะนำผู้ฟังในบางสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้ฟัง (Nelson et al., 2002)
9. กลุ่มตัวอย่างชาวไทย คือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัย และทำงานอยู่ในเมืองแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นสมาชิกชมรมนักเรียนไทยในแวนคูเวอร์ และ The Thai Society of Vancouver
10. กลุ่มตัวอย่างชาวแคนาเดียน คือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวแคนาเดียนที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัย และทำงานอยู่ในเมืองแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

11. เกียรติภูมิอาชีพ หมายถึงค่านิยมที่สังคมกำหนดขึ้น เพื่อสะท้อนแสดงชนิดของบุคคลตามสาขาอาชีพ บุคคลใดที่เข้าตามลักษณะหรือใกล้เคียงกับค่านิยมที่สังคมกำหนดย่อมได้รับความนับถือ และชื่อเสียงเกียรติคุณมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะด้อยกว่า (นิพนธ์ คันธเสวี, 2528)

12. สถานภาพทางสังคม หมายถึงตำแหน่งของบุคคลในสายตาของสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งสังคมกำหนดขึ้นเพื่อบ่งชี้สถานภาพของบุคคล โดยไม่ได้คำนึงแค่เพียงสังกัดหรือองค์กรที่เข้าร่วมเท่านั้นแต่ยังรวมถึงลักษณะส่วนบุคคลด้วยเช่นเดียวกัน (นิพนธ์ คันธเสวี, 2528)

13. แบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (Discourse Completion Test (DCT)) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น สถานการณ์การตอบปฏิเสธการขอร้อง สถานการณ์การตอบปฏิเสธคำเชิญ สถานการณ์การตอบปฏิเสธข้อเสนอ สถานการณ์การตอบปฏิเสธการแนะนำ และผู้ตอบปฏิเสธจะต้องทำการปฏิเสธตอบปฏิเสธภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว