



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษากลวิธีการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธ

The study of refusal expressions strategies of Japanese speaking
Thai tour guide and the satisfaction toward the refusal
expression of Japanese tourists

นายกมลასน์ กิรตินันท์วัฒนา

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย เงินรายได้ส่วนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
2567

สัญญาอนุญาตเลขที่ HU 011/2567

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษากลวิธีการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย
และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธ

The study of refusal expressions strategies of Japanese speaking
Thai tour guide and the satisfaction toward the refusal
expression of Japanese tourists

นายกมลასน์ กิรตินันท์วัฒนา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาดังต่อไปนี้ 1) ศึกษาเหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธ การขอร้อง การเชื่อเชิญ และการขออนุญาตในกลุ่มของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและศึกษากลวิธี รูปแบบการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เหตุผลและโครงสร้างในการปฏิเสธ 3) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสถานการณ์การปฏิเสธ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเชิงพรรณนา ใช้คำร้อยละ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจาก 2 กลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์รวม 15 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ในรูปแบบของแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) แบบสอบถามประกอบไปด้วยสถานการณ์ 4 สถานการณ์ แบ่งเป็นการปฏิเสธวัจนกรรมขอร้อง 1 สถานการณ์ การปฏิเสธวัจนกรรมการเชื่อเชิญ 1 สถานการณ์และการปฏิเสธวัจนกรรม การขออนุญาต 2 สถานการณ์ โดยทั้ง 4 สถานการณ์มีปัจจัยที่กำหนดคือ ความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์ และจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในช่วงอายุที่ต่างกัน 3 กลุ่ม โดยใช้แบบสอบถาม เช่นกัน แบบสอบถามเกิดจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างถ้อยคำการปฏิเสธของมัคคุเทศก์เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ประเมินความพอใจ

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์มีการใช้กลวิธีมากมายในการปฏิเสธลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยเรียงได้ 5 ลำดับแรกดังนี้ 1) การกล่าวขอโทษ 2) การกล่าวเหตุผลทั่วไป 3) การปิดความรับผิดชอบ 4) การปฏิเสธทางตรงและ 5) การขู่ ปัจจัยในเรื่องความสนิท และความอาวุโส เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกกลวิธีตอบปฏิเสธลูกค้าและใช้ระดับความสุภาพ ในวัจนกรรม จากการสัมภาษณ์พบว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทอย่างมากและ มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความสนิทแต่ในวัจนกรรมจริงแสดงให้เห็นว่ายังคำนึงน้อย อย่างไม่รู้ก็ตามจากการกล่าวอ้าง ความตระหนักรู้ในเรื่องความสนิทยังมีมากกว่าความอาวุโส ในส่วนของความอาวุโส มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความอาวุโส แต่ในวัจนกรรมจริง แสดงให้เห็นว่ามีการคำนึงมากกว่า มัคคุเทศก์มีการใช้สำนวนที่แสดงความสุภาพที่แสดงถึง การตระหนักรู้ในเรื่องความอาวุโสมากกว่าความสนิท 2) นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในกลวิธี การปฏิเสธที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมของทุกสถานการณ์ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มพึงพอใจในกลวิธีต่าง ๆ เช่น กลวิธีการขู่ กลวิธีกลการเสนอทางเลือกอื่น กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป กลวิธีแสดงปรารภณา กลวิธีกล่าวขอบคุณ กลวิธีตั้งเงื่อนไขในอนาคต กลวิธีการขอโทษ และกลวิธีปิดความรับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ ในการตอบปฏิเสธ นักท่องเที่ยว มีแนวโน้มพอใจการตอบด้วยกลวิธีทางอ้อมเป็นส่วนใหญ่ โดยใช้เหตุผลเดียวหลังการพูดคำขอโทษ และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่ต้องการให้มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธด้วยรูปแบบการใช้คำ 尊敬語 ที่มากกว่า 3) นักเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความต้องการคุณลักษณะมัคคุเทศก์ต่าง ๆ คือ การแก้ปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือ ความมีเหตุผล เรื่องความกังวลที่มีต่อลูกค้า และการแสดงความเคารพรวมถึง ความสุภาพ โดยทราบผ่านวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์

คำสำคัญ: มัคคุเทศก์, วัจนกรรมการปฏิเสธ, นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น, กลวิธี, ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to study the following: 1) Study reasons in situations of refusing request, invitation and permission in the group of Japanese tour guides in Thailand and study the refusal strategies in various situations. 2) Study factors such as intimacy and seniority that affect the choice of reasons and structures of refusal. 3) Study Japanese tourists' satisfaction with refusal phrases using a descriptive and qualitative research method using percentage. The researcher collected data from 2 sample groups, namely, a group of 15 tour guides, the data was collected by interviewing in the form of a Discourse Completion Test (DCT). The questionnaire is consisted of 4 situations, divided into 1 refusal to request, 1 refusal to invitation and 2 refusal to permission. All 4 situations were determined by factors such as intimacy and seniority. Secondly, 3 groups of Japanese tourists of different ages using the questionnaire. The questionnaire was created by collecting data on sample of tour guide refusal phrases for tourists to evaluate their satisfaction.

The results of the study are summarized as follows: 1) Tour guides use many strategies to reject Japanese tourists. The top five are as follows: 1) apology 2) general reasoning 3) evasion of responsibility 4) direct refusal and 5) threat. Factors of intimacy and seniority affect the choice of rejection strategy and the level of politeness in speech. The interviews found that most tour guides considered of intimacy and the tour guides said that they were aware of intimacy, but their actual speech showed little consideration. However, from the claim of tour guides, their awareness of intimacy was higher than the seniority. In terms of seniority, the tour guides said that they considered of their seniority, but their actual speech showed more consideration. The tour guides used polite expressions that showed their awareness of seniority more than the intimacy. 2) Japanese tourists have different preferences for rejection strategies in different situations. However, overall, Japanese tourists tend to be more satisfied with various strategies, such as threatening strategy, alternative offering strategy, general reasoning strategy, and good wish strategy. The strategy of saying thank you, the strategy of setting conditions in the future, the strategy of apologizing, and the strategy of evading responsibility, etc. In addition, in responding to rejection, tourists tend to prefer mostly indirect strategies, using a single reason after apologizing, and Japanese tourists tend to want tour guides to reject in a more polite and respectful manner using sonkeigo. 3) Japanese tourists have a need for various tour guide characteristics, namely, problem-solving, reliability, reasonableness, concern for customers, and showing respect and politeness, which is known through tour guides' rejection language.

Keywords: Tour guides, refusal speech act, Japanese tourists, strategy, satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยเงินรายได้ส่วนงานมหาวิทยาลัย
บูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 เลขที่สัญญา Huso 011/2567

วิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพาที่จัดสรรทุนวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2567 และขอขอบคุณความช่วยเหลือ
อย่างยิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่าง ๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลกล่าวคือ มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและนักท่องเที่ยว
ชาวญี่ปุ่นทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้กรุณาให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ในทุกกระบวนการจัดทำวิจัยตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ทุกคน
ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

กมลასน์ กิรินันท์วัฒนา

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
วัจนปฏิบัติศาสตร์	7
วัจนกรรม	8
วัจนกรรมการปฏิเสธ.....	10
กลวิธีในการปฏิเสธ	11
วัจนกรรมและวัฒนธรรม	14
การถ่ายโอนทางวัจนกรรม	15
ทฤษฎีความสุภาพ.....	16
ความต้องการและความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิเสธภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติในการใช้ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิจัย	39
เหตุผลและกลวิธีรูปแบบการปฏิเสธ	39
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์.....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 อภิปรายและสรุปผลการวิจัย.....	87
ข้อมูลมัคคุเทศก์และภาพรวมกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในทุกสถานการณ์.....	87
การเปรียบเทียบกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์.....	88
การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโส.....	90
การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสุขภาพ.....	91
การเปรียบเทียบการตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในทุกสถานการณ์.....	92
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย.....	104
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธของ มัคคุเทศก์ชาวไทย.....	109
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธของ มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย.....	117
ภาคผนวก ง เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยบูรพา..	147
ประวัติผู้วิจัย.....	149

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสุภาพในวัจนกรรมต่าง ๆ	9
2 เงื่อนไขที่ทำให้เกิดวัจนกรรมการปฏิเสธ	10
3 ตัวอย่างกลวิธีการปฏิเสธ.....	11
4 ตัวอย่างกลวิธีการปฏิเสธเปรียบเทียบภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น.....	12
5 ข้อมูลของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง.....	36
6 ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธโดยภาพรวมทั้ง 4 สถานการณ์.....	40
7 ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1	43
8 ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2.....	45
9 ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3.....	47
10 ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4.....	49
11 การตระหนักรู้เรื่องความสนิท	52
12 การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโส.....	53
13 การตระหนักรู้เรื่องความสนิทในการใช้สำนวนและกลวิธีที่สุภาพ	54
14 การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีที่สุภาพ.....	55
15 การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 1	57
16 การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 2.....	57
17 การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 3.....	60
18 การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 4.....	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการปฏิเสธ	4
2 การตระหนักรู้เรื่องความสนิทของมัคคุเทศก์	52
3 การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสของมัคคุเทศก์	53
4 การตระหนักรู้เรื่องความสนิทในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสุขภาพของมัคคุเทศก์.....	54
5 การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสุขภาพของมัคคุเทศก์..	56
6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1...	66
7 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1 (%)	68
8 คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1 (%)...	69
9 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2...	71
10 คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2 (%) ...	72
11 คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2 (%).....	73
12 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3...	75
13 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3 (%)	77
14 คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3 (%) ...	78
15 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4 ..	80
16 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4 (%)	82
17 คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4 (%).....	83
18 กลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ	84
19 กลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ	85
20 รูปแบบวัจนกรรมการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ	85

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการสื่อสารกับคู่สนทนา เช่น การเชื้อเชิญ การขอร้อง หรือการขออนุญาต อีกฝ่ายต้องมีการตอบรับหรือตอบสนองต่อคำพูดดังกล่าวเพื่อแสดงถึงความเข้าใจและความใส่ใจต่อกันและกัน หากการต้องตอบรับในทางบวกย่อมไม่มีปัญหาในการสนทนานั้น แต่หากเป็นการปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญ การขอร้องหรือการขออนุญาตนั้น ย่อมทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้อย่างง่าย ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงต้องมีความระมัดระวังในการใช้คำพูดเป็นอย่างมากและรู้จักการปฏิเสธที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้กระทบความรู้ของคู่สนทนาและเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2548) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า “ภาษาธุรกิจคือภาษาที่มีอำนาจสามารถโน้มน้าวใจ เร่งเร้าผู้ฟังหรือผู้อ่านให้มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้” นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงลักษณะของภาษาธุรกิจว่ามีลักษณะ 4 ประเภท ได้แก่ มีความกะทัดรัด มีความชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และสุภาพ ดังนั้นการศึกษาภาษาในแวดวงธุรกิจจึงมีความน่าสนใจ โดยเฉพาะการศึกษาความ สุภาพในการปฏิเสธที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน การโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น ผู้ทำงานในหลากหลายอาชีพ ต้องมีศิลปะในการพูดจา อย่างเช่น มัคคุเทศก์ ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้หลักอย่างหนึ่งมาจากการท่องเที่ยว ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยอย่างมาก มัคคุเทศก์เป็นฟันเฟืองสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนมาก นักท่องเที่ยวที่เข้ามามากที่สุดอันดับหนึ่งในสิบคือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ดังนั้น มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจึงต้องมีความใส่ใจในเรื่องความสุภาพและมีวาทศิลป์ในการพูดจากับนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นเข้ามาในประเทศไทยมีจำนวน 1,656,100 คน ซึ่งจัดอยู่ในลำดับที่ 5 จาก 10 ประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) แน่นนอนว่าการฝึกฝนเพื่อจะเป็นมัคคุเทศก์นั้นไม่เพียงแต่ความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมต่างชาติ แต่ยังต้องมกลวิธีในการพูดจาให้เหมาะสมโดยเฉพาะการปฏิเสธ เพราะการตอบปฏิเสธข้ามวัฒนธรรม ในการสื่อสารกับคู่สนทนาที่มาจากต่างวัฒนธรรมกันในที่ทำงานที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม มุมมอง และความคิด การตอบปฏิเสธก็เป็นเรื่องที่กระทำได้อย่างยากขึ้น หากมัคคุเทศก์ไม่มีทักษะที่จะกล่าวปฏิเสธในกรณีเฉพาะหน้า ก็อาจเกิดผลเสียต่อทั้งตัวมัคคุเทศก์เอง คือ การได้รับการประเมินที่ไม่ดีจากนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวก็อาจจะเกิดความไม่พอใจต่อการท่องเที่ยวทำให้ไม่มีความต้องการกลับมาในประเทศไทยอีก (Bonvillian, 2003) งานวิจัยของ Shimura (1995) Yamagashira (2001) และ Nurjaleka (2020) ได้กล่าวว่าชาวญี่ปุ่นเมื่อตอบปฏิเสธมักจะไม่ตอบปฏิเสธโดยตรง เพื่อหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ดูไม่สุภาพกับคู่สนทนา ในขณะที่วิลมฟักตร์ พรหมศรีมาศ(2543) ได้กล่าวว่าสังคมไทยเมื่อตอบปฏิเสธคำขอร้อง คำเชิญ หรือการแนะนำ เป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยง เนื่องจากการปฏิเสธสิ่งใดก็ตามอาจทำให้ผู้พูดถูกมองว่าไม่มีน้ำใจ และงานวิจัยของสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์ (2560) ที่กล่าวว่าคนไทยมักไม่ตอบปฏิเสธการแสดงความปรารถนาโดยตรงไปตรงเพราะสังคมไทยเป็นสังคมหลีกเลี่ยง

การเผชิญหน้า และคนไทยมักแก้ไขความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการปฏิเสธรในแต่ละวัฒนธรรมจะมีความเข้าใจและการใช้วิธีในการปฏิเสธที่แตกต่างกันออกไป นอกจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การสื่อสารแตกต่างกันแล้ว ปัจจัยทางสังคมของสมาชิกในแต่ละวัฒนธรรม เช่น ระยะห่างทางสังคม สถานภาพทางสังคม และอำนาจทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้รูปแบบในการใช้ภาษาแตกต่างกัน (Blum Kulka, House, & Kasper, 1989: 123-152)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธมีการศึกษาในหลากหลายแง่มุม โดยงานวิจัยส่วนใหญ่จะมีเรื่องกลวิธีการปฏิเสธและเนื้อหาการปฏิเสธเป็นหลัก แต่ในแต่ละงานวิจัยอาจจะมี ความแตกต่างในรายละเอียดย่อย เช่น งานวิจัยของ Laohaburanakit (1997) และ Fujimori (1995) ซึ่งเป็นการศึกษาเรื่องรูปแบบการใช้ภาษาเพิ่มขึ้นมา งานวิจัยของธีรดา กิตติศิริประเสริฐ (2554) และวิจัยของธนพรพรชัย หุ่น (2542) ที่ศึกษาเนื้อหาเหตุผลหรือข้ออ้างในการปฏิเสธ หรืองานวิจัยของ Nurjaleka (2020) และพรนัชชา ประทีปจินดา (2558) ที่เปรียบเทียบการปฏิเสธระหว่างภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทยหรือกับภาษาอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมของภาษาแม่ต่อภาษาที่พูดเป็นภาษาที่สองด้วยงานวิจัยของ Beebe, Takahashi, & Uliss-Weltz (1990) และ Yamagashira (2001) ในบางงานวิจัยอาจจะมีเรื่องของ การพิจารณาหลายปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิเสธ อาทิ สถานภาพทางสังคม ความสนิทสนม ทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เหตุผลกับคู่สนทนาที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์การปฏิเสธเดียวกัน แต่หากสถานภาพของคู่สนทนาแตกต่างกัน โดยสถานภาพทางสังคมสูงกว่าหรือต่ำกว่าผู้ปฏิเสธ ในความสัมพันธ์ก็อาจจะทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เหตุผลที่แตกต่างกัน

จากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธของผู้พูดชาวไทยและชาวญี่ปุ่นพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ทำเป็นกรณีศึกษาของบางสายงานอย่างเฉพาะเจาะจง เช่น อาชีพมัคคุเทศก์หรืองานวิจัยที่ทำเป็นผลสืบเนื่องต่อยอดเช่น ความพอใจของลูกค้าต่อส่วนงานการปฏิเสธต่าง ๆ เป็นต้น มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสัมพันธ์กำหนดชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการคือมัคคุเทศก์และลูกค้าแต่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างอื่น เช่น ความสนิทสนม ความอาวุโส (ที่พิจารณาจากอายุ) ความเป็นทางการ ความหนักเบาของภาระ ผลประโยชน์ เป็นต้น ที่อาจจะมีผลต่อส่วนงานการปฏิเสธคู่สนทนา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้เหตุผลของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการคำนึงก่อนที่จะใช้สำนวนต่าง ๆ เพื่อจะให้ทราบว่ากลุ่มบุคคลดังกล่าวมีวัฒนธรรมการใช้เหตุผลในการปฏิเสธเป็นอย่างไร โดยมีกรอบแนวคิดวิจัยในเรื่อง การให้เหตุผลในการปฏิเสธของ Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990) และในเรื่องการพิจารณาเรื่องความสุภาพของ (Brown & Levinson, 1987) และ (Leech, 1983) นอกจากนี้ยังต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการใช้สำนวนปฏิเสธของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการตีความกลวิธีของวัฒนธรรม ใช้คำร้อยละ และหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อวัฒนธรรมการปฏิเสธนั้น ๆ โดยใช้การประเมินตามงานวิจัยของ Zuraida & Kusumarini (2016) Parasuraman, Valarie & Leonard (1994) และ Reisinger & Turner (1999) วิจัยนี้จะสามารถพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นในปัจจุบันได้และทำให้รู้แนวโน้มความพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่น อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและกลับมาเยือนประเทศไทยอีก เสริมสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เป็นผลดีต่อประเทศในเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเช่นกัน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาเหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธการขอรับรอง การซื้อเชิญ และการขออนุญาตในกลุ่มของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและศึกษากลวิธีรูปแบบการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความสนิทสนม ความอาวุโสและผลประโยชน์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เหตุผลและโครงสร้างในการปฏิเสธ

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธ

3. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาสำนวนปฏิเสธของมัคคุเทศก์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นการขอรับรอง ขออนุญาต และการซื้อเชิญเท่านั้นและพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกล่าวปฏิเสธ 3 ปัจจัยคือ ความสนิทสนม ความอาวุโส เท่านั้น ในส่วนของความสนิทสนมและความอาวุโสพิจารณาจากคำพูดของมัคคุเทศก์ว่ามีความสุภาพมากน้อยเพียงใดต่อลูกค้า อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พิจารณาภาพรวมของการให้เหตุผลและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อโครงสร้างในการปฏิเสธ ความสามารถภาษาญี่ปุ่น การท่องจำบทพูดที่บริษัทกำหนดไม่มีผลกระทบต่อผลของการวิจัยแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังใช้บทกล่าวพูดจริงของมัคคุเทศก์จึงมีความเป็นไปได้ที่จะไม่ถูกต้องตามไวยากรณ์หรือหลักภาษาญี่ปุ่นทั้งหมด

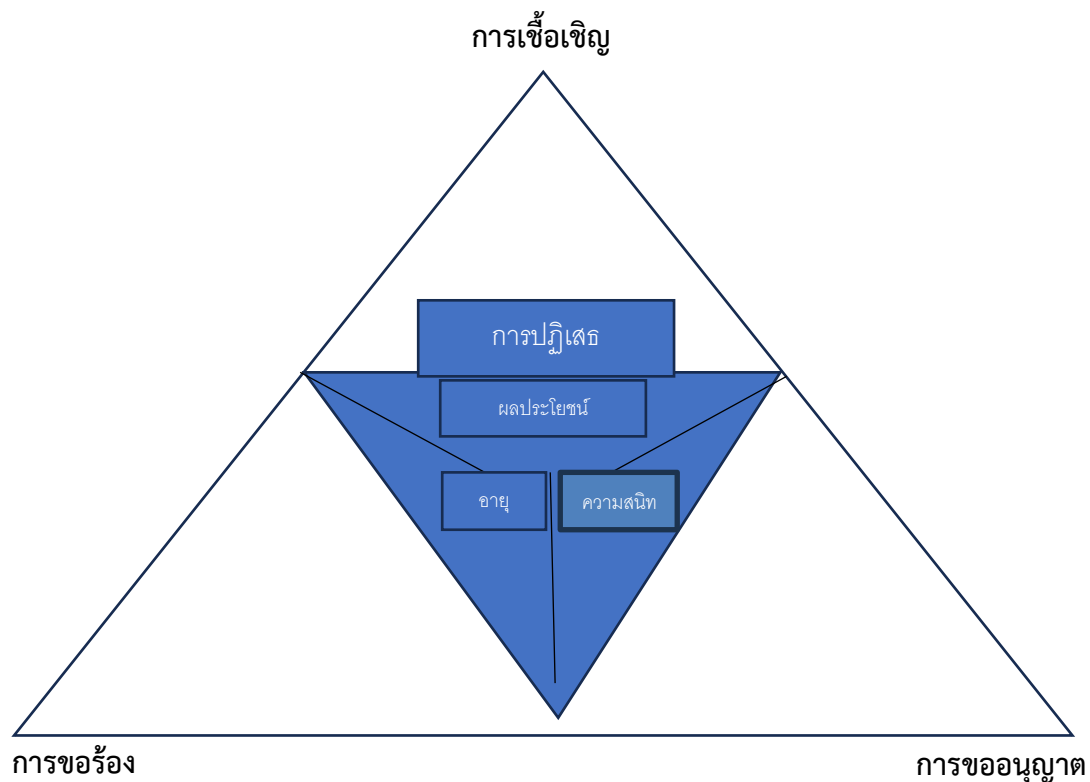
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ งานวิจัยนี้ศึกษากลุ่มมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 15 คนและกลุ่มชาวญี่ปุ่นทั้งสิ้น 60 คน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การปฏิเสธต่อเนื้อหาของการขอรับรอง การซื้อเชิญ และการขออนุญาต โดยมีปัจจัยเรื่องของความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์ต่อการเลือกเหตุผลในการปฏิเสธ

ภาพ 1

กรอบแนวคิดการปฏิเสธ



หมายเหตุ: โดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Leech (1983) และ Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990)

การปฏิเสธที่ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดจากการใช้คำปฏิเสธด้วยถ้อยคำสุภาพและการใช้เหตุผลอย่างดี ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยในเรื่อง ผลประโยชน์ อายุ และความสนิทที่ผู้กล่าวการปฏิเสธต้องคำนึงถึงคือ ภาพสามเหลี่ยมกลับหัวตรงกลาง ซึ่งปฏิเสธต่อวัจนกรรมที่แตกต่างกัน คือ การเชื่อเชิญ การขออภัย การขออนุญาต ดังที่เห็นเป็นปลายสามเหลี่ยมด้านนอก เพราะงานวิจัยมีเป้าหมายหลักหนึ่งเรื่อง คือ การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น เรื่องความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์ โดยใช้สถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งหากใช้ทั้งสามสถานการณ์คือ การปฏิเสธต่อคำขออภัย คำเชื่อเชิญ และการขออนุญาต จะสามารถเปรียบเทียบปัจจัยทั้งหมดได้ นอกจากนี้ การศึกษาการปฏิเสธต่อหลากหลายสถานการณ์ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อทราบถึงกลวิธีการปฏิเสธที่หลากหลายที่จะสามารถเกิดขึ้นได้ ซึ่งหากใช้สถานการณ์เดียว อาจจะไม่เห็นถึงกลวิธีที่มีความหลากหลาย กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ผู้วิจัยใช้เป็นหลักในการพิจารณาในเนื้อหาตลอดบทความวิจัยคือ งานวิจัยก่อนหน้าของ Beebe et al. (1990) ซึ่งได้กล่าวถึงกลวิธีและประเภทของการปฏิเสธ นอกจากนี้ยังใช้ทฤษฎีของ (Brown & Levinson, 1987) และ (Leech, 1983) ในการพิจารณาถึงความสุภาพที่เกิดขึ้นในการกล่าวคำปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 การศึกษากลยุทธ์การใช้เหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธการขอร้อง การชักชวน และการขออนุญาต ของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนที่คำนึงอย่างลึกซึ้งในวัจนกรรมการปฏิเสธต่อลูกค้าในห้องเรียนปฏิบัติการมัคคุเทศก์ในอนาคตได้

5.2 การศึกษาแนวโน้มของการคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เหตุผลและโครงสร้างในการปฏิเสธ จะทำให้เกิดการปฏิเสธที่มีเหตุผล ไม่ขัดแย้งต่อวิถีและแนวความคิดของนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่ความพอใจในระดับหนึ่ง

5.3 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ชาวไทย จะทำให้มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นและผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวทราบแนวทางการแก้ไขเหตุการณ์ปฏิเสธที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ความพอใจของลูกค้า ส่งผลให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนาคต

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 วัจนกรรม (Speech act) หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวข้อความออกมาในสถานการณ์หนึ่งโดยที่ผู้พูดมีความต้องการให้เกิดการกระทำบางอย่างผ่านทางคำพูดที่กล่าวออกมานั้น ซึ่งบางครั้งผู้ฟังต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ในขณะที่ย่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พูดได้ (Searle, 1974)

6.2 วัจนกรรมการตอบปฏิเสธ (Refusal) หมายถึง การกล่าวถ้อยคำโดยภาษาเพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดจะไม่ให้ความร่วมมือกับการกระทำหรือข้อความต่าง ๆ ที่คู่สนทนาตั้งวัตถุประสงค์ไว้ (Chen, Ye & Zhang, 1995 as cited in Gass & Houck, 1999: 2)

6.3 วัจนกรรมการขอร้อง (Request) หมายถึง การที่ผู้พูดร้องขอการกระทำจากผู้ฟังเพื่อประโยชน์ของผู้พูด หรือประโยชน์ร่วมกันของผู้พูดและผู้ฟัง การขอร้องก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ฟัง โดยผู้ฟังมีทางเลือกที่จะกระทำตามคำร้องขอนั้นได้หรือไม่ก็ได้ (蒲谷宏 Kabaya, 2013: 233-238)

6.4 วัจนกรรมการเชื้อเชิญ (Inviting) หมายถึง การจูงใจให้เกิดความสนใจในสิ่งที่นำเสนอ และต้องการให้ทำตามที่น่าสนใจ (รวิย์วรรณ จันทรเกื้อและ เขมฤทัย บุญวรรณ, 2566)

6.5 วัจนกรรมการขออนุญาต (Asking for permission) หมายถึง เป็นการกระทำที่ต้องการรู้ว่าใครสักคนสามารถทำบางอย่างหรือใช้บางอย่างได้หรือไม่ (Lyons, 1977: 37)

6.6 วัจนกรรมตรง (Direct Speech acts) หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่มีรูปแบบโครงสร้างทางภาษาที่ปรากฏ เช่น ประโยคบอกเล่าก็ใช้เพื่อแสดงข้อมูลหรือแสดงการบอกเล่าหรือประโยคอุทานใช้แสดงอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ เป็นต้น

6.7 วัจนกรรมอ้อม (Indirect Speech acts) หมายถึง การใช้ถ้อยคำไม่ตรงตามรูปแบบโครงสร้างทางภาษาที่ปรากฏ ทั้งนี้ผู้ฟังต้องตีความจากบริบทแวดล้อม เช่น Did you know that I used to be a teacher? ซึ่งประโยคดังกล่าวอยู่ในรูปประโยคคำถามแต่เป็นวัจนกรรมบอกกล่าว เป็นต้น (Searle, 1979: 30)

6.8 หน่วยคิด (Idea unit) หมายถึง ประโยค วลี หรือคำ ที่อยู่ในข้อความที่ผู้พูดใช้ตอบปฏิเสธ หน่วยคิดแต่ละหน่วยต้องมีความหมายที่สามารถเข้าใจได้ในตัวเอง (Fraser, 1981: 259-

263) เช่น I am sorry, I have an appointment that night. Maybe we could come later for drink ประโยคดังกล่าวสามารถจำแนกหน่วยคิดได้ 3 หน่วยคิด คือ หน่วยแรก I am sorry หน่วยที่สอง I have an appointment that night และหน่วยที่สาม Maybe we could come later for drink

6.9 ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่ (Good, 1973: 320)

6.10 ความสนิทนสนม คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรู้จักกันและมีปฏิสัมพันธ์อันนำไปสู่การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน โดยปกติ ระดับความสนิทนสนมจะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับของความสุภาพในภาษาที่ใช้ เช่น ผู้พูดที่มีความสนิทกับผู้ฟังมากเท่าใด ระดับความสุภาพของภาษาที่ใช้ก็ยิ่งลดลง

6.11 ความอาวุโส คือ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดสถานะระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยที่ผู้ที่มีอายุสูงกว่าจะถือว่ามีสถานะที่สูงกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะมีสถานะต่ำกว่า (ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ, 2552: 17-19)

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ได้เรียบเรียงหัวข้อตามลำดับดังต่อไปนี้

1. วัจนปฏิบัติศาสตร์
2. วัจนกรรม
3. วัจนกรรมการปฏิเสธ
4. กลวิธีในการปฏิเสธ
5. วัจนกรรมและวัฒนธรรม
6. การถ่ายโอนทางวัจนกรรม
7. ทฤษฎีความสุภาพ
8. ความต้องการและความพึงพอใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิเสธภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ

1. วัจนปฏิบัติศาสตร์

ทรงธรรม อินทจักร (2550: 1) ได้กล่าวว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นศัพท์บัญญัติมาจากภาษาอังกฤษว่า Pragmatics มีรากศัพท์มาจากคำว่า Pragma ในภาษากรีก หมายถึง การกระทำ (action) หรือกิจกรรม (activity) ดังนั้นจึงอาจกล่าวในเบื้องต้นว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการกระทำหรือการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ มีนักภาษาศาสตร์อีกท่านคือ สุจริตลักษณ์ ดีมดุง (2552: 1) ที่กล่าวว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาความหมายที่สื่อสารโดยผู้พูดหรือผู้เขียนและตีความโดยผู้ฟังหรือผู้อ่าน อีกทั้งเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ว่า ผู้พูดต้องการให้ถ้อยคำที่พูดออกไปสื่อความหมายว่าอะไร มากกว่าการวิเคราะห์ว่าคำและวลีที่ประกอบกันเป็นถ้อยคำนั้นมีความหมายอะไร

จากนิยามต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าวัจนปฏิบัติศาสตร์คือ ศาสตร์แขนงหนึ่งที่เรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องการพูดหรือการเขียนของคน โดยทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับความหมายที่ซ่อนเร้นของการพูดหรือการเขียนนั้น

ในขณะที่นักภาษาศาสตร์บางกลุ่มนั้นมองว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในสถานการณ์การสื่อสารต่าง ๆ นอกจากนี้ Leech (1983: 6) และ Mey (2001: 6) ซึ่งให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นการศึกษาภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งถูกกำหนดโดยบริบททางสังคมหรือสถานการณ์การสื่อสาร นอกจากนี้ Yule (1996: 3) ได้กล่าวถึง วัจนปฏิบัติศาสตร์สรุปได้ดังนี้

วัจนปฏิบัติศาสตร์คือการศึกษาความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อ ไม่ใช่แค่ความหมายของคำโดยตรง ศึกษาการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมในการสื่อสารจริงในชีวิตประจำวัน การเลือกใช้ถ้อยคำขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยความหมายในวัจนปฏิบัติศาสตร์ขึ้นอยู่กับบริบท เช่น สถานที่ ผู้ฟัง และเวลา ผู้ฟังต้องตีความความหมายโดยอ้างอิงสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมาตรง ๆ

2. วัจนกรรม

เป็นการศึกษาถ้อยคำของมนุษย์ที่กล่าวออกมาแต่แรกเริ่ม Austin (1962) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวัจนกรรมโดยกล่าวถึงหน้าที่ของภาษาไว้ว่าเราสามารถใช้อำนาจภาษาเพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งผ่านถ้อยคำที่กล่าวออกมาได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวคือวัจนกรรม Austin ได้แบ่งถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ 1) การกล่าวถ้อย (Locutionary act) คือ การเปล่งเสียงเพื่อสื่อความหมายโดยถ้อยคำที่เปล่งออกมามีความหมายในตัวเอง 2) การแสดงเจตนา (Illocutionary act) คือ การแสดงเจตนาของผู้พูดผ่านทางถ้อยคำ เช่น การทักทาย หรือการซักถาม 3) การแสดงวัจนผล (Perlocutionary act) คือ การกระทำของผู้ฟังที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำออกมา เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวว่า “ช่วยหยิบเอกสารให้ฉันหน่อย” เมื่อผู้ฟังหยิบเอกสารมาให้ตามที่ผู้พูดตามที่ต้องการ การกล่าวถ้อยคำนี้ถือได้ว่าเป็นวัจนผล (Austin, 1962: 105-112)

ต่อมา Searle (1974) ได้นำแนวคิดวัจนกรรมของ Austin มาปรับปรุงโดยเขาได้แสดงความคิดเห็นว่าแต่ละวัจนกรรมจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไป โดยแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. วัจนกรรมในกลุ่มบอกกล่าว (Assertive) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดบรรยาย เหตุการณ์ หรือเสนอข้อเท็จจริง เช่น การรายงานข่าว การยืนยันและการสรุป
2. วัจนกรรมกำหนดให้ทำ (Directives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ผู้พูดปรารถนา เช่น การสั่งการเชิญ การขอร้อง เป็นต้น
3. วัจนกรรมผูกมัด (Commissives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดสื่อถึงผู้ฟังว่าจะกระทำสิ่งใดในอนาคต โดยผู้พูดมีเจตนาให้ผู้ฟังกระทำ เช่น การสัญญา การเสนอ
4. วัจนกรรมแสดงความรู้สึก (Expressives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงอารมณ์ ความรู้สึก เช่น การขอโทษ การแสดงความเสียใจ
5. วัจนกรรมประกาศ (Declaratives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวประกาศว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การไล่นักงานออก (Searle, 1969: 12-20)

เซอร์ล ยังกล่าวว่าในการวิเคราะห์วัจนกรรมควรวิเคราะห์จากเจตนาไม่ใช่รูปภาษา เนื่องจากบางบริบทรูปภาษาก็ไม่ตรงตามเจตนาที่แท้จริง ซึ่งจากวัจนกรรม 5 ประเภทที่ Searle (1974) ได้แบ่งไว้จะเห็นว่า การขอร้องการเชิญ และการแนะนำ เป็นวัจนกรรมกำหนดให้ทำเนื่องจากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างที่ผู้พูดต้องการ ส่วนการเสนอให้เป็นวัจนกรรมผูกมัด ซึ่งผู้พูดกล่าวถ้อยคำออกมาโดยมีเจตนาให้ผู้ฟังกระทำตามในอนาคต และการตอบปฏิเสธเป็นวัจนกรรมแสดงความรู้สึก ซึ่งในการตอบปฏิเสธผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงถึงความรู้สึกและสภาพของจิตใจของผู้พูดว่าผู้พูดไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการ หรือไม่เห็นด้วยกับคู่สนทนา

การกล่าวแบบเดียวกันอาจจะมียุทธศาสตร์ที่ต่างกัน ในมุมมองเรื่องความสุภาพ โดยโครงสร้างวัจนกรรมที่มีเจตนาให้เกิดการกระทำของคู่สนทนาเกิดจาก 3 ปัจจัยหลัก คือ การกระทำ อำนาจการตัดสินใจ และผลประโยชน์ โดยขอสรุปเป็นตารางที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมในงานวิจัยดังต่อไปนี้ (蒲谷宏 Kabaya, 2013: 233-238)

ตาราง 1

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุภาพในวัจนกรรมต่าง ๆ

วัจนกรรม	การกระทำ	อำนาจตัดสินใจ	ผลประโยชน์	รูปแบบ
1. ขออนุญาต	ผู้พูดเอง	ผู้ฟัง	ผู้พูดเอง	私がしてもいいですか。 (ให้ฉันทำได้ไหม)
2. ขอร้อง	ผู้ฟัง	ผู้ฟัง	ผู้พูดเอง	あなたはしてくれますか。 私はしてもらえますか。 (คุณทำให้หน่อยได้ไหม ให้ฉันทำ ได้ไหม)
3. เชื้อเชิญ	ผู้พูดเอง/ผู้ฟัง	ผู้ฟัง	ผู้พูดเอง/ผู้ฟัง	私とあなたでしませんか。 (ฉันกับคุณมาทำกันไหม)

蒲谷宏 (Kabaya) (2013) กล่าวว่า การแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การกระทำ โดยไม่ให้ผู้ฟังเป็นผู้กระทำผู้พูดเองเป็นผู้กระทำจะเกิดความรู้สึกสุภาพมากกว่า
2. อำนาจการตัดสินใจ ผู้พูดไม่ได้ถือครองเอง แต่ให้อำนาจแก่ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกสุภาพมากกว่า
3. ผลประโยชน์ ไม่ได้บรรยายถึงการให้ที่ได้จากผู้ฟัง แต่เป็นสิ่งที่ผู้ฟังทำให้แก่เราจนรู้สึกขอบคุณ จะเกิดความรู้สึกสุภาพมากกว่า และการบรรยายว่าผู้พูดได้รับประโยชน์มาจากสิ่งที่ผู้ฟังกระทำให้จะสุภาพมากกว่า

หากการกระทำเป็นของตัวเอง อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้ฟัง ผลประโยชน์อยู่ที่ผู้พูดเอง หากเป็นเช่นนี้จะเกิดความรู้สึกสุภาพมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามหากการกระทำเป็นของผู้ฟัง อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ตัวผู้พูด ผลประโยชน์อยู่ที่ตัวผู้ฟัง หากเป็นไปตามหลักการดังกล่าวจะเกิดความรู้สึกสุภาพน้อยที่สุด

ผู้วิจัยจะขอก้าวเพียงวัจนกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธในตัววิจัยนี้เท่านั้น ตามลำดับของตารางที่ประกอบไปด้วย การขออนุญาต การขอร้อง และการเชื้อเชิญ

1. ขออนุญาต เป็นสำนวนที่มีความสุภาพมากที่สุด สำนวนการขออนุญาตนี้ อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ตัวผู้ฟัง และด้วยรูปแบบสำนวน ผลประโยชน์ไม่ได้ชี้ชัดว่าอยู่ที่ผู้ฟัง หากทำให้สุภาพมากขึ้นโดยสามารถเน้นไปที่ผลประโยชน์ที่อยู่ตัวผู้พูดเอง โดยใช้ถ้อยคำว่า 私がさせてもらってもいいですか。(ให้ฉันทำได้ไหม) เป็นต้น

2. ขอร้อง คือ การที่ผู้พูดร้องขอการกระทำจากผู้ฟังเพื่อประโยชน์ของผู้พูด หรือประโยชน์ร่วมกันของผู้พูดและผู้ฟัง การขอร้องก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ฟัง โดยผู้ฟังมีทางเลือกที่จะกระทำตามคำร้องขอนั้นได้หรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของบุญคุณและผลประโยชน์มาเกี่ยวข้องด้วย

3. เชื้อเชิญ สำนวนนี้มีความพิเศษที่ทั้งตัวผู้พูดเองและผู้ฟังจะต้องกระทำและผลประโยชน์อยู่ทั้งสองฝ่าย เพราะเหตุดังกล่าวทำให้การตัดสินใจเรื่องความรู้สึกสุภาพเป็นเรื่องยาก อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้ฟังทำให้เกิดความรู้สึกสุภาพ หากเปลี่ยนการกระทำไปที่ตัวผู้ฟังและผลประโยชน์อยู่ที่ตัวผู้พูดเอง โครงสร้างการขอร้องจะสุภาพมากยิ่งขึ้น

3. วัจนกรรมการปฏิเสธ

Mcgrarahan (2016: 320) นักมานุษยวิทยาได้ให้ความหมายของการปฏิเสธไว้ในมิติที่ซับซ้อน กล่าวคือ การปฏิเสธไม่ใช่เพียงการบอกแค่ “ไม่” แต่การปฏิเสธสามารถเป็นจุดเกิดสิ่งใหม่และมีกลวิธีในตนเอง เป็นการเดินหน้าอย่างอิสระสู่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อ การปฏิบัติและชุมชนซึ่งห่างกันโดยสิ้นเชิง การปฏิเสธยังทำให้เห็นแจ้งถึงขีดจำกัดและความเป็นไปได้ โดยเฉพาะไม่เพียงรัฐแต่รวมไปถึงสถาบันอื่น ๆ ด้วย

Graeber (2003: 1) สามารถเห็นการปฏิเสธในแนวคิดก่อนหน้าหรือแนวคิดอื่น ๆ ในมานุษยวิทยา การปฏิเสธสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการรวมและการกีดกันออก ความแตกต่างในตนเองและผู้อื่น

(Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA), University of Minnesota, 2021) และ Gungormezler (2016) กล่าวว่า การปฏิเสธเป็นการแสดงปฏิบัติต่อวัจนกรรมอื่น ๆ เช่น การเสนอ การเชิญ การแนะนำและการขอร้อง ซึ่งบ่งบอกถึงการแสดงจุดมุ่งหมายที่จะไม่ทำบางสิ่ง (Carla, University of Minnesota, 2021) ยังเพิ่มเติมว่า การปฏิเสธสามารถสื่อถึงการไม่ยอมรับในความคิดเห็นของคู่สนทนา จึงเป็นการคุกคามใบหน้าต่อคู่สนทนา ในขณะที่การยอมรับและการเห็นด้วยสามารถใช้แบบตรง ๆ แต่การปฏิเสธมักทำกันแบบอ้อม ๆ มีความลังเลและชักช้า ที่เป็นเช่นนั้นอาจจะเพราะผู้ปฏิเสธพยายามหาเหตุผล แต่ยังหมายถึงผู้ปฏิเสธว่าอาจจะยอมรับหรือเห็นด้วยในทางปฏิบัติ

Gungormezler (2016: 8) ผู้พูดปฏิเสธต่อการรับผิดชอบกระทำบางอย่างโดยหนึ่ง ในอนาคต วัจนกรรมการปฏิเสธจึงถือเป็นประเภทของกลุ่มผูกมัด (Commissive) อย่างไรก็ตาม เพื่อจะปฏิเสธได้อย่างสมบูรณ์แบบ การกระทำนั้นต้องตรงเงื่อนไขบางอย่าง ต่อไปนี้คือเงื่อนไขที่เหมาะสมสำหรับวัจนกรรมการปฏิเสธ

ตาราง 2

เงื่อนไขที่ทำให้เกิดวัจนกรรมการปฏิเสธ

ประเภทเงื่อนไข	การปฏิเสธ
เนื้อหาข้อความ	ผู้พูดยืนยันการกระทำในอนาคตต่อผู้ฟัง
ขั้นเตรียมการ	ผู้พูดไม่สามารถแสดงการกระทำ
ความจริงใจ	ผู้พูดไม่ต้องการมีภาระที่จะกระทำการใด
สาระสำคัญ	ความพยายามของผู้พูดที่จะแจ้งข้อมูลแก่ผู้ฟังที่จะไม่กระทำการใด

โดยสรุปแล้วผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการปฏิเสธ หมายถึง เป็นวัจนกรรมที่แสดง ความมุ่งหมายที่จะไม่กระทำการบางสิ่งที่ตอบสนองต่อวัจนกรรมอื่น เช่น การขอร้อง การเชิญ และการขออนุญาต เป็นต้น โดยปกติ วัจนกรรมจะมีความหมายและสื่อสารความหมายบางอย่างออกมา และผู้ฟังจะมีการกระทำการบางอย่างเพื่อตอบรับวัจนกรรมนั้น ๆ วัจนกรรมการปฏิเสธเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่แสดงข้อความในทางลบ อันอาจจะเกิดผลที่ไม่ดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคน ผู้ใช้วัจนกรรมนี้

จึงต้องระวังเป็นอย่างมากเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การเรียนรู้กลวิธีในการปฏิเสธจึงเป็นเทคนิคหนึ่งที่จะทำให้ยังคงรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลสองกลุ่มคือ ผู้พูดและผู้ฟัง นอกจากนี้ การปฏิเสธนี้มีความหมายที่กว้างเกี่ยวข้องกับศาสตร์ต่าง ๆ และยังมีนัยยะสำคัญต่อหลายวงการ เช่น รัฐศาสตร์ มานุษยวิทยา และที่สำคัญที่สุดคือในเรื่องวัจนปฏิบัติศาสตร์

4. กลวิธีในการปฏิเสธ

วัจนกรรมเป็นส่วนหนึ่งของวัจนปฏิบัติศาสตร์ เป็นศาสตร์ของการศึกษาถ้อยคำของมนุษย์ การจะสื่อสารได้อย่างราบรื่นไร้ปัญหาต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคในการพูดเพื่อไม่ให้เกิดบาดหมางใจกัน คนเราจึงต้องเลือกที่จะใช้คำพูดหรือกลวิธีเพื่อให้การพูดบรรลุจุดประสงค์ของผู้พูดเอง ในเรื่องการปฏิเสธที่ถูกอ้างเป็นหลักในการวิจัยนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีกลวิธีที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายโดย Beebe et al. (1990) ได้ทำการจัดการแบ่งประเภทของกลวิธีในการปฏิเสธ เช่น กลวิธีแบบตรง กลวิธีแบบอ้อมและส่วนเสริม ต่าง ๆ กลวิธีแบบตรงมีความชัดเจนมาก ในขณะที่กลวิธีแบบอ้อมรวมไปถึงคำที่รักษาหน้าด้านบวกของผู้ฟัง ส่วนเสริมมีไว้เพื่อลดการคุกคามทางหน้าและไม่สามารถอยู่ได้ด้วยตัวเอง ตารางต่อไปนี้ ยกตัวอย่างกลวิธีในการปฏิเสธทั้งในภาษาอังกฤษและภาษาไทย

ตาราง 3

ตัวอย่างกลวิธีในการปฏิเสธ

กลวิธีในการปฏิเสธ	ตัวอย่าง
1. กลวิธีแบบตรง	
กริยาแสดงการปฏิเสธ	I have to decline
ความสามารถทางลบ	I can't
2. กลวิธีแบบอ้อม	
เหตุผล/คำอธิบาย	I have to study
เสียใจ	I am sorry
การตอบรับในอดีต	If I would have known sooner, than I would be able to make it
การซ้ำ	Friday?
การผ่อนผัน	I will let you know
การหลบหลีก	I don't know
3. ส่วนเสริม	
ความคิดเชิงบวก	That's a good idea, but...
แสดงความขอบคุณ	Thank you for the invitation, but...
คำเสริมในขณะหยุด	Uhh/well/uhm

หมายเหตุ. มีการดัดแปลงโดยผู้วิจัย โดยอ้างอิงจาก Beebe et al. (1990)

จากกลวิธีดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้กลวิธีเหล่านี้เป็นหลักในการแจกแจง ถ้อยคำการปฏิเสธที่พบในงานวิจัย นอกจากงานของ Beebe et al. (1990) ที่จะนำมายึดเป็นหลักในการพิจารณาการปฏิเสธการปฏิเสธแล้ว ยังมีกลวิธีที่แสดงการปฏิเสธภาษาไทยและของภาษาญี่ปุ่นอย่างละเอียดตามตารางดังนี้

ตาราง 4

ตัวอย่างกลวิธีการปฏิเสธเปรียบเทียบภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น

กลวิธี	ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาไทย	ตัวอย่าง
1. กลวิธีปฏิเสธแบบตรง		✓	ไม่ได้หรอก (ภาษาไทย)
1.1 มีกริยาแสดง	✓	X	お断わりいたします。 (ภาษาญี่ปุ่น)
1.2 ไม่มีกริยาแสดง	✓	X	いや、できません。 (ภาษาญี่ปุ่น)
2. การกล่าวขอโทษ	✓	✓	ขอโทษ/ ขอโทษจริงๆ (ภาษาไทย) 申し訳ありません。/ 残念です。 (ภาษาญี่ปุ่น)
3. กล่าวเหตุผล	✓		เพราะมีธุระ / เพราะมีงาน (ภาษาไทย)
3.1 ทัวไป	✓	✓	ลำบากเธอเปล่า ๆ / ไม่รบกวนดีกว่า (ภาษาไทย)
3.2 แบบแสดงความ	X	✓	都合が悪いので (ภาษาญี่ปุ่น)
เกรงใจ			
4. คำกล่าวขอบคุณ	✓	✓	ขอบคุณมาก (ภาษาไทย) 大変ありがたい話ですが (ภาษาญี่ปุ่น)
5. คำกล่าวแสดงความ	✓	✓	ผมสนใจครับแต่.../ ได้สิแต่อาจารย์มีธุระ (ภาษาไทย)
คิดเห็นเชิงบวก			それはいい考えたが (ภาษาญี่ปุ่น)
6. คำกล่าวแสดงความ	✓	✓	เราคงให้ยืมตอนนี้ไม่ได้ (ภาษาไทย)
ลังเล			พอดีวันเสาร์นี้ ต้องทำธุระจริง ๆ (ภาษาไทย) ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาญี่ปุ่น)
7. คำกล่าวเสนอทางเลือก	✓	✓	ผมมีธุระจริง ๆ <u>คงต้องเป็นวันอื่นแล้วละ</u> (ภาษาไทย) わたしなら...する (ภาษาญี่ปุ่น)
8. คำกล่าวเชิงตักเตือน	X	✓	เราว่าเธอน่าจะมาเรียนนะ (ภาษาไทย) ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาญี่ปุ่น)
9. คำกล่าวเชิงปิด	X	✓	ท่านให้คนอื่นไปแทนนะครับ (ภาษาไทย) ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาญี่ปุ่น)
ความรับผิดชอบ			
10. คำกล่าวปลอบใจ	X	✓	อย่ากังวลนะ / อย่าคิดมาก (ภาษาไทย) ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาญี่ปุ่น)
11. คำกล่าวแสดงว่า	X	✓	ไม่เป็นไร (ภาษาไทย)
ไม่มีปัญหา			ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาญี่ปุ่น)

ตาราง 4 (ต่อ)

กลวิธี	ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาไทย	ตัวอย่าง
12. คำกล่าวเชิงปรัชญา	√	√	ไม่เป็นไรหรอก คนเราพลาดกันได้ (ภาษาไทย) 形あるものは壊れるものさ。(ภาษาญี่ปุ่น)
13. แสดงปรารถนา	√	X	ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาไทย) お手伝いできればよいのですが。(ภาษาญี่ปุ่น)
14. ตั้งเงื่อนไขในอนาคต หรืออดีต	√	X	ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาไทย) もっと早くいってくれたら、したのに。 (ภาษาญี่ปุ่น)
15. สัญญาในอนาคต	√	X	ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาไทย) 今度...します。(ภาษาญี่ปุ่น)
16. กล่าวหลักการ	√	X	ไม่มีตัวอย่าง (ภาษาไทย) 友達とは取引しないことにしてるんだ。 (ภาษาญี่ปุ่น)
17. พยายามคันผู้ฟัง			
17.1 ชู่	√	X	文法を無視して会話ばかりやっていたら、 あとで困りますよ。(ภาษาญี่ปุ่น)
17.2 ความรู้สึกผิด	√	X	
17.3 บอกกล่าว	√	X	
ทางลบ			行かないと家内がおこります。(ภาษาญี่ปุ่น)
17.4 ขอความช่วยเหลือ	√	X	それはひどい考えだ。(ภาษาญี่ปุ่น)
เหลือขอความเห็นใจ			分かってくれないかね。(ภาษาญี่ปุ่น)
17.5 ปลอ่ยผ่าน	√	X	心配しないで。(ภาษาญี่ปุ่น)
17.6 ปกป้อง	√	X	できるだけことはやっているのですが。 (ภาษาญี่ปุ่น)
ตนเอง			
18. การหลบหลีก			
18.1 ไม่มีคำพูด			
- เงียบ	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
- ลังเล	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
- ไม่ทำอะไร	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
- โบกมืออำลา	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
18.2 มีคำพูด			
- เปลี่ยนเรื่อง	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
- คำตลก	√	X	ไม่มีตัวอย่าง
- การย้า	√	X	月曜日ですか。

ตาราง 4 (ต่อ)

กลวิธี	ภาษาญี่ปุ่น	ภาษาไทย	ตัวอย่าง
- การเลื่อน	✓	X	考えておきます。
- พุดออกตัว	✓	X	それは困りましたね。

ไม่แน่ใจ

หมายเหตุ. (ชนพรพรข สายหรุ่น, 2542) และ (Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA), University of Minnesota, 2021) (ต้นฉบับเป็นอักษรโรมันจึงได้เปลี่ยนแปลงเป็นตัวอักษรญี่ปุ่นโดยผู้วิจัย)

จากทั้งหมดที่กล่าวมา ทำให้ทราบว่าวัจนกรรมการปฏิเสรมีหลายกลวิธีเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น มีเทคนิคในการพูดเพื่อไม่ให้เกิดบาดหมางใจกัน คนเราจึงต้องเลือกที่จะใช้คำพูดหรือกลวิธีเพื่อให้การพูดบรรลุจุดประสงค์ของผู้พูดเอง ซึ่งโดยการแบ่งกลวิธีแบบสามารถแบ่งได้อย่างง่ายคือ กลวิธี แบบตรง กลวิธีแบบอ้อมและส่วนเสริม ต่าง ๆ

5. วัจนกรรมและวัฒนธรรม

ตามที่ได้กล่าวมาก่อนหน้าถึงวัจนกรรมที่ หมายถึง การศึกษาถ้อยคำของมนุษย์ที่กล่าวออกมา ซึ่งวัจนกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับวัฒนธรรม โดยมีผู้ที่ให้ความหมายไว้มากมายดังต่อไปนี้

วัฒนธรรม คือ สิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมในการแต่งกาย วิถีชีวิตของหมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

วัฒนธรรม คือ ความรู้และพฤติกรรมที่ถ่ายทอดทางสังคมร่วมกันโดยคนบางกลุ่ม (Bailey and Peoples, 1998: 23)

วัฒนธรรม หมายถึง การเรียนรู้ การสั่งสมประสบการณ์ รูปแบบการถ่ายทอดทางสังคม เหล่านั้นสำหรับลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มสังคมเฉพาะ (Keesing, 1981: 68)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้งว่า ภาษาคือวัฒนธรรมและภาษาก็สะท้อนวัฒนธรรม กล่าวคือ ภาษาเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองการดำรงชีวิตในสังคม ผู้คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันนี้ต้องเรียนรู้ระบบภาษาร่วมกัน เรียกได้ว่า ต้องพูดและเขียนภาษาเดียวกันจนสามารถเข้าใจความหมายและถอดรหัสความหมายโดยนัยที่ผู้ใช้ภาษาต้องการส่งสารได้อย่างเข้าใจ และเมื่อเกิดการเรียนรู้แล้วได้มีการสืบทอดรูปแบบและแบบแผนนี้จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ภาษาจึงกลายเป็นเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ และวิถีชีวิตประจำชนกลุ่มนั้น และจากการที่ภาษาเป็นสิ่งที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น มีการสืบทอดทำให้ภาษามีลักษณะเดียวกับวัฒนธรรม กล่าวคือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้คนในสังคม ดังตัวอย่างการใช้ภาษาเพื่อสร้างความจริงทางสังคมจนเกิดอิทธิพลทางความคิดต่อคนในวงกว้างเกิดเป็นแบบแผนพฤติกรรมทางสังคม ภาษายังสะท้อนวัฒนธรรมในแง่ต่าง ๆ ต่อไปนี้ ภาษาสะท้อนความคิดและทัศนคติของผู้พูด ภาษาสะท้อนการตีตราทางสังคม ภาษาสะท้อนสถานภาพของคนในสังคม ภาษาสะท้อนถิ่นที่อยู่อาศัย และภาษาสะท้อนค่านิยมของคนในสังคม (อุดมธีรคุณ และบัณฑิตกา จารุมา, 2563)

ภาษาเป็นผลงานสร้างสรรค์ของมนุษย์ ดังนั้นภาษาที่มีส่วนประกอบคือ วัฒนธรรมจึงมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับวัฒนธรรม ทุกภาษามีค่าสำคัญ ซึ่งสะท้อนคุณค่าหลักของวัฒนธรรม ทุกสังคมมีบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมหรือจิตใต้สำนึกที่ใช้ร่วมกัน ซึ่งเป็นบรรทัดฐานที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจงและสามารถระบุได้ในรูปแบบที่เรียกว่า ทฤษฎีบทวัฒนธรรม (Cultural Script Theory) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวคิดของวัจนปฏิบัติศาสตร์ชาติพันธุ์ เป็นกรอบทฤษฎีที่แสดงให้เห็นข้อตกลงในการใช้ภาษาร่วมกันของคนในสังคมหนึ่ง ๆ ในรูปแบบการเขียนบรรยายชุดของคำกลุ่มหนึ่ง NSM; (Natural Semantic Metalanguage) ที่ประกอบไปด้วยคำศัพท์พื้นฐานและรูปแบบทางไวยากรณ์แบบง่าย ๆ เหมือนกันในทุกภาษา (Goddard and Wierzbicka, 2004) ตรงกับทฤษฎีที่คล้ายคลึงกันของ Kitayama and Markus (1992) ที่กล่าวถึงแนวคิดร่วมกันทางวัฒนธรรม Culturally Shared idea อันหมายถึงแนวคิดที่คนส่วนใหญ่ในสังคมรับรู้ร่วมกัน สามารถสังเกตเห็นได้จากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการใช้ภาษา ประเพณี ธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ดังนั้นแนวคิดหลักของแต่ละสังคมจึงไม่เคยทำให้คนในสังคมนั้นเกิดความสงสัย คนในสังคมนั้นต่างยอมรับและปฏิบัติ เป็นเสมือนกฎในการปฏิบัติของสังคมนั้น ๆ Wierzbicka ได้กล่าวว่า บทวัฒนธรรมนี้รวมทุกสิ่งที่ทุกคนพูดหรือพูดไม่ได้ สิ่งที่ดีที่จะพูดหรือทำก่อเกิดเป็นวัฒนธรรมไร้คำพูดที่เรียกว่า ไวยากรณ์ทางวัฒนธรรม (Cultural grammar) ปรากฏเป็นแต่ละช่วงเวลา ในวาทกรรมแบบเปิด ในรูปแบบสุภาษิต คำพูดทั่วไป ปัญญานิยมและกิจวัตรทางสังคมทั่วไป (Wierzbicka, 1994) นอกจากนั้นกวีวิจัย Goddard (2000) ได้ยกตัวอย่างรูปแบบการใช้ภาษาญี่ปุ่นของชาวญี่ปุ่นเปรียบเทียบกับของชาวอังกฤษโดยพิจารณาจากคำ “directness” เราถือว่าชาวญี่ปุ่นใช้ภาษาแบบอ้อมค้อม (indirectness)

6. การถ่ายโอนทางวัจนกรรม

การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เกิดจากความสามารถและกลวิธีของผู้เรียนภาษาที่สอง ซึ่งมักยึดตามภาษาแม่ของตนเอง ส่งผลให้บางครั้งใช้ผิดบริบท ขึ้นอยู่กับความเข้าใจและวัฒนธรรม โดยบางกรณีอาจไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด แต่ในบางสถานการณ์ การถ่ายโอนอาจสร้างความสับสนหรือผิดพลาด ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Eisenstein & Bodman (1986) พบว่า คนอเมริกันแสดงวัจนกรรมขอขอบคุณในกลุ่มของวัจนกรรมหลายอย่าง ขณะที่กลุ่มผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษามักแสดงในระดับที่ไม่สมบูรณ์และละเมิดบรรทัดฐาน งานวิจัยของ Bergman & Kasper (1991) พบว่า สำหรับการขอโทษ คนไทยใช้คำเสริมและแสดงความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนงานของ Decapua (1998) ชี้ว่าคนเยอรมันใช้คำที่แสดงความหนักแน่นและคาดหวังสูงกว่าชาวอเมริกัน โดยเฉพาะคำคำหนึ่งที่แสดงความคาดหวังด้านคุณภาพสูงในวัฒนธรรมเยอรมัน การศึกษาของ Bulut (2003) พบว่าผู้เรียนตุรกีเขียนข้อความปฏิเสธในแบบสอบถามเขียนใกล้เคียงกับชาวอเมริกัน แต่ในการพูดจะใกล้เคียงภาษาแม่มากกว่า และงานของ Ekmekci (2015) พบว่า ผู้สอนเจ้าของภาษาเลือกเสนอทางเลือกมากกว่า ขณะที่ผู้สอนไม่ใช่เจ้าของภาษามักใช้กลวิธีบวกในสำนวนกลายเป็นยาวกว่า แม้ว่าผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะใช้กลวิธีจำนวนมากและสำนวนยาวกว่า แต่ยังคงมีความแตกต่างจากเจ้าของภาษาอยู่ดี งานวิจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นผลจากความสามารถทางภาษาและวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจส่งผลต่อการสื่อสารและความเข้าใจในบริบททางวัฒนธรรมต่าง ๆ อีกด้วย

7. ทฤษฎีความสุภาพ

การศึกษาวัจนกรรมตรงและวัจนกรรมอ้อม ความสุภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้วัจนกรรมอ้อมในการสนทนานั้น เพื่อต้องการแสดงความสุภาพเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาษาไทย เนื่องด้วยสังคมไทยเป็นสังคมที่คำนึงถึงเรื่อง การรักษาน้ำหน้าเป็นสำคัญ (Saving face) โดย Brown & Levinson (1987: 61) ได้แบ่งกลวิธีความสุภาพเป็น 3 ประเภท 1) ความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness) หมายถึง กลวิธีสื่อสารที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ฟังที่ได้รับความพอใจ ซึ่งแสดงความเป็นกลุ่มหรือพวกเดียวกัน สนับสนุนความคิด และแสดงความเป็นพวกเดียวกัน 2) ความสุภาพเชิงลบ (Negative politeness) หมายถึง กลวิธีสื่อสารที่เน้นความไม่ขัดความปรารถนาของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการบังคับผู้ฟัง เช่น การขอร้องแบบสุภาพ โดยใช้วัจนกรรมอ้อม 3) ความสุภาพโดยอ้อม (Off record politeness) หมายถึง วิธีสื่อสารที่ผู้พูดสามารถหลีกเลี่ยงการบังคับอย่างชัดเจนต่อผู้ฟังและไม่มัดตัวเองกับการตีความแบบเดียว ซึ่งกลวิธีต่าง ๆ ที่กล่าวเป็นการช่วยการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งในการสื่อสารผู้พูดต้องคำนึงหน้า 2 ประการดังนี้คือ 1) ความต้องการหน้าเชิงลบ (Negative face want) 2) ความต้องการหน้าเชิงลบ (Negative face want) เป็นการใช้ภาษาเพื่อความสะดวกที่จะไม่ให้ผู้อื่นขัดเสรีภาพ จำกัดทางเลือกและเข้ามาก้าวล่วงความเป็นตัวเอง 2) ความต้องการหน้าเชิงบวก (Positive face want) เป็นการใช้ภาษาเพื่อให้ได้รับความนิยมนิยมชมชอบหรือเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เราต้องคำนึงถึงความต้องการหน้าทั้งสองประเภทในทางตรงกันข้ามบางครั้งผู้พูดมีกลวิธีการใช้ภาษาที่ไม่คำนึงต่อหน้า ซึ่งทำให้ผู้ฟังเสียหน้าเรียกว่า การคุกคามหน้า (Face-Threatening act: FTA) ดังนั้นการใช้วัจนกรรมอ้อมเป็นการช่วยในการป้องกันทั้งผู้ฟังและผู้พูดเสียหน้าหรือเสียหน้าน้อยที่สุดได้ (Brown & Levinson, 1987: 61)

นอกจาก Brown & Levinson ก็ยังมี Leech ได้นำกฎความร่วมมือ (The cooperative principle) ของ Grice มาพัฒนาเป็นกฎสุภาพ (The politeness principle) โดยในเนื้อหาของกฎเหล่านี้ได้กล่าวถึงการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมที่จะช่วยทำให้การมีปฏิสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่น และช่วยให้คู่สนทนามีความปรองดองกันมากขึ้น โดยมีเกณฑ์ที่ควรพิจารณาดังนี้

1. เกณฑ์ผลประโยชน์ กำหนดว่าถ้อยคำที่ให้ประโยชน์กับผู้ฟังถือเป็นถ้อยคำที่สุภาพ ผู้ที่สุภาพต้องคิดถึงประโยชน์ผู้อื่นเป็นอันดับแรก

2. เกณฑ์ทางเลือก กำหนดว่าถ้อยคำที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ตัดสินใจด้วยตนเอง ถือเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เช่น ก่อนการขอร้องใคร ควรถามความสมัครใจเสียก่อนและหลีกเลี่ยงการใช้ประโยคคำสั่งภาษาห้วน ๆ

3. เกณฑ์ความอ้อมค้อม กำหนดว่าถ้อยคำที่สุภาพควรที่จะแสดงความตั้งใจของผู้พูดอย่างอ้อม ๆ เกณฑ์นี้มีกลไกที่ทำงานควบคู่ไปกับเกณฑ์ทางเลือก อันหมายความว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้มีทางเลือกในการสรุปเจตนาของผู้พูดเอาเองจะทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกที่ผู้พูดสุภาพใจกว้าง และไม่ข่มเหงน้ำใจตน

4. เกณฑ์อำนาจ เป็นเครื่องวัดว่าคู่สนทนามีอำนาจด้านหน้าที่การงานหรือบทบาท ในสังคมมากน้อยต่างกันอย่างไร ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามีสิทธิ์ใช้รูปแบบถ้อยคำที่แสดงว่ามีอำนาจได้

5. เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม เป็นเครื่องมือวัดระดับความสนิทของผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทกันมาก การใช้ภาษาเยี่ยงเพื่อนหรือแสดงความเป็นกันเองถือเป็นพฤติกรรมที่พึงกระทำ แต่หากระยะห่างทางสังคมมีมาก ทั้งสองควรระวังคำพูดให้มาก เช่น ควรใช้ภาษาที่มีความเป็นทางการสูงตามไปด้วยจะเหมาะสมกว่า

Leech ได้เสนอกฎความสุภาพ (The politeness principle) ไว้ดังนี้

(1) คติกาลเทศะ (Tact Maxim)

- (a) ให้การระตกที่ผู้อื่นน้อยที่สุด
- (b) ให้ผลประโยชน์ตกที่ผู้อื่นมากที่สุด

ก่อนที่จะเลือกใช้ถ้อยคำ ผู้พูดต้องพิจารณาก่อนว่าผู้ฟังจะได้รับผลประโยชน์มากน้อยอย่างไร ในส่วนความอ้อมค้อม สังเกตได้ว่าการใช้รูปประโยคคำถามเทียบเท่ากับการใช้วัจนกรรมอ้อม และแสดงว่าผู้พูดไม่ค่อยมีความมั่นใจในสิ่งที่ตนกล่าวออกไป ผู้ฟังจึงมีทางเลือกที่จะโต้แย้งได้

(2) คติความเอื้อเฟื้อ (Generosity Maxim)

- (a) ให้ผลประโยชน์ตกที่ตนเองน้อยที่สุด
- (b) ให้การระตกที่ตนเองมากที่สุด

คติกาลเทศะยึดผู้ฟังเป็นที่ตั้ง ส่วนคติความเอื้อเฟื้อจะยึดผู้พูดเป็นที่ตั้ง การแสดงความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นมีนัยตรงตามเนื้อความของคติข้อนี้ เนื่องจากการให้ประโยชน์แก่ผู้อื่น แต่หากผลประโยชน์นั้นกลับเข้าหาตัวผู้พูดเองจะถือว่าผู้พูดไม่สุภาพ

(3) คติความชื่นชอบ (Approbation Maxim)

- (a) ต่อว่าผู้อื่นให้น้อยที่สุด
- (b) ชมผู้อื่นให้มากที่สุด

ผู้ที่ประพฤติตนอย่างสุภาพตามคติข้อนี้มีหลักประจำใจคือ จะเสี่ยงไม่กล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ไม่ดี

(4) คติความถ่อมตน (Modesty Maxim)

- (a) ชมตนเองให้น้อยที่สุด
- (b) ต่อว่าตนเองให้มากที่สุด

คติความชื่นชอบเป็นการพาดพิงถึงการกระทำของผู้อื่น ในขณะที่คติความถ่อมตนเป็นการพาดพิงถึงการกระทำของตัวเอง การรู้จักถ่อมตนถือเป็นทักษะที่ทุกคนพึงมี

(5) คติการเห็นด้วย (Agreement Maxim)

- (a) ให้มีความแตกต่างทางความคิดของตนเองและผู้อื่นให้น้อย
- (b) ให้มีความคิดที่เห็นพ้องกันให้มากที่สุด

คติการเห็นด้วยเน้นที่การยอมรับว่าผู้ฟังมีความคิดเช่นเดียวกันกับผู้พูดเท่านั้น ไม่ใช่การสรรเสริญผู้อื่นดังในคติความชื่นชอบ

(6) คติความเห็นใจ (Sympathy Maxim)

- (a) ให้มีความแตกต่างทางความรู้สึกให้น้อยที่สุด
- (b) ให้มีความเหมือนกันทางความรู้สึกให้มากที่สุด

คตินี้จำเป็นต่อสถานการณ์ที่ผู้ฟังประสบโชคร้าย การกล่าวแสดงความรู้สึกว่ามีผู้ฟังจะเจออุปสรรคอย่างใดก็ตาม ผู้พูดก็พร้อมที่จะเป็นที่พึ่งทางใจให้ เท่ากับการให้กำลังใจอย่างหนึ่ง การ

ปฏิบัติตามคติความเห็นใจมักจะทำให้สถานการณ์ที่ไม่สู้ดีกลายเป็นดีได้ (Leech, 1983 อ้างถึงในทรงธรรม อินทจักร, 2550: 146-155)

หลักความสุภาพในงานวิจัยนี้ มีปัจจัยด้านการกระทำ (行動) อำนาจการตัดสินใจ (決定權) ผลประโยชน์ (利益) เป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง โดยมีหลักการพิจารณาว่าการกระทำนั้นไม่ได้ให้คู่สนทนาเป็นผู้กระทำ ตนเองเป็นผู้กระทำจะถือว่าสุภาพกว่า อำนาจการตัดสินใจไม่ได้อยู่ที่ตนเอง มอบอำนาจแก่คู่สนทนาจะถือว่าสุภาพมากกว่า ผลประโยชน์ที่ตนเองและรู้สึกขอบคุณเมื่อได้รับจากคู่สนทนา ไม่ใช่ที่ตนเองให้แก่คู่สนทนาจะถือว่าสุภาพมากกว่า (蒲谷 Kabaya, 2013: 234)

การใช้ภาษาสุภาพ (Politeness) ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ความสนิทสนม และบริบทของการสนทนา โดยปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสัมพันธ์ในแนวตั้ง เช่น สถานะทางสังคมและอายุ (ความอาวุโส) ซึ่งบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า เช่น พนักงานหรือนักศึกษา จะใช้ภาษาที่สุภาพต่อผู้บังคับบัญชา (หทัยรัตน์ ทรพรพสุ, 2543: 47-52) ความคุ้นเคยยังส่งผลต่อการเลือกใช้ภาษา เนื่องจากผู้พูดภาษาญี่ปุ่นมักจะเป็นทางการกับคนแปลกหน้ามากกว่า แต่จะใช้ภาษาที่เป็นกันเองกับคนรู้จักที่สนิท (岡本 Okamoto, 1988) นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างคนในกลุ่มคนใน และคนนอก (Uchi-Soto) ยังส่งผลต่อการพูด โดยจะใช้ภาษาที่สุภาพกับคนนอก แต่ใช้ภาษาที่สุภาพกับกลุ่มของตนเองเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น นอกจากนี้ ระดับความเป็นทางการในสถานการณ์ เช่น พิธีการทางการหรือการสื่อสารในที่ทำงาน จะกำหนดระดับความสุภาพที่จำเป็น (ตรกรวิทย์ มิ่งขวัญ, 2552: 19)

8. ความต้องการและความพึงพอใจ

การบริการเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ดังนั้นการทราบความต้องการและความพอใจของลูกค้าจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อการตอบสนองได้ทันทั่วถึง และการปรับปรุงที่ดีขึ้นในอนาคตของมัคคุเทศก์ โดยทั่วไปคนมักจะต้องการสิ่งหลายอย่างในการดำรงชีวิต โดยนักวิชาการที่อ้างถึงความต้องการของคนซึ่งได้กล่าวถึงความต้องการตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ A.H. Maslow (1970) ไว้ 5 ขั้นดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ความต้องการในสิ่งที่จำเป็นต่อร่างกายและการดำรงชีวิต เช่น น้ำ ต้ม อาหารอากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความปลอดภัยต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอาชญากรรม อันตรายต่าง ๆ จากการบริโภค
3. ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (Belonging/Social Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมการให้และได้รับความรัก ความเป็นมิตร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หมู่คณะและสังคม
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ได้แก่ความต้องการมีชื่อเสียง มีความรู้ความสามารถ ความสำเร็จและการมีศักดิ์ศรี
5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self – Actualization Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือสิ่งที่ตั้งความปรารถนาไว้

6. ความต้องการที่จะได้ทราบและได้เกิดความเข้าใจ (The need to know and understand) ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแสวงหาคำตอบ เพื่อตอบสนองความอยากรู้

7. ความต้องการความสวยงาม (The need of Aesthetic Satisfaction) ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแสวงหา สร้างสรรค์และดำรงรักษาสิ่งสวยงาม (A.H. Maslow, 1970: 80-81)

คนส่วนใหญ่มีความต้องการพื้นฐานดังกล่าว แต่นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มคนที่มีความต้องการนอกจากความต้องการพื้นฐานโดยปกติ มีความต้องการที่เฉพาะเจาะจง โดยในภาพรวมของความต้องการของนักท่องเที่ยวเมื่อมาท่องเที่ยวในต่างประเทศ คือ ต้องการพักผ่อน ต้องการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ หรือ ต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม เป็นต้น หากจะกล่าวถึงความต้องการของลูกค้าย่างละเอียด มีนักวิชาการหลายท่านอาทิ Dann (1977) และ Sangpikul (2008) ที่กล่าวถึงมูลเหตุแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการที่คนทั่วโลกเดินทางไปท่องเที่ยวมี 8 ประการดังนี้

1. ความต้องการผจญภัย
2. ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ในตัวเอง
3. ความต้องการคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว
4. ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม
5. ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกคนทั่วไป
6. ความต้องการในการยอมรับของสังคม
7. ความต้องการความภูมิใจ
8. ความต้องการยกฐานะและเกียรติภูมิการมีโอกาสเดินทางไปท่องเที่ยว

ความต้องการของลูกค้ายังมีความสัมพันธ์กับการบริการ ลูกค้านำความต้องการต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการบริการ เมื่อการบริการตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาความพอใจจะต้องดูถึงลักษณะเฉพาะของลูกค้านั้น ๆ โดยมีนักวิชาการ Ahmed and Krohn (1992, as cited in Yvette, R. & Lindsay, T., 1999) ได้สำรวจลักษณะทางวัฒนธรรมของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่ได้มาท่องเที่ยวในอเมริกาไว้ดังนี้

1. ความปรองดองกลมเกลียว ที่ชอบท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม หาคความสบายไปด้วยกันในกลุ่ม
2. อิทธิพลครอบครัว ต้องการซื้อของฝากให้แก่กันในสมาชิกครอบครัว
3. ความเห็นใจ พยายามเข้าใจผู้อื่น เห็นอกเห็นใจผู้อื่น
4. การพึ่งพา คนญี่ปุ่นจะจงรักภักดีเพื่อแลกมากับความปลอดภัย
5. สังคมชนชั้น การประพฤติปฏิบัติของคนจะสอดคล้องกับสถานะทางสังคม
6. มีความประหยัด เป็นคนที่ชอบเก็บหอมรอมริบเผื่อวันที่ไม่แน่นอนในอนาคต
7. การสะสมของที่ระลึก เพื่อเป็นการระลึกถึงการไปสถานที่ต่าง ๆ
8. ชอบถ่ายรูป
9. การเฉยเมย เพื่อหลีกเลี่ยงกิจกรรมทางกายภาพ
10. หลบหลีกความเสี่ยง หลีกเลี่ยงความผจญภัยที่มากเกินไป

ผู้วิจัยขอกล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจและหลักการบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ลูกค้ายมีความพึงพอใจดังนี้

Wolman (1973: 384) ได้กล่าวถึงความพอใจไว้ว่าคือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

Good (1973: 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่ โดยมี Kotler (2003, p.61) ได้ระบุเงื่อนไขว่าถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ Altunel & Erkut (2015) ยังกล่าวว่าหากหลังจากนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวแล้วประสบการณ์นั้นเกินกว่าความคาดหวัง แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจเกิดขึ้นแล้ว Quach (2013) เชื่อว่าความพึงพอใจมีผลต่อขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น ตัวเลือกของสินค้าหรือการบริการ และเป็นผลลัพธ์สู่การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง ดังนั้น นักวิชาการจึงได้ชี้ว่าความพึงพอใจจึงเป็นเป้าหมายของนักการตลาด

ดังนั้น ความพอใจคือ ความสุข ความสมปรารถนา ความมีทัศนคติทางบวกที่ดีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ที่ลูกค้าได้รับจากผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการบางอย่างนั้น ๆ อันจะส่งผลให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะมาใช้สินค้าหรือบริการนั้นอีก โดยในด้านของการบริการที่เป็นลักษณะทั่วไปมี A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry (1994: 116) ได้กล่าวถึงปัจจัย 5 ด้านที่แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น บริษัททัวร์มีสถานที่ใหญ่หรูหรา เครื่องมือทันสมัย เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มักคู่เทศก์มีความน่าเชื่อถือ มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ ลูกค้าสามารถพึ่งพาได้ นอกจากนี้ยังมีความสามารถทักษะทางภาษาที่จะสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างไร้ปัญหา
3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที
4. ความมั่นคงปลอดภัย (Assurance) ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัย รู้สึกสบายใจที่ได้ใช้บริการและสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้
5. อธิษาศยไมตรีที่ดี (Empathy) มีความเห็นใจลูกค้า สุภาพ เอาใจใส่ และมีมารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสม เป็นต้น

นอกจากนี้ วีระพงษ์ (2539: 7) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมในคุณลักษณะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ดี คือ การยิ้มแย้ม (smile & sympathy) การนับถือ (respectful) ความสมัครใจ (Voluntariness Manner) มีความอ่อนโยน (Courtesy) และความกระตือรือร้น (Enthusiasm) อันเป็นคุณลักษณะที่จะทำให้เกิดการบริการที่ดีได้

อนึ่ง ในการตัดสินใจเรื่องการบริการที่ดีด้วยหลักยึดดังกล่าวแล้ว ยังมี Yvette และ Lindsay (1999) ที่ได้แบ่งหัวข้อการประเมินการบริการที่ดีโดยละเอียดเพิ่มเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. ความสามารถในการเรื่องความมีเหตุผล มีความฉลาดเป็นเอกเทศ ยึดแน่นแจ่มใส เคารพตัวเองและมีความประพฤติมีความเป็นมืออาชีพ
2. อุดมคติ อันสัมพันธ์กับความสงบสุขและความสวยงาม
3. การสื่อสาร คือ การมีการสื่อสารที่เพียงพอ และให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อธิบายสิ่งต่าง ๆ อย่างละเอียดเพียงพอ นอกจากนี้ยังต้องรับฟังและมีความสนใจในสุขภาวะของนักท่องเที่ยว มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาเยือนประเทศไทยของชาวญี่ปุ่นมากมาย แต่ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เชิงการตลาดและในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์และการบริการ เป็นต้น ยังมีงานวิจัยไม่มากที่จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทางภาษาของมัคคุเทศก์ต่อความพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจำแนกดังนี้

วิไล โทโมตะ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่” โดยทำ การสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 250 ราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสแล้ว อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา นิยมมาเที่ยวเชียงใหม่ในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคมมากที่สุด ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว และเพื่อน เดินทางมาพักผ่อนในช่วงระยะเวลา 1-2 วัน ปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจ มาเที่ยวเชียงใหม่คือความปลอดภัยในเรื่องของชีวิตและทรัพย์สิน รองลงมาเป็นเรื่องของอสังหาริมทรัพย์ของคน และความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวตามลำดับ ส่วนปัญหาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในสายตาของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ได้แก่ มัคคุเทศก์ขาดทักษะในการใช้ภาษาและ พนักงานโรงแรมไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ

นพพล ครบปรัชญา (2558) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างความรักภักดีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการมาท่องเที่ยวประเทศไทย เพื่อศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อความรักภักดีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยได้ใช้แบบสอบถามต่อชาวญี่ปุ่น จำนวน 219 คน ใช้สถิติทางสังคมศาสตร์และการพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปีมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท โดยพบว่าเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรักภักดีด้านกลับมาท่องเที่ยวซ้ำมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความรักภักดีด้านการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับความรักภักดีด้านการบอกต่อเชิงบวก และด้านความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความรักภักดีโดยรวม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาและด้านคนหรือพนักงาน

Agita และ William (2021) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวที่อินโดนีเซีย ควรจะดำเนินการ โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ชาติพันธุ์และสภาพสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว งานวิจัยนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา งานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลรองในการอธิบายสถานการณ์และเงื่อนไขโดยใช้ตัวเลขและคำจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ตัวแปร และสถานการณ์ ข้อมูลประชากร โดยได้ข้อมูลดังกล่าว เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือน

จากสำนักงานสถิติกลางแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย ลักษณะของนักท่องเที่ยวจากกระทรวงการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์แห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย รวมถึงผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและรายจ่ายขาออกจากธนาคารโลก และตัวเลขข้อมูลประชากรและสวัสดิการจากสำนักงานสถิติแห่งประเทศญี่ปุ่น จากงานวิจัยนี้พบข้อสรุปว่า (1) ด้วยโครงสร้างประชากรของญี่ปุ่นที่มีผู้สูงอายุเป็นส่วนแบ่งมาก ทำให้ทิศทางการพัฒนาจุดหมายปลายทางและกลยุทธ์จึงควรมุ่งไปที่กลุ่มคนดังกล่าว การเตรียมหรือเลือกจุดหมายปลายทางที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มวัยสูงอายุนั้นต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะ เช่น การพักผ่อน การพักร้อนระยะยาว การเข้าถึงสถานพยาบาลได้ง่าย และผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ (2) มีโจชิทาปีหรือผู้หญิงที่ทำงาน ผู้หญิงที่ทำงานก็มีส่วนแบ่งการตลาดซึ่งจะต้องพิจารณาเรื่องความชอบในการจับจ่ายซื้อของงานฝีมือและทัวร์ชิมอาหารต่าง ๆ โจชิทาปีจึงต้องได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากกลุ่มวัยสูงอายุ (3) การเชื่อมต่อการเดินทางด้วยสายการบินซึ่งเกี่ยวข้องกับระยะทางจากต้นทางและจุดหมายปลายทางเชื่อมต่อระหว่างสองเมืองใหญ่ในญี่ปุ่นและอินโดนีเซียดูเหมือนจะจำกัด ดังนั้นการเปิดเส้นทางบินจากชูปังซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากเป็นอันดับสามของญี่ปุ่น จึงเป็นโอกาสที่ควรพิจารณา เส้นทางบิน ที่สามารถบินตรงไปยังบาห์ลีซึ่งเป็นจุดเข้าหลักสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะเดินทางมาอินโดนีเซียได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (4) วัฒนธรรมญี่ปุ่นที่ต้องพิจารณาอย่างจริงจังคือ การที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องพึ่งพาการใช้ภาษาแม่และตระหนักถึงมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สูง ดังนั้น การใช้ภาษาญี่ปุ่นในหลาย ๆ จุดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวจะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้อย่างมากในระหว่างการเดินทาง

Lukia และ Indah (2016) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นในบาห์ลี โดยได้ใช้แบบสอบถาม likert scale เกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ 5 ด้าน กล่าวคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างทันที ความมั่นคงปลอดภัยและการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยวทั้งหมด 100 คน งานวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้ถึงการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากที่สุด รองลงไปที่ในเรื่อง การตอบสนองอย่างทันที ความมั่นคงปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและความเป็นรูปธรรมของการบริการได้รับรู้ที่น้อยที่สุด ข้อเสนอควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Yvette และ Lindsay (1999) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ทางด้านวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น: ความท้าทายสำหรับนักการตลาดด้านการท่องเที่ยว โดยงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อทราบความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาวญี่ปุ่นและชาวออสเตรเลียในบริบทการท่องเที่ยว หาเรื่องประเด็นทางวัฒนธรรมที่สำคัญเพื่อการหาวิถีทางการค้าสำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น การวิจัยนี้ใช้แบบสำรวจที่มีการประเมิน 6 ส่วนคือ คุณค่าทางวัฒนธรรม กฎของพฤติกรรมทางสังคม การรับรู้ทางการบริการ (รวมรวมคำถามที่เกี่ยวกับการบริการ) การติดต่อสื่อสารทางสังคมระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ ความพอใจในการปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ และข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มคนทดลอง จากการวิจัยพบว่า มีการบริการด้านวัฒนธรรม 3 ด้านที่มีความเสี่ยงต่อการตลาดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นคือ ความสุภาพ การตอบรับที่ทันทั่วทั้งที่ สมรรถนะและการมีปฏิสัมพันธ์ ความแตกต่าง 3 ด้านนี้แสดงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เห็นได้อย่างชัดเจนของสองประเทศ ซึ่งนักการตลาดในด้านการท่องเที่ยวควรที่จะต้องดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อดัดแปลง

การบริการให้ตรงกับจิตใจและจริตของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น นอกจากการแสดงถึงปัญหาทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ในวิจัยนี้ยังแสดงรายละเอียดของการชี้ทางแก้โดยทฤษฎีจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่มากมาย

จากงานวิจัยที่อ้างมาทั้งหมด ทำทราบถึงความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวในระดับหยาดและระดับละเอียด และได้เฉพาะเจาะจงไปในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อจะสามารถวิเคราะห์ผลของความพึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธของมัคคุเทศก์ได้ในส่วนท้ายของบทวิจัยนี้

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการปฏิเสธภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องเปรียบเทียบการปฏิเสธระหว่างภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยยังมีอยู่น้อย เพราะส่วนใหญ่จะเป็นภาษาญี่ปุ่นเปรียบเทียบกับภาษาอื่น ภาษาไทยเปรียบเทียบกับภาษาอื่น หรือภาษาอังกฤษเปรียบเทียบกับภาษาอื่น โดยเปรียบเทียบผู้เรียนภาษาและเจ้าของภาษา และส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่ใช้สถานการณ์ในวงการศึกษาหรือสถานที่ทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยได้เรียงลำดับ เป็นงานวิจัยที่เป็นการเปรียบเทียบภาษาญี่ปุ่นกับภาษาต่างประเทศอื่น ภาษาไทยกับภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ภาษาอื่น ๆ และภาษาไทยที่มีความเกี่ยวข้องกับสายอาชีพมากขึ้นดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เน้นเรื่องรูปแบบการให้เหตุผล คือ งานของ カノックワン Kanokwan (1997) ในงานวิจัยเรื่องสำนวนการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่น กรณีเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจำนวน 15 คนและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นจำนวน 11 คน ในกลุ่มผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นแบ่งเป็นกลุ่มที่มีความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่นระดับกลาง 4 คน และระดับสูง 7 คน ได้บันทึกเสียงในการสนทนาทางโทรศัพท์ที่มีเนื้อหาในการปฏิเสธต่อการขอร้องและการเชิญชวน ในการวิจัยนี้มีการวิเคราะห์ในส่วนของเหตุผลการปฏิเสธ รูปแบบท้ายประโยคการให้เหตุผล คำชี้ประโยคปฏิเสธ เป็นต้น จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มบุคคลทั้งสองมีการเลือกใช้คำที่แตกต่างกันไป ในส่วนของคำแสดงเหตุผล เช่น から, ですから, ので, なんだね และ なんですけど เป็นต้น และมีการใช้คำก่อนการปฏิเสธ ซึ่งทำให้เนื้อหาการปฏิเสธอ่อนลงหรือรูปแบบการอธิบายท่าทีเมื่อปฏิเสธ เช่น ちよっと, あ, うーん และ あはー เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบคำส่วนท้ายประโยคเมื่ออธิบาย อาทิ 行けないな, 難しいかな。 เป็นต้น ซึ่งหากแจกแจงรายละเอียดของแต่ละด้าน จะพบข้อสังเกตต่าง ๆ ดังนี้ 1) รูปแบบการใช้คำอธิบายเหตุผล ในสถานะที่ผู้พูดผู้ฟังมีระดับเดียวกันหรือมีความสนิทกัน ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับสูงชาวต่างประเทศมีการใช้คำที่มีแนวโน้มเดียวกับเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นแต่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศมักจะใช้ なんです เป็นคำอธิบายเหตุผล ส่วนคนญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะใช้ んだ ส่วนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศระดับกลาง ในกลุ่มคนพูดและคนฟังที่มีสถานะเท่ากันหรือมีความสนิทกัน มักจะใช้ から, 命題 มากกว่า ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศระดับกลางโดยส่วนใหญ่จะใช้ 命題 ส่วนเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจะมีการเลือกใช้หลากหลายรูปแบบมากกว่า เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นมักจะใช้รูปแบบคำช่วยท้ายประโยค ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติมักใช้ けど ในส่วนหน้าและส่วนหลังประโยค ซึ่งแสดงถึงความไม่เป็นธรรมชาติ และใช้ んだ ซึ่งจะส่งผลต่อการเข้าใจผิด ยากแก่การใช้ นอกจากนี้ ยังพบ

การใช้ที่สับสนของ *んだ* และ *から* ในคราวเดียวกัน ในส่วนเชื่อมหน้าก่อนการแสดงผล เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นมักใช้คำ *ちよっと* ก่อนหน้าการอธิบายเหตุผล ในขณะที่เดียวกันผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติมักจะใช้คำ *なんか* และ *まあ* ซึ่งไม่ได้ทำให้ความหมายอ่อนลง 2) ส่วนเสริมหลังให้ประโยคสมบูรณ์ พบว่าชาวญี่ปุ่นใช้คำดังนี้ *かな, なあ, わ, ん* ですか มากตามลำดับกับคู่สนทนาที่มีสถานะต่ำกว่า ซึ่งทำให้ความหมายในการปฏิเสธอ่อนลง ส่วนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติมักจะไม่มีคำประเภทดังกล่าว ซึ่งทำให้การปฏิเสธดูแรงจนเกินไป ดังนั้น จึงอนุมานได้ว่าผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติมีปัญหาในเรื่องของคำช่วยเติมท้ายประโยค นอกจากนี้ยังพบรูปแบบหน้าประโยคด้วยคำเช่น *ちよっと* และ *やはり* และจะไม่พบในผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศ เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่จะพูดปฏิเสธในความหมายตรง ๆ เช่น *できない, だめ* และ *断る* เป็นต้น ซึ่งจะพบความหลากหลายที่น้อยกว่า ในภาษาญี่ปุ่น ผู้ปฏิเสธมักจะไม่ว่าปฏิเสธโดยตรง แต่เพียงแค่ใช้เหตุผล ดังนั้นจำนวนเพิ่มเติมที่ส่งผลให้การปฏิเสธอ่อนลง รูปแบบท้ายประโยคหรือ คำช่วยท้ายประโยคจึงมีความสำคัญ ในส่วนของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติยังพบปัญหาอีกมากเกี่ยวกับการเติมคำดังกล่าว 3) คำชี้การปฏิเสธ จะมีการใช้คำเช่น *うーん, あはー* และ *あー* เป็นต้น เพื่อจะทำให้ผู้ฟังสามารถคาดการณ์การปฏิเสธที่จะเกิดขึ้นได้ ในกลุ่มเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น พบว่า จะใช้คำชี้การปฏิเสธเช่น *うーん, いやー, まあ, あー* และ *ええと* ในขณะที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติมักจะใช้คำชี้ที่ไม่ค่อยมีผลเท่าใด อาทิ *えーと, ね, あー, まあ, なんか, まあ* ซึ่งจะไม่คล้ายของเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นเท่าใดนัก ในเรื่องการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น ผู้วิจัยแนะนำว่า ในจำนวนปฏิเสธบางอย่างหรือคำชี้การปฏิเสธที่ไม่พบในการใช้ปฏิเสธของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศ เป็นเพราะในตำราเรียนไม่ได้มีอย่างชัดเจน ดังนั้นการพัฒนาตำราต่าง ๆ ยังคงต้องพัฒนาต่อไป

งานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ค้นพบส่วนใหญ่มักจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผู้เรียนภาษาต่างประเทศและเจ้าของภาษา โดยอาจจะเป็นการเปรียบเทียบผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างประเทศกับเจ้าของภาษาญี่ปุ่น หรือเป็นการเปรียบเทียบผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน เช่น งานวิจัยของ Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990) เกี่ยวกับการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมในการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาที่สอง โดยได้เปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่น เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นและเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน โดยได้เก็บข้อมูลจาก เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น 20 คน ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่น 20 คน เจ้าของภาษาชาวอเมริกัน 20 คน กลุ่มทดลองทำแบบทดสอบ DCT ที่เป็น role play 12 สถานการณ์ที่แบ่งออกเป็น การปฏิเสธการขอร้อง การปฏิเสธการซื้อเชิญ การปฏิเสธการเสนอและการปฏิเสธการแนะนำ จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหาของการปฏิเสธในเรื่องรูปแบบและลำดับความหมายเนื้อหาใน 3 เรื่องคือ ลำดับ ความถี่และเนื้อหา จากการวิจัย ในแง่ลำดับกลวิธีการปฏิเสธ พบว่าการปฏิเสธคำขอร้อง กลุ่มคนทุกกลุ่มจะใช้การอ้างเหตุผล แต่ลำดับจะมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มคน โดยในกลุ่มคนญี่ปุ่นจะใช้การอ้างเหตุผลในลำดับที่สองในทุกสถานการณ์ ใช้มากต่อกลุ่มคนที่มีความถี่น้อยกว่าหรือเท่ากันและจะใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจหรือการแสดงความขอโทษเป็นการเริ่มต้น ในขณะที่กลุ่มชาวอเมริกันจะใช้ส่วนเสริมก่อน ซึ่งเป็นกลวิธีการแสดงความคิดเชิงบวกหรือความรู้สึกต่อผู้ขอ แล้วจึงใช้การอ้างเหตุผลในลำดับที่สาม ในกลุ่มผู้เรียน

ภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมักใช้การแสดงการขอโทษในช่วงต้นของส่วนเสริมดังเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน และเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นเมื่อผู้ปฏิเสธอยู่ในสถานะที่สูงกว่าแต่จะเห็นว่ากลุ่มผู้เรียนภาษาชาวญี่ปุ่นนี้แสดงความเห็นใจสำหรับผู้ขอในส่วนเสริมดังเช่นกลุ่มเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น ซึ่งเจ้าของภาษาชาวอเมริกันไม่ทำ หลังจากนั้นจึงอ้างเหตุผล พวกเขามักจะใช้การปฏิเสธแบบตรง ในขณะที่เจ้าของภาษาชาวอเมริกันจะใช้การปฏิเสธตรงต่อคู่สนทนาที่มีฐานะที่ต่ำกว่าหลังจากการกล่าวคำเสริม แต่ในกลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นและเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจะละคำขอโทษ กล่าวคำเสริมและการอธิบายเหตุผล สรุปลักษณะผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธเหมือนเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น และแตกต่างกับเจ้าของภาษาชาวอเมริกันดังนี้ 1) พวกเขาจะใช้การอ้างเหตุผลในลำดับที่สองในฐานะทางสังคมที่ไม่เท่ากัน 2) พวกเขาแสดงการขอโทษหรือแสดงความเสียใจในลำดับแรกในสถานะที่สูงกว่าผู้ขอร้อง 3) พวกเขาละการขอโทษหรือแสดงความเสียใจเมื่อมีสถานะที่สูงกว่าผู้ขอร้อง 4) พวกเขาจะแสดงความเห็นใจหรือความคิดเห็นเชิงบวกเมื่อเริ่มกล่าวปฏิเสธเมื่ออยู่ในสถานะที่สูงกว่าผู้ขอร้องต่อไป คือการปฏิเสธการเชื่อเชียว ซึ่งการตอบปฏิเสธต่อวัจนกรรมนี้มีความคล้ายคลึงกับการตอบปฏิเสธต่อการขอร้อง โดยผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นและเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจะละการแสดงการขอโทษหรือแสดงความเสียใจเมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานะที่สูงกว่าผู้เชื่อเชียว ทุกกลุ่มมักจะเริ่มการปฏิเสธด้วยบทเสริม แต่เจ้าของภาษาชาวอเมริกันมักจะแสดงความเสียใจในตำแหน่งที่สองก่อน การแสดงเหตุผลในทุกสถานการณ์ ชาวญี่ปุ่นมักแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธที่แตกต่างในทุกสถานะแต่ชาวอเมริกันจะใช้รูปแบบเดียวในกลุ่มที่มีสถานะไม่เท่ากันและเปลี่ยนลำดับในสถานะที่เท่ากัน อย่างสถานะของเพื่อน ซึ่งในกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นจะมีความคล้ายคลึงกับเจ้าของภาษา ชาวอเมริกันในการแสดงการขอบคุณมากกว่าเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นแต่พวกเขาจะแสดงการถ่ายโอนทางภาษาเมื่อแสดงการขอบคุณในตำแหน่งที่หนึ่งหรือสองและจะไม่อยู่ในตำแหน่งที่สามเหมือนกับเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน การรู้ถึงความเหมาะสมในการใช้ประเภทของความหมายและการประเมินในความถี่การใช้กลวิธีในภาษาเป้าหมายเป็นเรื่องที่ง่ายกว่าการจัดลำดับรูปแบบที่เหมาะสมในช่วงชั้นความแตกต่างของสถานะทางสังคม ส่วนของการปฏิเสธการเสนอ ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีการใช้กลวิธีที่คล้ายคลึงกับเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น ในการกล่าวถึงกล่าวคำเชิงปรัชญาและเสนอทางเลือกในอนาคต ในขณะที่ชาวอเมริกันจะไม่ค่อยมีคำกล่าวนั้นแล้วปล่อยผ่านไป สามารถเห็นได้ถึงการถ่ายโอนทางวัจนภาษาของภาษาแม่ต่อภาษาอังกฤษของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นได้ และในกรณีสุดท้ายในเรื่องการปฏิเสธคำแนะนำ ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีการเรียนรู้ที่ให้ผลต่อความคล้ายคลึงในเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน

นอกจากการกล่าวในเรื่องลำดับแล้ว มีเรื่องของความถี่ในการใช้รูปแบบตามความหมาย พบว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นใช้คำกล่าวขอโทษมากกว่าเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน ซึ่งแสดงถึงการถ่ายโอนภาษา เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นได้แสดงการใช้การเปลี่ยนแปลงคำจากภาษาสู่อีกภาษา (code switching) อย่างชัดเจนในความถี่ของรูปแบบการขอโทษและแสดงความเสียใจระหว่างผู้ขอร้องที่มีสถานะสูง-ต่ำที่ต่างกัน ซึ่งไม่เกิดขึ้นในกลุ่มเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน การเปลี่ยนคำจากภาษาเป็นอีกภาษา (code switching) จากสถานะสูงไปต่ำมีอิทธิพลในกลุ่มชาวญี่ปุ่น ในส่วนการปฏิเสธคำเชื่อเชียว พบการถ่ายโอนทางวัจนภาษาเพราะพบผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีความถี่ในการใช้การแสดงเงื่อนไข ทางเลือก คำสัญญาในขณะที่เจ้าของภาษา

อเมริกันไม่ได้ทำ เจ้าของภาษาชาวอเมริกันมักจะใช้คำกล่าวแสดงความเสียใจ และการแสดง การขอบคุณ ในสถานะทางสังคมที่สูง-ต่ำยังคงมีอิทธิพลมากต่อชาวญี่ปุ่น ในขณะที่เจ้าของภาษา ชาวอเมริกันแสดงคำกล่าวที่เท่ากันในกลุ่มสถานะสูง-ต่ำ และการปฏิเสธข้อเสนอ พบว่าเจ้าของภาษา ชาวอเมริกันไม่ได้กล่าวแสดงทางเลือกอื่น ในขณะที่ทั้งผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่น และเจ้าของ ภาษาชาวญี่ปุ่นจะกล่าวแสดงทางเลือกอื่นเสมอโดยเฉพาะกับผู้ปฏิเสธที่มีสถานะที่สูงกว่า ในส่วน การปฏิเสธคำเสนอแนะ การกล่าวเสนอทางเลือกเป็นกลวิธีที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นเลือกใช้ มีความถี่คล้ายคลึงกับเจ้าของภาษาญี่ปุ่นมากกว่าเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน แสดงถึงการถ่ายโอน ทางวัฒนธรรมเช่นกัน

ในส่วนเนื้อหาของรูปแบบความหมาย พบการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมในเนื้อหาการอ้างเหตุผล การกล่าวถึงกฎและการกล่าวถึงปรัชญา โดยการการอ้างเหตุผลเป็นกลวิธีที่พบมากที่สุดในการปฏิเสธ ของทุกกลุ่ม ชื่อนำสังเกตที่พบคือชาวญี่ปุ่นจะมีการใช้เหตุผลที่ค่อนข้างคลุมเครือกว่าชาวอเมริกัน ดังนั้นผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นจึงมีแนวโน้มที่จะกล่าวปฏิเสธที่ค่อนข้างคลุมเครือคล้ายเจ้าของ ภาษาชาวญี่ปุ่น นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมักจะใช้ การกล่าวในหลักการและการกล่าวเชิงปรัชญามากกว่าเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน โดยการกล่าว ดังกล่าวมักเป็นลักษณะที่มีความเป็นทางการเพราะใช้คำศัพท์ที่เป็นคำทางการและสำนวนโวหารมาก

งานวิจัยเปรียบเทียบผู้เรียนภาษาที่สองและเจ้าของภาษาเพื่อดูความถ่ายโอนทางวัฒนธรรม จากภาษาแม่สู่ภาษาที่พูด หลายงานวิจัยที่มีภาษาญี่ปุ่นเปรียบคู่กับอีกภาษา เช่น งานวิจัยของ Nurjaleka (2020) โดยงานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธระหว่างผู้เรียน ภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซียและเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นและเพื่อเปรียบเทียบรูปประโยคของคนทั้งสองกลุ่ม โดยมีกลุ่มเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น 16 คนและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซีย 22 คน ได้ทำแบบทดสอบ DCT ที่มีทั้งเขียนตอบและการทำ role play จากผลการวิจัยพบว่า ในชีวิตประจำวันของชาวญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นมักจะใช้การกลยทุธปฏิเสธโดยตรงกับผู้สนิทและกลวิธีทางอ้อมกับผู้ที่ไม่สนิท ในขณะที่ ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซียจะใช้กลวิธีทางอ้อมกับทุกกลุ่มคนโดยไม่ได้พิจารณาในเรื่อง ความสนิทสนม

ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซียยังมักจะใช้คำขอโทษมากกว่าเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น ในทุกกรณี ในขณะที่เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจะใช้คำขอโทษที่แตกต่างไปตามสถานะทางสังคม ของคู่ที่สนทนาด้วย ทั้งสองกลุ่มใช้การอธิบายในการลดการคุกคามทางด้านหน้า อย่างไรก็ตามผู้เรียน ภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซียมีแนวโน้มจะใช้คำ chotto มากในทุกกรณีเพราะได้เรียนคำเหล่านี้ เป็นส่วนใหญ่ในห้องเรียน และเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นใช้คำแสดงความเห็นใจและคำแสดง ความขอบคุณ พร้อมด้วยการให้ทางเลือก มากกว่าผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซีย การวิจัยนี้สรุป ในตอนท้ายว่า ภาษาแม่มีอิทธิพลต่อผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดนีเซียในการใช้วัฒนธรรมการปฏิเสธ เนื่องจากการขาดความสามารถในเรื่องวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวอินโดไม่ได้ใช้ การปฏิเสธอย่างหลากหลายตามสถานะสังคมของผู้ฟัง และมีงานวิจัยของ ฝั Chiu (2000) ซึ่งได้ทำ

การวิจัยเรื่องเปรียบเทียบการปฏิเสธของเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีน โดยได้แบ่งเป็นกลุ่มดังนี้คือ กลุ่มเจ้าของภาษาชาวจีน กลุ่มเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น กลุ่มผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนระดับสูงและกลุ่มผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนระดับกลาง ให้ผู้ทดลองทำการ role play แล้วให้เขียนแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ในบริษัทจีนและบริษัทญี่ปุ่น มีตัวแปรเป็นความสนิทสนมและสถานะเป็นตัวแปรสำคัญ จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นไม่ได้แสดงวัจนกรรมตามงานวิจัยก่อนหน้านี้อื่น ๆ กล่าวคือ เจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่นจะพิจารณาในเรื่องสถานะสูง-ต่ำและความสนิทสนมเมื่อจะกล่าววัจนกรรมการปฏิเสธ อาจจะเพราะการใช้กลุ่มทดลองจำนวนน้อยและการวิจัยที่รวมผู้ที่มีสถานะสูงด้วย จึงทำให้ผลไม่ได้บ่งบอกชัดเจน อย่างไรก็ตาม ชาวญี่ปุ่นมักจะพิจารณาในเรื่องความสัมพันธ์ uchi-soto ด้วย แต่ชาวจีนจะพิจารณาเรื่องความสนิทก่อนเลือกกลวิธีเพื่อการปฏิเสธ ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะพูดกับผู้ที่มีสถานะที่สูงกว่าที่มีความสนิทสนมเหมือนกับว่าเป็นเพื่อนตนเอง ซึ่งอาจจะถือเป็นความไม่สุภาพ โดยเฉพาะเมื่อปฏิเสธโดยตรงกับผู้ที่มีสถานะที่สูงกว่า อาจจะกลายสูญเสียความสัมพันธ์อันดี รวมถึงการใช้กลยุทธ์การกำหนดเงื่อนไขและการขอโทษที่น้อยก็ส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นเช่นกัน ดังนั้นกลวิธีอื่นอย่างเช่น การอธิบาย การกำหนดเงื่อนไขหรือการหลีกเลี่ยงจึงอาจจะเป็นกลวิธีที่ดีกว่าการตอบปฏิเสธต่อผู้ที่มีสถานะที่สูงกว่า

จากงานวิจัยนี้ได้แนะนำการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นที่จะมีการทำ role play ที่เน้นการฝึกปฏิบัติทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มากขึ้น อย่างเช่น การฝึกพูดสำนวนขอร้อง-ปฏิเสธที่มีปัจจัยในเรื่องความสนิทและสถานะสูง-ต่ำมาพิจารณาด้วย และงานวิจัยของ グエン

Nguyen (2012) ที่ตรวจสอบความเหมือนและความแตกต่างในการใช้สำนวนปฏิเสธระหว่างเจ้าของภาษาชาวเวียดนามและเจ้าของภาษาชาวญี่ปุ่น โดยมีตัวแปรเป็นเพศและระดับความรับผิดชอบเป็นตัวกำหนด มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานออฟฟิศทั้งสิ้น 82 คน แบ่งเป็นชาวเวียดนามและชาวญี่ปุ่นอย่างละครึ่งเข้าร่วมในงานวิจัยนี้ และให้บันทึกเสียงบทสนทนาสถานการณ์การขอร้อง จากนั้นนำคำตอบมาจำแนกออกตาม ประเภทกลวิธีการปฏิเสธ เช่น “การให้เหตุผล” 9 “การขอโทษ” “การยื่นข้อเสนอ” แล้วจำแนกกลุ่ม ตัวอย่างตามภาษาแม่ เพศ และระดับภาระการขอร้อง รวมเป็น 8 กลุ่ม เช่น ผู้พูดชาวญี่ปุ่นเพศชาย ในสถานการณ์ที่มีระดับภาระน้อย เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้พูดชาวญี่ปุ่นและผู้พูดชาวเวียดนามใช้กลวิธีการให้เหตุผล มากที่สุด ทั้งเพศชายและเพศหญิง และในสถานการณ์ที่มีระดับภาระทั้งน้อยและมากเหมือนกัน ส่วนที่แตกต่างกัน คือ ผู้พูดชาวญี่ปุ่นใช้กลวิธี “การขอโทษ” เป็น จำนวนมาก ในขณะที่ไม่ค่อยพบในผู้พูดชาวเวียดนาม グエン สันนิษฐานว่า ผู้พูดชาวเวียดนามคิดว่าหากกล่าวขอโทษกับคนที่สนิทจะเป็นการเว้นระยะห่างกับคู่สนทนา ซึ่งอาจทำให้กระทบต่อความสัมพันธ์ได้สำหรับผู้พูดชาวญี่ปุ่น การกล่าวขอโทษนั้นเป็นการกระทำเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายและหากไม่กล่าวคำขอโทษจะเป็นการเสียมารยาทต่อคู่สนทนา

มีงานวิจัยที่เปรียบเทียบการปฏิเสธของคนไต้หวันและญี่ปุ่น ของ 施 Shih (2005) โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมภาษาของการปฏิเสธต่อการขอร้องของนักศึกษาชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน โดยได้ทำการวิจัยกับนักศึกษาชาวญี่ปุ่นและชาวไต้หวันอย่างละ 52 คน แบ่งเป็นมีฝ่ายที่ขอร้อง และฝ่ายที่ปฏิเสธ ทุกคนมีฐานะที่เป็นรุ่นพี่ รุ่นน้องและคนเท่ากัน กำหนดให้โทรศัพท์หากัน เพื่อตอบปฏิเสธแล้วได้ทำการบันทึกเสียง นอกจากนี้ยังทำแบบสำรวจให้เขียนในตอนท้าย จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มคนทั้งสองใช้กลวิธีการให้เหตุผลเป็นส่วนใหญ่ แต่ชาวญี่ปุ่นมักจะใช้ โครงสร้างที่ประกอบด้วยคำขอบคุณแล้วจึงตามด้วยการอธิบายเหตุผล ในขณะที่กลุ่มนักศึกษาไต้หวัน ไม่ได้ใช้โครงสร้างดังกล่าวเลย แต่จะใช้โครงสร้างที่มีการอธิบายแล้วตามด้วยการปฏิเสธแบบตรง ในเหตุการณ์อื่น ๆ ที่กำหนดขึ้นพบว่า นักศึกษาชาวญี่ปุ่นมีการใช้คำขอบคุณที่มากกว่านักศึกษา ชาวไต้หวัน ซึ่งนักศึกษาชาวไต้หวันจะใช้การแสดงตัวเลือกและอธิบายเหตุผลแทน นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาชาวไต้หวันจะใช้การให้ความคิดเห็นในเชิงปฏิเสธ ซึ่งไม่พบในกลุ่มนักศึกษาชาวญี่ปุ่น สรุปการปฏิเสธของนักศึกษาชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน โดยหลักแล้วจะใช้การหลบเลี่ยง การตอบปฏิเสธ แบบตรง การอธิบายเหตุผล และการแสดงความคิดเห็นเชิงปฏิเสธ และกลุ่มคนทั้งสองมักจะใช้กลวิธี เดียวในการปฏิเสธมากกว่าที่จะเลือกใช้วิธีแบบผสมผสาน

งานวิจัยของ Yamagashira (2001) ที่วิจัยเรื่อง การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ในสำนวนปฏิเสธของชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาที่สองเป็นภาษาอังกฤษ โดยมีนักศึกษามหาวิทยาลัย ชาวญี่ปุ่น 9 คนและนักศึกษามหาวิทยาลัยชาวอเมริกัน 8 คน แบบสอบถามมีทั้งภาษาอังกฤษและ ภาษาญี่ปุ่น แบ่งเป็นสถานการณ์ 12 สถานการณ์ตอบปฏิเสธต่อการร้องขอ การเชื้อเชิญ การเสนอ และการแนะนำ จากผลการวิจัยพบว่า ในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะสูงกว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นพูดความคิดเชิงบวกมากกว่า ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษชาวอเมริกัน จะพูดแสดงความเสียใจมากกว่าในช่วงต้น ในช่วงการพูดที่สอง สามและสี่ไม่เห็นความแตกต่าง ของคนทั้งสองกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะละเว้นการพูดเสียใจ ในการตอบปฏิเสธการขอร้องของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะต่ำกว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง อย่างเห็นได้ชัด ต่อไปคือกรณีการปฏิเสธการเชื้อเชิญของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะสูงกว่า พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างอย่างเห็นได้ชัดเช่นกัน จึงสันนิษฐานว่าไม่มีการถ่ายโอนทางวัจน ปฏิบัติศาสตร์ กรณีการปฏิเสธการเชื้อเชิญของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะสูงกว่า พบว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นมีลำดับรูปแบบการพูดที่เหมือนกัน ซึ่งรวมถึงผู้พูด ภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาอังกฤษชาวอเมริกันด้วย สามารถสรุปได้ว่าไม่มีการถ่ายโอน ที่สำคัญใดพบ กรณีการปฏิเสธการเชื้อเชิญของผู้ปฏิเสธที่มีสถานะเท่ากัน พบว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาอังกฤษชาวญี่ปุ่น มีโครงสร้างการพูดที่เหมือนกัน แต่ผู้พูดภาษาอังกฤษ ชาวอเมริกันไม่ได้ใช้ คำหยุด (Pause fill) แต่พวกเขาใช้การขอบคุณมากกว่า ชาวญี่ปุ่นมักจะใช้กลวิธี การหลบหลีกคำพูด (Nonverbal avoidance) แต่เมื่อชาวญี่ปุ่นพูดภาษาอังกฤษจะไม่ใช้กลวิธีดังกล่าว การวิจัยทั้งหมดสรุปว่า การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เกิดขึ้นมากที่สุด สถานการณ์

ของการปฏิเสธการขอร้องเมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานะที่สูงกว่าผู้ขอร้อง ในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่พบการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้อย่างชัดเจน การวิจัยของยามะกะชิระมีความแตกต่างจากการวิจัยก่อนหน้านี้ของบีบีและคณะ (Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz) แต่ด้วยงานวิจัยนี้อาจจะมีอายุที่แตกต่างจากการวิจัยก่อนหน้านี้และกลุ่มตัวอย่างมีน้อยไป จึงทำให้ผลที่ออกมาไม่ตรงกัน อย่างไรก็ตามจากการวิจัย การใช้ภาษาที่สองของชาวญี่ปุ่นและด้วยคำอธิบายเกี่ยวกับความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มีผลต่อการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (meaning no exist in proposal)

งานวิจัยของพรณัชชา ประทีปจินดา (2558) ซึ่งเป็นงานวิจัยเปรียบเทียบแนวโน้มการใช้เหตุผลในการปฏิเสธการขอร้องระหว่างภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น โดยใช้ปัจจัยในเรื่อง ความแตกต่างของสถานภาพทางสังคมและความสนิทสนมของคู่สนทนา ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับผู้พูดชาวไทยและชาวญี่ปุ่นกลุ่มละ 45 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิเสธชาวไทยและชาวญี่ปุ่นจะใช้วิธีพูดที่กำกวมเช่น “มีธุระ” “ไม่สะดวก” ต่อคนที่ไม่สนิทด้วย ส่วนเนื้อหาเหตุผล พบว่าชาวไทยมักใช้เนื้อหาที่เกี่ยวกับบุคคลที่สามและเนื้อหาที่เป็นการผัดผ่อนคำตอบ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปฏิเสธชาวไทยใช้เหตุผลที่เป็นความจริงมากกว่า ส่วนชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะใช้เหตุผลที่เป็นความจริงและใช้วิธีพูดที่ชัดเจน ในการปฏิเสธคู่สนทนาที่สนิท และจะใช้เหตุผลที่ไม่เป็นจริงและใช้วิธีพูดที่กำกวมต่อคู่สนทนาที่ไม่สนิท ในขณะเดียวกันปัจจัยความสนิทไม่ได้ให้ผลชัดเจนดังชาวญี่ปุ่น อย่างไรก็ตามทั้งผู้ปฏิเสธชาวไทยและชาวญี่ปุ่นมีความรู้สึกว่าการปฏิเสธคำขอร้องของเพื่อนไม่สนิทและรุ่นน้องที่ไม่สนิททำได้ง่ายกว่าการตอบปฏิเสธต่ออาจารย์ที่สนิท ซึ่งทำได้ยากที่สุด ผู้วิจัยได้สันนิษฐานว่า การที่ผู้พูดชาวไทยใช้เนื้อหาที่เกี่ยวกับบุคคลที่สามและเนื้อหาที่เป็นการผัดผ่อนคำตอบ แสดงให้เห็นถึงความเกรงใจ ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญของสังคมไทย ส่วนสาเหตุที่ชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มการแบ่งใช้เหตุผลที่เป็นความจริงและใช้วิธีพูดที่ชัดเจน เหตุผลที่ไม่เป็นความจริงและใช้วิธีพูดที่กำกวม อาจจะมีอิทธิพลมาจาก บุคคลภายใน (uchi) และบุคคลภายนอก (soto) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สำคัญหนึ่งของสังคมญี่ปุ่น โดยเฉพาะเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับบุคคลที่ทั้งผู้พูดชาวไทยและผู้พูดชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าปฏิเสธได้ง่ายนั้น อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิเสธรู้สึกว่าอีกฝ่ายไม่ได้สนิทสนมกับตน อีกทั้งนับจากนี้คงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กันในขณะที่การตอบปฏิเสธต่อ “อาจารย์ที่สนิท” กระทำได้ยากที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิเสธต้องการตอบแทนอาจารย์ที่มีบุญคุณต่อตนเอง

อีกงานวิจัยภาษาญี่ปุ่นที่สามารถบอกลักษณะการปฏิเสธของชาวไทยและชาวญี่ปุ่นได้อย่างลึกซึ้ง คือ วิจัยของ 成田 Narita, M. & Narita, T. (2010) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ DCT เช่นกัน โดยให้กลุ่มบุคคล 3 ประเภทคือ กลุ่มชาวญี่ปุ่น ชาวไทยและผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย ทำ DCT ซึ่งในแบบสอบถามได้จัดเตรียมสถานการณ์ทั้ง 13 สถานการณ์ของการปฏิเสธคำเสนอ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์เชิงลำดับชั้นและความใกล้ชิดทางความสัมพันธ์ โดยงานวิจัยนี้พบว่า "การปฏิเสธข้อเสนอ" ของเจ้าของภาษาทั้งชาวญี่ปุ่นและภาษาไทยอาจแสดงออกในรูปของความอ้อมค้อมและความซับซ้อน นอกจากนี้ยังพบว่าแม้ว่า ภาษาญี่ปุ่นจะเป็นภาษาตรง แต่ภาษาไทยเป็นภาษาญี่ปุ่นแบบอ้อมค้อม และภาษาญี่ปุ่นมีความซับซ้อนมากกว่าเล็กน้อย ภาษาญี่ปุ่นของ “ผู้เรียน” อยู่ในระดับกลางระหว่างภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยในแง่ของความอ้อมค้อม แต่มี

ความซับซ้อนต่ำอย่างเห็นได้ชัด การถ่ายโอนเชิงปฏิบัติ นิยมเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุหลักของความอ้อมค้อม ในขณะที่ระดับความซับซ้อนต่ำเชื่อกันว่าส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้และความสามารถในการใช้รูปแบบทางภาษา และการวิจัยนี้ยังชี้ประเด็นของการเรียนรู้ของผู้เรียนภาษากล่าวคือ ประเด็นที่ภาษาญี่ปุ่นของนักเรียนอาจก่อให้เกิดปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ แนวโน้มของนักเรียนที่จะพูดกับผู้บังคับบัญชาคล้ายกับแนวโน้มของคนญี่ปุ่นที่จะพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาและแนวโน้มของนักเรียนที่จะพูดกับคนใกล้ชิดคล้ายกับแนวโน้มของคนญี่ปุ่นที่จะพูดกับคนที่ไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ ภาษาญี่ปุ่นของผู้มีประสบการณ์ก็ใกล้เคียงกับภาษาญี่ปุ่นของเจ้าของภาษา แต่อาจมีความซับซ้อนมากกว่าของเจ้าของภาษา นอกจากนี้งานวิจัยยังชี้ลักษณะนิสัยของคนไทยและคนญี่ปุ่นว่า สำหรับคนไทย การปฏิเสธไม่เพียงแต่เป็นภาระทางจิตใจเท่านั้น แต่การปฏิเสธข้อเสนอยังเป็นการกระทำที่ขัดต่อธรรมเนียมปฏิบัติอีกด้วย ดังนั้น เมื่อปฏิเสธข้อเสนอ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกถึงภาระทางจิตใจอย่างรุนแรง และเพื่อเป็นการชดเชย พวกเขาจึงใช้การปฏิเสธแบบอ้อม ๆ ที่คลุมเครือ ในทางกลับกันแม้จะยอมรับข้อเสนอ การกระทำดังกล่าวก็ถือว่าเป็นผลประโยชน์ร่วมกัน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้นเหมือนในสังคมญี่ปุ่น ในทางกลับกันคนญี่ปุ่นมักจะไมื่อยอมรับข้อเสนออย่างไม่ใส่ใจเพราะหากพวกเขายอมรับข้อเสนอ พวกเขาจะรู้สึกกดดันทางจิตใจว่าตนเองได้ประโยชน์จากการก่อปัญหาให้อีกฝ่ายและจะแบกรับภาระนั้นต่อไปในอนาคต ดังนั้น การปฏิเสธข้อเสนอจึงเป็นพฤติกรรมปกติและมักจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง

งานวิจัยอื่น ๆ ที่มีการเปรียบเทียบมากกว่าสองกลุ่ม เช่น งานวิจัยของ 藤森 Fujimori (1995) ศึกษาแบบการใช้ภาษาที่ปรากฏท้ายส่วนของการให้เหตุผลในการปฏิเสธการชักชวนและการขอร้อง เช่น 「カラ」「ノデ」「～ンデス」 เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม ตัวอย่างผู้พูดชาวญี่ปุ่นกับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนและชาวเกาหลี 藤森 ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามชนิดเติมบทสนทนา (Discourse Completion Test) โดยมีคู่สนทนา 3 ประเภท ได้แก่ เพื่อนสนิท เพื่อนที่ไม่สนิท และเจ้านาย และ สถานการณ์ที่ลูกน้องขอร้องให้ขึ้นเงินเดือนให้ รวมทั้งหมด 4 สถานการณ์ จากนั้นนำคำตอบมาวิเคราะห์หารูปแบบการใช้ภาษาซึ่งอยู่ท้ายส่วนของการอธิบายเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด ดังนี้ 1) เปรียบเทียบรูปแบบการใช้ ภาษาระหว่าง “เพื่อนสนิท” กับ “เพื่อนที่ไม่สนิท” 2) เปรียบเทียบรูปแบบการใช้ภาษาระหว่าง “เจ้านาย” กับ “ลูกน้อง” งานวิจัยนี้พบว่า ทั้งผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนและเกาหลีมีแนวโน้มที่จะให้เหตุผลมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ นอกจากนี้ผู้เรียนทั้งสองชาติมีการแบ่งใช้ 「カラ」 กับ 「ノデ」 ตามระดับความสนิทสนมกับคู่สนทนาและสถานภาพของคู่สนทนาเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนใช้ 「カラ」 กับคู่สนทนาที่สนิทและใช้ 「ノデ」 กับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าเป็นจำนวนมากอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวเกาหลีใช้ 「ノデ」 กับทั้งคู่สนทนาที่สนิทและคู่สนทนาที่ไม่สนิทเป็นจำนวนมากกว่าผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีน ซึ่งผลของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวจีนนี้ใกล้เคียงกับผู้พูดชาวญี่ปุ่น

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยใหม่ที่แสดงข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับคนทำงานชาวต่างประเทศและชาวญี่ปุ่นในออฟฟิศ เช่น วิจัยของ 四谷 Yotsuya (2019) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธี

การรวบรวมบทสนทนาทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษเป็น (Discourse Completion Test: DCT) และได้แจกแบบสำรวจให้กับพนักงานชาวญี่ปุ่นและชาวตะวันตก ในสถานการณ์ว่าลูกค้าเสนอให้จัดการประชุมปรึกษาหารือกันนอกเวลาทำงาน ผู้ถูกสัมภาษณ์ถูกขอให้เขียนและกรอกประโยค "ปฏิเสธ" ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ระหว่างหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา) ผลที่ได้พบว่าทั้งชาวญี่ปุ่นและคนชาวต่างชาติต่างใช้กลวิธีความสุภาพเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ โดยคนญี่ปุ่นจะมีแบบแผนของการปฏิเสธคือ การนำเสนอทางเลือก เหตุผล การเจรจาต่อรอง และการขอโทษ ในขณะที่ชาวตะวันตกใช้กลวิธีที่หลากหลายกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าชาวญี่ปุ่นมีการคำนึงถึงความรู้สึกผู้ฟังมากกว่าและมีการพิจารณาให้ความสำคัญกับกลุ่มเพื่อนที่ทำงานมากกว่า แสดงความเคารพและเคารพซึ่งกันและกัน โดยไม่ก้าวท้าวขอบเขตของอีกฝ่าย โดยการใช้ความกำกวม ควบคู่กับเหตุผลและข้อเสนอทางเลือกต่อผู้บังคับบัญชา มีการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายมีทางเลือกที่หลากหลายความสัมพันธ์ของคนมีผลต่อการปฏิเสธ ในขณะที่ส่วนของชาวต่างชาติพบว่าอำนาจสัมพัทธ์ภายในองค์กรไม่มีผลต่อการเลือกกลยุทธ์

จากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้เปรียบเทียบวัจนกรรมการปฏิเสธภาษาญี่ปุ่นกับภาษาอื่นใด ๆ ทำให้ทราบว่าคนญี่ปุ่นมีลักษณะเฉพาะตัว และรูปแบบที่พิเศษบางประการที่คนญี่ปุ่นแสดงในการกล่าวปฏิเสธที่แตกต่างจากชาติอื่น หากเป็นการวิจัยเรื่องการถ่ายโอนทางวัจนภาษาของภาษาแม่ภาษาญี่ปุ่นสู่ภาษาที่สอง ก็จะทำให้ทราบในเรื่องขององค์ประกอบ ลักษณะพิเศษภาษาแม่ของภาษาญี่ปุ่นมีผลต่อภาษาที่สองในการเรียนรู้ของคนญี่ปุ่นอย่างไรเช่นกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ต้องการเปรียบเทียบวัจนกรรมการปฏิเสธของภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย การค้นข้อมูลเกี่ยวกับวิจัยที่เกี่ยวกับวัจนกรรมการปฏิเสธภาษาไทยก็มีความสำคัญเช่นกันเพราะในงานวิจัยเหล่านี้จะมีความเฉพาะเจาะจงในสายอาชีพต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น งานวิจัยของศิริวัตร ไทยแท้ และปณันดา เลอเลิศยุติธรรม (2554) ที่ได้ทำการวิจัยในเรื่อง “กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจากมุมมองของวันจปฏิบัติศาสตร์” โดยได้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทยทั้งหมด 4 แผนกได้แก่ แผนกตรวจบัตรโดยสาร แผนกห้องรับรองพิเศษ แผนกห้องพัสดุโดยสาร ก่อนขึ้นเครื่อง และแผนกติดตามสัมภาระ แผนกละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน ได้ใช้แบบสอบถามชนิดเติมบทสนทนา DCT โดยแบ่งเป็น 9 สถานการณ์ได้แก่ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง 3 สถานการณ์ ชั้นธุรกิจ 3 สถานการณ์ และผู้โดยสารชั้นประหยัด 3 สถานการณ์ จากการวิจัยพบว่า ในการทำงานด้านธุรกิจบริการ การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ดังนั้นการกล่าวปฏิเสธจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยพบว่ากลวิธีความสุภาพที่พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นเลือกใช้การกล่าวปฏิเสธต่อผู้โดยสารมีอยู่ 4 กลวิธีได้แก่ การแสดงการยกย่อง การให้เหตุผล การขอโทษ และการแสดงความรับผิดชอบ นอกจากนี้ในกลวิธีการรับผิดชอบยังมีกลวิธีย่อยอีก 4 กลวิธีคือการแสดงความพยายามให้ความช่วยเหลือ การแนะนำ การขออนุญาตปรึกษาผู้มีอำนาจตัดสินใจ และการเสนอขอความช่วยเหลือ เป็นต้น ผลของการวิจัยคือ พนักงานเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่องมากที่สุดที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า การแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อผู้รับบริการจะทำให้ลูกค้าพอใจส่งผลต่อการมาใช้บริการอีกของลูกค้า นอกจากนี้การแสดงการยกย่องก่อให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ให้บริการได้

ตระหนักถึงควมมีคุณค่าของตัวผู้รับบริการในฐานะบุคคลสำคัญ การเลือกใช้กลวิธีการแสดงการยกย่อง จึงมีอัตราความถี่ในการใช้มากที่สุด กลวิธีที่รองลงมาคือ กลวิธีการให้เหตุผล เนื่องจากการให้เหตุผล เป็นการให้ข้อมูลหรือบอกสาเหตุ จะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ และทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจความจำเป็นของผู้กล่าวปฏิเสธ เป็นการลดความขุ่นเคืองภายในใจของผู้ถูกปฏิเสธด้วย แต่ละกลวิธีความสุภาพสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับหลักความสุภาพและหลักการของทฤษฎีจิตวิทยา การบริการ อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตข้างหน้า

งานวิจัยอื่น ๆ ที่เป็นงานวิจัยภาษาไทย เช่น งานวิจัยของ Panpothong (2001) เป็นงานวิจัย การปฏิเสธของคนไทยต่อคำขอร้องที่ลดการคุกคามทางหน้า โดยมีผู้พูดชาวไทย 110 คน ตอบแบบสอบถามใน 5 สถานการณ์ขอร้องที่ประกอบไปด้วยสถานะที่แตกต่างกันกล่าวคือ ปฏิเสธต่อ อาจารย์ ปฏิเสธแม่บ้าน ปฏิเสธเพื่อนสนิท ปฏิเสธเพื่อนร่วมห้อง และปฏิเสธคนแปลกหน้าสอบถาม นักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัย จากการวิจัยค้นพบว่า ผู้ปฏิเสธชาวไทยรู้สึกว่าการปฏิเสธอาจารย์ และเพื่อนสนิทยากกว่าการปฏิเสธต่อกลุ่มที่สถานะต่ำกว่า เช่น เพื่อนร่วมห้องและคนแปลกหน้า พวกเขา รู้สึกเกรงใจต่อผู้มีพระคุณ เช่น อาจารย์ เพื่อนสนิท เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีนักศึกษา ประมาณ 30 % ที่จะปฏิเสธตรง ๆ อาจจะเพราะความสัมพันธ์ของอาจารย์และนักศึกษาไม่ดี อย่างไรก็ตาม นักศึกษามีการใช้กลวิธีการขอโทษเมื่อต้องตอบปฏิเสธต่ออาจารย์มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ แม่บ้านที่มีการกล่าวขอโทษน้อยที่สุด นักศึกษาไม่ต้องการสละเวลาแก่ผลประโยชน์ใดของอาจารย์ นอกจากนี้ การปฏิเสธเพื่อนสนิททำได้ยากที่สุดแต่กลับได้รับคำกล่าวขอโทษน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกัน คนแปลกหน้ามีโอกาสได้รับการถูกปฏิเสธมากที่สุด แต่หากโดนปฏิเสธก็จะได้รับคำกล่าวขอโทษ มากที่สุด ผู้ปฏิเสธไม่รู้สึกระแวกจะปฏิเสธผู้ที่ไม่มีความสนิทสนมด้วยแต่ยังมีความสุภาพ ปรากฏในการปฏิเสธ ผู้วิจัยได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าในสังคมของญี่ปุ่นและจีนจะขอโทษก่อน จึงค่อยให้เหตุผล คนไทยก็ใช้รูปแบบที่คล้ายคลึงกันเช่นกัน นอกจากนี้คนในสังคมไทยยังให้ความสำคัญ กับความกรุณาและการให้ความช่วยเหลือ ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่าการใช้กลวิธีความสุภาพถูกใช้ ไม่เพียงเพื่อรักษาหน้าผู้ขอร้องแต่ยังป้องกันไม่ให้ไม่ให้ผู้ปฏิเสธถูกมองว่าไม่มีความกรุณา

นอกจากงานวิจัยเป็นภาษาไทย ยังมีงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบการปฏิเสธ ระหว่างภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาของการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมการ เช่น งานวิจัยของ ธนพรพรชัย สายหรุ่น (2542) งานวิจัยนี้ศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ เป็นภาษาต่างประเทศ โดยได้วิจัยกับนักศึกษาที่เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันจำนวน 50 คน และนักศึกษาชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษจำนวน 50 คน ได้ให้นักเรียนเหล่านี้ได้ทำแบบสอบถาม DCT จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการปฏิเสธการขอร้องที่นักศึกษาอเมริกันใช้มากที่สุดสามอันดับแรก คือ การให้เหตุผล การขอโทษและการปฏิเสธด้วยกลวิธีแบบตรง ในขณะที่นักศึกษาไทยใช้กลวิธี ดังนี้คือ การให้เหตุผล การขอโทษ และการเสนอทางเลือกอื่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบจุดสังเกต ในการใช้คำปฏิเสธที่พบคือ นักศึกษาอเมริกันมักใช้คำแบบตรงไปตรงมาในขณะที่นักศึกษาไทย

ใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่าและใช้การแสดง ความลึงเลในอัตราที่มากกว่า การขอโทษของนักศึกษาอเมริกันมักเป็นการขอโทษแบบธรรมดาไม่เหมือนของนักศึกษาไทย นักศึกษาไทยมีการขอโทษที่ใช้คำขยายมากกว่า ในส่วนการใช้กลยุทธ์ให้เหตุผล นักศึกษาชาวไทยมักอ้างถึงครอบครัวและกิจวัตรที่ไม่หนักแน่น ซึ่งไม่พบลักษณะดังกล่าวในกลุ่มนักศึกษาชาวอเมริกัน นักศึกษาชาวอเมริกันใช้การกล่าวคำโทษ ซึ่งไม่พบในกลุ่มนักศึกษาไทย อย่างไรก็ตามทั้งสองกลุ่มนี้ไม่เห็นบทบาทของสถานะทางสังคมที่เป็นปัจจัยสำคัญในการกล่าวคำปฏิเสธ อาจจะมีบ้างในกลุ่มนักศึกษาไทย เช่น นักศึกษาไทยจะมีการกล่าวขอโทษมากขึ้นเมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ขอโทษ เป็นต้น การวิจัยนี้ยังได้ศึกษาการปฏิเสธต่อข้อเสนอเช่นกัน เมื่อผู้ปฏิเสธมีส่วนในผลประโยชน์เช่นกัน โดยพบกลวิธีที่นักศึกษอเมริกันใช้ 3 อันดับแรกคือ การกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอบคุณและกลวิธีปฏิเสธแบบตรงส่วนนักศึกษาไทยพบกลวิธีอันได้แก่ การให้เหตุผล คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหาและ คำกล่าวขอบคุณ พบข้อสังเกตว่า นักศึกษาไทยมักใช้คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหาในคำว่า “ไม่เป็นไร” แต่ใช้คำแสดงการลึงเลน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษอเมริกัน ซึ่งเป็นไปได้ว่า นักศึกษาไทยเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องแสดงความลึงเลเพราะตนเองเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ ส่งผลต่อการใช้กลวิธีปฏิเสธแบบตรงมากขึ้นในนักศึกษาชาวไทย ส่วนนักศึกษอเมริกันมักจะใช้ คำกล่าวแสดงการขอบคุณ อนึ่ง มีความน่าสนใจในประเด็นของสถานการณ์ที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้น แล้วมีการเสนอที่จะชดใช้ความผิด พบว่านักศึกษาไทยใช้การกล่าวตักเตือน ซึ่งไม่พบกลวิธีนี้เลยในนักศึกษอเมริกัน อย่างไรก็ตาม สถานภาพทางสังคมเป็นปัจจัยที่ทำให้กลวิธีการปฏิเสธเปลี่ยนแปลง เช่น ในกลุ่มนักศึกษาชาวอเมริกันจะใช้การแสดง ความลึงเลและคำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวกมากขึ้น เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ให้ข้อเสนอ หรือในกลุ่มนักศึกษาไทยที่ผู้ปฏิเสธมีสถานะทางสังคมต่ำกว่าผู้ให้ข้อเสนอ นักศึกษาไทยมีแนวโน้มจะเลือกใช้การแสดงเหตุผล คำกล่าวแสดงความลึงเลและคำกล่าวขอโทษมากขึ้น แต่จะใช้กลยุทธ์ทางตรงน้อยลง นอกจากประเด็นเรื่องความแตกต่างของกลยุทธ์การปฏิเสธของคนทั้งสองชาติแล้ว ในเรื่องการโอนถ่ายทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่ง โดยพบว่านักศึกษาไทยมีการใช้กลยุทธ์การขอโทษที่เพิ่มคำหนักแน่น เช่นคำว่า really terribly และ very เป็นต้น และยังใช้คำแสดงความลึงเล “I am afraid...” ร่วมกับการปฏิเสธเพื่อทำให้การปฏิเสธดูอ่อนลง นอกจากนี้ยังพบความพิเศษของนักศึกษาไทยที่จะใช้ประโยค “Yes, but...” อาจจะเพราะในคำแปลภาษาไทย “ได้ แต่...” ซึ่งเป็นคำกล่าวแสดงความคิดเห็นเชิงบวกที่ค่อนข้างตรงประเด็นมากในการกล่าวปฏิเสธ ในการให้เหตุผลของนักศึกษาไทยยังให้เหตุผลไปในเรื่องของครอบครัวมากกว่านักศึกษอเมริกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธมีการศึกษาในหลากหลายแง่มุม โดยงานวิจัยส่วนใหญ่จะมีเรื่องกลวิธีการปฏิเสธและเนื้อหาการปฏิเสธเป็นหลัก แต่ในแต่ละงานวิจัยอาจมีความแตกต่างในรายละเอียดย่อย เช่น การศึกษาเรื่องรูปแบบการใช้ภาษาเพิ่มขึ้นมา และงานวิจัยที่เปรียบเทียบการปฏิเสธระหว่างภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทยหรือกับภาษาอื่น ๆ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมภาษาของภาษาแม่ต่อภาษาที่พูดเป็นภาษาที่สองด้วย นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการพิจารณาหลายปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิเสธ เช่น สถานภาพทางสังคม ความสนิทสนม ทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้

เหตุผลกับคู่สนทนาที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์การปฏิเสธเดียวกัน แต่หากสถานภาพของคู่สนทนาแตกต่างกัน โดยสถานภาพทางสังคมสูงกว่าหรือต่ำกว่าผู้ปฏิเสธ ในความสัมพันธ์ ก็อาจจะทำให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้เหตุผลที่แตกต่างกันด้วย จากความรู้ดังกล่าว จะสามารถพิจารณาไตร่ตรองในการกล่าวปฏิเสธของนักศึกษาได้ ในหลายมุมมองครบมิติมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติในการใช้ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มประชากรที่ศึกษาในการวิจัยนี้ มีสองจุดประสงค์หลัก กล่าวคือ การหาสำนวนการปฏิเสธจากมัคคุเทศก์และการหาความพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนนั้น การหาสำนวนการปฏิเสธจากมัคคุเทศก์ใช้กลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive sampling) มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจำนวน 15 คน ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ผู้ทำงานในแวดวงการท่องเที่ยวจริง มีประสบการณ์เป็นเวลานานในการใช้ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการตีความกลวิธีของวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ ใช้คำร้อยละ และหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อวัจนกรรมการปฏิเสธนั้น ๆ เน้นการวิเคราะห์คำพูดของมัคคุเทศก์เพื่อศึกษากลวิธี ซึ่งมีจำนวนมากพอให้เห็นแนวโน้มการใช้กลวิธีและรูปแบบการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธ และการหากลุ่มนักท่องเที่ยวใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ snowball sampling ใช้เกณฑ์ของอายุเป็นการแบ่งกลุ่ม ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีสามกลุ่มอายุ คือ 20-30 ปีซึ่งเป็นตัวแทนของนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยหนุ่มสาว 31-50 ปีเป็นตัวแทนกลุ่มนักท่องเที่ยววัยกลางคน และ อายุเกิน 50 ตัวแทนนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยสูงอายุตามลำดับ โดยได้อ้างอิงบางส่วนจากทฤษฎีที่พูดถึงลักษณะเฉพาะตัวของรุ่นอายุที่แตกต่างกันเรียกว่า “เซดะอิริง” (Sedairon: 世代論) (นรินุช ดำรงชัย, 2560) อย่างไรก็ตาม การกำหนดช่วงวัยอายุตามทฤษฎีดังกล่าวอาจจะต้องแบ่งช่วงอายุมากขึ้นเพราะแต่ละสมัยมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่หล่อหลอมคนแต่ละสมัยต่างกัน แต่งานวิจัยนี้เพียงต้องการทราบผลความคิดที่แตกต่างกันของช่วงวัยที่แตกต่างกันเท่านั้น การแบ่งเป็น 3 ช่วงอายุจึงถือว่าเพียงพอต่องานวิจัยนี้ โดยกำหนดจำนวนช่วงวัยละ 20 คนซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยแต่ก็มากพอที่จะทำให้ได้รับคำตอบตามจุดประสงค์การวิจัย โดยใช้ Google form ในการส่งเอกสารให้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ การแนะนำต่อกันมา ต่อไปคือตารางแสดงข้อมูลของกลุ่มมัคคุเทศก์ดังนี้

ตาราง 5

ข้อมูลของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	อายุ	ประสบการณ์ ทำงาน	ผลสอบ JLPT	ประสบการณ์เรียน หรือทำงานในญี่ปุ่น	วุฒิปริญญาตรี
1.	ชาย	30 ปี	1 ปี	N2	1 ปี	สาขาอื่น
2.	ชาย	35 ปี	6 ปี	N2	5 ปี	สาขาญี่ปุ่น
3.	ชาย	39 ปี	13 ปี	N3	- ปี	สาขาญี่ปุ่น
4.	ชาย	49 ปี	25 ปี	ไม่มี	- ปี	สาขาอื่น
5.	หญิง	65 ปี	15 ปี	ไม่มี	9 ปี	สาขาอื่น
6.	หญิง	58 ปี	30 ปี	ไม่มี	- ปี	สาขาอื่น
7.	ชาย	52 ปี	25 ปี	ไม่มี	3 ปี	สาขาอื่น
8.	ชาย	45 ปี	18 ปี	ไม่มี	- ปี	สาขาญี่ปุ่น
9.	หญิง	60 ปี	30 ปี	ไม่มี	2 ปี	สาขาอื่น
10.	หญิง	50 ปี	20 ปี	ไม่มี	1 ปี	สาขาอื่น
11.	หญิง	57 ปี	20 ปี	ไม่มี	- ปี	สาขาอื่น
12.	หญิง	64 ปี	10 ปี	ไม่มี	2 ปี	สาขาอื่น
13.	ชาย	36 ปี	7 ปี	N2	2 ปี	สาขาญี่ปุ่น
14.	หญิง	50 ปี	30 ปี	ไม่มี	2 ปี	สาขาอื่น
15.	ชาย	37 ปี	5 ปี	N3	2 ปี	สาขาญี่ปุ่น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ แบบสอบถามเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ในรูปแบบของ Discourse Completion Test (DCT) เพราะเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้อย่างแพร่หลายโดยการสัมภาษณ์ มัคคุเทศก์จำนวน 15 คน ตามที่กล่าวไว้ บทสัมภาษณ์พัฒนามาจากแนวความคิดของ Beebe and others (1990) และใช้หลักการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ใช้การทบทวนบทสัมภาษณ์ จากผู้อื่นที่ไม่ใช่ผู้วิจัย (Reviews Triangulation) พิจารณาความเหมาะสมของบทสัมภาษณ์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบ มีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์ ผู้กล่าววิจารณ์กรรมการปฏิเสธและกลุ่มที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ได้ฟังวิจารณ์กรรมการปฏิเสธนั้น ๆ (Data Triangulation) นอกจากนี้ใช้ทฤษฎีความสุภาพที่หลากหลาย (Theory Triangulation) เช่น Brown & Levinson (1987) หรือ Leech (1983) ในการวิเคราะห์ผลแล้วให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 4 สถานการณ์ แบ่งเป็นการปฏิเสธวิจารณ์ข้อร้อง 1 สถานการณ์ การปฏิเสธวิจารณ์การเชื้อเชิญ 1 สถานการณ์ และการปฏิเสธวิจารณ์ การขออนุญาต 2 สถานการณ์ โดยทั้ง 4 สถานการณ์มีปัจจัยที่กำหนดคือ ความสนิทสนม ความอาวุโส เหตุผลที่เลือกสถานการณ์ทั้ง 4 เพราะเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานของมัคคุเทศก์และมีปัจจัย ในเรื่อง ความสนิทสนม ความอาวุโส ซ่อนอยู่ โดยปัจจัยที่เลือกมานั้นมักเป็นปัจจัยมัคคุเทศก์พบบ่อย และเห็นชัดเจนที่สุด ปัจจัยความสนิทสนมสามารถเกิดได้ในกรณีนักท่องเที่ยวกลับมาอีกและเป็นกลุ่ม

repeater หรือมาขอใช้บริการมัคคุเทศก์เป็นการส่วนตัว และปัจจัยความอาวุโสเกิดได้ในกรณีนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างทางอายุอย่างเห็นได้ชัดซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบเพื่อหาปัจจัยจริงที่มีผลต่อการใช้วัจนกรรมการปฏิสนธิ นั้น ๆ โดยได้ดำเนินการโดยได้ทำการติดต่อไปพบกลุ่มเป้าหมายและสัมภาษณ์ต่อหน้า และส่วนในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้จัดทำแบบสอบถามแสดงความพอใจต่อการปฏิสนธิ โดยใช้กับนักท่องเที่ยว แบบสอบถามเกิดจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างถ้อยคำการปฏิสนธิของมัคคุเทศก์ แล้วให้นักท่องเที่ยวแสดงระดับความพอใจโดยใช้ Likert scale เพื่อวัดระดับความพอใจและแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิสนธิตัวอย่าง โดยใช้ Google form ในการเก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลกระทำขึ้นระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2567 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยโดยการใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในรูปแบบ DCT สัมภาษณ์ต่อหน้า DCT มีรายละเอียดดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ประสบการณ์ในการทำงานหรือระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นเป็น N ต่าง ๆ 2) กำหนดสถานการณ์เป็น 4 ข้อ ในการเขียนตอบ พร้อมกำหนดข้อย่อยในเรื่องความสนิทสนมและความอาวุโสอีก 4 ข้อ เช่น เป็นลูกค้าที่สนิทกับมัคคุเทศก์ เป็นลูกค้าที่พบเจอกันครั้งแรก เป็นลูกค้าที่มีอายุสูงกว่า และเป็นลูกค้าที่อายุน้อยกว่า เป็นต้น แล้วให้มัคคุเทศก์คิดตอบตามสถานการณ์ที่กำหนด 3) ต้องอธิบายว่าในการตอบแต่ละสถานการณ์ว่ารู้สึกลำบากใจหรือไม่อย่างไร โดยมีเวลาจำกัดในการตอบแต่ละคำถาม รวมเวลาทั้งหมดกำหนดให้ 12 นาที ไม่รวมเวลาในการอ่านคำถามและก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเข้าร่วมในงานวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น เพื่อทราบความพึงพอใจและทัศนคติโดยใช้แบบสอบถามใน Google form

3.2 สัมภาษณ์เชิงลึกแสดงความคิดเห็นอีกครั้งเป็นรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงกลวิธีการปฏิสนธิอย่างละเอียด ในกรณีมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในบางกรณี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลวัจนกรรมการปฏิสนธิของมัคคุเทศก์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จำนวนการปฏิสนธิของมัคคุเทศก์ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น อายุ ความสนิทสนมและกลวิธีที่ทำให้เกิดจำนวนปฏิสนธิต่าง ๆ ทำการจำแนกแจกแจงความถี่กลวิธีที่ใช้ในการปฏิสนธิ รวมถึงการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ว่าส่งผลใดต่อการใช้จำนวนปฏิสนธิอย่างไร โดยพิจารณาถึงความสุภาพที่เกิดขึ้น และในส่วนที่สองคือ ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อจำนวนการปฏิสนธิ โดยได้วิเคราะห์จากความพึงพอใจมากน้อยต่อจำนวนการปฏิสนธิต่าง ๆ และพิจารณาถึงส่วนประกอบที่เป็นคุณสมบัติใดที่นักท่องเที่ยวต้องการจากตัวมัคคุเทศก์ผ่านการใช้วัจนกรรมการปฏิสนธิ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วนคือ ข้อมูลวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น อายุ ความสนิทสนมและกลวิธีที่ทำให้เกิดจำนวนปฏิเสธต่าง ๆ ทำการจำแนกแจกแจงความถี่กลวิธีที่ใช้ในการปฏิเสธ รวมถึงการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ว่าส่งผลต่อการใช้จำนวนปฏิเสธ และในส่วนที่สองคือ ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อจำนวนการปฏิเสธนั้น โดยได้วิเคราะห์จากความพึงพอใจมากน้อยต่อจำนวนการปฏิเสธต่าง ๆ และพิจารณาถึงส่วนประกอบที่เป็นคุณสมบัติใดที่นักท่องเที่ยวต้องการจากตัวมัคคุเทศก์ผ่านการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธ

การวิเคราะห์โครงสร้างของคำตอบของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เป็นมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและการวิเคราะห์หากกลวิธีการปฏิเสธที่นิยมใช้มากที่สุดโดยดูจากค่าเฉลี่ยร้อยละจำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการชักชวนและวัจนกรรมการขออนุญาตที่มีการกำหนดจากปัจจัยในเรื่อง ความสนิทสนม ความอาวุโส โดยขอชี้แจงเป็นรายละเอียดย่อ ดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้แบ่งเป็นหน่วยคิด ซึ่งแต่ละหน่วยคิดจะมีค่า วลี หรือประโยคที่สื่อความหมายสมบูรณ์ 1 ความหมายที่สามารถเข้าใจได้

4.2 วิเคราะห์โครงสร้างจากข้อมูลของหน่วยคิดที่ได้ หาความถี่ ค่าเฉลี่ย ของโครงสร้างที่นิยมมากที่สุด

4.3 วิเคราะห์แยกประเภทของกลวิธีการปฏิเสธตามกลวิธีของ Beebe and others (1990) ที่จำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง การชักชวนและการขออนุญาต โดยมีปัจจัยที่กำหนดในเรื่องความสนิทสนมและความอาวุโส หาความถี่ ค่าเฉลี่ย ของกลวิธีการตอบปฏิเสธที่นิยมมากที่สุด

4.4 นำการตอบปฏิเสธมาทำแบบสอบถามถึงความพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

5. สถิติในการใช้ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ จะใช้สถิติพรรณนาแบบร้อยละ โดยใช้ความถี่และค่าเฉลี่ยเป็นหลักแล้วจึงอธิบายจากตัวเลขที่ปรากฏ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยในคราวนี้ ขอแสดงผลวิจัยตามจุดประสงค์การวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย 1) ศึกษาเหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธการขอร้อง การซื้อเชิญ และการขออนุญาตในกลุ่มของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและศึกษากลวิธีรูปแบบการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความสนิทสนม ความอาวุโสและผลประโยชน์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เหตุผลและโครงสร้างในการปฏิเสธ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อส่วนการปฏิเสธ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เหตุผลและกลวิธีรูปแบบการปฏิเสธ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งทั้ง 15 คนนี้มีอายุที่หลากหลายตั้งแต่ช่วงวัย 30 ปี จนกระทั่งวัย 60 ปีและมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปี ไปจนถึง 30 ปี นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายในประสบการณ์การเรียนรู้หรือทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่ไม่มีประสบการณ์จนถึงประสบการณ์ที่มากที่สุดคือ 9 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในเรื่องประสบการณ์การทำงานในฐานะมัคคุเทศก์และประสบการณ์ในการเรียนรู้หรือทำงานที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้คำตอบมีความหลากหลาย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงการใช้คำพูดกล่าวคำปฏิเสธต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ 4 สถานการณ์ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์ดังต่อไปนี้ 1)การปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท 2)การปฏิเสธต่อการซื้อเชิญของของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปเที่ยวกลางคืนยามวิกาล 3)การปฏิเสธต่อการขออนุญาตของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะจบทัวร์ก่อนกำหนดการ 4)การปฏิเสธต่อการขอร้องของลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปส่งลูกค้าพร้อมเพื่อนที่ไม่ได้จ่ายค่าบริการเมื่อรอลังว่าง โดยทั้ง 4 สถานการณ์นี้ มีการปฏิเสธต่อการขอร้อง การซื้อเชิญและ การขออนุญาต และมีปัจจัยในเรื่องของความสนิทและความอาวุโสที่มัคคุเทศก์ต้องคิดเมื่อจะใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการกล่าวคำปฏิเสธตามสถานการณ์บังคับทั้ง 4 สถานการณ์

การปฏิเสธมักจะมีเทคนิคการกล่าววจนกรรมที่ไม่จำกัดเพียงวิธีเดียว ผู้ปฏิเสธสามารถกล่าวอ้างถึงเหตุผลได้อย่างมากมายเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตามไม่เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อผู้พูด ดังนั้นวจนกรรมที่ออกมาจึงมีหลากหลายกลวิธีการพูดในประโยค ซึ่งในการพิจารณา จะใช้เกณฑ์ของ Beebe et al. (1990) ธนพรรัช สายหรั่ง (2542) CARLA (2021) เพื่อแบ่งประเภทกลวิธี อาทิ เช่น ในสถานการณ์ที่ 1 คือ สถานการณ์การปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท 申し訳ございません。難しいね。ルートが決まっていますから、似ている場所はどうですか。(ขอประทานอภัย คงจะเป็นไปได้ยาก เพราะได้มีการกำหนดเส้นทาง ถ้าหากเป็นที่ที่คล้ายกันท่านว่าเป็นอย่างไร) จากประโยคดังกล่าว เริ่มด้วยการขอโทษ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวิธีการของชาวญี่ปุ่นและมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย หลังจากนั้นผู้กล่าวปฏิเสธใช้กลวิธีการขอความเห็นใจ โดยบอกว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ตามด้วยกลวิธีแบบอ้อมอื่น คือ การกล่าวเหตุผลทั่วไปเพื่อยืนยันว่าผู้ฟังไม่ควรทำ และจบด้วย

กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น และในสถานการณ์ที่ 4 คือ สถานการณ์การปฏิเสธต่อการขอร้องของลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปส่งลูกค้าพร้อมเพื่อนที่ไม่ได้จ่ายค่าบริการเมื่อรถยังว่าง 申し訳ないですが、できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。(ขอประทานอภัย ไม่ได้นะ ขอแจ้งออฟฟิศก่อน เพราะอาจจะต้องมีการเสียเงินเพิ่ม ขอประทานอภัยจริง ๆ) จากประโยคดังกล่าว ผู้ปฏิเสธใช้การขอโทษ แต่ใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรง แล้วตามด้วยการปิดความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นกลวิธีเลี้ยงที่มีคหุเทศก์มักใช้เมื่อตนเองตัดสินใจไม่ได้ และการขู่ในเรื่องของค่าบริการที่อาจจะต้องเสียเพิ่ม

โดยมีคหุเทศก์ทั้ง 15 คนได้ตอบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในรูปแบบ DCT สัมภาษณ์ต่อหน้าภายในเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้คำตอบมีลักษณะการใช้งานสำนวนจริงเมื่อมีคหุเทศก์ปฏิเสธลูกค้าในกรณีต่าง ๆ ตารางข้อมูลต่อไปแสดงถึงกลวิธีที่มีคหุเทศก์ในการตอบคำสัมภาษณ์ทั้งหมด ดังนี้

ตาราง 6

ปริมาณการใช้กลวิธีปฏิเสธโดยภาพรวมทั้ง 4 สถานการณ์

กลวิธีปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. การขอโทษ	317	40.4
2. การขู่	38	4.8
3. เสนอทางเลือกอื่น	12	1.5
4. ปฏิเสธทางตรง	57	7.3
5. กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	13	1.7
6. กล่าวขอบคุณ	12	1.6
7. กล่าวเหตุผลทั่วไป	109	14
8. แสดงปรารถนา	4	0.5
9. อ้อล้า	1	0.1
10. ขอความเห็นใจ	29	3.7
11. สัญญาในอนาคต	8	1
12. ปิดความรับผิดชอบ	93	11.8
13. ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	19	2.4
14. การเลื่อน	5	0.6
15. ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	22	2.8
16. คำเสริมขณะหยุด(ลั้งเล)	1	0.1
17. เสียใจ	3	0.4
18. คำกล่าวเชิงตักเตือน	5	0.6
19. อื่น ๆ (นอกเหนือจากงานวิจัยก่อน) เช่น การเรียกขานชื่อ คำถาม ความเห็นใจ และการซ้ำ	35	4.4
รวม	783	100

ในวัจนกรรมการปฏิเสธต่าง ๆ ในกรณีเป็นการขอร้อง เชื้อเชิญ หรือ ขออนุญาต ผู้ปฏิเสธส่วนใหญ่มักมีความลำบากใจในการทำวัจนกรรมการปฏิเสธ เพราะวัจนกรรมนี้เป็นการไม่ยอมรับในความคิดเห็นของคู่สนทนา จึงเป็นการคุกคามทางใบหน้า และอาจจะมีผลกระทบต่อการสัมพันธ์มากที่สุดในการบรรดาวัจนกรรมอื่น ๆ คนส่วนมากเมื่อจะตอบปฏิเสธจึงมีความลังเลและชักช้า เลี่ยงโดยการพูดทางอ้อมหรือมีกลวิธีที่หลากหลายดังตารางที่แสดง ประโยคที่นำมาเป็นตัวอย่างประโยคที่พบเห็นจากมัคคุเทศก์ในการกล่าวปฏิเสธจริง ตารางที่ 4.2 ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลวิธีในการปฏิเสธอย่างมากมายถึง 19 แบบ ซึ่งมีการรวมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่ไม่มีในงานวิจัยก่อนหน้านี้จากผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 783 ครั้งจากประโยคการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ทั้ง 15 คนใน 4 สถานการณ์ที่มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความสนิทและความอาวุโส กลยุทธ์ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) การขอโทษ 317 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 40.4 2) กล่าวเหตุผลทั่วไป 109 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14 3) ปิดความรับผิดชอบ 93 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 11.8 4) ปฏิเสธทางตรง 57 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7.3 5) การขู่ 38 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.8

การขอโทษเป็นกลวิธีในการกล่าวปฏิเสธที่จะต้องมีการปฏิเสธส่วนใหญ่มีการใช้คำขอโทษ 317 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 40.4 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 ครั้ง มักจะใช้คำแสดงการขอโทษ อาทิ すみません(ขอโทษ) 申し訳ございません(ขอประทานอภัย) และ ごめんなさい(ขอโทษ) นอกจากคำขอโทษยังมีการใส่คำประกอบต่าง ๆ เช่น 本当にすみません(ขอโทษจริง ๆ) 本当に申し訳ないです(ประทานอภัยจริง ๆ) すみませんね(ขอโทษนะ) และ ごめんなね(ขอโทษนะ) เพื่อเพิ่มความรู้สึกการขอโทษให้มากขึ้นหรือทำให้ภาษามีความอ่อนโยนขึ้น ซึ่งคาดหมายว่าประโยคเหล่านี้จะออกมาจากผู้ปฏิเสธเมื่อมีความสนิทสนมที่น้อยกว่าหรือผู้ฟังมีความอาวุโสมากกว่า เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีเพียงมัคคุเทศก์จำนวนน้อยที่ใช้กลวิธีการขอโทษพร้อมใส่คำประกอบดังกล่าว

การกล่าวเหตุผลทั่วไปเป็นลำดับที่ 2 ที่มีการใช้มากที่สุด มีการใช้การกล่าวเหตุผลทั่วไป 109 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 เช่นในประโยคตัวอย่างว่า 用事があるので(เพราะมีธุระอื่น) (สถานการณ์ที่ 2 การเชื้อเชิญ) お客様の安全のために(เพื่อความปลอดภัยของคุณลูกค้า) (สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาต) これは決まっているルートです。車の GPS がありますので、(นี่เป็นเส้นทางที่กำหนดไว้ เพราะรถติดจีพีเอส) หรือ 保険に関係あるものだし(เกี่ยวกับประกันด้วย)(สถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง) และ 運転手の名前リストあっていないから。(ไม่ตรงกับลิสต์ชื่อของคนขับรถ) (สถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง) โดยการให้เหตุผลสามารถแบ่งได้เป็นการตอบเหตุผลตามความจริง การตอบเหตุผลส่วนตัว และการพูดโกหก การตอบปฏิเสธในสถานการณ์แต่ละแบบมีความใช้เหตุผลที่เจาะจงตามแต่ละประเภทสถานการณ์

การปิดความรับผิดชอบเป็นลำดับที่ 3 ที่มีการใช้มากที่สุด มีการปิดความรับผิดชอบ 93 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.8 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 เช่นในประโยคตัวอย่างว่า 自分で判断できないので、先にオフィスに連絡して、お客様は相談してください。(ตนเองตัดสินใจไม่ได้ จะติดต่อออฟฟิศก่อน ให้ลูกค้าได้ปรึกษา) (สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาต) ซึ่งประกอบด้วยประโยคหลายประโยคเพื่อจะใช้กลวิธีปิดความรับผิดชอบนี้ สถานการณ์ที่ปรากฏการ

ใช้การปิดความรับผิดชอบมีทั้งหมด 3 สถานการณ์ กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาตและสถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง ยกเว้นสถานการณ์ที่ 2 คือ การซื้อเชิญ ที่จะไม่มีการใช้กลวิธีนี้เลย เนื้อหาของกลวิธีนี้ส่วนใหญ่ยึดติดกับการแก้ปัญหาที่ได้รับการอบรมมาจาก ออฟฟิศที่ว่าหากแก้ไขปัญหาล้มเหลว มักคุเทศก์สามารถติดต่อออฟฟิศเพื่อให้ผู้มีอำนาจสามารถตัดสินใจ ที่เรื่องที่เกินขอบเขตอำนาจของมัคคุเทศก์

การปฏิเสธทางตรงเป็นลำดับที่ 4 ที่มีการใช้มากที่สุด มีการปฏิเสธทางตรง 57 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.3 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 มักจะมีคำแสดงการปฏิเสธทางตรง เช่น できません(ไม่ได้) หรือใช้คำว่า だめです(ไม่ได้เลย) (สถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง) โดยอาจจะ มีการเติมคำที่เพิ่มความชัดเจนหรือทำให้คำมีความอ่อนโยนลง เช่น できませんね(ไม่ได้นะ) 絶対だめです(ไม่ได้เด็ดขาด) หรือ だめですね(ไม่ได้นะ) นอกจากนี้ยังพบเจอสำนวนอื่น เช่น 要求も 応えられなくて(ไม่สามารถตอบรับตามความต้องการได้)(สถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง) และ ルート以外は行けません。(นอกจากเส้นทาง ก็ไปไม่ได้) (สถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง) เป็นต้น เนื่องจากการปฏิเสธทางตรงเป็นการปฏิเสธที่รุนแรงที่สุด ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ไม่ดีต่อ มัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวได้ แต่จากการผลการวิจัยพบว่า การปฏิเสธนี้มักจะมีประโยคกลวิธีอื่น ๆ นำหน้าก่อนการปฏิเสธทางตรงหรือตามมาเพื่อลดความรุนแรงของการปฏิเสธทางตรงนี้ ยกตัวอย่าง เช่น お客さまの安全のために、できません。(เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า ไม่ได้) (สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาต) これは決まっているルートです。勝手に変更できません。(นี่คือเส้นทางที่กำหนดไว้ เปลี่ยนแปลงตามอำเภอใจไม่ได้) (สถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง) และ 会社に知られたら、私は首になります。だめです。すみません。(ถ้าบริษัทรู้ ผมโดนไล่ออก ไม่ได้ ขอโทษด้วย)(สถานการณ์ที่ 2 การซื้อเชิญ) เป็นต้น พบการปฏิเสธทางตรงกับคนที่มี ความสัมพันธ์ไม่สนิทมากกว่าคนที่มีความสัมพันธ์สนิท ที่เป็นเช่นนั้นเพราะความไม่สนิทจะไม่มี การสานสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง

กลวิธีการขู่ มีการใช้กลวิธีอื่น 38 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.8 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 พบการใช้คำถามมากเช่นในประโยค この場合は保険に関係があるので、お金を払わ なければならぬ。(กรณีนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องประกัน ต้องจ่ายเงิน) (สถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง) หรือในประโยคอื่น เช่น もし事故があつたら、私には負えません。(ถ้าหากเกิดอุบัติเหตุ ผมรับไม่ไหว) (สถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง) ส่วนใหญ่ เนื้อหาการขู่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินและอุบัติเหตุ มากที่สุด จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลวิธีนี้อาจจะมีใช้บ้างในกรณีที่เจอลูกค้า ที่ไม่พึงเหตุผลอื่นใด มัคคุเทศก์จึงเลือกใช้วิธีที่อาจจะดูรุนแรงและเป็นการคุกคามทางหน้ามาก ซึ่งกลวิธีนี้ถูกมองว่าจะใช้กับกรณีความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าที่ไม่สนิทและมีแนวโน้ม จะพูดกับลูกค้าที่มีความอาวุโสน้อยกว่า

นอกจากกลวิธีที่มีการใช้มากที่สุด กลวิธีที่มีการใช้น้อยที่สุดคือ การอำลา คำเสริมขณะหยุด (ลั้งเล) มีการใช้เพียง 1 ครั้ง เสียใจที่มีการใช้ 3 ครั้ง การเลื่อนและการตักเตือนอย่างละ 5 ครั้ง จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 783 ตัวอย่างเช่น การอำลาที่ใช้คำว่า bye (สถานการณ์ที่ 2 การซื้อเชิญ) ปรากฏขึ้นจากมัคคุเทศก์ที่เข้าทำงานในระยะเวลาน้อยที่สุดและใช้เพียงครั้งเดียว และ สำนวนแสดงความลั้งเลอย่าง ちょっと(เดี๋ยวนะ) (สถานการณ์ที่ 2 การซื้อเชิญ) สำนวนแสดง ความเสียใจ เช่น 残念です(เสียดายเลย) (สถานการณ์ที่ 2 การซื้อเชิญ) หรือสำนวนในการใช้กลวิธี การเลื่อน เช่น 少々お待ちください(กรุณารอสักครู่) หรือ 待ってください(กรุณารอ) เกิดขึ้น

ทั้งในสถานการณ์ที่ 1 การขอร้อง สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาตและสถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง และการตกเตือน 気を付けてください。(กรุณาระวังตัวด้วย) (สถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาต) สามารถสังเกตได้ว่ากลวิธีที่ใช้น้อยเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในลำดับท้าย ๆ ของตารางงานวิจัย ก่อนหน้า กล่าวคือ เป็นกลวิธีที่แสดงความหมายในทางลบมากกว่าทางบวก ด้วยเหตุนี้ กลวิธีทั้ง 5 จึงเป็นที่นิยมน้อยที่สุด

ต่อไปคือการแยกเป็นแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ 4 สถานการณ์ โดยสถานการณ์ที่ 1 คือ การปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทาง ตามที่กำหนดกับบริษัท โดยมีแค่บุคคลก็ได้ตอบและมีกลวิธีการปฏิเสธดังต่อไปนี้

ตาราง 7

ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. การขอโทษ	85	43.1
2. การขู่	16	8.1
3. เสนอทางเลือกอื่น	4	2
4. ปฏิเสธทางตรง	25	12.7
5. กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	5	2.5
6. กล่าวขอบคุณ	4	2
7. กล่าวเหตุผลทั่วไป	26	13.2
8. แสดงปรารถนา	0	0
9. อำลา	0	0
10. ขอความเห็นใจ	3	1.5
11. สัญญาในอนาคต	3	1.5
12. ปิดความรับผิดชอบ	20	10
13. ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	2	1
14. การเลื่อน	1	0.5
15. ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	0	0
16. คำเสริมขณะหยุด(ลังเล)	0	0
17. เสียใจ	0	0
18. คำกล่าวเชิงตักเตือน	0	0
19. อื่น ๆ (นอกเหนือจากงานวิจัยก่อน)	3	1.5
รวม	197	100

ตาราง 7 ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลวิธีในการปฏิเสธอย่างมากมายถึง 13 แบบ ซึ่งมีการรวมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่ไม่มีในงานวิจัยก่อนหน้า จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง จากประโยคการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ทั้ง 15 คนในสถานการณ์ที่ 1 คือสถานการณ์การปฏิเสธต่อ

การขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความสนิทและความอาวุโส กลยุทธ์ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- 1) การขอโทษ 85 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 43.1
- 2) กล่าวเหตุผลทั่วไป 26 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 13.2
- 3) ปฏิเสธทางตรง 25 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12.7
- 4) ปิดความรับผิดชอบ 20 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 10
- 5) การขู่ 16 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.1

การขอโทษในสถานการณ์ที่ 1 คือการปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท ในสถานการณ์ที่ 1 มีการขอโทษ 85 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 43.1 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง คงเป็นสิ่งที่นิยมในกลุ่มมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นที่จะมีธรรมเนียมในการขอโทษก่อนเมื่อจะปฏิเสธฝ่ายตรงข้ามอย่างลูกค้า การขอโทษจึงอยู่ในเกือบทุกประโยคของการกล่าววาทกรรมการปฏิเสธ นอกจากนี้ในทุกสถานการณ์ที่ 1 มักจะมีการปฏิเสธด้านหน้าประโยคและท้ายประโยคอีกครั้งเสมอ เพื่อแสดงถึงการย้ำถึงความเสียใจอย่างจริงใจที่ไม่สามารถทำตามความประสงค์ของลูกค้าได้ เช่น ในประโยคนี้ 申し訳ございません。これは決まっているルートです。勝手に変更できません。すみません。 (ประธานอภัย นี่คือเส้นทางที่กำหนดไว้ ไม่สามารถเปลี่ยนได้ตามอำเภอใจ ขอภัยด้วย) มีการใช้การขอโทษถึง 2 จุด กล่าวคือข้างหน้าและท้ายประโยค ทำให้ประโยคแสดงถึงความเสียใจอย่างที่สุด

มีการใช้การกล่าวเหตุผลเป็นอันดับที่ 2 รองมาจากการขอโทษ โดยมีการกล่าวเหตุผลทั่วไป 26 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 13.2 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง ยกตัวอย่างจากประโยคเช่น すみません、車の GPS がありますので、事故が起きたら、困ります。先にオフィスに連絡しますね。 (ประธานอภัย เพราะรถมีจีพีเอส หากเกิดอุบัติเหตุ ก็จะลำบาก ขอติดต่อขอออฟฟิศก่อน) และในประโยค すみません、保険に関係あるものだし、一応に会社に連絡していただきます。 (ขอโทษ มันเกี่ยวกับเรื่องประกันด้วย อย่างไรก็ตามขอติดต่อบริษัทก่อน) การอ้างเหตุผลทั่วไปส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องที่สมเหตุผลตามความเป็นจริง โดยเหตุผลหลักที่ได้ถูกนำมากล่าวอ้างคือเรื่อง GPS ของรถที่จะทำให้ทราบว่าการเดินทางเป็นไปตามที่กำหนด และเรื่องของการประกันรถ

การปฏิเสธทางตรงมีการใช้กลวิธีนี้เป็นอย่างมากที่สุดในลำดับที่ 3 ปฏิเสธทางตรง 25 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12.7 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ 申し訳ございません、これは決まっているルートです。勝手に変更できません。すみません。 (ประธานอภัย นี่คือเส้นทางที่กำหนดไว้ ไม่สามารถเปลี่ยนได้ตามอำเภอใจ ขอภัยด้วย) และในประโยค 申し訳ございません。保険に関係があるんですが、行けないとおもいます。次の日なら、大丈夫です。ごめんね。 (ประธานอภัย มันเกี่ยวกับเรื่องประกัน คิดว่าไปไม่ได้ ถ้าเป็นวันอื่นจะโอเค ขอโทษด้วย) สามารถสังเกตได้ว่าการใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรงจะไม่ใช้อย่างโดด ๆ แต่จะต้องมีกลวิธีอื่น ๆ ที่ประกอบในประโยคเพื่อให้ประโยคมีความอ่อนโยนลงเมื่อจะปฏิเสธต่อลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

การปิดความรับผิดชอบเป็นกลวิธีที่ใช้อย่างมากที่สุดในลำดับที่ 4 ปิดความรับผิดชอบ 20 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 10 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ すみません。別料金がかかるかもしれないので、先に会社に連絡します。 (ขอโทษ อาจจะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม ขอติดต่อบริษัทก่อน) หรือในประโยค 車の GPS がありますので、事故が起きたら、困ります。先にオフィスに連絡しますね。 (เพราะรถมีจีพีเอส หากเกิดอุบัติเหตุ

ก็จะลำบาก ขอดติดต่อขอออฟฟิศก่อน) โดยประโยชน์ส่วนใหญ่จะมีเนื้อหาที่มีการกล่าวเหตุผลทั่วไป หรือการขู่ก่อนการอ้างบริษัทหรือผู้มีอำนาจที่จะตัดสินใจแทนได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่มีคุณเทศก์ ไม่ต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง

การขู่เป็นกลวิธีที่ใช้อย่างมากที่สุดในลำดับที่ 5 16 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.1 จากการใช้ กลยุทธ์ทั้งหมด 197 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ すみません。この場合は保険に関係があるので、お金を払わなければならない、じゃ、先にオフィスに連絡します。(ขอโทษในกรณีนี้ จะมีเรื่องของประกันมาเกี่ยวข้อง ต้องจ่ายเงินเพิ่ม จันทติดต่อออฟฟิศก่อน) ส่วนใหญ่ เนื้อหาการขู่เป็น เรื่องเกี่ยว กับเงินและอุบัติเหตุ

สถานการณ์ที่ 2 การปฏิเสธต่อการซื้อเชิญของของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะไปเที่ยวกลางคืนยามวิกาล โดยมีคุณเทศก์ได้ตอบและมีกลวิธีการปฏิเสธดังต่อไปนี้

ตาราง 8

ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. การขอโทษ	79	41.5
2. การขู่	2	1
3. เสนอทางเลือกอื่น	4	2.1
4. ปฏิเสธทางตรง	16	8.4
5. กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	6	3.3
6. กล่าวขอบคุณ	4	3.1
7. กล่าวเหตุผลทั่วไป	41	21.5
8. แสดงปรารถนา	4	2.1
9. อ้อลา	1	0.5
10. ขอความเห็นใจ	12	6.3
11. สัญญาในอนาคต	5	2.6
12. ปิดความรับผิดชอบ	2	1
13. ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	8	4.2
14. การเลื่อน	0	0
15. ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	0	0
16. คำเสริมขณะหยุด(ลั้งเล)	1	0.5
17. เสียใจ	3	1.6
18. คำกล่าวเชิงตักเตือน	0	0
19. อื่น ๆ (นอกเหนือจากงานวิจัยก่อน)	2	1
รวม	190	100

ตาราง 8 ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลวิธีในการปฏิเสธอย่างมากมายถึง 16 แบบ ซึ่งมีการรวมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่ไม่มีในงานวิจัยก่อนหน้านี้ จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง จากประโยคการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ทั้ง 15 คนในสถานการณ์ที่ 2 คือ สถานการณ์ลูกค้าซื้อเชิญให้เที่ยวกลางคืน โดยลูกค้าจะเป็นคนออกค่าใช้จ่ายให้ มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความสนิท และความอาวุโส กลยุทธ์ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) การขอโทษ 79 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 41.5 2) กล่าวเหตุผลทั่วไป 41 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 21.5 3) ปฏิเสธทางตรง 16 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.4 4) ขอความเห็นใจ 12 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.3 5) ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต 8 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.2

การขอโทษในสถานการณ์ที่ 2 คือการปฏิเสธต่อการซื้อเชิญลูกค้าให้ไปเที่ยวกลางคืนด้วย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ ในสถานการณ์ที่ 2 มีการขอโทษ 79 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 41.5 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง การขอโทษอยู่ในเกือบทุกประโยคของการกล่าววจนกรรมการปฏิเสธ นอกจากนี้ในทุกสถานการณ์ที่ 2 มักจะมีการปฏิเสธด้านหน้าประโยคและท้ายประโยคอีกครั้งเสมอ เพื่อแสดงถึงการย้ำถึงความเสียใจอย่างจริงใจที่ไม่สามารถทำตามความประสงค์ของลูกค้าได้ เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่ 1 จะพบว่ามีการใช้คำขอโทษสุภาพอย่าง 申し訳ございません (ประทานอภัย) หรือ 本当にすみません (ขอโทษจริง ๆ) ที่น้อยกว่า มัคคุเทศก์ใช้คำกล่าวที่แสดงถึงความสุภาพน้อย สามารถอนุมานได้ว่าในสถานการณ์ที่ 2 การปฏิเสธต่อการซื้อเชิญลูกค้าให้ไปเที่ยวกลางคืน มัคคุเทศก์พิจารณาว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้คำสุภาพน้อยกว่าสถานการณ์ที่ 1 คือ ปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทาง ประโยคตัวอย่างคือ すみません、残念ですね。また仕事がありますから、すみません。 (ขอโทษ น่าเสียดาย เพราะมีงานอื่น ขอโทษ) เป็นต้น

การใช้การกล่าวเหตุผลเป็นอันดับที่ 2 รองมาจากการขอโทษ โดยมีการกล่าวเหตุผลทั่วไป 41 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 21.5 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ใช้มากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์อื่น ๆ ยกตัวอย่างจากประโยคเช่น 行きたいですね。次の仕事がありますから、今度でいいですか。ごめんなさい。 (อยากไปจัง แต่เพราะมีงานต่อไป ครั้งหน้าดีไหม ขอโทษด้วย) การอ้างเหตุผลส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องไม่จริงโดยอ้างว่ามีงานต่อและมีบางกรณีที่มีมัคคุเทศก์เลือกใช้เหตุผลส่วนตัว เช่น すみません。子供がいるし、次に用事がありますよ。 (ขอโทษ มีลูกด้วย แล้วก็มีงานต่อไป) หรือ 申し訳ございません。家が遠いので、私一人だと危ないです。すみません。 (ขอประทานอภัย เพราะบ้านไกล ฉันคนเดียวกลัวอันตราย ขอโทษด้วย) เป็นต้น

การปฏิเสธทางตรงมีการใช้กลวิธีนี้เป็นอย่างมากที่สุดในลำดับที่ 3 ปฏิเสธทางตรง 16 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.4 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ すみません。絶対にできない。もし捕まったら、首になります。すみません。 (ขอโทษ ไม่ได้เลย ถ้าถูกจับได้ จะถูกไล่ออก ขอโทษนะ) และในประโยค すみません、絶対だめです、会社は厳しいですよ、すみません。 (ขอโทษ ไม่ได้เลย บริษัทเข้มงวด ขอโทษด้วยนะ) ในการปฏิเสธทางตรงมักมีการใช้สำนวน できない (ไม่สามารถ) และ だめです (ไม่ได้) เป็นต้น การใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรงจะไม่ใช้อย่างโดด ๆ แต่จะต้องมีกลวิธีอื่น ๆ เช่น การขอความเห็นใจและการขอโทษ เป็นต้น ที่ประกอบในประโยคเพื่อให้ประโยคมีความอ่อนโยนลงเมื่อจะปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

การขอความเห็นใจเป็นกลวิธีที่ใช้อย่างมากที่สุดในลำดับที่ 4 ขอความเห็นใจ 12 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.3 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ すみません。危ない場所もありますので、私も心配なんです、早めに終わるツアーはいかがですか。(ขอโทษ เพราะมันอันตราย ฉันทึกเป็นห่วง ถ้าเป็นทัวร์ที่ไม่ดีก็เป็นยิ่งง ใต้ไหม)หรือในประโยค 申し訳ございません。今のツアー以外は困りますよ。申し訳ございません。(ประทานอภัย ถ้าเป็นนอกเส้นทางทัวร์คงลำบาก ขอประทานอภัยด้วย) โดยประโยคส่วนใหญ่ของกลวิธีการขอความเห็นใจนี้ แสดงเนื้อหาความยากลำบากของมัคคุเทศก์หากทำตามประสงค์ของลูกค้าดังกล่าว

ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีตเป็นกลวิธีที่ใช้อย่างมากที่สุดในลำดับที่ 5 ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต 8 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.2 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 190 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ すみません。お客さん、会社に知られたら、私は首になります。だめです。すみません。(ขอโทษคุณลูกค้า ถ้าบริษัทรู้ เดี่ยวจะโดนไล่ออก ไม่ได้ ขอโทษด้วย) และในประโยค 申し訳ございません。家が遠いので、私一人だと危ないです、もしもっと早くに言っていたら、他のガイドに聞いてみますが。(ประทานอภัย เพราะไกลบ้าน เป็นตัวเองคนเดียวจะอันตราย ถ้าบอกล่วงหน้าจะได้ถามมัคคุเทศก์คนอื่นได้) ส่วนใหญ่ในประโยคจะใช้รูปแบบการผันกริยาแบบ たら ซึ่งบ่งบอกถึงเงื่อนไข

สถานการณ์ที่ 3 การปฏิเสธต่อการขออนุญาตของลูกค้านักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่จะจับตัวรอก่อนกำหนดการ

ตาราง 9

ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. การขอโทษ	61	33.3
2. การขู่	2	1
3. เสนอทางเลือกอื่น	4	2.2
4. ปฏิเสธทางตรง	1	0.5
5. กล่าวแสดงความคิดเห็นเชิงบวก	2	1
6. กล่าวขอบคุณ	4	2.2
7. กล่าวเหตุผลทั่วไป	11	6
8. แสดงปรารถนา	0	0
9. อ้อล้า	0	0
10. ขอความเห็นใจ	4	2.2
11. สัญญาในอนาคต	0	0
12. ปิดความรับผิดชอบ	35	19.1
13. ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	4	2.1
14. การเลื่อน	1	0.5
15. ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	22	12

ตาราง 9 (ต่อ)

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
16. คำเสริมขณะหยุด(ลังเล)	0	0
17. เสียใจ	0	0
18. คำกล่าวเชิงตักเตือน	5	2.7
19. อื่น ๆ (นอกเหนือจากงานวิจัยก่อน)	27	14.7
รวม	183	100

ตาราง 9 ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลวิธีในการปฏิเสธอย่างมากมายถึง 14 แบบ ซึ่งมีการรวมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่ไม่มีในงานวิจัยก่อนหน้านี้ จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 183 ครั้ง จากประชากรการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ทั้ง 15 คนในสถานการณ์ที่ 3 คือ สถานการณ์ลูกค้าขออนุญาตออกจากทัวร์ก่อนทัวร์จบ มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความสนิทและความอาวุโส กลยุทธ์ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) การขอโทษ 61 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.3 2) ปัดความรับผิดชอบ 35 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 19.1 3) อื่น ๆ (คำถาม ความเห็นใจ และการซ้ำ) 27 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14.7 4) ขอความช่วยเหลือ (ขอเรื่อง) 22 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12 5) กล่าวเหตุผลทั่วไป 11 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6

การขอโทษในสถานการณ์ที่ 3 คือสถานการณ์ลูกค้าขออนุญาตออกจากทัวร์ก่อนทัวร์จบ ในสถานการณ์ที่ 3 มีการขอโทษ 61 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 33.3 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 183 ครั้ง การขอโทษในสถานการณ์นี้พบว่า มีการใช้คำขอโทษเพียงจุดเดียวเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะด้านหน้าหรือด้านหลังและเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่ 1 ที่เป็นการปฏิเสธต่อคำขอเรื่องและ สถานการณ์ที่ 2 ที่เป็นการปฏิเสธต่อคำเชื้อเชิญ จะพบว่าในสถานการณ์ที่ 3 ที่เป็นการปฏิเสธต่อการขออนุญาตมีการใช้คำขอโทษที่น้อยกว่า สามารถอนุมานได้ว่ามัคคุเทศก์พิจารณาสถานการณ์ที่ 3 ว่าต้องใช้คำสุภาพน้อยกว่าสถานการณ์ที่ 1 และ 2 ดังเช่น ในประชากรการปฏิเสธ すみません。先にオフィスに連絡して、OK なら許可証明書にサインをお願いします。(ขอโทษ จะติดต่อออฟฟิศก่อน ถ้าโอเค จะขอลายเซ็นที่ในเอกสารนี้) เป็นต้น

การปัดความรับผิดชอบเป็นอันดับที่ 2 รองมาจากการขอโทษ โดยมีการบอกปัดความรับผิดชอบ 35 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 19.1 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 183 ครั้ง ยกตัวอย่างจากประโยค เช่น すみません。なんですか。先に会社に連絡して、許可証明書にサインをお願いします。(ขอโทษ ทำไมหรอ ขอแจ้งให้บริษัททราบก่อน ขอลายเซ็นที่ในเอกสารนี้) และในประโยค すみません。先に会社に連絡して、もし OK なら、解散できます。すみません。(ขอโทษ ขอแจ้งให้บริษัททราบก่อน ถ้าโอเค จะแยกได้ ขอโทษด้วย) การอ้างบริษัทหรือผู้มีอำนาจที่จะตัดสินใจแทนได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่มัคคุเทศก์ไม่ต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง และทำได้ง่ายที่สุด

กลวิธีอื่น ๆ ที่ใช้นอกเหนือจากการทบทวนวรรณกรรม เช่น การเรียกขานชื่อ คำถาม แสดงความเห็นใจ และการซ้ำ เป็นลำดับที่ 3 ที่มีการใช้มากที่สุด มีการใช้กลวิธีอื่น 27 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14.7 จากทั้งหมดของการใช้กลวิธีต่าง ๆ รวม 183 ครั้ง พบการใช้คำถามมากเช่นในประโยค なんで続けたくないですか。(ทำไมไม่ต้องการไปต่อ) และประโยคต่อจากคำถามมักเป็นคำกล่าวแสดงความเห็นใจ เช่น どうしてですか。どうやって自分でいきますか。本当に申し訳ないです。(ทำไม

จะไปโดยลำพังยังงัย ขอประทานอภัยจริง ๆ นะ) ซึ่งเป็นคำพูดที่แสดงถึงความเป็นห่วงต่อลูกค้าได้อย่างดีวิธีหนึ่ง เป็นกลวิธีที่ไม่มีการพบในการทบทวนวรรณกรรมก่อนหน้า

การขอความช่วยเหลือ (ขอร้อง) เป็นอันดับที่ 4 ที่มีการใช้มากที่สุดและเป็นสถานการณ์เดียวที่มีการใช้กลวิธีนี้เป็นจำนวนมากเป็นพิเศษกว่ากลวิธีอื่น ๆ โดยมีการขอความช่วยเหลือ (ขอร้อง) 22 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 12 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 183 ครั้ง ยกตัวอย่างจากประโยคเช่น すみません、先にオフィスに連絡して、OK なら許可証明書にサインをお願いします。 (ขอโทษ จะติดต่อออฟฟิศก่อน ถ้าโอเค จะขอให้เซ็นท์เอกสาร) และในประโยค 申し訳ございません、どうして続けたくないですか。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いいたします。 (ขอประทานอภัย ทำไมไม่ไปต่อ งั้นช่วยเซ็นท์เอกสารนี้) เนื้อหาก่อนการขอความช่วยเหลือ (ขอร้อง) ส่วนใหญ่จะเป็นการขอร้องในเรื่องของการเซ็นท์เอกสารยินยอม โดยก่อนการขอร้องในสถานการณ์นี้มักจะมีการใช้กลวิธีการปิดความรับผิดชอบหรือการตั้งคำถามก่อนการขอความช่วยเหลือ (ขอร้อง) การปิดความรับผิดชอบจะมีการขออนุญาตทางออฟฟิศของบริษัท ส่วนการตั้งคำถามจะถามถึงสาเหตุว่าทำไมไม่ร่วมทัวร์จนจบ

การใช้การกล่าวเหตุผลเป็นอันดับสุดท้ายที่ 5 มีการใช้มากที่สุดในสถานการณ์นี้ โดยมีการกล่าวเหตุผลทั่วไป 11 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6. จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 183 ครั้ง กลวิธีนี้ใช้น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์อื่น ๆ อาจจะเป็นด้วยเหตุที่ว่า การกล่าวเหตุผลซึ่งเป็นวิธีพื้นฐานที่แสดงถึงความสุภาพและมีการใช้อย่างแพร่หลายเมื่อต้องการปฏิเสธต่อลูกค้าที่มีความประสงค์อย่างมาก การปฏิเสธต่อสถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่มีผลประโยชน์ร่วมระหว่างลูกค้าและมัคคุเทศก์ ไม่ใช่ผลประโยชน์ของลูกค้าแต่เพียงฝ่ายเดียว มัคคุเทศก์จึงไม่ได้ยินยอมที่จะใช้กลวิธีนี้เท่าใดนัก ยกตัวอย่างจากประโยคเช่น 本当にすみません。どうしてですか。どうやって自分でいきますか。お客様の安全のために、すみませんね。 (ขอโทษจริง ๆ ทำไม จะไปเองยังงัย เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า ขอโทษนะ) การอ้างเหตุผลส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องจริงที่แสดงถึงความกังวลต่อลูกค้าและอีกหนึ่งประโยคตัวอย่างคือ すみません。ここは田舎です、中心まで送ったら。 (ขอโทษ นี่เป็นต่างจังหวัด ถ้าให้ส่งไปถึงใจกลางเมืองไหม) เป็นต้น

สถานการณ์ที่ 4 การปฏิเสธต่อการขอร้องของลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปส่งลูกค้าพร้อมเพื่อนที่ไม่ได้จ่ายค่าบริการเมื่อรถยังว่าง

ตาราง 10

ปริมาณการใช้กลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. ขอโทษ	92	43.2
2. การขู่	18	8.4
3. เสนอทางเลือกอื่น	0	0
4. ปฏิเสธทางตรง	15	7
5. กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	0	0
6. กล่าวขอบคุณ	0	0

ตาราง 10 (ต่อ)

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนการใช้แต่ละกลวิธี	ร้อยละ
1. ขอโทษ	92	43.2
2. การขู่	18	8.4
3. เสนอทางเลือกอื่น	0	0
4. ปฏิเสธทางตรง	15	7
5. กล่าวแสดงความคิดเห็นเชิงบวก	0	0
6. กล่าวขอบคุณ	0	0
7. กล่าวเหตุผลทั่วไป	31	14.5
8. แสดงปรารถนา	0	0
9. อ้อลา	0	0
10. ขอความเห็นใจ	10	4.7
11. สัญญาในอนาคต	0	0
12. ปัดความรับผิดชอบ	36	17
13. ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	5	2.3
14. การเลื่อน	3	1.4
15. ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	0	0
16. คำเสริมขณะหยุด(ลั้งเล)	0	0
17. เสียใจ	0	0
18. คำกล่าวเชิงตักเตือน	0	0
19. อื่น ๆ (นอกเหนือจากงานวิจัยก่อน)	3	1.4
รวม	213	100

ตาราง 10 ได้ชี้ให้เห็นว่ามีกลวิธีในการปฏิเสธอย่างมากมายถึง 9 แบบ ซึ่งมีการรวมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่ไม่มีในงานวิจัยก่อนหน้านี้ จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์มีการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้งจากประโยคการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ทั้ง 15 คนในสถานการณ์ที่ 4 มีปัจจัย 2 ปัจจัยคือ ความสนิทและความอาวุโส กลยุทธ์ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) การขอโทษ 92 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 43.2 2) ปัดความรับผิดชอบ 36 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 17 3) กล่าวเหตุผลทั่วไป 31 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14.5 4) การขู่ 18 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.4 5) ปฏิเสธทางตรง 15 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7

การขอโทษในสถานการณ์ที่ 4 คือสถานการณ์ลูกค้าเป็นกลุ่ม private ขออนุญาตพาเพื่อนไปส่งลูกค้าที่สนามบินด้วย โดยไม่ให้คิดค่าบริการ ในสถานการณ์ที่ 4 มีการขอโทษ 92 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.2 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้ง การขอโทษในสถานการณ์นี้พบว่า นอกจากนี้ในทุกสถานการณ์ที่ 1 มักจะมีการปฏิเสธด้านหน้าประโยคและท้ายประโยคอีกครั้งเสมอ เพื่อแสดงถึงการย้ำถึงความเสียใจอย่างจริงใจที่ไม่สามารถทำตามความประสงค์ของลูกค้าได้ และเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่ 1,2 และ 3 สถานการณ์นี้มีการขอโทษมากเป็นพิเศษ เนื่องจากการปฏิเสธต่อความต้องการของลูกค้า สามารถกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นการปฏิเสธต่อผลประโยชน์ของลูกค้า

ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีแนวโน้มที่จะกล่าวขอโทษอย่างสุภาพมากที่สุด โดยมีตัวอย่างประโยคดังนี้ 申し訳ないですが、できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。 (ขออภัย ไม่ได้ ตอนนี้จะติดต่อออฟฟิศ เพราะอาจจะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม ประทานอภัยจริง ๆ) เป็นต้น

การปิดความรับผิดชอบเป็นอันดับที่ 2 รองมาจากการขอโทษ โดยมีการบอกปิดความรับผิดชอบ 36 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 17 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์อื่น จะพบว่าสถานการณ์ที่ 3 และ 4 มีการใช้กลวิธีการปิดความรับผิดชอบเป็นอันดับต้น ๆ สาเหตุอาจจะเพราะทั้งสองสถานการณ์ถูกประเมินจากมัคคุเทศก์ว่าเป็นสถานการณ์ที่หนัก การแก้ปัญหาด้วยการติดต่อบริษัทจึงเป็นทางแก้ที่ดีที่สุด ยกตัวอย่างจากประโยค เช่น すみません。別な料金を払わなければならない、先にオフィスに連絡していただけます。ごめんなさい。 (ขอโทษ ต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ขอติดต่อออฟฟิศก่อน ขอโทษด้วย) และในประโยค すみません。保険に関係があります。私には負えません、先に会社に電話します。すみません。 (ขอโทษ มันเกี่ยวกับประกัน ฉันรับไม่ได้ จะติดต่อบริษัทก่อน ขอโทษ) ก่อนการใช้กลยุทธ์นี้ มัคคุเทศก์มักใช้กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป

การใช้การกล่าวเหตุผลทั่วไปเป็นอันดับที่ 3 ที่มีการใช้มากที่สุด โดยมีการกล่าวเหตุผลทั่วไป 31 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 14.5 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้ง ซึ่งยกตัวอย่างจากประโยค เช่น 本当にすみません。会社のルールなので、他の人バスに乗ってはいけません。お客さんでないとだめなんです。本当にすみません。 (ขอโทษจริง ๆ ด้วยกฎบริษัทให้คนอื่นขึ้นรถไม่ได้ ถ้าไม่ใช่ลูกค้าก็ไม่ได้ ขอโทษจริง ๆ) และในประโยค すみません。保険に関係がありますので、私には負えません。先に会社に電話します。すみません。 (ขอโทษ มันเกี่ยวกับประกัน ตอบรับไม่ได้ จะติดต่อบริษัทก่อน ขอโทษด้วย) ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นการกล่าวอ้างเกี่ยวกับกฎของบริษัทและในเรื่องประกันหากเกิดอุบัติเหตุ

การขู่เป็นอันดับที่ 4 ที่มีการใช้มากที่สุด โดยมีการขู่ 18 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 8.4 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้ง ยกตัวอย่างจากประโยค เช่น 申し訳ございません。ルールのためで別な料金を払わなきゃ、要望も応えられなくて、本当に申し訳ございません。 (ขอประทานอภัย เพราะเป็นกฎ ต้องจ่ายเงินค่าบริการเพิ่ม ทำตามความต้องการท่านไม่ได้ ขอประทานอภัยจริง ๆ) และในประโยค 申し訳ございません。運転手の名前リストあっていないから、もし事故があつたら、私には負えません。 (ประทานอภัย เพราะลิสต์ชื่อจะไม่ตรงกับของคนขับ ถ้าเกิดอุบัติเหตุขึ้น จะรับไม่ได้) ส่วนใหญ่ เนื้อหาการขู่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินและอุบัติเหตุ ซึ่งมีลักษณะกลยุทธ์ที่คล้ายกับสถานการณ์ที่ 1

การปฏิเสธทางตรงมีการใช้กลยุทธ์นี้เป็นลำดับที่ 5 ที่มีการใช้มากที่สุด ปฏิเสธทางตรง 15 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7 จากการใช้กลยุทธ์ทั้งหมด 213 ครั้ง ประโยคตัวอย่างคือ 申し訳ございません。ルールのため、別な料金を払わな払わなければならない、要望も応えられなくて、本当に申し訳ございません。 (ขอประทานอภัย เพราะเป็นกฎ จึงต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ไม่สามารถตอบรับต่อความต้องการได้ ประทานอภัยจริง ๆ) ในการปฏิเสธทางตรงมักมีการใช้สำนวน できない (ไม่สามารถ) และ だめです (ไม่ได้) เป็นต้น การใช้กลยุทธ์ปฏิเสธทางตรงจะไม่ใช้อย่างโดด ๆ แต่จะต้องมีกลยุทธ์อื่น ๆ เช่น การขอความเห็นใจและการขอโทษ เป็นต้น ที่ประกอบในประโยค เพื่อให้ประโยคมีความอ่อนโยนลงเมื่อจะปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

2. ปัจจัยในการกล่าวปฏิเสธ

ปัจจัยในการกล่าวปฏิเสธประกอบไปด้วยหลายปัจจัย อาทิ ความสนิทสนม ความอาวุโส เป็นต้น งานวิจัยนี้ได้ยกเรื่องปัจจัยความสนิทสนมและความอาวุโสเป็นหลักในการวิจัยและอภิปรายผล มีการแบ่งการอภิปรายเป็นจำนวนสถานการณ์และจำนวนคนในการวิเคราะห์ปัจจัยในเรื่องความสนิทสนมและความอาวุโสเพื่อให้เห็นมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น เลือกเหตุผลที่มีจำนวนคนตอบมากที่สุด เพื่อให้เห็นถึงการใช้เหตุผลจริงในสถานการณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มมัคคุเทศก์เป้าหมาย โดยการอภิปรายแบ่งเป็นการตระหนักรู้และการตระหนักรู้เมื่อใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสะดวกดังต่อไปนี้

ตาราง 11

การตระหนักรู้เรื่องความสนิท

การตระหนักรู้เรื่องความสนิท	จำนวนสถานการณ์ที่คนตระหนักรู้	ร้อยละ
ตระหนักรู้	41	68.3
ไม่ตระหนักรู้	19	31.6
รวม	60	100

ภาพ 2

การตระหนักรู้เรื่องความสนิทของมัคคุเทศก์



จากการสัมภาษณ์โดยใช้ DCT ให้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงเหตุผลของความยาก-ง่ายในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่กำหนดสถานะของความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่สนิทและลูกค้าที่ไม่สนิท จากคนทั้งหมด 15 คน ที่ตอบคนละ 4 สถานการณ์ รวมสถานการณ์ทั้งหมดที่มีการตอบทั้งหมดคือ 60 สถานการณ์ พบว่ามัคคุเทศก์มีการตระหนักรู้ 41 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 68.3 ของสถานการณ์ทั้งหมด จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทในการตอบปฏิเสธลูกค้า โดยเหตุผลที่มัคคุเทศก์ให้มี 2 คำตอบ

ที่พบมากที่สุดในทุกสถานการณ์ คือ ตอบง่ายเมื่อไม่สนิทและตอบยากเมื่อสนิท กล่าวคือมีคหุเทศก์รู้สึกลำบากใจที่จะปฏิเสธต่อลูกค้าที่สนิทเพราะอาจจะเป็นห่วงในความรู้สึกและไม่รู้สึกลำบากใจมากเมื่อจะตอบปฏิเสธต่อลูกค้าที่ไม่สนิทซึ่งอาจจะถือเป็นคนนอกในสายตาของมีคหุเทศก์ และมีมีคหุเทศก์บางส่วนที่ตอบตรงกันข้ามคือ ตอบง่ายเพราะสนิทและตอบยากเพราะไม่สนิท การตอบง่ายเพราะสนิทมีมีคหุเทศก์ที่ให้ความคิดที่ว่าเพราะเห็นใจกันและกัน ซึ่งส่วนใหญ่พบในสถานการณ์ที่ 2 และสถานการณ์ที่ 3 นอกจากคำตอบที่มีคหุเทศก์ตอบในเรื่องความสนิทเป็นพิเศษ มีคหุเทศก์ยังมีคำตอบอื่น ๆ เช่น ตอบง่ายเพราะมีระเบียบ ซึ่งเกิดขึ้นมากที่สุดในสถานการณ์ที่ 3 และสถานการณ์ที่ 4 ตอบง่ายเพราะเป็นประสงค์ของลูกค้า ซึ่งเกิดขึ้นมากที่สุดในสถานการณ์ที่ 3 และพบการตอบยากเพราะความเห็นใจ ซึ่งเกิดขึ้นมากที่สุดในสถานการณ์ที่ 4 เป็นต้น

ตาราง 12

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโส

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโส	จำนวนสถานการณ์ที่คนตระหนักรู้	ร้อยละ
ตระหนักรู้	33	55
ไม่ตระหนักรู้	27	45
รวม	60	100

ภาพ 3

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสของมีคหุเทศก์



จากการสัมภาษณ์โดยใช้ DCT ให้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงเหตุผลของความยาก-ง่ายในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่กำหนดสถานะของความสัมพันธ์ระหว่างมีคหุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่มีความอาวุโสกว่าและลูกค้าที่อายุน้อยกว่า จากคนทั้งหมด 15 คน ที่ตอบคนละ 4 สถานการณ์ รวมสถานการณ์ทั้งหมดที่มีการตอบทั้งหมดคือ 60 สถานการณ์ พบว่ามีคหุเทศก์มีการตระหนักรู้ 33 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 55 ของสถานการณ์ทั้งหมด จากผลที่ออกมาแสดงว่ามีคหุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความอาวุโสในการตอบปฏิเสธลูกค้า แต่มีความตระหนักรู้

น้อยกว่าในเรื่องความสนิทสนม โดยเหตุผลที่มีัคคุเทศก์ให้มี 2 คำตอบที่พบมากที่สุดในทุกสถานการณ์ คือ ตอบง่ายเพราะลูกค้าอายุน้อยกว่าและตอบยากเมื่อเป็นผู้อาวุโส อย่างไรก็ตาม จากผลทำให้ทราบว่าัคคุเทศก์ให้คำตอบง่ายแก่ลูกค้าอายุน้อยมากกว่าการตอบยากเพราะความอาวุโส สามารถกล่าวได้อีกนัยว่าัคคุเทศก์มีความมั่นใจในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้าอายุน้อยมากกว่าการตอบปฏิเสธต่อผู้อาวุโสกว่า โดยความยากที่ต้องปฏิเสธผู้อาวุโส นั้น เกิดมาจากเรื่องความสุภาพมากที่สุด และความต้องการสูงของผู้อาวุโสเนื่องจากมีประสบการณ์ที่ได้รับบริการมามากมาย และมีกรณีที่ัคคุเทศก์ตอบง่ายเพราะลูกค้าเป็นผู้อาวุโสเช่นกัน ซึ่งมักเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ 1 สถานการณ์ที่ 2 และสถานการณ์ที่ 4 โดยอ้างถึงความเข้าใจที่ลูกค้าอาวุโสมีเพราะผ่านชีวิตมามาก นอกจากนี้คำตอบที่ัคคุเทศก์ตอบในเรื่องความอาวุโสและอายุน้อยเป็นพิเศษ ัคคุเทศก์ยังมีเหตุผลคำตอบในลักษณะอื่น ๆ เช่น ตอบง่ายเพราะเป็นระเบียบ เกิดในสถานการณ์ที่ 3 และสถานการณ์ที่ 4 มากที่สุด รองลงมาคือ ตอบง่ายเพราะไม่มีความสนิท ซึ่งเกิดในสถานการณ์ที่ 2 และสถานการณ์ที่ 4 มากที่สุด เหตุผลอื่น ๆ อาจจะเป็น ตอบง่ายเพราะอายุไม่เกี่ยวข้องหรือตอบง่ายเพราะเป็นประสงค์ของลูกค้า เป็นต้น

ตาราง 13

การตระหนักรู้ในเรื่องความสนิทในการใช้สำนวนและกลวิธีที่สุภาพ

การตระหนักรู้เรื่องความสนิท	จำนวนสถานการณ์ที่คนตระหนักรู้	ร้อยละ
ตระหนักรู้	33	55
ไม่ตระหนักรู้	27	45
รวม	60	100

ภาพ 4

การตระหนักรู้เรื่องความสนิทในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสุภาพของัคคุเทศก์



จากการสัมภาษณ์โดยใช้ DCT ให้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงเหตุผลของความยาก-ง่ายในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีกำหนดสถานะของความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่สนิทและลูกค้าที่ไม่สนิท ในส่วนนี้มีคำตอบที่ได้นำไปเปรียบเทียบจริงในเรื่องความสุภาพระหว่างสองประโยค จากคนทั้งหมด 15 คน ที่ตอบคนละ 4 สถานการณ์ รวมสถานการณ์ทั้งหมดที่มีการตอบทั้งหมดคือ 60 สถานการณ์ พบว่ามัคคุเทศก์มีการตระหนักรู้ 33 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 55 ของสถานการณ์ทั้งหมด เพราะพบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยคที่ถูกกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่สนิทและลูกค้าที่ไม่สนิท และในสถานการณ์ที่ไม่มีการตระหนักรู้ พบว่ามัคคุเทศก์ไม่มีการตระหนักรู้ 27 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 45 ของสถานการณ์ทั้งหมด เพราะไม่พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยคที่ถูกกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่สนิทและลูกค้าที่ไม่สนิท จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทสนมในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นแต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงความสุภาพจริงที่เกิดขึ้นในประโยค พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักที่น้อยลงกว่า ภาพ 2 การตระหนักรู้เรื่องความสนิท จากสิ่งที่ค้นพบสามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความสนิท แต่เมื่อพิจารณาจากความสุภาพที่เกิดขึ้นจริง พบว่า มัคคุเทศก์ไม่ได้มีความตระหนักรู้มากตามที่อ้างเหตุผล โดยสำนวนที่พบที่แสดงความแตกต่างในเรื่องความสุภาพ เช่น 申し訳ないです (ประทานอภัย) พบอยู่หน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความสนิท หากเป็นหน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความไม่สนิท มัคคุเทศก์จะใช้คำว่า 申し訳ございません (ขอประทานอภัย) หรืออาจจะเพิ่มคำขอโทษตรงท้ายประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความไม่สนิท ในขณะที่ประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความสนิท มีเพียงคำขอโทษด้านหน้าประโยคเท่านั้น เป็นต้น ประโยคที่ยาวกว่ามักจะมีแนวโน้มของความสุภาพที่มากกว่า เพราะมีการอธิบายและใช้กลยุทธ์ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม ประโยคที่มีความยาวอาจจะไม่สามารถแสดงความสามารถได้ ต้องพิจารณาถึงกลวิธีที่ใช้เป็นกรณี เช่น หากความยาวที่เท่ากัน ประโยคที่ใช้กลวิธีต่างใกล้เคียงกัน ต่างกันที่ท้ายประโยค ประโยคที่ใช้กลวิธี การเสนอทางเลือกอื่นหรือการตั้งเงื่อนไขในอนาคตจะมีความสุภาพมากกว่าการใช้กลวิธีทางตรง นอกจากนี้อาจจะมีความแตกต่างของกลวิธีที่ใช้แตกต่างกันมากกว่า 1 กลวิธี เช่น ประโยคที่ใช้กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไปและขอความเห็นใจจะแสดงความสามารถมากกว่าการขู่และปิดความรับผิดชอบ เป็นต้น

ตาราง 14

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีที่สุภาพ

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโส	จำนวนสถานการณ์ที่คนตระหนักรู้	ร้อยละ
ตระหนักรู้	39	65
ไม่ตระหนักรู้	21	35
รวม	60	100

ภาพ 5

การตระหนักรู้เรื่องความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อคุณภาพของมัคคุเทศก์



จากการสัมภาษณ์โดยใช้ DCT ให้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงเหตุผลของความยาก-ง่ายในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีกำหนดสถานะของความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่มีความอาวุโสกว่าและลูกค้าที่อายุน้อยกว่า ในส่วนนี้มีคำตอบที่ได้นำไปเปรียบเทียบจริงในเรื่องความสุภาพระหว่างสองประโยค จากคนทั้งหมด 15 คน ที่ตอบคนละ 4 สถานการณ์ รวมสถานการณ์ทั้งหมดที่มีการตอบทั้งหมดคือ 60 สถานการณ์ พบว่ามัคคุเทศก์มีการตระหนักรู้ 39 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 65 ของสถานการณ์ทั้งหมด เพราะพบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยคที่ถูกกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่มีความอาวุโสกว่าและลูกค้าที่อายุน้อยกว่า และในสถานการณ์ที่ไม่มีการตระหนักรู้ พบว่ามัคคุเทศก์ไม่มีการตระหนักรู้ 21 สถานการณ์คิดเป็นร้อยละ 35 ของสถานการณ์ทั้งหมด เพราะไม่พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยคที่ถูกกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่มีความอาวุโสกว่าและลูกค้าที่อายุน้อยกว่า จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิสนมในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นแต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพจริงที่เกิดขึ้นในประโยค พบว่า มัคคุเทศก์มีความตระหนักรู้ที่มากกว่า กราฟที่ 2 การตระหนักรู้เรื่องอาวุโส จากสิ่งที่ค้นพบสามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความอาวุโส แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง พบว่า มัคคุเทศก์มีความตระหนักรู้มากกว่าตามที่อ้างเหตุผล โดยสำนวนที่พบที่แสดงความแตกต่างในเรื่องความสุภาพ เช่น 申し訳ございません (ขอประทานอภัย) พบอยู่หน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอาวุโส หากเป็นหน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอายุน้อยกว่า มัคคุเทศก์จะใช้คำว่าすみません (ขอโทษ) หรืออาจจะเพิ่มคำขอโทษตรงท้ายประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอาวุโส ในขณะที่ประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอายุน้อยกว่า มีเพียงคำขอโทษด้านหน้าประโยคเท่านั้น เป็นต้น ประโยคที่ยาวกว่ามักจะมีแนวโน้มของความรู้สึกที่มากกว่า เพราะมีการอธิบายและใช้กลยุทธ์ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม ประโยคที่มีความยาวอาจจะไม่สามารถแสดงความรู้สึกได้ ต้องพิจารณาถึงกลวิธีที่ใช้เป็นกรณี เช่น หากความยาวที่เท่ากัน ประโยคที่ใช้กลวิธีต่างไกล้เคียงกัน

ต่างกันที่กลางประโยค ประโยคที่ใช้กลวิธีการปิดความรับผิดชอบจะมีความสุภาพมากกว่าการใช้กลวิธีทางตรง เป็นต้น

ผลของข้อมูลดังกล่าวเป็นภาพรวมของการตระหนักเรื่องปัจจัยความสนิทสนมและความอาวุโส เพื่อให้ได้ผลที่ละเอียดมากขึ้น จึงมีการเปรียบเทียบปัจจัยทั้งสองในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 15

การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 1

ปัจจัย	การตระหนักรู้ (จำนวนทั้งหมด 15 คน)		การตระหนักรู้ในการใช้สำนวน และกลวิธีเพื่อความสุภาพ (จำนวนคนทั้งหมด 15 คน)	
ความสนิท	11 คน	73.3 %	11 คน	73.3 %
ความอาวุโส	10 คน	66.6 %	10 คน	66.6 %

สถานการณ์ที่ 1 คือสถานการณ์การปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท จากผลการสำรวจพบว่า มีคหุเทศก์ 15 คนตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง พบมีคหุเทศก์ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท และพบมีคหุเทศก์จำนวนเท่ากันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีคหุเทศก์จำนวนมากที่คำนึงในเรื่องของความสนิทและในเรื่องความอาวุโส พบมีคหุเทศก์ 15 คนตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง พบมีคหุเทศก์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส และพบมีคหุเทศก์จำนวนเท่ากันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีคหุเทศก์จำนวนมากที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโสและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัจนกรรมตรงกับกรกล่าวอ้าง จากสถานการณ์ที่ 1 แสดงว่ามีคหุเทศก์คำนึงในเรื่องความสนิทมากกว่าความอาวุโส

ตาราง 16

การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 2

ปัจจัย	การตระหนักรู้ (จำนวนทั้งหมด 15 คน)		การตระหนักรู้ในการใช้สำนวนและ กลวิธีเพื่อความสุภาพ (จำนวนคนทั้งหมด 15 คน)	
ความสนิท	12 คน	80 %	10 คน	66.66 %
ความอาวุโส	8 คน	53.3 %	12 คน	80 %

สถานการณ์ที่ 2 คือการปฏิเสธต่อการเชิญลูกค้าให้ไปเที่ยวกลางคืนด้วย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ จากผลการสำรวจพบว่า มีคหุเทศก์ 15 คนตอบปฏิเสธต่อคำเชิญ

พบมัคคุเทศก์ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท และพบมัคคุเทศก์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท จากตัวเลขบ่งบอกว่ามัคคุเทศก์จำนวนมากที่คำนึงในเรื่องความสนิท แต่อย่างไรก็ตามจำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวจนกรรมไม่ตรงกับการกล่าวอ้าง เมื่อพิจารณาในเรื่องความอาวุโสพบว่า มัคคุเทศก์ 8 คนคิดเป็นร้อยละ 53.3 ตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสและพบมัคคุเทศก์ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามัคคุเทศก์จำนวนมากที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส ในสถานการณ์ที่ 2 และจำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนมัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวจนกรรมไม่ตรงกับการกล่าวอ้างผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1. 田中さん、会社に知られたら、私首になりますよ。
2. すみません、お客さん、会社に知られたら、私首になります。だめです。すみません。

(คุณทะนะกะ ถ้าบริษัทรู้ เดี่ยวโดนไล่ออกครับ/ค่ะ)

(ขอโทษ คุณลูกค้า ถ้าบริษัทรู้ เดี่ยวโดนไล่ออก ไม่ได้เลย ขอโทษครับ/ค่ะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (1) และ (2) เป็นวจนกรรมของคนเดียวกัน (1) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (2) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท (1) ไม่มีการกล่าวขอโทษใดก่อนหรือหลัง แสดงถึงความไม่สุภาพ นอกจากนี้ยังมีการเรียกขานชื่อแสดงถึงความสนิทสนมในขณะที่ (2) กล่าวขอโทษก่อนและหลัง แสดงถึงคุณภาพต่อบุคคลที่ห่างเหินและไม่สนิท ใช้การตอบปฏิเสธทางตรงต่อบุคคลที่ไม่สนิท อย่างไรก็ตามเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธของของตัวอย่างที่ (1) และ (2) ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจาก การเปลี่ยนคำและโครงสร้างเท่านั้น

3. いいですね。次の仕事がありますから、今度でいいですか。ごめんなさい。

4. ちょっと仕事まだ終わらなくて、今度時間あれば、今回ごめんなさい。

(ดีจังเลย เพราะมีงานอื่นต่อ ครึ่งหน้าดีไหม ขอโทษครับ/ค่ะ)

(งานยังไม่เสร็จ ถ้าเวลามีครึ่งหน้า ครึ่งนี้ขอโทษด้วย)

จากตัวอย่างประโยคที่ (3) และ (4) เป็นวจนกรรมของคนเดียวกัน (3) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (4) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท (3) ใช้กลวิธีที่มากกว่า คือเพิ่มกลวิธีการกล่าวแสดงความคิดเชิงบวกทำให้แสดงความสนิทสนมซึ่งแสดงความใส่ใจที่มากกว่า ในขณะที่ (4) ใช้กลวิธีเหมือน (3) กล่าวคือ ใช้กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป สัญญาในอนาคตและการขอโทษ แสดงถึงคุณภาพต่อบุคคลที่ห่างเหินและไม่สนิท แต่มีคำว่า ちょっと หน้าประโยค ซึ่งเป็นการเกริ่นถึงความเป็นไปไม่ได้ ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจาก การเปลี่ยนคำและเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธเท่านั้น

ในเรื่องความอาวุโส พบมัคคุเทศก์ 15 คนตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง พบมัคคุเทศก์ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสและพบมัคคุเทศก์ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลข บ่งบอกว่ามีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโส จากสถานการณ์ที่ 2 มัคคุเทศก์ อย่างไรก็ตาม จำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่ามัคคุเทศก์ ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจนกรรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้าง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่าง ประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าว ดังต่อไปนี้

5. どうもすみません。会社のルールなので、本当にすみません。

6. すみません、他の人を行かせてはだめです。

(ขอโทษ เพราะเป็นกฎ ขอโทษจริง ๆ)

(ขอโทษ ให้คนอื่นไปไม่ได้ครับ/ค่ะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (5) และ (6) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (5) เป็นสถานการณ์ ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (6) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ในประโยคที่ (5) มีการใช้ คำกล่าวขอโทษสองจุด ในตำแหน่งหน้าและท้ายประโยค เลือกใช้กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป ซึ่งแสดง ความสุภาพต่อผู้มีความอาวุโสกว่า ในขณะที่ (6) เลือกใช้กลวิธีปฏิเสธโดยตรง ซึ่งแสดงถึงความไม่สุภาพ น้อยกว่าประโยค (5) ต่อผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจาก เนื้อหากลยุทธ์ี การปฏิเสธและโครงสร้างการปฏิเสธ

7. すみません、危ないところなので、私も心配なんです、遅くないツアーに変更するのはいかがですか。

8. すみません、危ないところはちょっと行けますけど、何かあっても責任は取れません。もし私案内して、お客さんが自分で行ってください。

(ขอโทษ เพราะอันตราย ฉันเป็นห่วง เป็นทัวร์ไม่ตึกเป็นยังงี้ ได้ไหมครับ/ค่ะ)

(ขอโทษ ที่อัยตรายไปได้แต่ถ้าเกิดอะไรขึ้น จะไม่รับผิดชอบ ถ้าฉันเพียงแนะนำคุณลูกค้า กรุณาแล้วไปเอง)

จากตัวอย่างประโยคที่ (7) และ (8) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (7) เป็นสถานการณ์ ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (8) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ตัวอย่างประโยค (7) มีเนื้อหา ที่น้อยกว่า ปกติประโยคที่ยาวกว่ามักแสดงถึงคุณภาพที่มากกว่า แต่ในกรณีดังกล่าว พบว่าการใช้ กลวิธีของ (7) มีความประนีประนอมซึ่งแสดงถึงคุณภาพที่มากกว่า กล่าวคือ ประโยค (7) มีการใช้ กลวิธีขอความเห็นใจและเสนอทางเลือกอื่น ในขณะที่ประโยค (8) ใช้กลวิธีที่ไม่ได้แสดงถึงความใส่ใจ เพราะปิดความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์กล่าวว่าให้ไปเองแต่มัคคุเทศก์เพียงแค่นำเท่านั้น ดังนั้น ความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจาก เนื้อหากลยุทธ์ีการปฏิเสธเท่านั้น

จากสถานการณ์ที่ 2 แสดงว่าในการใช้สำนวนวัจนกรรมจริงนั้น มัคคุเทศก์คำนึงในเรื่อง ความอาวุโสมากกว่าความสนิท

ตาราง 17

การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 3

ปัจจัย	การตระหนักรู้ (จำนวนทั้งหมด 15 คน)		การตระหนักรู้ในการใช้สำนวน และกลวิธีเพื่อความสุขภาพ (จำนวนคนทั้งหมด 15 คน)	
ความสนิท	7 คน	46.6 %	6 คน	40 %
ความอาวุโส	6 คน	40 %	9 คน	60 %

สถานการณ์ที่ 3 คือสถานการณ์ลูกค้าขออนุญาตออกจากตัวรถก่อนตัวรถจับตัวรถ จากผลการสำรวจพบว่า มีคนตอบปฏิเสธต่อคำขออนุญาต พบมีคนตอบปฏิเสธ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท และพบมีคนตอบปฏิเสธ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีคนตอบปฏิเสธจำนวนน้อยที่คำนึงในเรื่องความสนิทในสถานการณ์ที่ 3 นี้ แต่อย่างไรก็ตามจำนวนของคนตอบปฏิเสธที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามีคนตอบปฏิเสธที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัฒนธรรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้าง เมื่อพิจารณาในเรื่องความอาวุโส พบว่ามีคนตอบปฏิเสธ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสและพบมีคนตอบปฏิเสธ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีคนตอบปฏิเสธจำนวนมากที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโสในสถานการณ์ที่ 3 และจำนวนของคนตอบปฏิเสธที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนมีคนตอบปฏิเสธที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัฒนธรรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้าง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าว ดังต่อไปนี้

9. すみません。なんで続けたくないですか。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いします。

10. 申し訳ございません。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いいたします。

(ขอโทษ ทำไมไม่ยอมไปต่อหรือ ถ้างั้นขอให้เซ็นเอกสารนี้ด้วยครับ/ค่ะ)

(ขอประทานอภัย ถ้างั้นขอให้เซ็นเอกสารนี้ด้วยครับ/ค่ะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (9) และ (10) เป็นวัฒนธรรมของคนเดียวกัน (9) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (10) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท (9) ใช้สำนวนขอโทษ すみません ซึ่งแสดงความสุขภาพน้อยกว่าแต่ก็สื่อถึงความสนิทได้มากกว่าประโยค (10) ใช้สำนวนขอโทษ 申し訳ございません นอกจากนี้ ประโยค (9) ยังใช้กลวิธีการใช้คำถามเพิ่มจาก การขอความช่วยเหลือ ทำให้ประโยคแสดงถึงความสนิทมากขึ้น ดังนั้นความสุขภาพที่แตกต่างกันเกิดจาก การเปลี่ยนคำและเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธที่เปลี่ยนแปลง

11. 为什么呢？綺麗なところは、またありますよね。

12. 为什么呢？綺麗なところは、またありますね。解散時間は4時までじゃないですか。

(ทำไมครับ/คะ ยังมีที่ ๆ สวยอีกนะ)

(ทำไมครับ/คะ ยังมีที่ ๆ สวยอีกนะ เวลาเลิกคือสี่โมงเย็นไม่ใช่หรือครับ/คะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (11) และ (12) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (11) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (12) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท จากประโยคตัวอย่าง (11) และ (12) ใช้กลวิธีที่เหมือนกันคือ การใช้คำถามและกล่าวแสดงความคิดเห็นเชิงบวก แต่ประโยคที่ (12) มีการเพิ่มกลวิธีกล่าวเชิงดักเตือน เพราะมีคฤศก์ถามว่าทัวร์มีกำหนดถึงเวลาสี่โมงเย็นไม่ใช่หรือ ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจากเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น

และในเรื่องความอาวุโส พบมีคฤศก์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส และพบมีคฤศก์ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขของสถานการณ์ที่ 3 บ่งบอกว่ามีคฤศก์จำนวนน้อยที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโส อย่างไรก็ตาม จำนวนของคฤศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่าคฤศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาวัจนกรรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้าง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าวดังต่อไปนี้

13. すみません。お客さまの安全のため、ごめんなさい。

14. すみません。道は分かりますか？ お客さまの安全のため、ごめんなさい。

(ขอโทษ เพื่อความปลอดภัยของคุณลูกค้า ขอโทษด้วย)

(ขอโทษ รู้ทางไหม เพื่อความปลอดภัยของคุณลูกค้า ขอโทษด้วย)

จากตัวอย่างประโยคที่ (13) และ (14) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (13) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (14) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ตัวอย่างประโยค (14) มีการใช้กลวิธีดังเช่นประโยค (13) กล่าวคือมีการใช้กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป แต่เพิ่มกลวิธีการถามแบบขู่ว่าเป็นกลวิธีทางลบด้วย เพราะมีคฤศก์ถามลูกค้าว่ารู้ทางด้วยหรือ เพื่อให้ลูกค้าไม่มั่นใจและอาจจะยกเลิกความต้องการ ซึ่งแสดงถึงความสุภาพที่น้อยกว่า หรือ ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจากเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธที่เปลี่ยนแปลงเท่านั้น

ข้อมูลที่ถูกกลบ เอาตัวอย่างอื่นใส่แทน

15. すみませんが、どうしてですか。どうやって自分でいきますか。本当に申し訳ないです。

16. 本当にすみません。どうしてですか。どうやって自分でいきますか。お客さまの安全のため、すみませんね。

(ขอโทษ ทำไมครับ/คะ จะไปเองยังไงหรือ ประทานอภัยจริง ๆ)

(ขอโทษจริง ๆ ทำไมครับ/คะ จะไปเองยังไงหรือ เพื่อความปลอดภัยของคุณลูกค้า ขอโทษนะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (15) และ (16) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (15) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (16) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ตัวอย่างประโยค (15) มี

การใช้คำ 申し訳ないです ที่สุภาพและเป็นทางการกว่าต่อผู้ที่อาวุโส อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างประโยค (15) ใช้กลวิธีดังเช่นประโยค (16) กล่าวคือมีการใช้กลวิธีการสอบถามและแสดงความเห็นใจ แต่ประโยค (16) มีการเพิ่มกลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป สามารถอนุมานได้ว่ามีคฤหบดีแสดงความเห็นห่วงต่อผู้มีอายุน้อยกว่า มีความเป็นห่วงมากกว่าผู้อาวุโส ดังนั้นความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจากการใช้คำที่แตกต่างและเนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสธที่ต่างกัน

จากสถานการณ์ที่ 3 แสดงว่าในการใช้สำนวนวัจนกรรมจริงนั้น มีคฤหบดีคำนึงในเรื่องความอาวุโสมากกว่าความสนิท

ตาราง 18

การตระหนักรู้เปรียบเทียบความสนิทและความอาวุโสของสถานการณ์ที่ 4

ปัจจัย	การตระหนักรู้ (จำนวนทั้งหมด 15 คน)		การตระหนักรู้ในการใช้สำนวน และกลวิธีเพื่อความสุขภาพ (จำนวนคนทั้งหมด 15 คน)	
ความสนิท	11 คน	73.3 %	6 คน	40 %
ความอาวุโส	9 คน	60 %	9 คน	60 %

สถานการณ์ที่ 4 คือสถานการณ์ลูกค้าเป็นกลุ่ม private ขออนุญาตพาเพื่อนไปส่งลูกค้าที่สนามบินด้วย โดยไม่ให้คิดค่าบริการ จากผลการสำรวจพบว่า ในมีคฤหบดี 15 คนตอบปฏิเสธต่อคำขอร้องพบมีคฤหบดี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท และพบมีคฤหบดี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีมีคฤหบดีจำนวนมากที่คำนึงในเรื่องความสนิทในสถานการณ์ที่ 4 นี้ แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนของมีคฤหบดีที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามีคฤหบดีที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัจนกรรมไม่ตรงกับการกล่าวอ้างเมื่อพิจารณาในเรื่องความอาวุโส พบว่ามีคฤหบดี 9 คนคิดเป็นร้อยละ 60 ตอบปฏิเสธต่อคำขอร้องที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส และพบมีคฤหบดี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เช่นกันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีมีคฤหบดีจำนวนมากที่คำนึงในเรื่องความอาวุโสในสถานการณ์ที่ 4 และจำนวนของมีคฤหบดีที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนเท่ากับจำนวนมีคฤหบดีที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุขภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัจนกรรมตรงกับการกล่าวอ้าง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าว ดังต่อไปนี้

17. すみません。別な料金を払わなければならない。先にオフィスに連絡していただけます。ごめんなさい。

18. 申し訳ございません。ルールなので別な料金を払わなきゃ、要望も応えられなくて、本当に申し訳ございません。

(ขอโทษ ต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ขอให้ติดต่อออฟฟิศก่อน ขอโทษ)

(ขอประทานอภัย เพราะเป็นกฎ ต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ไม่สามารถตอบต่อความต้องการได้ขอประทานอภัยจริง ๆ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (17) และ (18) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (17) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (18) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท ในประโยคตัวอย่าง (17) มีการใช้สำนวน すみません และใช้สำนวน ごめんなさい ที่ท้ายประโยค ซึ่งแสดงความรู้สึกนออยกว่าและสื่อถึงความสนิทสนม ในขณะที่ประโยคตัวอย่าง (18) ใช้สำนวน 申し訳ございません ที่แสดงความเป็นทางการและแสดงความสนิทที่นออยกว่า นอกจากนี้ ประโยคที่ (18) ยังใช้สำนวน รูปไม่สุภาพที่เป็นกันเองและกลวิธีการปฏิเสธทางตรงในส่วนที่ขีดเส้นใต้แสดงถึงความไม่สนใจใยดีต่อคนที่ไม่สนิท ซึ่งในความเป็นจริงควรจะแสดงความรู้สึกนออยมากกว่า ดังนั้นความรู้สึกที่แตกต่างกันเกิดจากการใช้คำที่แตกต่างและเนื้อหาการปฏิเสธที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามความยาวของประโยคไม่อาจการันตีถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ หากต้องพิจารณาถึงกลวิธีการในการใช้การปฏิเสธอีกที่

19. 本当にすみません、会社のルールなので、他の人バスに乗ってはいけません、お客さんでないとだめなんです、本当にすみません。

20. すみません。他の人は一緒に乗れません。私が首になりますので、すみません。

(ขอโทษจริง ๆ โดยกฎของบริษัท ให้คนอื่นขึ้นรถไม่ได้ ถ้าไม่ใช่ลูกค้าไม่ได้ ขอโทษจริง ๆ)

(ขอโทษ ไม่สามารถให้คนอื่นขึ้นด้วยได้ ฉันจะถูกไล่ออก ขอโทษ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (19) และ (20) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (19) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (20) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท ในประโยคตัวอย่าง (19) มีการใช้สำนวน 本当にすみません และใช้สำนวน ซึ่งแสดงความรู้สึกนออยกว่า สามารถอนุมานได้ถึงความรู้สึกเสียใจมากเพื่อรักษาความสัมพันธ์ต่อไป ในขณะที่ประโยคตัวอย่าง (20) ใช้สำนวน すみません เท่านั้น ซึ่งไม่แสดงถึงการไม่ได้รับความสัมพันธ์อันดีเท่ากับประโยค (19) นอกจากนี้ ในประโยคที่ (19) เลือกใช้กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไปตามมาด้วยการปฏิเสธทางตรง สามารถอนุมานได้ว่ามีเหตุผลที่เลือกที่จะพูดอย่างตรงตรงกับลูกค้าคนที่สนิท แม้จะแสดงถึงความไม่สุภาพ แต่แสดงถึงความจริงใจอย่างที่สุด ดังนั้นความรู้สึกที่แตกต่างกันเกิดจากการใช้คำที่แตกต่างและเนื้อหาการปฏิเสธที่ต่างกัน

21. すみませんね。先に会社に伝えますね。ごめんなさい。

22. 申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に電話します。少々お待ちください。

(ขอโทษนะ จะบอกบริษัทก่อน ขอโทษ)

(ขอประทานอภัย อาจจะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม จะติดต่อบริษัทก่อน กรุณารอสักครู่)

จากตัวอย่างประโยคที่ (21) และ (22) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (21) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความสนิท (22) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความสนิท ในตัวอย่างประโยค (21) มีการกล่าวขอโทษด้านหน้าและหลังประโยคแต่ใช้เพียงกลวิธีเดียวคือ การปิดความรับผิดชอบ ในขณะที่ประโยค (22) มีการใช้กลวิธีอื่น ๆ เช่น กลวิธีการพูดที่ขีดเส้นใต้และกลวิธีการเลื่อนด้วย 少々お待ちください สามารถอนุมานได้ว่ามีเหตุผลที่ต้องใช้หลายกลวิธีเพื่อแสดงความรู้สึกนออยและตอบต่อ

ความพอใจของลูกค้าที่ไม่สนิท ดังนั้นความสุภาพที่ต่างกันเกิดจากการใช้คำที่แตกต่าง เนื้อหา
กลยุทธ์การปฏิเสธที่ และโครงสร้างการปฏิเสธที่ต่างกัน

ในเรื่องความอาวุโส มัคคุเทศก์ 14 คนตอบปฏิเสธต่อคำขอร้อง พบมัคคุเทศก์ 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 64.2 ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส และพบมัคคุเทศก์ 9 คน คิดเป็นร้อยละ
64.2 เช่นกันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อความสุภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส
จากตัวเลขบ่งบอกว่ามัคคุเทศก์จำนวนมากที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโส จำนวนของมัคคุเทศก์
ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนเท่ากับมัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธ
เพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมา
วัจนกรรมตรงกับกรอกล่าวอ้าง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประโยคที่เป็นประเด็นปัญหาดังกล่าว ดังต่อไปนี้

23. 申し訳ないのですが、できません。今オフィスに連絡しますが、多分
別料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。

24. すみません。できませんね。今オフィスに連絡しますが、多分別な料
金がかかりますので、すみません。

(ประธานอภัย ไม่ได้นะ เดี่ยวตอนนี้จะติดต่อออฟฟิศ เพราะอาจจะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม
ประธานอภัยจริง ๆ)

(ขอโทษ ไม่ได้นะ เดี่ยวตอนนี้จะติดต่อออฟฟิศ เพราะอาจจะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม ขอโทษ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (23) และ (24) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (23) เป็นสถานการณ์
ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (24) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ตัวอย่างประโยค (23)
มีการใช้สำนวน 申し訳ないのですが ซึ่งมีความเป็นทางการและแสดงถึงความสุภาพกว่าประโยค
(24) ซึ่งใช้สำนวนขอโทษ すみません ทั้งสองประโยคตัวอย่างมีการใช้กลวิธีที่เหมือนกัน ดังนั้นความ
สุภาพที่ต่างกันเกิดจากการใช้คำที่แตกต่างเท่านั้น

25. どうもすみません。会社のルールなので、本当にすみません。

26. すみません。他の人を行かせてはだめです。

(ขอโทษด้วย เพราะเป็นกฎของบริษัท ขอโทษจริง ๆ)

(ขอโทษให้คนอื่นไปด้วยไม่ได้ครับ/ค่ะ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (25) และ (26) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (25) เป็นสถานการณ์
ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (26) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ประโยคตัวอย่าง (25)
มีการใช้การกล่าวขอโทษในส่วนหน้าและส่วนท้ายประโยค และยังใช้กลวิธีอธิบายเหตุผลทั่วไป
แสดงความสุภาพที่มากกว่าอีกประโยค ในขณะที่ประโยคตัวอย่าง (26) ใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรง
ซึ่งแสดงถึงความสุภาพที่น้อยกว่าสำหรับคนที่อายุน้อย ดังนั้นความสุภาพที่ต่างกันเกิดจากการใช้
เนื้อหากลยุทธ์ที่แตกต่างและโครงสร้างที่ต่างกัน

27. 申し訳ございません。ルールのため、別な料金を払わなければ
ならない、要望にも応えられなくて、本当に申し訳ございません。

28. すみません、会社のルールなので、別な料金を払わなきゃ、先にオフ
イスに連絡していただけますが、ごめんなさい。

(ขอประธานอภัย เพราะเป็นกฎ ต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ
ได้ ขอประธานอภัยจริง ๆ)

(ขอโทษ เพราะเป็นกฎ ต้องจ่ายค่าบริการเพิ่ม ขอติดต่อออฟฟิศก่อน ขอโทษ)

จากตัวอย่างประโยคที่ (27) และ (28) เป็นวัจนกรรมของคนเดียวกัน (27) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่ามีความอาวุโส (28) เป็นสถานการณ์ที่กำหนดว่าไม่มีความอาวุโส ประโยคตัวอย่างที่ (27) ใช้การกล่าวคำขอโทษด้วยคำที่แตกต่าง และ ประโยคตัวอย่างที่ (28) มีการใช้กลวิธีที่เหมือนกัน ในช่วงแรก คือ ใช้กลวิธีการให้เหตุผลทั่วไปและตามมาด้วยการขู่ ประโยคตัวอย่างที่ (27) ใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงต่อท้าย ในขณะที่ประโยคตัวอย่างที่ (28) ใช้กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ ในทางทฤษฎีการพูดต่อผู้สูงอายุควรจะใช้ภาษาที่สุภาพมากกว่า แต่ประโยคตัวอย่างที่ (27) ใช้กลวิธีทางตรงที่แสดงความสุภาพน้อยกว่าเพื่อบอกแสดงความจริงใจ ปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ดังนั้น ความสุภาพที่แตกต่างกันเกิดจากการใช้คำและเนื้อหากลยุทธ์ที่แตกต่าง

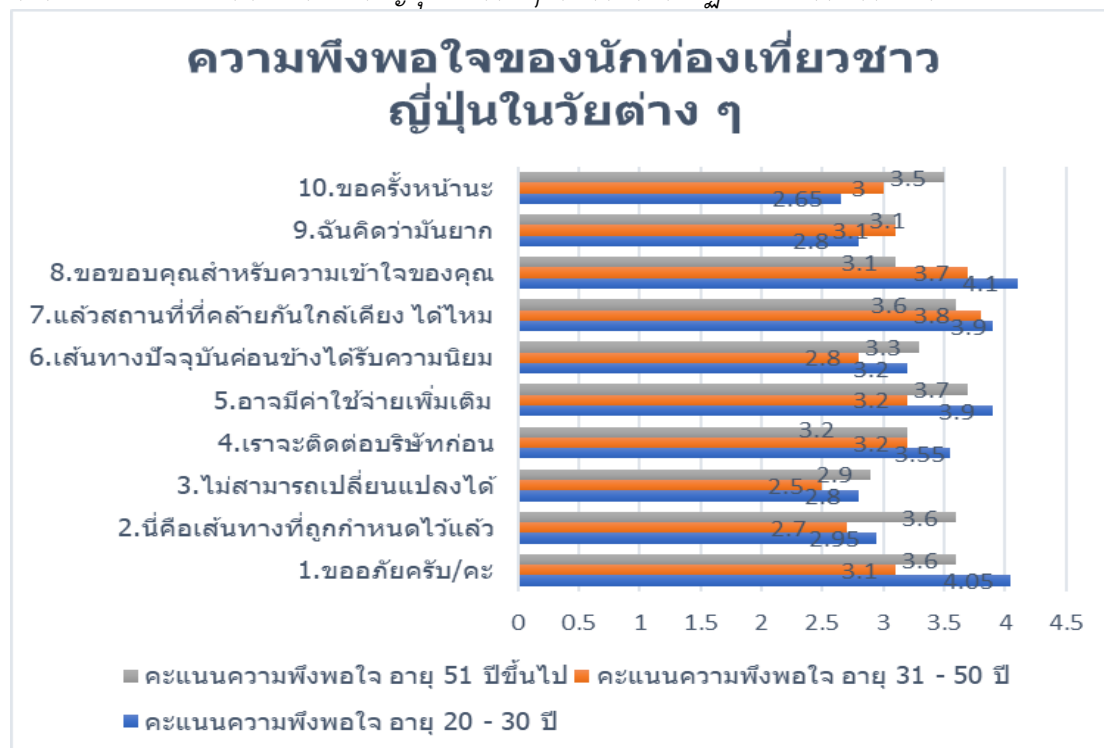
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์

การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตอสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ โดยแบบสอบถามได้มาจากการรวบรวมข้อมูลคำตอบการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ เลือกนำข้อที่มีสัดส่วนการเลือกตอบมากที่สุด นำมาให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นประเมินความพึงพอใจ ได้แบ่งเป็นข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเป็น 3 ช่วงอายุกล่าวคือ กลุ่มวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) กลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิเสธภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ 4 สถานการณ์ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์ดังต่อไปนี้ 1) การปฏิเสธต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท 2) การปฏิเสธต่อการเชื้อเชิญของของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปเที่ยวกลางคืนยามวิกาล 3) การปฏิเสธต่อการขออนุญาตของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะจับตัวรบกวนกำหนดการ 4) การปฏิเสธต่อการขอร้องของลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปส่งลูกค้าพร้อมเพื่อนที่ไม่ได้จ่ายค่าบริการเมื่อรถยังว่าง โดยได้ทำการประเมินความพึงพอใจใน 3 ข้อมูลดังนี้ (1) การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales (2) การสอบถามโดยตรงถึงข้อปฏิเสธที่พึงพอใจโดยนำเสนอเป็นเปอร์เซ็นต์แสดงโดยกราฟ เพื่อตรวจสอบคำตอบอีกครั้ง (3) การสอบถามถึงคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์เมื่ออิงกับการปฏิเสธที่แตกต่างกัน เพื่อการพัฒนาบริการมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้นตรงต่อบุคลิกลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales สามารถแปลผลความพึงพอใจหรือความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแนวคิด Likert Rating Scales ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย 1.00 ถึง 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ภาพ 6

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1



จากคำตอบของภาพ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (8) ขอขอบคุณสำหรับความเข้าใจของคุณ (กลวิธีการกล่าวขอบคุณ) ข้อที่ (1) ขออภัยครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) ข้อที่ (5) อาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (กลวิธีการชู้) ข้อที่ (7) แล้วสถานที่ที่คล้ายกัน ใกล้เคียงได้ไหมครับ/คะ (กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนประเมินข้อที่ (8) และ (1) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญของชาวยุวชนในการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอบคุณ ส่วนการประเมินข้อที่ (5) และข้อที่ (7) นักท่องเที่ยวยุวชนให้คะแนนความพึงพอใจในระดับคะแนนที่มากเท่ากันซึ่งสื่อถึงลักษณะนิสัยของคนยุวชนในเรื่องความต้องการทราบเหตุผลที่จริงใจในเรื่องการจ่ายบริการเพิ่ม ในขณะที่เหตุผลนี้ถูกมองว่าเป็นกลวิธีในการชู้ หรือการนำเสนออื่น ๆ ที่แสดงถึงการแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าของมัคคุเทศก์เอง นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (10) (9) และ (3) ที่นักท่องเที่ยวยุวชนให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เพราะคำตอบสื่อไปทางการปฏิเสธโดยตรงมากกว่าข้ออื่น ๆ

นักท่องเที่ยวยุวชนกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (7) แล้วสถานที่ที่คล้ายกัน ใกล้เคียง ได้ไหมครับ/คะ (กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น) ข้อที่ (8) ขอขอบคุณสำหรับความเข้าใจของคุณ (กลวิธีการกล่าวขอบคุณ) ข้อที่ (4) เราจะติดต่อบริษัทก่อน (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) ข้อที่ (5) อาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (กลวิธีการชู้) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนประเมินข้อที่ (7) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยุวชนมีความพอใจที่มัคคุเทศก์มีการนำเสนออื่น ๆ ที่แสดงถึงการแก้ไข

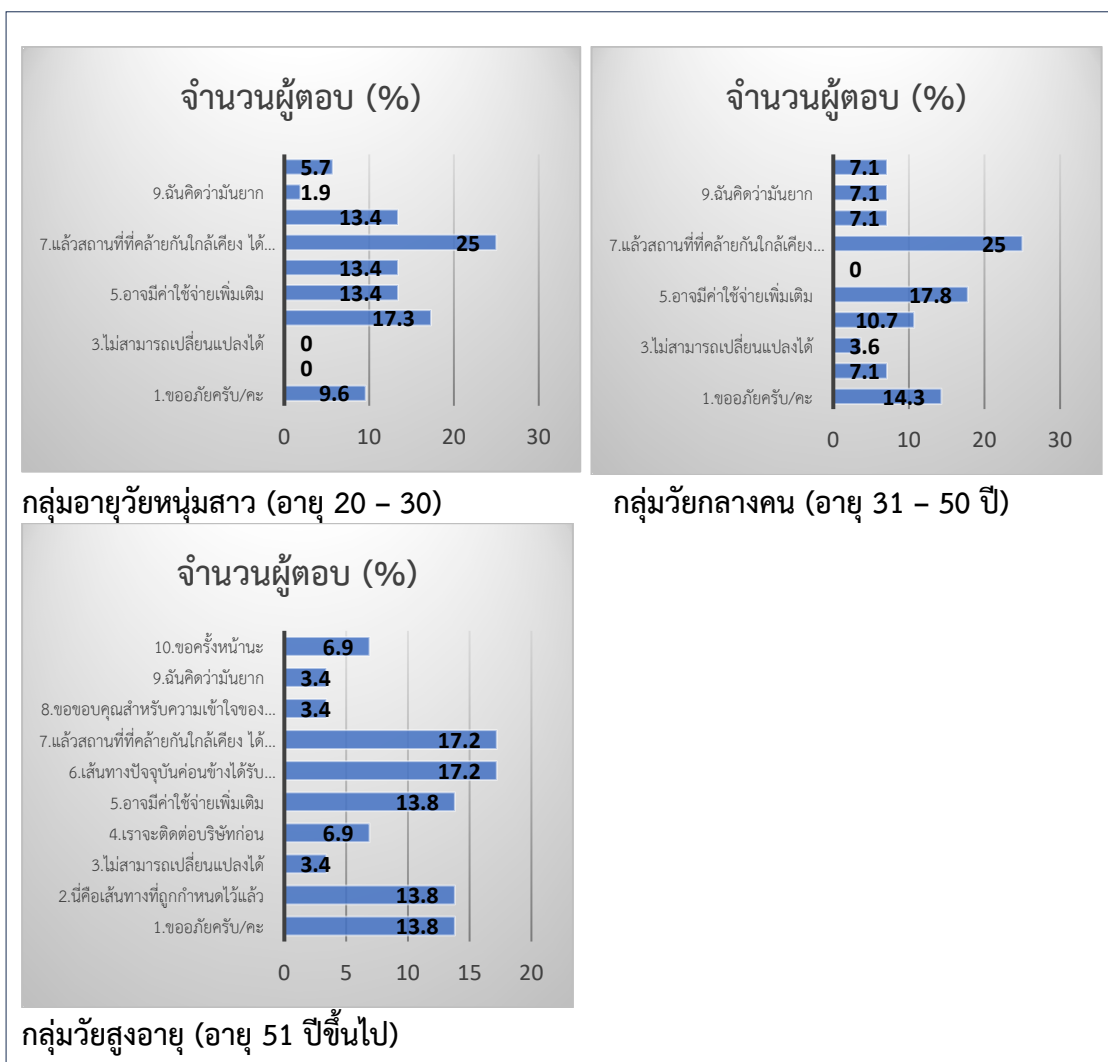
ปัญหาเฉพาะหน้าของมัคคุเทศก์เอง ข้อที่ (8) ขอขอบคุณสำหรับความเข้าใจของคุณ แสดงถึงชาวญี่ปุ่นที่มีการให้ความสำคัญในการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอบคุณ ส่วนการประเมินข้อที่ (4) สามารถอนุมานได้ถึงให้ความสำคัญกับต้นสังกัดข้อกำหนดที่อิงตามแบบแผนของบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมักจะไว้วางใจในการตัดสินใจของบริษัทและข้อที่ (5) นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับคะแนนที่มากเท่ากับซึ่งสื่อถึงลักษณะนิสัยของคนญี่ปุ่นในเรื่องความต้องการทราบเหตุผลที่จริงจังในเรื่องการจ่ายบริการเพิ่ม ในขณะที่เหตุผลนี้ถูกมองว่าเป็นกลวิธีในการชู้ นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (3) (2) และ (6) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เพราะ (3) และ (2) เป็นคำตอบสื่อไปทางการปฏิเสธโดยตรงมากกว่าข้ออื่น ๆ

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (5) อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม(กลวิธีการชู้) ข้อที่ (2) นี่คือการเส้นทางที่ถูกกำหนดไว้แล้ว (กลวิธีการให้เหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (7) สถานที่ที่คล้ายกันใกล้เคียง ได้ไหมครับ/คะ (กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย โดยการเริ่มขอโทษเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในเกือบทุกสถานการณ์ จากการที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นประเมินข้อที่ (5) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีลักษณะนิสัยในการความต้องการทราบเหตุผลที่จริงจังในเรื่องการจ่ายบริการเพิ่ม ส่วนความพอใจในข้อที่ (2) สามารถอนุมานได้ถึงลักษณะของคนปกติที่ต้องการเหตุผลในการปฏิเสธ ส่วนในข้อที่ (7) สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจที่มัคคุเทศก์มีการนำเสนออื่น ๆ ที่แสดงถึงการแก้ไขเฉพาะหน้าของมัคคุเทศก์เอง นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (3) (8) และ (9) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เพราะ (3) เป็นคำตอบสื่อไปทางการปฏิเสธโดยตรงมากกว่าข้ออื่น ๆ ข้อที่ (9) เป็นการให้ความคิดเห็นทางลบและข้อที่ (10) ดูเป็นการให้เหตุผลที่ไม่ค่อยสมเหตุผล

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ ข้อที่ (5) อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (กลวิธีการชู้) และ (7) แล้วสถานที่ที่คล้ายกันใกล้เคียงได้ไหม (กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น) นอกจากนี้ในแต่ละกลุ่มช่วงอายุก็มีความพึงพอใจที่โดดเด่นแตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) พึงพอใจในกลวิธีการกล่าวขอบคุณและกลวิธีการขอโทษ กลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) พึงพอใจในกลวิธีการปิดความรับผิดชอบ ในขณะที่กลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) พึงพอใจในกลวิธีการใช้เหตุผลทั่วไป

ภาพ 7

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1 (%)



จากแผนภาพดังกล่าว ได้แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (7) (4) (8) (6) และ (5) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 – 50 ปี) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (7) (5) และ (1) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อยู่ส่วนหนึ่ง ข้อมูลที่แตกต่างคือ การสอบถามโดยตรงนี้ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นประเมินข้อที่ (1) ให้มีคะแนนมากแทนข้อ (8) และ (4) ในการประเมินแบบ Likert Scale

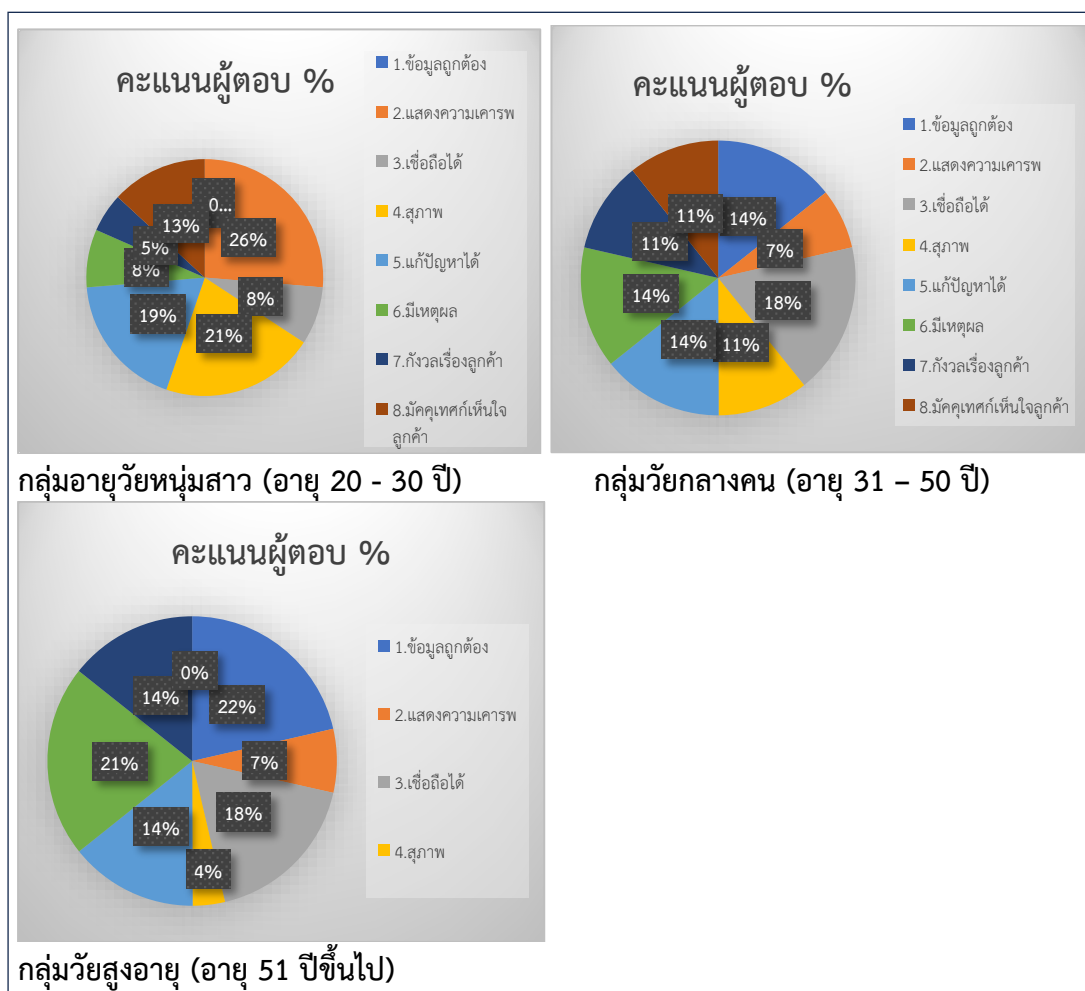
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (7) และ (6) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales ในข้อ (5)(2) และ (7)

ถูกประเมินในคะแนนที่มาก ข้อมูลที่แตกต่างคือ การสอบถามโดยตรงนี้ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ประเมินข้อที่ (6) ให้มีคะแนนมาก คือ การแจ้งว่าเส้นทางปัจจุบันนี้ค่อนข้างได้รับความนิยม แต่จาก ข้อมูล Likert Rating Scales ถูกประเมินคะแนนที่ปานกลางเท่านั้น

คำตอบของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการกล่าวปฏิเสธของมัคคุเทศก์ สามารถสื่อลักษณะนิสัยเฉพาะของชาวญี่ปุ่นแล้วนั้น ลักษณะและคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ต้องการจากมัคคุเทศก์ชาวไทยก็เป็นสิ่งสำคัญในงานวิจัยนี้ที่ต้องการนำเสนอ เพื่อเป็นข้อมูลที่ต่อเนื่อง จากข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการอ้างอิงจากปัจจัยที่ แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้

ภาพ 8

คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 1 (%)



ภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวยาวชนวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการแสดงความเคารพ ความสุภาพ และการแก้ไขปัญหาได้ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยการแสดงความเคารพและความสุภาพแสดงได้จากการประเมิณในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (1) และ (8) ที่เป็นการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอขอบคุณ ส่วนการแก้ไขปัญหาได้สามารถแสดงได้จากประเมิณในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (6) และ (7) ซึ่งเป็นการให้เหตุผลที่เป็นที่พอใจแก่นักท่องเที่ยวและการนำเสนอทางเลือกอื่นแก่นักท่องเที่ยวตามลำดับ ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

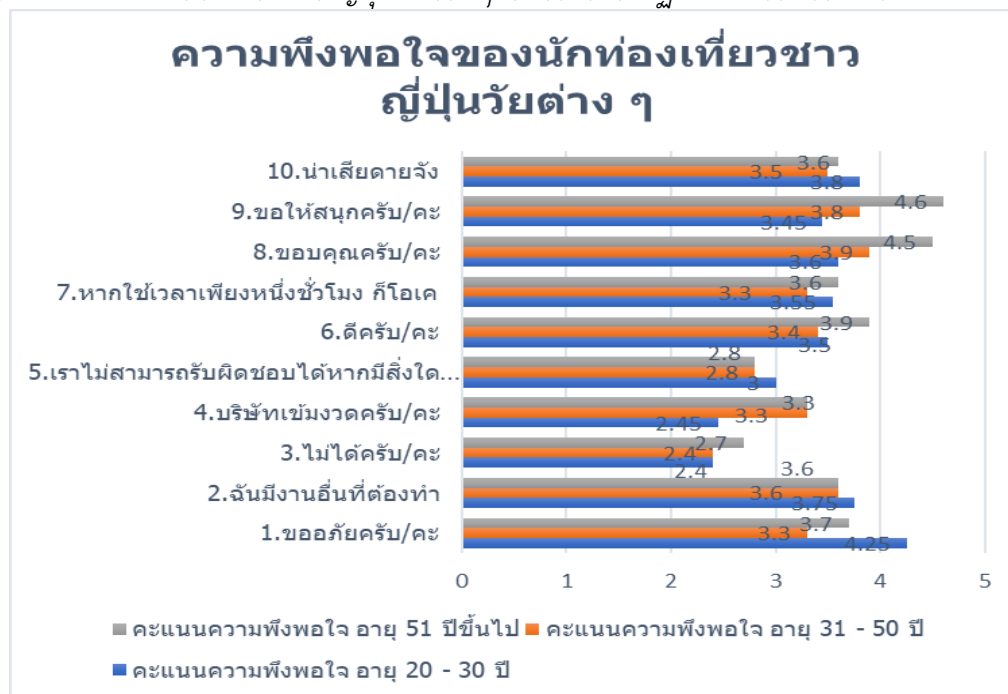
นักท่องเที่ยวยาวชนวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี)มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการเชื่อถือได้ การมีเหตุผล และการแก้ไขปัญหาได้ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยเรื่องการเชื่อถือและการแก้ไขปัญหาได้ สามารถแสดงให้เห็นได้จากการประเมิณในข้อที่ (5) และ (4) อนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยาวชนมีความเชื่อมั่นในมัคคุเทศก์แลบริษัทต้นสังกัดของมัคคุเทศก์ว่าทุกคนจะสามารถแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้ ส่วนการมีเหตุผล สามารถแสดงได้จากการประเมิณในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (5) ซึ่งอาจจะเป็นการให้เหตุผลที่สมเหตุสมผลแก่นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวยาวชนวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป)มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการมีข้อมูลถูกต้อง การมีเหตุผล และความเชื่อถือได้ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยเรื่องการมีข้อมูลถูกต้อง สามารถแสดงให้เห็นได้จากการประเมิณในข้อที่ (6) ซึ่งอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยาวชนมีความเชื่อมั่นในมัคคุเทศก์ถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องของมัคคุเทศก์ ส่วนการมีเหตุผลและมีความน่าเชื่อถือได้ สามารถแสดงได้จากการประเมิณในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (2) ซึ่งอาจจะเป็นการให้เหตุผลที่สมเหตุสมผลแก่นักท่องเที่ยว

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความต้องการในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวยาวชน คือ เรื่องการแก้ไขปัญหาได้ ความน่าเชื่อถือและความมีเหตุผล

ภาพ 9

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2



จากคำตอบของภาพ 9 พบว่านักท่องเที่ยวยุวชนกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (1) ขออภัย (กลวิธีการขอโทษ) ข้อที่ (10) น่าเสียดายจัง (กลวิธีการเสียใจ) และ ข้อที่ (2) ฉันมีงานอื่นที่ต้องทำ (กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป) จากมากไปน้อยตามลำดับ จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนประเมินข้อที่ (1) และ (10) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมากที่สุดและระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญของชาวยุวชนในการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษและการแสดงความเสียใจด้วยคำพูดว่าน่าเสียดาย นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (3) (4) และ (5) ที่นักท่องเที่ยวยุวชนให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดเรียงตามลำดับ เพราะคำตอบข้อที่ (3) อาจจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง ข้อที่ (4) และ (5) สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยุวชนไม่ประสงค์จะฟังข้อมูลที่เป็นด้านลบใด

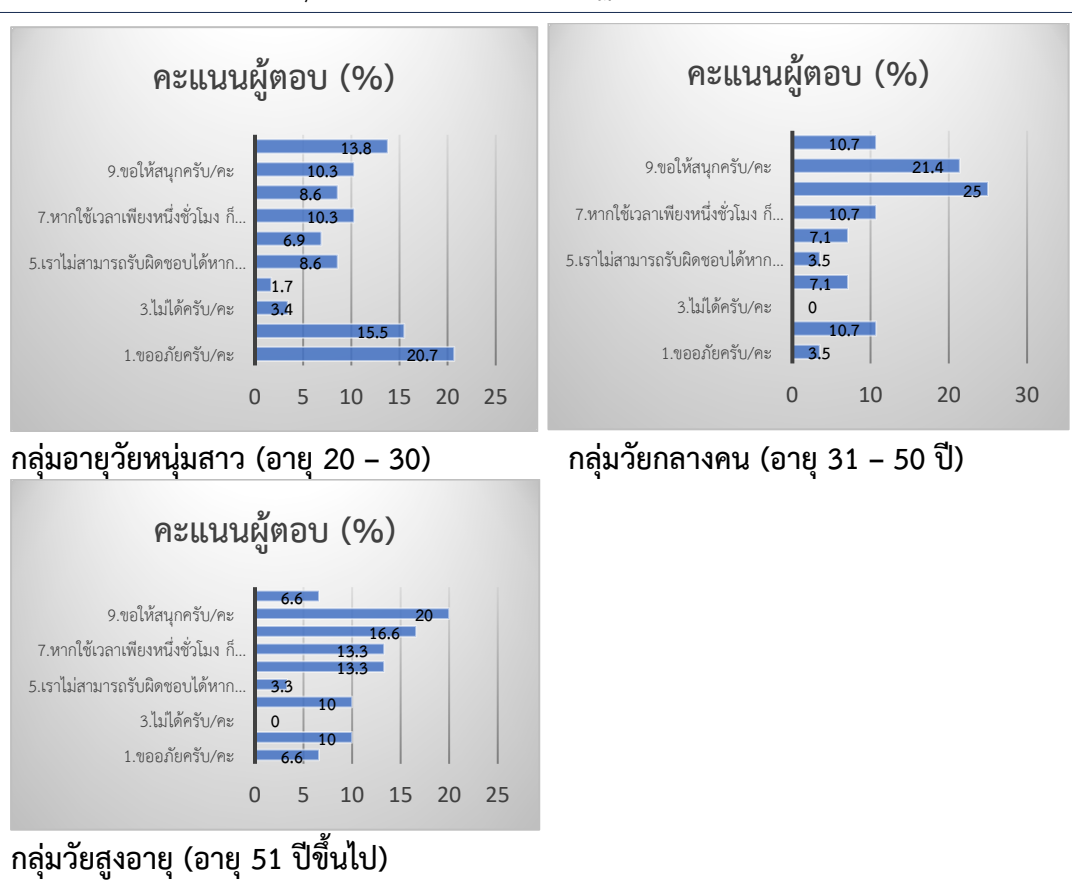
นักท่องเที่ยวยุวชนกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (8) ขอขอบคุณครับ/คะ (กลวิธีการขอบคุณ) ข้อที่ (9) ขอให้สนุกครับ/คะ (กลวิธีแสดงปรารถนา) และข้อที่ (2) ขออภัยครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) จากมากไปน้อยตามลำดับ จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนประเมินข้อที่ (8) และ (2) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญของชาวยุวชนในการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการกล่าวขอบคุณ ในคำตอบข้อที่ (9) การแสดงปรารถนาดีเป็นคำพูดด้านบวกที่ทำให้ชาวยุวชนพึงพอใจ นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (3) และ (5) ที่นักท่องเที่ยวยุวชนให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดเรียงตามลำดับ เพราะคำตอบข้อที่ (3) อาจจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง ข้อที่ (5) สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยุวชนไม่ประสงค์จะฟังข้อมูลที่เป็นด้านลบใด

นักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (9) ขอให้สนุกครับ/คะ (กลวิธีแสดงปรารภณา) ข้อที่ (8) ขอขอบคุณครับ/คะ (กลวิธีการกล่าวขอบคุณ) และ ข้อที่ (6) ดีครับ/คะ (กลวิธีการกล่าวแสดงความคิดเชิงบวก) จากมากไปน้อยตามลำดับ จากการที่ นักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นประเมินข้อที่ (9) และ (6) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมาน ได้ถึงนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นในกลุ่มนี้ต้องการได้รับคำพูดที่ทำให้กำลังใจและเป็นความคิดเชิงบวก ในคำตอบข้อที่ (8) การขอบคุณก็เป็นลักษณะคำพูดที่นักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นพอใจเช่นกัน นอกจากนี้ ก็มีข้อที่ (3) และ (5) ที่นักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ เพราะคำตอบข้อที่ (3) อาจจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง ข้อที่ (5) สามารถอนุมานได้ว่า นักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นไม่ประสงค์จะฟังข้อมูลที่เป็นด้านลบใด

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีทั้ง 2 กลุ่มช่วงอายุ กล่าวคือ กลุ่มอายุวัยหนุ่มสาวและกลุ่มวัยกลางคน ที่มีความพึงพอใจ ที่ตรงกัน ข้อที่ (2) ฉันมีงานอื่นที่ต้องทำ (กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป) ส่วนนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่น วัยกลางคนและกลุ่มวัยสูงอายุมีความพึงพอใจตรงกันในข้อที่ (9) ขอให้สนุกครับ/คะ (กลวิธีแสดง ปรารภณา) ข้อที่ (8) ขอขอบคุณครับ/คะ (กลวิธีการกล่าวขอบคุณ)

ภาพ 10

จำนวนนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2 (%)



ภาพดังกล่าว ได้แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (1) (2) และ (10) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales

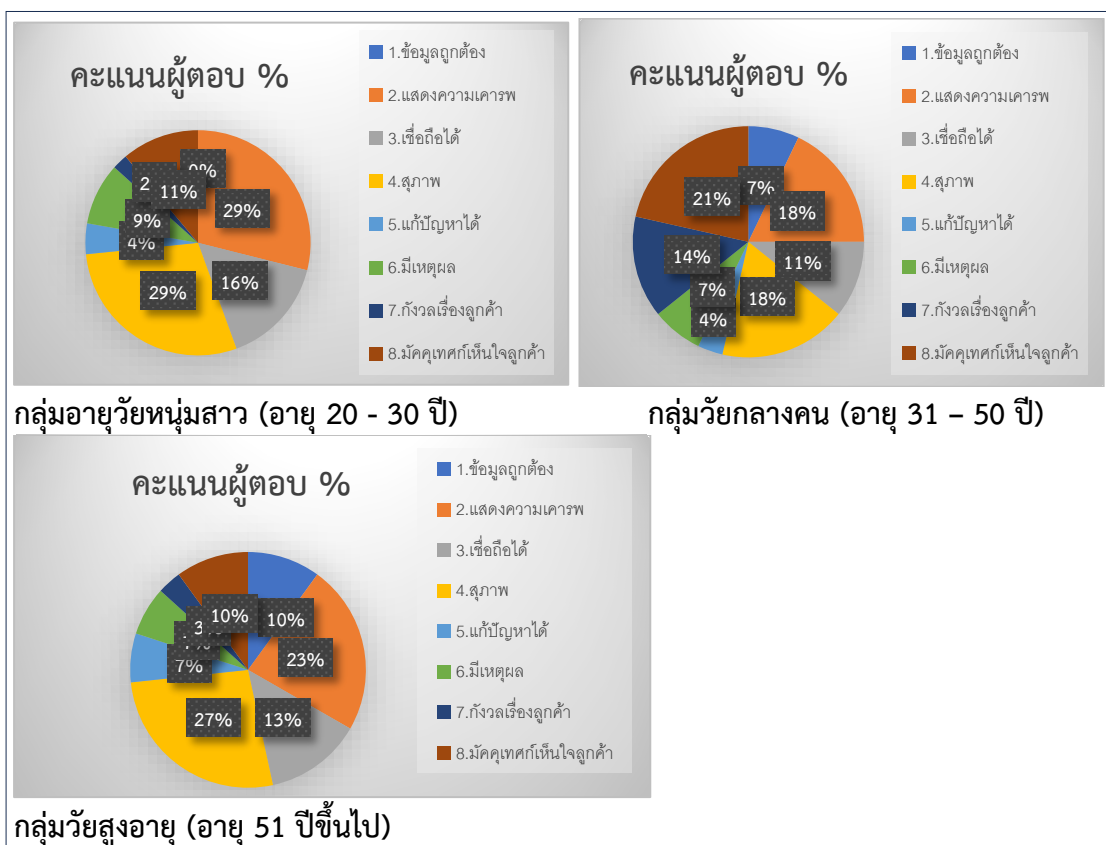
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (8) และ (9) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales โดยข้อที่ (8) ขอบคุณครับ/คะ (กลวิธี การกล่าวขอบคุณ) และ ข้อที่ (9) ขอให้สนุกครับ/คะ (กลวิธีกล่าวปราถนา)

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (9) และ (8) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales โดยข้อที่ ข้อที่ (9) ขอให้สนุกครับ/คะ (กลวิธีกล่าวปราถนา) และ (8) ขอบคุณครับ/คะ (กลวิธีกล่าวขอบคุณ)

จากคำตอบของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการกล่าวปฏิเสธของมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อลักษณะนิสัยเฉพาะของชาวญี่ปุ่นแล้วนั้น ลักษณะและคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการจากมัคคุเทศก์ชาวไทยก็เป็นสิ่งสำคัญในงานวิจัยนี้ที่ต้องการนำเสนอ เพื่อเป็นข้อมูลต่อเนื่องจากข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการอ้างอิงจากปัจจัยที่แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้

ภาพ 11

คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 2 (%)



ภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการแสดงความเคารพ ความสุภาพ และความเชื่อถือได้และเป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยการแสดงความเคารพและความสุภาพ แสดงได้จากการประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (1) ซึ่งเป็นการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอบคุณ ส่วนความเชื่อถือได้สามารถแสดงได้จากการประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (2) ซึ่งถือเป็นการเชื่อถือที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นคาดหวังจากมัคคุเทศก์และเชื่อมั่นว่ามัคคุเทศก์จะไม่โกหกแม้ความจริงจะเป็นอย่างไรก็ตาม

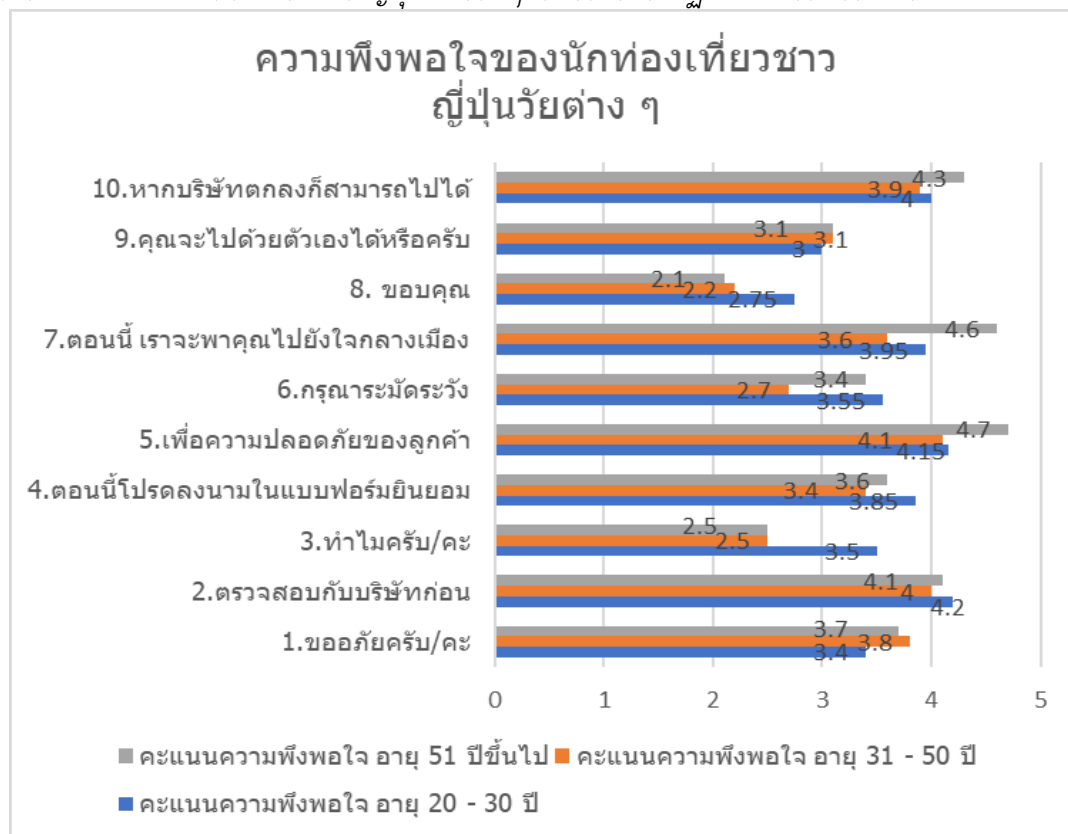
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี)มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการเห็นใจลูกค้า การแสดงความเคารพและความสุภาพ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยการแสดงความเคารพและความสุภาพแสดงได้จากการประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (8) ซึ่งเป็นการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอบคุณ ส่วนการเห็นใจลูกค้า เห็นได้จากการประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (7) ซึ่งมีความน่าจะเป็นมากที่สุด ด้วยการกล่าวว่า หากใช้เวลาหนึ่งชั่วโมงก็โอเค สามารถแสดงถึงความเห็นใจและต้องประนีประนอมระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป)มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการแสดงความเคารพและความสุภาพ และความน่าเชื่อถือ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยการแสดงความเคารพและความสุภาพแสดงได้จากการประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (8) ซึ่งเป็นการเกริ่นนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง ๆ ในการขอโทษหรือการขอบคุณ

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความต้องการในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องความเคารพ สุภาพ และมีความน่าเชื่อถือ

ภาพ 12

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3



จากคำตอบภาพ 12 พบว่านักท่องเที่ยวยุวชนวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (2) ตรวจสอบกับบริษัทก่อน (กลวิธีปิดความรับผิดชอบ) ข้อที่ (5) เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า (กล่าวเหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (10) หากบริษัทตกลงก็สามารถไปได้ (ตั้งเงื่อนไขในอนาคต) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนวัยหนุ่มสาวประเมินข้อที่ (2) และ (10) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญกับต้นสังกัด ข้อกำหนดที่อิงตามแบบแผนของบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมักจะไว้วางใจในการตัดสินใจของพนักงาน ส่วนการประเมินข้อที่ (5) สื่อถึงลักษณะนิสัยของคนญี่ปุ่นในการให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย ต้องมาในอันดับแรก ๆ นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (8) (9) และ (1) ที่นักท่องเที่ยวยุวชนวัยหนุ่มสาวให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ข้อ (8) และ (1) เป็นเรื่องการแสดงความสุภาพ และมารยาทของมัคคุเทศก์ ซึ่งนักท่องเที่ยวยุวชนวัยหนุ่มสาวอาจจะพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายได้รับ จึงไม่ต้องการความสุภาพหรือพิธีกรรมมากจากมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวยุวชนวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (5) เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า (กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (2) ตรวจสอบกับบริษัทก่อน (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) และ ข้อที่ (10) หากบริษัทตกลงก็สามารถไปได้ (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) จากมากไปน้อยตามลำดับ จากการที่นักท่องเที่ยวยุวชนวัยหนุ่มสาวประเมินข้อที่ (5) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญของชาวญี่ปุ่นในการ

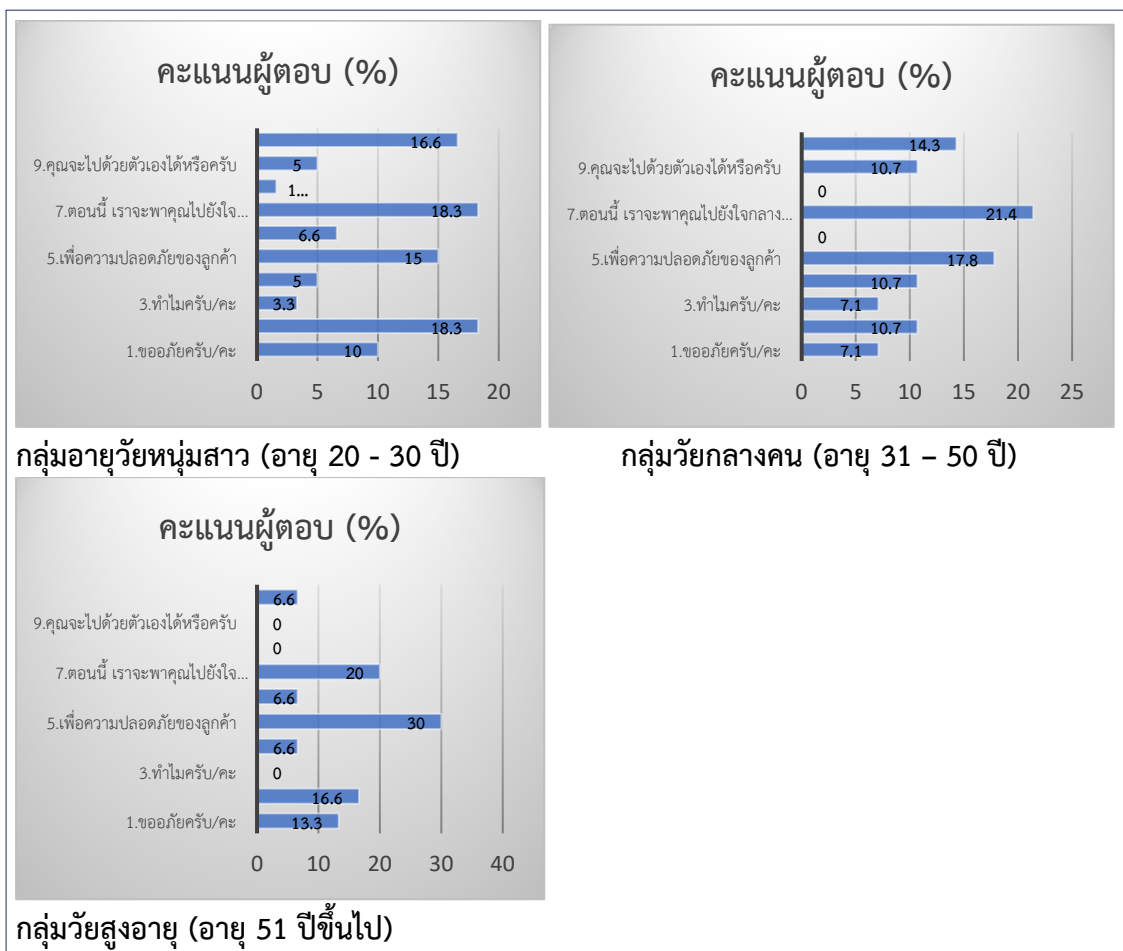
ให้เหตุผลซึ่งเป็นลักษณะของคนทุกชาติ ในคำตอบข้อที่ (2) และ (10) พบว่านักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นให้ความสำคัญกับต้นสังกัด ข้อกำหนดที่อิงตามแบบแผนของบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวญ่ปุ่นมักจะไว้วางใจในการตัดสินใจของปัญหาของบริษัท นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (8) (3) และ (6) ที่นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดเรียงตามลำดับ เพราะคำตอบข้อที่ (8) ขอบคุณ อาจจะเป็นเหตุผลที่ไม่ค่อยสมเหตุสมผล นอกจากนี้ยังแสดงความสุขภาพในสถานการณ์ที่เป็นผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายได้รับ ซึ่งในสถานการณ์นี้อาจจะไม่ต้องการในสายตานักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่น ข้อที่ (3) ทำไมครับ/คะ นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นจะไม่พอใจในการตอบที่กระทบตรงเกินไป ซึ่งชาวญ่ปุ่นมักพอใจในการถามตอบทางอ้อมมากกว่า

นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (5) เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า (กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (7) ตอนนี้ เราจะพาคุณไปยังใจกลางเมือง (กลวิธีเสนอทางเลือกอื่น) และ ข้อที่ (10) หากบริษัทตกลงก็สามารถไปได้ (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) จากมากไปน้อยตามลำดับ จากการที่นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นประเมินข้อที่ (5) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญของชาวญ่ปุ่นในการให้เหตุผลซึ่งเป็นลักษณะของคนทุกชาติ ในคำตอบข้อที่ (7) แสดงถึงว่าชาวญ่ปุ่นมีความพึงพอใจที่มักคุเทศก์จะให้คำแนะนำอื่น และ (10) พบว่านักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นให้ความสำคัญกับต้นสังกัด ข้อกำหนดที่อิงตามแบบแผนของบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชาวญ่ปุ่นมักจะไว้วางใจในการตัดสินใจของปัญหาของบริษัท นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (8) และ (3) ที่นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดเรียงตามลำดับ เพราะคำตอบข้อที่ (8) ขอบคุณ อาจจะเป็นเหตุผลที่ไม่ค่อยสมเหตุสมผล นอกจากนี้ยังแสดงความสุขภาพในสถานการณ์ที่เป็นผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายได้รับ ซึ่งในสถานการณ์นี้อาจจะไม่ต้องการในสายตานักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่น ข้อที่ (3) ทำไมครับ/คะ นักท่องเที่ยวยาวชวญ่ปุ่นจะไม่พอใจในการตอบที่กระทบตรงเกินไป ซึ่งชาวญ่ปุ่นมักพอใจในการถามตอบทางอ้อมมากกว่า

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ ข้อที่ (5) เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า (กล่าวเหตุผลทั่วไป) และ (10) หากบริษัทตกลงก็สามารถไปได้ (ตั้งเงื่อนไขในอนาคต) นอกจากนี้กลุ่มวัยสูงอายุ พึงพอใจในคำตอบการปฏิเสธข้อที่ (7) ตอนนี้ เราจะพาคุณไปยังใจกลางเมือง (กลวิธีเสนอทางเลือกอื่น) เป็นพิเศษ

ภาพ 13

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3 (%)



แผนภาพดังกล่าว ได้แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) ข้อที่ (2) และ (10) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อ คำกล่าวปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม ในแผนภาพนี้มีความแตกต่างคือ ข้อที่ (7) จะมีค่าความพึงพอใจมากกว่าข้อที่ (5) ซึ่งให้ผลแตกต่างจากข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales ข้อที่ (7) สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจกับทางเลือกซึ่งเป็นการตัดสินใจของมัคคุเทศก์ ทำให้ข้อดังกล่าวมีคะแนนความพึงพอใจมาก

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (5) และ (10) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม ในแผนภาพนี้มีความแตกต่างคือ ข้อที่ (7) จะมีค่าความพึงพอใจมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ Likert Rating Scales ข้อที่ (7) สามารถอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

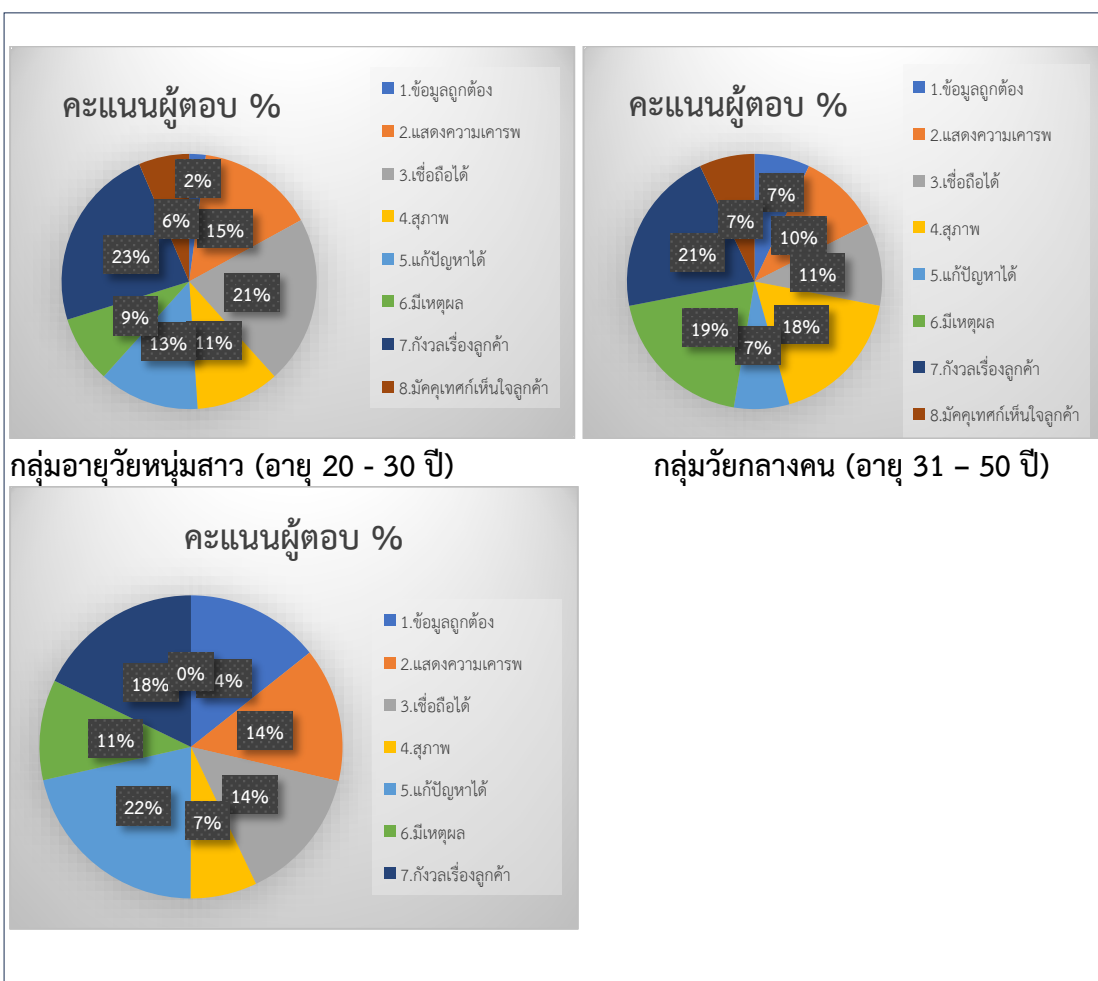
มีความพึงพอใจกับการเสนอแนะ อันเป็นทางเลือกที่มีคุณค่าที่ตัดสินใจ ทำให้ข้อดังกล่าวมีคะแนนความพึงพอใจมาก

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (5) และ (7) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม ในภาพนี้มีความแตกต่างคือ ข้อที่ (10) จะมีค่าความพึงพอใจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ Likert Rating Scales และข้อที่ (2) มีคะแนนมากกว่าระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตามทั้งข้อ (10) และ (2) ล้วนเป็นกลวิธีที่ใกล้เคียงกันคือการผลการกระทำให้แก่ผู้ที่มีอำนาจมากกว่า

คำตอบของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการกล่าวปฏิเสธของมัคคุเทศก์สามารถสื่อลักษณะนิสัยเฉพาะของชาวญี่ปุ่นแล้วนั้น ลักษณะและคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการจากมัคคุเทศก์ชาวไทยก็เป็นสิ่งสำคัญในงานวิจัยนี้ที่ต้องการนำเสนอ เพื่อเป็นข้อมูลที่ต่อเนื่องจากข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการอ้างอิงจากปัจจัยที่แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้

ภาพ 14

คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 3 (%)



กลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป)

แผนภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องความกังวลเรื่องลูกค้า ความเชื่อถือได้ และการแสดงความเคารพ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยการแสดงความเคารพ จะสามารถพบในทุกสถานการณ์ก่อนหน้าและสถานการณ์นี้ ส่วนความเชื่อถือได้สามารถแสดงได้จาก ประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (2) และ (10) สนับสนุนให้เห็นว่าชาวญี่ปุ่นมักจะไว้วางใจ ในการตัดสินใจของของบริษัท และให้ความเชื่อถือแก่บริษัทของชาวญี่ปุ่นก่อน ส่วนความกังวลเรื่อง ลูกค้าแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (7) ซึ่งแสดงถึงความเป็นห่วงเป็นใย จึงได้ไปส่งลูกค้าในที่ที่เป็นไปได้มากที่สุดก่อนลาจากกัน

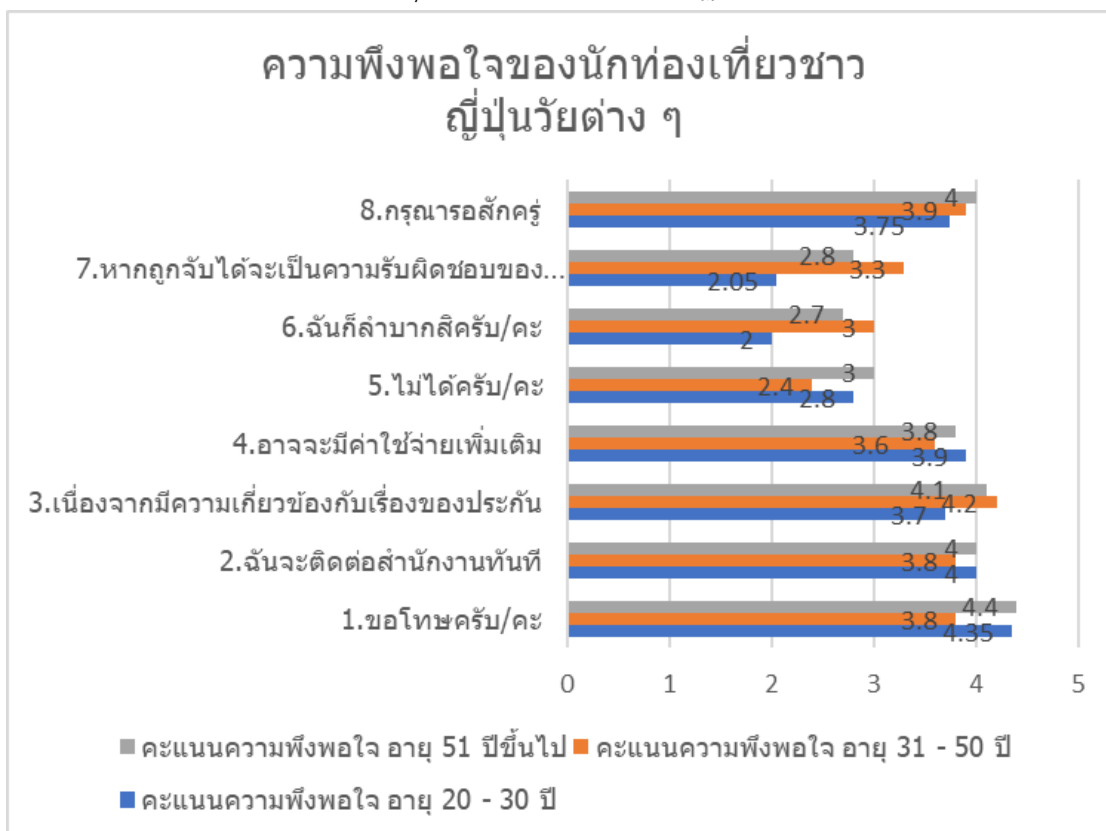
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์ คือ ในเรื่องความกังวลเรื่องลูกค้า การมีเหตุผลและความสุภาพ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยว ต้องการ โดยการแสดงความเคารพจะสามารถพบในทุกสถานการณ์ก่อนหน้าและสถานการณ์นี้ส่วนความ กังวลเรื่องลูกค้าแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (7) และ (5) ซึ่งแสดงถึงความเป็นห่วงเป็นใยจึงได้ไปส่งลูกค้าในที่ที่เป็นไปได้มากที่สุดก่อนลาจากกันและการให้เหตุผลของเรื่องความ ปลอดภัยของลูกค้าเป็นหลักก็ถือเป็นสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความต้องการต่อมัคคุเทศก์คือ ในเรื่องการแก้ปัญหาได้ และความกังวลเรื่องลูกค้า เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวต้องการ โดยเรื่อง การแก้ปัญหาได้แสดงได้จากการประเมินในความพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (7) แสดงถึงการแนะนำซึ่งเป็ นการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์หน้างาน ส่วนความกังวลเรื่องลูกค้าแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจ ในการปฏิเสธข้อที่ (7) และ (5) ซึ่งแสดงถึงความเป็นห่วงเป็นใยจึงได้ไปส่งลูกค้าในที่ที่เป็นไปได้มากที่สุด ก่อนลาจากกันและการให้เหตุผลของเรื่องความปลอดภัยของลูกค้าเป็นหลัก ก็ถือเป็นสิ่งที่ชาวญี่ปุ่น ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความต้องการในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกัน และเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องความกังวลเรื่องลูกค้า

ภาพ 15

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปวัยต่าง ๆ ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4



คำตอบของภาพ 15 พบว่านักท่องเที่ยวยุโรปกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (1) ขอโทษครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) ข้อที่ (2) ฉันจะติดต่อสำนักงานทันที (กลวิธีปิดความรับผิดชอบ) ข้อที่ (4) อาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (กลวิธีการชู้) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยุโรปประเมินข้อที่ (1) และ (2) ประเมินระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก ตามเหตุผลที่เคยกล่าวอ้าง ส่วนข้อที่ 4 นักท่องเที่ยวยุโรปประเมินคะแนนสูง สามารถอนุมานได้ถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวยุโรปคาดหวังคือความจริงใจจากมัคคุเทศก์ ซึ่งเสนอแต่ข้อเท็จจริง นักท่องเที่ยวยุโรปมักไว้วางใจคนง่าย นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (6) (7) และ (5) ที่นักท่องเที่ยวยุโรปให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ข้อที่ (5) เป็นการตอบปฏิเสธโดยตรง อย่างไรก็ตาม มีข้อที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้อที่ (5) กล่าวคือในข้อที่ (6) และ (7) สามารถอนุมานได้ว่าชาวยุโรปไม่ชอบวิธีการของมัคคุเทศก์ในการขอความเห็นใจ

นักท่องเที่ยวยุโรปกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (3) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของประกัน (กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (8) กรุณารอสักครู่ (กลวิธีการเลื่อน) ข้อที่ (1) และ (2) ขอโทษครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) และฉันจะติดต่อ

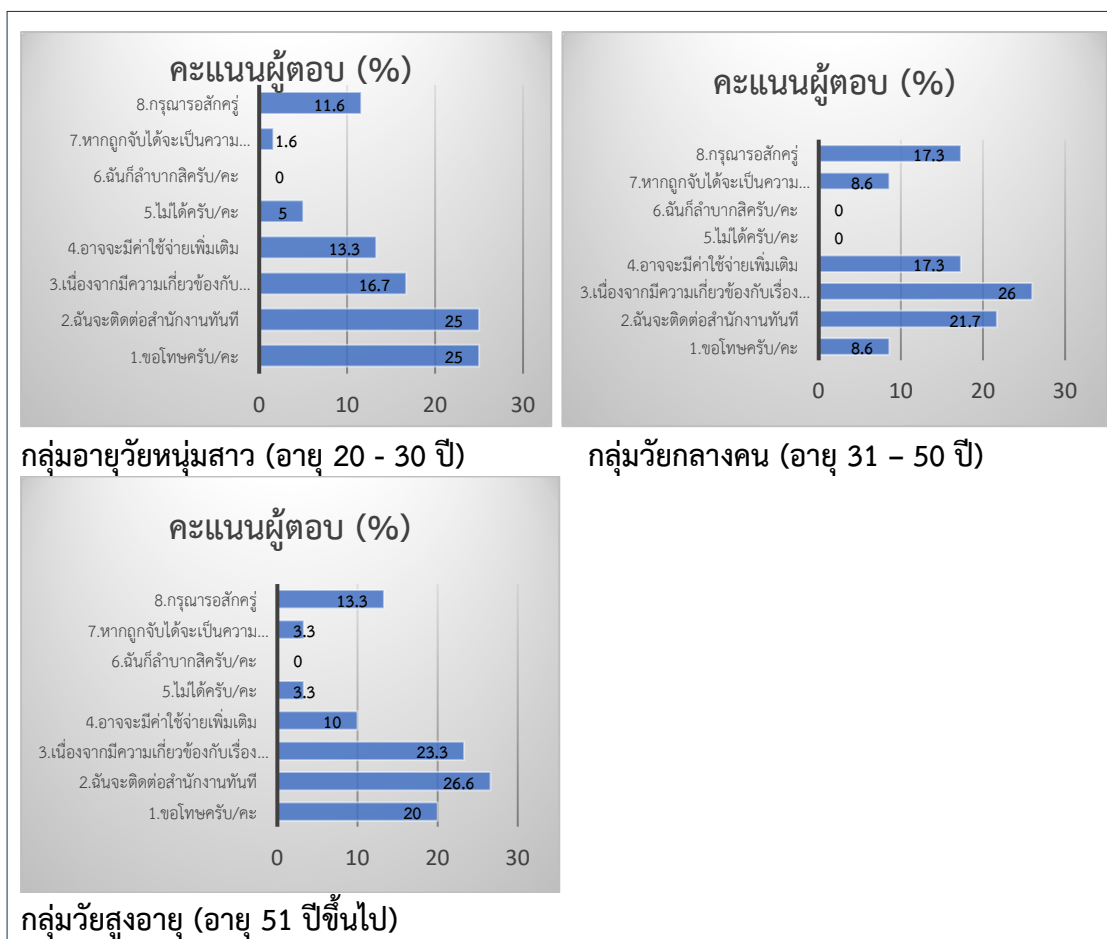
สำนักงานทันที (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นประเมินข้อที่ (3) ในระดับคะแนนพึงพอใจระดับมาก สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย ส่วนการประเมินข้อที่ (8) และ (2) สืบถึงลักษณะนิสัยของคนญี่ปุ่นในการรอรับข้อมูลที่ต้องโดยมีการรับรองจากบริษัทต้นสังกัดของมัคคุเทศก์เสมอ การประเมินข้อที่ (1) ยังคงแสดงถึงความสำคัญในการเตรียมนำหน้าก่อนการอธิบายต่าง นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (5) (6) และ (7) ที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ข้อ (5) เป็นเพราะการตอบปฏิเสธแบบตรง การปฏิเสธข้อที่ (6) และ (7) ที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นไม่พอใจมากนั้นอาจจะ เป็นกลวิธีการขอความเห็นใจ ซึ่งเป็นกลวิธีที่ชาวญี่ปุ่นอาจจะไม่คุ้นเคย

นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคำตอบข้อที่ (1) ขอโทษครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) ข้อที่ (3) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของประกัน (กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไป) ข้อที่ (8) กรุณารอสักครู (กลวิธีการเลื่อน) และ (2) และฉันจะติดต่อสำนักงานทันที (กลวิธีการปิดความรับผิดชอบ) ตามลำดับจากมากไปหาน้อย จากการที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นประเมินข้อที่ (1) ในระดับมากเพราะการขอโทษเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นพึงพอใจในเกือบทุกสถานการณ์ ข้อที่ (3) มีประเมินมากรองลงมา สามารถอนุมานได้ถึงการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย ส่วนการประเมินข้อที่ (8) และ (2) สืบถึงลักษณะนิสัยของคนญี่ปุ่นในการรอรับข้อมูลที่ต้องโดยมีการรับรองจากบริษัทต้นสังกัดของมัคคุเทศก์เสมอ นอกจากนี้ก็มีข้อที่ (6) และ (7) ที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นให้คะแนนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด การปฏิเสธข้อที่ (6) และ (7) ที่นักท่องเที่ยวยาวชนญี่ปุ่นไม่พอใจมากนั้นอาจจะ เป็นกลวิธีการขอความเห็นใจ ซึ่งเป็นกลวิธีที่ชาวญี่ปุ่น อาจจะคุ้นเคย

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเหมือนกันในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ ข้อที่ (1) ขอโทษครับ/คะ (กลวิธีการขอโทษ) และ (2) ฉันจะติดต่อสำนักงานทันที (กลวิธีปิดความรับผิดชอบ) นอกจากนี้ กลุ่มวัยหนุ่มสาว และกลุ่มวัยกลางคน พึงพอใจในคำตอบการปฏิเสธข้อที่ (3) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของประกัน (กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป) เป็นพิเศษ

ภาพ 16

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4 (%)



จากภาพดังกล่าว ได้แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความพึงพอใจ ข้อที่ (1) และ (2) ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม ในแผนภาพนี้มีความแตกต่างคือ ข้อที่ (3) จะมีค่าความพึงพอใจมากกว่าข้อที่ (4) ซึ่งให้ผลแตกต่างจากข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales ข้อที่ (3) เป็นเหตุผลที่มีลักษณะคล้ายกับข้อที่ (4) เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังคือความจริงใจจากมัคคุเทศก์ ซึ่งเสนอแต่ข้อเท็จจริง

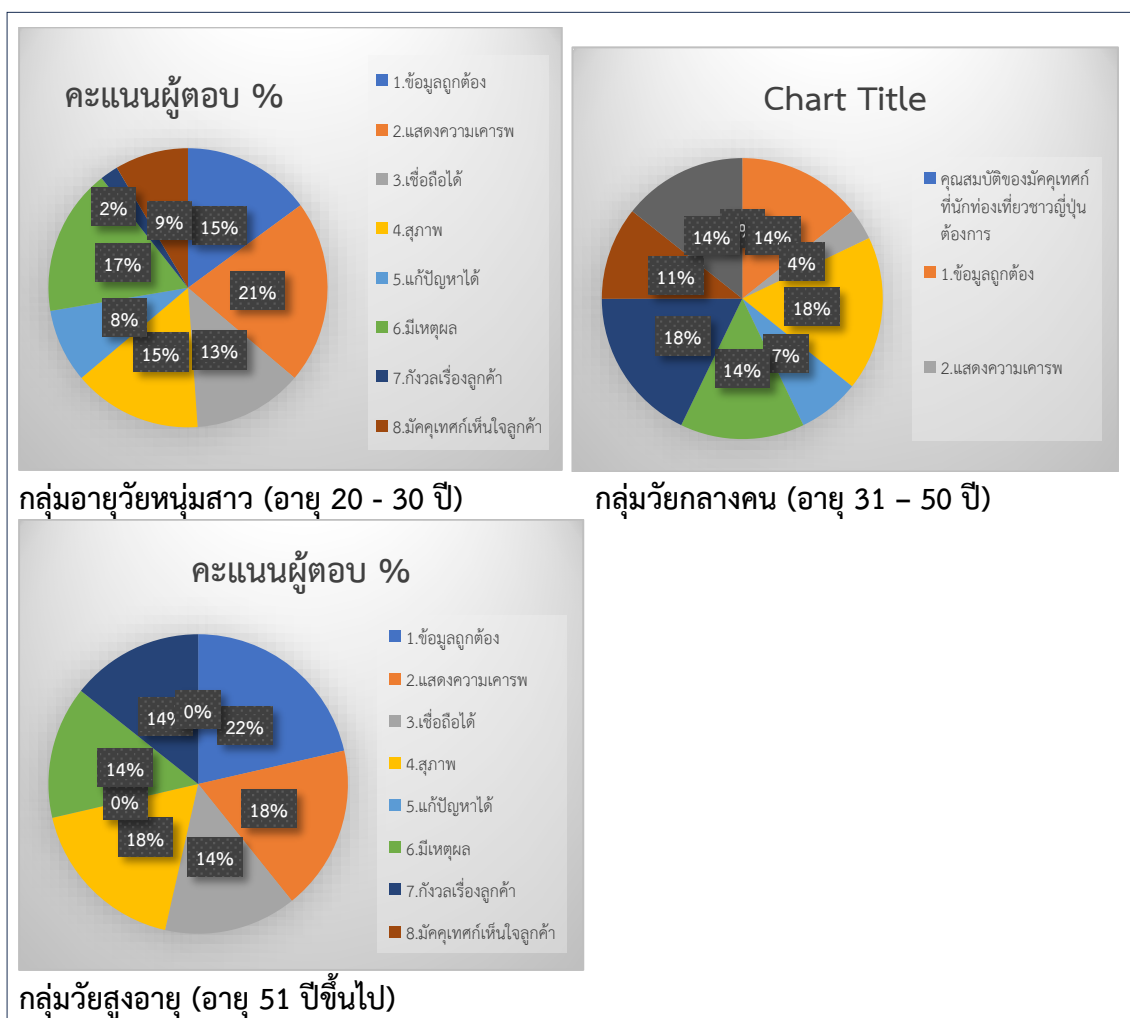
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (2) (3) และ (8) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม ในแผนภาพนี้มีความแตกต่างคือ มีข้อที่ (4) เพิ่มขึ้นมาจากข้ออื่น ๆ คือกล่าวถึงค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่อาจจะเกิดขึ้น แสดงถึงว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นชอบการให้เหตุผลที่เป็นจริงและมีประโยชน์ต่อตน

นักท่องเที่ยวยาวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจมากต่อการกล่าวปฏิเสธข้อที่ (2) (3) และ (1) ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในแต่ละข้อคำถามปฏิเสธด้วยระดับคะแนนแบบ Likert Rating Scales อย่างไรก็ตาม การเรียงลำดับอาจมีความแตกต่างกันบ้าง แต่โดยรวมแล้วถือเป็นสามอันดับข้อแรกที่แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

จากคำตอบของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการกล่าวปฏิเสธของมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อลักษณะนิสัยเฉพาะของชาวญี่ปุ่นแล้วนั้น ลักษณะและคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการจากมัคคุเทศก์ชาวไทยก็เป็นสิ่งสำคัญในงานวิจัยนี้ที่ต้องการนำเสนอ เพื่อเป็นข้อมูลที่ต่อเนื่องจากข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการอ้างอิงจากปัจจัยที่แสดงถึงการบริการที่มีคุณภาพ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้

ภาพ 17

คุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวต้องการจากมัคคุเทศก์ต่อการกล่าวปฏิเสธในสถานการณ์ที่ 4 (%)



จากภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความต้องการต่อมคคเหตุคคคือ ในเรื่องการแสดงความเคารพ การมีเหตุผล ความสุภาพ และมีข้อมูลถูกต้อง เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยหนุ่มสาวต้องการตามลำดับ โดยการแสดงความเคารพ และความสุภาพจะสามารถพบในทุกสถานการณ์ก่อนหน้าและสถานการณ์นี้ ส่วนการมีเหตุผลและมีข้อมูล ถูกต้อง สามารถแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (3)และ (4) สนับสนุนให้เห็นว่า ชาวชนภูมัยมีแนวโน้มชอบการให้เหตุผลที่มีความเป็นเหตุผลและสื่อถึงความจริง โดยมีเหตุผลและมีข้อมูล ถูกต้องเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันและกัน

นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) มีความต้องการต่อมคคเหตุคคคือ ในเรื่องความน่าเชื่อถือได้และความมีเหตุผล เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยกลางคน ต้องการตามลำดับ โดยการมีความน่าเชื่อถือและการมีเหตุผลสามารถแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (2) และ (3) ตามลำดับ สนับสนุนให้เห็นว่าชาวชนภูมัยมีแนวโน้มการให้ความสำคัญแก่องคคกรที่มีความ ว่างใจและเหตุผลที่เกี่ยวข้องอย่างความปลอดภัยก็เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยกลางคนพิจารณาเป็นลำดับแรก

นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) มีความต้องการต่อมคคเหตุคคคือ ในเรื่องข้อมูลถูกต้องและการแสดงความเคารพรวมถึงความสุภาพ เป็นคุณสมบัติหลักที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยสูงอายุ ต้องการตามลำดับ โดยการมีข้อมูลถูกต้องแสดงได้จากประเมินในความพึงพอใจในการปฏิเสธข้อที่ (2) และ (3) ตามลำดับ สนับสนุนให้เห็นว่าชาวชนภูมัยมีแนวโน้มการให้ความสำคัญแก่องคคกรที่มีความ ว่างใจ และเหตุผลที่เกี่ยวข้องอย่างความปลอดภัยก็เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยวัยสูงอายุพิจารณาเป็นลำดับแรก โดยชาวชนภูมัยจะมีความคาดหวังถึงข้อมูลที่ถูกต้องจากทั้งสองกรณี

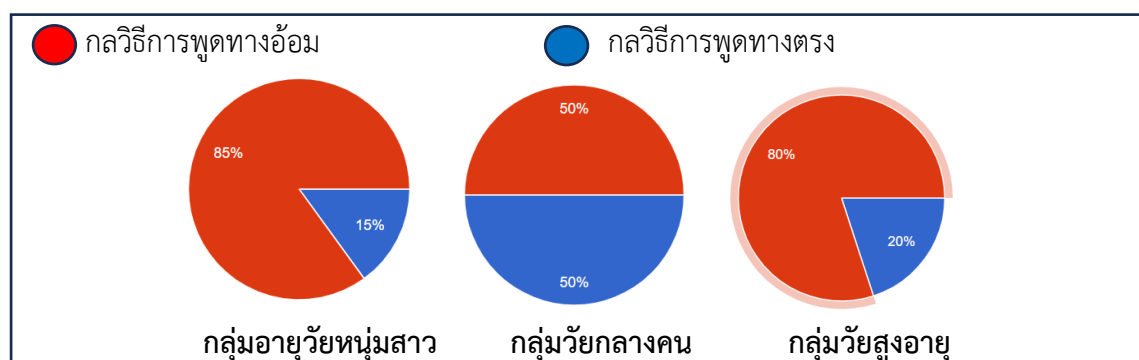
ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความต้องการในคุณลักษณะของมคคเหตุคคที่แตกต่างกันและเหมือนกัน ในกรณีที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวยาวชนภูมัย กล่าวคือ ความมีเหตุผลและการแสดงความเคารพรวมถึงความสุภาพ

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยต่อกลวิธีและรูปแบบวจนกรรการปฏิเสธ

ได้แบ่งเป็นข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยเป็น 3 ช่วงอายุกล่าวคือ กลุ่มวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) กลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) และกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) เพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้กลวิธีและรูปแบบวจนกรรการปฏิเสธ

ภาพ 18

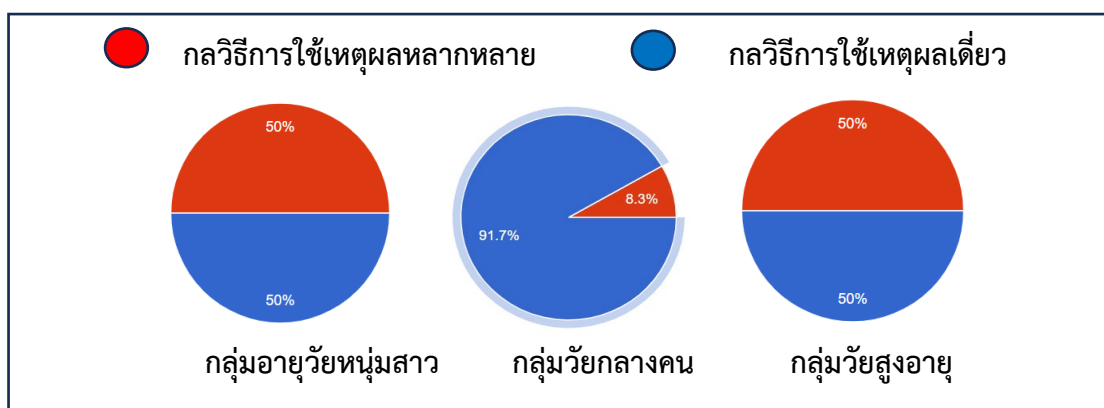
กลวิธีวจนกรรการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวยาวชนภูมัยพึงพอใจ



จากภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) ที่ต้องการให้มีคฤศก์กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีทางอ้อมเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) จะมีความต้องการให้กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีทางตรงทางอ้อมอย่างละครึ่ง

ภาพ 19

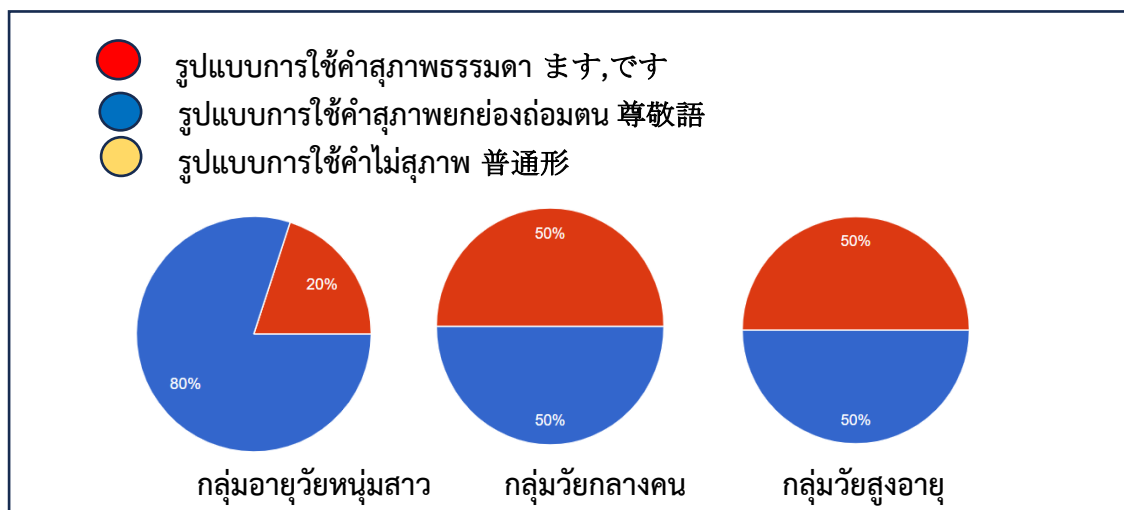
กลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ



จากแผนภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) ที่ต้องการให้มีคฤศก์กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีการใช้เหตุผลหลากหลายและเหตุผลเดียวอย่างละเท่ากัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) จะมีความต้องการให้กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีการใช้เหตุผลเดียว

ภาพ 20

รูปแบบวัจนกรรมการปฏิเสธที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจ



จากภาพดังกล่าวที่แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 – 50 ปี) และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) ที่ต้องการให้มัคคุเทศก์ กล่าวปฏิเสธด้วยรูปแบบคำสุภาพธรรมดา ます, です และคำสุภาพยกย่องถ่อมตน 尊敬語 อย่างละเท่ากัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) มีความต้องการให้ กล่าวปฏิเสธด้วยรูปแบบการใช้คำสุภาพยกย่องถ่อมตน 尊敬語 ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งสามกลุ่มไม่ต้องการให้มัคคุเทศก์ใช้รูปแบบการใช้คำไม่สุภาพ 普通形 แต่อย่างใด

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงศึกษาปัจจัยในเรื่องความสนิทและความอาวุโส ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธและความสุภาพ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความหลากหลายทางด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน การเรียนภาษาญี่ปุ่น ศึกษาการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ 4 สถานการณ์ซึ่งประกอบไปด้วยสถานการณ์ดังต่อไปนี้ 1) การปฏิเสธต่อการขอรับรองของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท 2) การปฏิเสธต่อการซื้อเชิญของของลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปเที่ยวกลางคืนยามวิกาล 3) การปฏิเสธต่อการขออนุญาตของลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะจบทัวร์ก่อนกำหนดการ 4) การปฏิเสธต่อการขอรับรองของลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะไปส่งลูกค้าพร้อมเพื่อนที่ไม่ได้จ่ายค่าบริการเมื่อรถยังว่าง โดยทั้ง 4 สถานการณ์นี้มีการปฏิเสธต่อการขอรับรอง การซื้อเชิญและ การขออนุญาตและมีปัจจัยในเรื่องของความสนิทและความอาวุโสที่มัคคุเทศก์ต้องคิดเมื่อจะใช้กลวิธีต่าง ๆ ในการกล่าวคำปฏิเสธตามสถานการณ์ บังคับทั้ง 4 สถานการณ์ ในการสรุปผลการวิจัย แบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

1. ข้อมูลมัคคุเทศก์และภาพรวมกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในทุกสถานการณ์
2. การเปรียบเทียบกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์
3. การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโส
4. การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสะดวก
5. การเปรียบเทียบการตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในทุกสถานการณ์
6. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์
7. สรุปผลการวิจัย
8. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลมัคคุเทศก์และภาพรวมกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในทุกสถานการณ์

ผู้วิจัยได้กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความหลากหลายทางด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน การเรียนภาษาญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในเรื่องประสบการณ์การทำงานในฐานะมัคคุเทศก์และประสบการณ์ในการเรียนหรือทำงานที่ประเทศญี่ปุ่นซึ่งจะทำให้คำตอบมีความหลากหลายจากทุกสถานการณ์พบว่า มีการใช้กลวิธีมากมายในการปฏิเสธลูกค้า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยเรียงได้ 5 ลำดับแรกดังนี้ 1) การกล่าวขอโทษ 2) การกล่าวเหตุผลทั่วไป 3) การปิดความรับผิดชอบ 4) การปฏิเสธทางตรง 5) กลวิธีอื่นๆ เช่น การเรียกขานชื่อ การตั้งคำถาม การแสดงความเห็นใจ และการซ้ำ

กลวิธีที่มีการใช้มากที่สุดลำดับที่หนึ่งคือ การกล่าวขอโทษ กลวิธีนี้เกิดขึ้นในประโยชน์ส่วนใหญ่ของการใช้วัจนกรรมการปฏิเสธ โดยมัคคุเทศก์มักจะใช้สำนวนต่าง ๆ เช่น すみません และ 申し訳

ごさいません และ ごめんなさい มีคำเสริมบ้างเพื่อให้เกิดความสุภาพที่มากขึ้นและแสดงความอ่อนโยน กลวิธีที่มีการใช้มากลำดับที่สองคือ การกล่าวเหตุผลทั่วไป มีกรณีที่เป็นกรกล่าวความจริงและเป็นการโกหกหลอกล่อก็เป็นได้ เช่น 用事があるので หรือเป็นเหตุผลเกี่ยวกับความปลอดภัย お客様の安全のために เป็นต้น ซึ่งตรงกับการกล่าวอ้างงานวิจัยของ Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990) ที่กล่าวว่าในกลุ่มคนญี่ปุ่นจะใช้การอ้างเหตุผลในลำดับที่สองในทุกสถานการณ์ ใช้มากต่อกลุ่มคนที่มีสถานะที่ด้อยกว่าหรือเท่ากันและจะใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจหรือการแสดงการขอโทษเป็นการเริ่มต้น และเหตุผลสำคัญก็เนื่องมาจากการให้เหตุผลเป็นการให้ข้อมูลหรือบอกสาเหตุ จะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธ และทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจความจำเป็นของผู้กล่าวปฏิเสธ เป็นการลดความขุ่นเคืองภายในใจของผู้ถูกปฏิเสธด้วย เห็นได้ว่าแต่ละกลวิธีความสุภาพนั้นสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุด (ศิริวัตร ไทยแท้ และบันนดา เลอเลิศยุติธรรม, 2554) กลวิธีลำดับที่สามคือ การปิดความรับผิดชอบเป็นกลวิธีที่ถูกใช้มากในทุกสถานการณ์ ยกเว้นสถานการณ์ที่ 2 การเชื้อเชิญเป็นสถานการณ์ที่มักคุเทศก์ส่วนใหญ่นิยมเพราะเป็นการแก้ปัญหาแบบง่าย โดยการติดต่อผู้มีอำนาจ ที่มากกว่าสามารถไกล่เกลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้น กลวิธีลำดับที่สี่คือ การปฏิเสธทางตรง ส่วนหนึ่งที่มักคุเทศก์มักใช้คือ できません หรือ だめです พบการปฏิเสธทางตรงกับคนที่มีความสัมพันธ์ไม่สนิทมากกว่าคนที่มีความสัมพันธ์สนิทที่เป็นเช่นนั้นเพราะความไม่สนิทจะไม่มีการสานสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง ซึ่งไม่ตรงกับกรวิจัยก่อนหน้านี้ของ Nurjaleka (2020) ที่กล่าวว่าชาวญี่ปุ่นมักจะใช้การกลยर्थปฏิเสธโดยตรงกับผู้สนิทและกลวิธีทางอ้อมกับผู้ที่ไม่สนิท เพราะเหตุผลทางวัฒนธรรมเรื่อง Uchi-Soto ที่คนญี่ปุ่นมักจะไว้วางใจคนภายในมากกว่าคนภายนอกคนญี่ปุ่นจึงใช้การปฏิเสธโดยตรงแสดงความจริงใจกับคนภายในมากกว่า ที่เป็นผลดังกล่าว อาจจะเป็นเพราะการวิจัยนี้ใช้มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงมีแนวโน้มที่อาจจะเกิดการถ่ายโอนของภาษาแม่มายังภาษาที่ใช้คือภาษาญี่ปุ่น ส่วนใหญ่การใช้กลวิธีนี้มักจะใช้กลวิธีอื่น ๆ ปรากฏด้วยเพราะการใช้เพียงกลวิธีทางตรงอาจจะสื่อถึงความตรงเกินไปไม่ค่อยสุภาพ และกลวิธีลำดับที่ 5 การขู่ เป็นกลวิธีที่มัคคุเทศก์จะใช้กับลูกค้าที่พูดไม่ฟัง ดื้อรั้น จึงอาจจะต้องใช้เหตุผลในเรื่องเงินเป็นการขู่ กลวิธีนี้มีพบบ้างในจำนวนน้อย และสุดท้ายคือกลวิธีที่มีการใช้น้อยที่สุดคือการอ้อลา คำเสริมขณะหยุด(ลังเล) การแสดงความเสียใจ การเลื่อน และการตักเตือน ที่มีการใช้น้อยเพราะเป็นกลวิธีที่แสดงความหมายในทางลบมากกว่าทางบวก จากผลการวิจัยนี้สามารถนำไปต่อยอดสู่การวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ได้ ซึ่งเป็นงานวิจัย ที่มีเอกลักษณ์ชัดเจนที่มีเนื้อหาความปฏิเสธเจาะจงในสายงานอาชีพอย่างมัคคุเทศก์

2. การเปรียบเทียบกลวิธีวัจนกรรมการปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์

ในทุกสถานการณ์ กลวิธีที่มีการใช้มากลำดับที่หนึ่งคือ การกล่าวขอโทษ เพราะการขอโทษเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นต้องกล่าวเมื่อทำวัจนกรรมการปฏิเสธ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มักกล่าวคำขอโทษทั้งส่วนต้นประโยคและท้ายประโยค มีการเพิ่มความความรู้สึกการขอโทษให้มากขึ้นหรือทำให้ภาษามีความอ่อนโยนขึ้น เช่น 本心にすみません หรือ ごめんね เป็นต้น

หนึ่งกลวิธีที่ถูกใช้มากที่สุดรองลงมาคือ การกล่าวเหตุผลทั่วไปซึ่งพบในทุกสถานการณ์เช่นกัน แต่ปริมาณการใช้ อาจจะมีมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ เช่น สถานการณ์ที่ 1

และ 2 มีการใช้กล่าวเหตุผลทั่วไปในปริมาณมากเป็นลำดับที่สองรองจากการกล่าวคำขอโทษ เหตุผลของสถานการณ์ที่ 1 มักเป็นเรื่องที่สมเหตุผลตามความเป็นจริง โดยเหตุผลหลักที่ได้ถูกนำมากล่าวอ้างคือเรื่อง GPS ของรถที่จะทำให้ทราบว่าการเดินทางเป็นไปตามที่กำหนดและเรื่องของการประกันรถ และในสถานการณ์ที่ 2 การอ้างเหตุผลส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องไม่จริงโดยอ้างว่ามีงานต่อ และมีบางกรณีที่มีคฤศเทศก์เลือกใช้เหตุผลส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ 3 และ 4 มีการใช้ในปริมาณที่น้อยลง โดยเฉพาะสถานการณ์ที่ 3 คือการขออนุญาต ที่เป็นดังกล่าวอาจจะเป็นเพราะสถานการณ์ที่ 3 เป็นสถานการณ์ขออนุญาตของลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะจบทัวร์ก่อนกำหนดการ ซึ่งมีระเบียบรองรับไว้แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องให้เหตุผลมาก ผลดังกล่าวยังตอบรับกับผลการสำรวจที่พบว่า ทุกสถานการณ์มีการใช้กลวิธีปฏิเสธทางตรงยกเว้นสถานการณ์ที่ 3 โดยทั่วไปกลวิธีการปฏิเสธทางตรงมักจะมีกลวิธีการอธิบายเหตุผลทั่วไปหรือกลวิธีอื่น ๆ ด้วยเพื่อลดความแรง การปะทะโดยตรงของคำปฏิเสธ เนื่องจากสถานการณ์ที่ 3 ไม่มีกลวิธีปฏิเสธทางตรงอยู่ในลำดับที่มากหาลำดับแรก ส่งผลทำให้กลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไปลดปริมาณลงอย่างชัดเจน ในสถานการณ์ที่ 3 การอ้างเหตุผลส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องจริงที่แสดงถึงความกังวลต่อลูกค้า และการอ้างเหตุผลทั่วไปในสถานการณ์ที่ 4 มักมีเนื้อหาส่วนใหญ่ที่กล่าวอ้างเกี่ยวกับกฎของบริษัทและในเรื่องประกันหากเกิดอุบัติเหตุ

กลวิธีหนึ่งที่มีการใช้มากคือ การปิดความรับผิดชอบ มีการใช้มากในสถานการณ์ที่ 3 และ 4 รองจากการขอโทษ การปิดความรับผิดชอบเป็นการอ้างบริษัทหรือผู้มีอำนาจที่จะตัดสินใจแทนได้ ซึ่งเป็นวิธีการที่มักคฤศเทศก์ไม่ต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง และทำได้ง่ายที่สุด สามารถอนุมานได้ว่าสถานการณ์ที่ 3 การขออนุญาต และสถานการณ์ที่ 4 การขอร้อง เป็นสถานการณ์ที่มักคฤศเทศก์คิดว่ามีความยากลำบากในการตัดสินใจที่สุด จึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว

กลวิธีที่มีการใช้ในลำดับต่อมา คือ การปฏิเสธทางตรง สถานการณ์ที่ 1 และสถานการณ์ที่ 2 มีการใช้มากเป็นลำดับที่สาม ส่วนในสถานการณ์ที่ 4 มีการใช้มากในลำดับที่ห้า ยกเว้นในสถานการณ์ที่ 3 ที่ไม่มีการใช้กลวิธีการปฏิเสธทางตรงในลำดับต้นหาลำดับแรก กลวิธีนี้มักจะกล่าวประโยคเช่น *できない* และ *だめです* เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มความแรงของการปฏิเสธโดยอาจจะเติมคำว่า *絶対* ทำให้สำนวนมีความแข็งแกร่งมากขึ้น กลวิธีนี้มักใช้คู่กับกลวิธีการกล่าวเหตุผลทั่วไปหรือกลวิธีอื่น ๆ เพื่อลดความรุนแรงของการปฏิเสธ

กลวิธีอื่น ๆ ที่ใช้นอกเหนือจากการทบทวนวรรณกรรม เช่น การเรียกขานชื่อ คำถาม ความเห็นใจ และการซ้ำ พบการใช้คำถามมากเช่นในประโยคตัวอย่างของสถานการณ์ที่ 2 *なんでも続けたくないですか。* และประโยคต่อจากคำถามมักเป็นคำกล่าวแสดงความเห็นใจ เช่น *どうやって自分でいきますか。* ซึ่งเป็นคำพูดที่แสดงถึงความเป็นห่วงต่อลูกค้าได้อย่างดีวิธีหนึ่ง กลวิธีที่ไม่ได้พบในการทบทวนวรรณกรรมก่อนหน้านี้ ยังพบกลวิธีอื่นที่ถูกใช้มากในสถานการณ์ที่เป็นการขอร้องในสถานการณ์ที่ 1 และ 4 เช่น กลวิธีการขู่ เนื้อหาการขู่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินและอุบัติเหตุ เป็นต้น ในสถานการณ์ที่ 3 มีการใช้กลวิธีการขอความช่วยเหลือ (ขอร้อง) เพราะเป็นระเบียบของบริษัทในกรณีที่ลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวต้องการจะจบทัวร์ก่อน จะต้องมีการเซ็นที่ยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร

องค์ความรู้จะเป็นประโยชน์แก่อาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาญี่ปุ่นที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกคน ซึ่งจะทำให้อาจารย์ได้ตระหนักรู้การสร้างเหตุผลของมัคคุเทศก์ในการกล่าวปฏิเสธ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อมัคคุเทศก์รุ่นหลังที่ต้องการรู้กลวิธีในการปฏิเสธในกรณีตัวอย่างได้อีกด้วย

3. การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโส

มัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทในการตอบปฏิเสธลูกค้า โดยเหตุผลที่มัคคุเทศก์ให้มี 2 คำตอบที่พบมากที่สุดในทุกสถานการณ์ คือ ตอบง่ายเมื่อไม่สนิทและตอบยากเมื่อสนิทซึ่งตรงกับงานวิจัยของ พรณัชชา ประทีปจินดา (2558) ที่กล่าวว่า สำหรับบุคคลที่ทั้งผู้พูดชาวไทยและผู้พูดชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าการปฏิเสธได้ง่ายนั้น อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิเสธรู้สึกว่าอีกฝ่ายไม่ได้สนิทสนมกับตน อีกทั้งนับจากนี้คงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีของมัคคุเทศก์ไทยที่มีการพูดปฏิเสธคล้ายคลึงกับคนญี่ปุ่น โดยสนับสนุนได้จากผลงานวิจัยของ (成田) Narita, M. & Narita, T. (2010) ที่อ้างว่าภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนอาจก่อให้เกิดปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หากผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นมีแนวโน้มการพูดปฏิเสธที่แตกต่างกับเจ้าของภาษา อนึ่ง การตอบปฏิเสธต่อคนสนิท กระทำได้ยากที่สุด ซึ่งก็เป็นบทสรุปที่ตรงกับ Panpothong (2001) ว่า ผู้ปฏิเสธชาวไทยรู้สึกว่าการปฏิเสธอาจารย์และเพื่อนสนิทยากกว่าการปฏิเสธต่อกลุ่มที่สถานะต่ำกว่า ไม่รู้สึกกระอักกระอ่วนใจที่จะปฏิเสธผู้ที่ไม่มีความสนิทสนมด้วยแต่ยังมีความสุภาพปรารถนาในการปฏิเสธ ในสังคมของญี่ปุ่นและจีนจะขอโทษก่อนจึงค่อยให้เหตุผล คนไทยก็ใช้รูปแบบที่คล้ายคลึงกันเช่นกัน นอกจากนี้คนในสังคมไทยยังให้ความสำคัญกับความกรุณาและการให้ความช่วยเหลือ

มัคคุเทศก์รู้สึกอาจจะลำบากใจที่จะปฏิเสธต่อลูกค้าที่สนิทเพราะอาจจะเป็นห่วงในความรู้สึกและไม่รู้สึกลำบากใจมากเมื่อจะตอบปฏิเสธต่อลูกค้าที่ไม่สนิทซึ่งอาจจะถือเป็นคนนอกในสายตาของมัคคุเทศก์และมีมัคคุเทศก์บางส่วนที่ตอบตรงกันข้ามคือ ตอบง่ายเพราะสนิทและตอบยากเพราะไม่สนิท การตอบง่ายเพราะสนิทมีมัคคุเทศก์ที่ให้ความคิดที่ว่าเพราะเห็นใจกันและกัน นอกเหนือจากเรื่องความสนิท มัคคุเทศก์ยังมีคำตอบอื่น ๆ เช่น ตอบง่ายเพราะมีระเบียบ ตอบง่ายเพราะเป็นประสงค์ของลูกค้าและพบการตอบยากเพราะความเห็นใจ

จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความอาวุโสในการตอบปฏิเสธลูกค้า แต่มีความตระหนักรู้น้อยกว่าในเรื่องความสนิทสนม โดยเหตุผลที่มัคคุเทศก์ให้มี 2 คำตอบที่พบมากที่สุดในทุกสถานการณ์ คือ ตอบง่ายเพราะลูกค้าอายุน้อยกว่าและตอบยากเมื่อเป็นผู้อาวุโส อย่างไรก็ตาม จากผลทำให้ทราบว่ามัคคุเทศก์ให้คำตอบง่ายแก่ลูกค้าอายุน้อยมากกว่าการตอบยากเพราะความอาวุโส โดยความยากที่ต้องปฏิเสธผู้อาวุโส นั้น เกิดมาจากเรื่องความสุภาพมากที่สุดและความต้องการสูงของผู้อาวุโสเนื่องจากมีประสบการณ์ที่ได้รับบริการมามาก และมีกรณีที่มีมัคคุเทศก์ตอบง่ายเพราะลูกค้าเป็นผู้อาวุโสเช่นกัน โดยอ้างถึงความเข้าใจที่ลูกค้าอาวุโสมีเพราะผ่านชีวิตมามาก นอกจากคำตอบที่มีมัคคุเทศก์ตอบในเรื่องความอาวุโสและอายุน้อยเป็นพิเศษ มัคคุเทศก์ยังมีเหตุผลคำตอบในลักษณะอื่น ๆ เช่น ตอบง่ายเพราะเป็นระเบียบ ตอบง่ายเพราะไม่มีความสนิทตอบง่ายเพราะอายุไม่เกี่ยวข้องหรือตอบง่ายเพราะเป็นประสงค์ของลูกค้าตามลำดับ เป็นต้น

4. การตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในการใช้สำนวนและกลวิธีเพื่อความสุภาพ

จากการสัมภาษณ์โดยใช้ DCT ให้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงเหตุผลของความยาก-ง่ายในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีกำหนดสถานะของความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และลูกค้าคือ ลูกค้าที่สนิทและลูกค้าที่ไม่สนิท ในส่วนนี้มีคำตอบที่ได้นำไปเปรียบเทียบจริงในเรื่องความสุภาพระหว่างสองประโยค พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยค และในสถานการณ์ที่ไม่มีการตระหนักรู้เพราะไม่พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยค จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทสนมในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความสนิท แต่เมื่อพิจารณาความสุภาพที่เกิดขึ้นจริง พบว่ามัคคุเทศก์ไม่ได้มีความตระหนักรู้มากตามที่อ้างเหตุผล โดยสำนวนที่พบที่แสดงความแตกต่างในเรื่องความสุภาพ เช่น 申し訳ないです พบอยู่หน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความสนิท หากเป็นหน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความไม่สนิท มัคคุเทศก์จะใช้คำว่า 申し訳ございません หรืออาจจะเพิ่มคำขอโทษตรงท้ายประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความไม่สนิท ในขณะที่ประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความสนิท มีเพียงคำขอโทษด้านหน้าประโยคเท่านั้น เป็นต้น ประโยคที่ยาวกว่ามักจะมีแนวโน้มของความสุภาพที่มากกว่าเพราะมีการอธิบายและใช้กลยุทธ์ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม ประโยคที่มีความยาวอาจจะไม่สามารถแสดงความสุภาพได้ ต้องพิจารณาถึงกลวิธีที่ใช้ในแต่ละกรณี

ในเรื่องความอาวุโส พบคำตอบที่ได้นำไปเปรียบเทียบจริงในเรื่องความสุภาพระหว่างสองประโยค พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยคและในสถานการณ์ที่ไม่มีการตระหนักรู้เพราะไม่พบความแตกต่างทางด้านความสุภาพของสองประโยค จากผลที่ออกมาแสดงว่ามัคคุเทศก์ส่วนมากมีการคำนึงถึงเรื่องความสนิทสนมในการตอบปฏิเสธต่อลูกค้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงความสุภาพจริงที่เกิดขึ้นในประโยค พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักเรื่องความสนิทที่น้อยกว่าการตระหนักรู้เรื่องอาวุโส นอกจากนี้ มัคคุเทศก์มีการกล่าวว่าตระหนักรู้ในเรื่องความอาวุโส แต่เมื่อพิจารณาความสุภาพที่เกิดขึ้นจริง พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักรู้มากกว่าตามที่อ้างเหตุผล โดยสำนวนที่พบที่แสดงความแตกต่างในเรื่องความสุภาพ เช่น 申し訳ございません พบอยู่หน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอาวุโส หากเป็นหน้าประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอายุน้อยกว่า มัคคุเทศก์จะใช้คำว่า すみません หรืออาจจะเพิ่มคำขอโทษตรงท้ายประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอาวุโส ในขณะที่ประโยคคำตอบที่ถูกกำหนดถึงความอายุน้อยกว่า มีเพียงคำขอโทษด้านหน้าประโยคเท่านั้น เป็นต้น ประโยคที่ยาวกว่ามักจะมีแนวโน้มของความสุภาพที่มากกว่าเพราะมีการอธิบายและใช้กลยุทธ์ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม ประโยคที่มีความยาวอาจจะไม่สามารถแสดงความสุภาพได้ ต้องพิจารณาถึงกลวิธีที่ใช้เป็นกรณี เช่น หากความยาวที่เท่ากัน ประโยคที่ใช้กลวิธีต่างใกล้เคียงกันต่างกันที่กลางประโยค ประโยคที่ใช้กลวิธีการปิดความรับผิดชอบจะมีความสุภาพมากกว่าการใช้กลวิธีทางตรง เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่ามัคคุเทศก์ได้ใช้วัจนกรรมที่มีการถ่ายโอนทางภาษาแม่บ้างเพราะพบความไม่สุภาพตามกฎในภาษาญี่ปุ่น เช่น การพูดกับบุคคลที่สนิทสนมในความสัมพันธ์และการพูดกับคนนอกกลุ่ม (Uchi-Soto) ชาวญี่ปุ่นจะพูดในลักษณะที่เป็นทางการกับกลุ่มนอก ซึ่งมีความสุภาพมากกว่าและจะใช้ภาษา

เป็นกันเองกับคนที่สนิทสนมกว่า แต่มีหลายประโยคที่มัคคุเทศก์กล่าวโดยไม่สนใจความสัมพันธ์ดังกล่าว เช่น การพูดแสดงความเป็นห่วงแก่กลุ่มคนที่สนิทกว่าซึ่งแสดงถึงความรู้สึกมากกว่า เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การกล่าววาจาที่สุภาพนั้น อาจจะมีปัจจัยในเรื่องความสนิทสนมและความอาวุโส แต่แล้วแต่ความดีความของผู้ที่จะกล่าวว้จกนกรมการปฏิเสฐเช่นกัน

นอกจากนี้ ในงานวิจัยนี้ค้นพบว่า ความสุภาพที่แตกต่างกัน เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในหลายระดับ กล่าวคือ การเปลี่ยนรูปแบบคำ เนื้อหากลยุทธ์การปฏิเสฐ และโครงสร้างในการปฏิเสฐ ก็จะสามารถทำให้เกิดความสุภาพที่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบการตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในทุกสถานการณ์

การเปรียบเทียบในส่วนนี้ คือการเปรียบเทียบภาพรวมการตระหนักรู้เรื่องความสนิทและความอาวุโสในทุกสถานการณ์ โดยสองขั้นตอนคือ การสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามแยกออกเป็นสถานการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 1 คือสถานการณ์การปฏิเสฐต่อการขอร้องของกลุ่มลูกค้า private นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่จะให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางตามที่กำหนดกับบริษัท จากผลการสำรวจพบว่า มัคคุเทศก์มีการคำนึงเรื่องความสนิทเป็นอย่างมากและพบมัคคุเทศก์จำนวนเท่ากันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสฐเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิทและในเรื่องความอาวุโส มัคคุเทศก์มีการคำนึงเรื่องความสนิทมากและมีมัคคุเทศก์จำนวนเท่ากันที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสฐเพื่อความสุภาพบ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามัคคุเทศก์จำนวนมากที่กล่าวว้จกนกรมการปฏิเสฐและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางว้จกนกรมตรงกับกรกล่าวอ้จกนกรม จากสถานการณ์ที่ 1 แสดงว้จกนกรมการคำนึงในเรื่องความสนิทมากกว่าความอาวุโส

สถานการณ์ที่ 2 คือการปฏิเสฐต่อการซื้อเชิญลูกค้าให้ไปเที่ยวกลางคืนด้วย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ จากผลการสำรวจพบว่า มีมัคคุเทศก์จำนวนมากกล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสฐเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท แสดงให้เห็นว้จกนกรมการปฏิเสฐและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางว้จกนกรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้จกนกรม ในส่วนของเรื่องความอาวุโส พบมัคคุเทศก์จำนวนมากที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส และจำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสฐเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส แสดงให้เห็นว้จกนกรมการปฏิเสฐและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางว้จกนกรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้จกนกรม จากสถานการณ์ที่ 2 แสดงว้จกนกรมการคำนึงในเรื่องความอาวุโสมากกว่าความสนิท

สถานการณ์ที่ 3 คือสถานการณ์ลูกค้าขออนุญาตออกจากทัวร์ก่อนทัวร์จบทัวร์ จากผลการสำรวจพบว่า มัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนที่น้อยกว่าสถานการณ์อื่น ๆ จากตัวเลขบ่งบอกว่ามัคคุเทศก์จำนวนน้อยที่คำนึงในเรื่องความสนิทในสถานการณ์นี้ แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสฐเพื่อความสุภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท แสดงให้เห็นว้จกนกรมการปฏิเสฐและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางว้จกนกรมไม่ตรงกับกรกล่าวอ้จกนกรม และในเรื่องความอาวุโส พบมัคคุเทศก์

จำนวนน้อยกว่าครึ่งที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส ตัวเลขของสถานการณ์ที่ 3 บ่งบอกว่ามีมัคคุเทศก์จำนวนน้อยที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโส อย่างไรก็ตาม จำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนน้อยกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโสเพียงจำนวนน้อย แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาวัจนกรรมไม่ตรงกับการกล่าวอ้างเล็กน้อย จากสถานการณ์ที่ 3 แสดงว่าในการใช้สำนวนวัจนกรรมจริงนั้น มัคคุเทศก์คำนึงในเรื่องความอาวุโสมากกว่าความสนิท

สถานการณ์ที่ 4 คือสถานการณ์ลูกค้าเป็นกลุ่ม private ขออนุญาตพาเพื่อนไปส่งลูกค้าที่สนามบินด้วย โดยไม่ให้คิดค่าบริการ จากผลการสำรวจพบว่ามัคคุเทศก์จำนวนมากที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิท และพบมัคคุเทศก์จำนวนน้อยกว่าครึ่งที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิท จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความสนิทมีจำนวนมากกว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและกลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความสนิทมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกสถานการณ์ แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางวัจนกรรมไม่ตรงกับการกล่าวอ้างและในเรื่องความอาวุโส พบมัคคุเทศก์จำนวนมากกว่าครึ่งที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโส จากตัวเลขบ่งบอกว่ามีมัคคุเทศก์ที่คำนึงในเรื่องของความอาวุโสจำนวนของมัคคุเทศก์ที่กล่าวถึงการคำนึงเรื่องความอาวุโสมีจำนวนเท่ากับมัคคุเทศก์ที่ใช้สำนวนและมัคคุเทศก์ที่ใช้กลวิธีการปฏิเสธเพื่อคุณภาพที่บ่งบอกถึงการคำนึงในเรื่องความอาวุโส จำนวนเท่ากัน แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาวัจนกรรมตรงกับกับการกล่าวอ้าง จากสถานการณ์ที่ 4 แสดงว่าในการใช้สำนวนวัจนกรรมจริงนั้น มัคคุเทศก์คำนึงในเรื่องความอาวุโสมากกว่าความสนิท

6. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อสำนวนการปฏิเสธของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความพึงพอใจต่อกลวิธีการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 1 โดยภาพรวม ทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ กลวิธีการขู่ว่าและกลวิธีการเสนอทางเลือกอื่น นอกจากนี้ในแต่ละกลุ่มช่วงอายุก็มีความพึงพอใจที่โดดเด่นแตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาว (อายุ 20 - 30 ปี) พึงพอใจในกลวิธีการกล่าวขอบคุณและกลวิธีการขอโทษ กลุ่มวัยกลางคน (อายุ 31 - 50 ปี) พึงพอใจในกลวิธีการปิดความรับผิดชอบ ในขณะที่กลุ่มวัยสูงอายุ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) พึงพอใจในกลวิธีการใช้เหตุผลทั่วไปโดยกลวิธีต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้เลือกทำให้ทราบปัจจัยเหตุผลเชื่อมโยงของคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องการแก้ปัญหาได้ ความน่าเชื่อถือและความมีเหตุผล โดยสองข้อแรกตรงกับกรวิจัยของ Lukia และ Indah (2016) ที่ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้ถึงการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากที่สุด รองลงไปคือในเรื่อง การตอบสนองอย่างทันที ความมั่นคงปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ

สถานการณ์ที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้ง 2 กลุ่มช่วงอายุ กล่าวคือ กลุ่มอายุวัยหนุ่มสาวและกลุ่มวัยกลางคน ที่มีความพึงพอใจที่ตรงกัน คือ กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไป ส่วนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นวัยกลางคนและกลุ่มวัยสูงอายุมีความพึงพอใจตรงกันในกลวิธีแสดงปรารถนาและกลวิธีการกล่าวขอบคุณ โดยกลวิธีต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้เลือกทำให้ทราบปัจจัยเหตุผลเชื่อมโยงของคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องความเคารพ สุภาพ

และมีความน่าเชื่อถือ โดยเรื่องของความสุภาพนั้น Yvette และ Lindsay (1999) ได้กล่าวในงานวิจัยว่า มีการบริการด้านวัฒนธรรมหนึ่งใน 3 ด้านที่มีความเสี่ยงต่อการตลาดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นคือ ความสุภาพ ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

สถานการณ์ที่ 3 โดยภาพรวมทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ กลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไปและกลวิธีตั้งเงื่อนไขในอนาคต นอกจากนี้ กลุ่มวัยสูงอายุ พึงพอใจในคำตอบการปฏิเสธที่ใช้กลวิธีการเสนอทางเลือกอื่นเป็นพิเศษ โดยกลวิธีต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้เลือกทำให้ทราบปัจจัยเหตุผลเชื่อมโยงของคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องความกังวลที่มีต่อลูกค้า

สถานการณ์ที่ 4 โดยภาพรวมทั้ง 3 กลุ่มช่วงอายุมีความพึงพอใจที่ตรงกันคือ กลวิธีการขอโทษ และกลวิธีปิดความรับผิดชอบ นอกจากนี้ กลุ่มวัยหนุ่มสาวและกลุ่มวัยกลางคน พึงพอใจในคำตอบการปฏิเสธโดยกลวิธีกล่าวเหตุผลทั่วไปเป็นพิเศษ กลวิธีต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้เลือกทำให้ทราบปัจจัยเหตุผลเชื่อมโยงของคุณลักษณะร่วมที่เป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ เรื่องความมีเหตุผลและการแสดงความเคารพรวมถึงความสุภาพ ซึ่งยังตรงกับการวิจัยก่อนหน้านี้ของ Yvette และ Lindsay (1999) ซึ่งกล่าวถึงความสุภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว

ในแต่ละช่วงวัยอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเหมือนกันในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ในเรื่องกลวิธีหลายหลายในการกล่าวปฏิเสธแล้ว ยังมีกลวิธีและรูปแบบอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวนำมาพิจารณาในการแสดงความพึงพอใจ คือ เรื่องการพูดทางตรง การพูดทางอ้อม การใช้เหตุผลหลากหลาย การใช้เหตุผลเดียว และ การใช้รูปแบบคำสุภาพ โดยการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาวและนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุที่ต้องการให้มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีทางอ้อมเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคนจะมีความต้องการให้กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีทางตรงทางอ้อมอย่างละครึ่ง

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาวและนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุที่ต้องการให้มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธด้วยกลวิธีการใช้เหตุผลหลากหลายและเหตุผลเดียวอย่างละเท่ากัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวกลุ่มวัยกลางคนมีแนวโน้มความพึงพอใจต่อการปฏิเสธด้วยเหตุผลเดียวมากกว่า

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยกลางคนและนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มวัยสูงอายุที่ต้องการให้มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธด้วยรูปแบบคำสุภาพธรรมดา ます, です และคำสุภาพยกย่องถ่อมตน 尊敬語 อย่างละเท่ากัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลุ่มอายุวัยหนุ่มสาวต้องการให้กล่าวปฏิเสธด้วยรูปแบบการใช้คำสุภาพยกย่องถ่อมตน 尊敬語 ที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นทั้งสามกลุ่มไม่ต้องการให้มัคคุเทศก์ใช้รูปแบบการใช้คำไม่สุภาพ 普通形 แต่อย่างใด

7. สรุปผลการวิจัย

ในการปฏิเสธคำร้องขอของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มัคคุเทศก์มีการเลือกใช้กลวิธีหลากหลาย โดยสามารถเรียงลำดับความนิยมในการใช้กลวิธีได้ 5 อันดับแรก ได้แก่ (1) การกล่าวขอโทษ (2) การให้เหตุผลทั่วไป (3) การปิดความรับผิดชอบ (4) การปฏิเสธโดยตรง และ (5) การข่มขู่ ทั้งนี้ ปัจจัย

ด้านระดับความสนิทสนมและความอาวุโสของนักท่องเที่ยวมือถือพลทางอ้อมต่อการเลือกใช้กลวิธี การปฏิเสธ และส่งผลโดยตรงต่อระดับความสุภาพในวัจนกรรมที่ใช้

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่ามีคหุเทศก์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระดับความสนิทสนมระหว่างตนกับนักท่องเที่ยวน โดยมีการกล่าวถึงความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เมื่อนำวัจนกรรมการปฏิเสธมาพิจารณาในเชิงภาษาศาสตร์ พบว่าระดับความสุภาพที่แสดงออกในคำพูดจริงนั้น ไม่สะท้อนถึงระดับความตระหนักรู้ที่มีคหุเทศก์กล่าวอ้างไว้ ในทางตรงกันข้าม ความตระหนักรู้ในเรื่องความสนิทสนมมีน้อยกว่าความอาวุโส

ในส่วนของปัจจัยด้านความอาวุโส มีคหุเทศก์ได้ให้ข้อมูลว่า ตนมีความตระหนักรู้ในเรื่องความอาวุโสของนักท่องเที่ยวนเช่นกัน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์วัจนกรรมที่ปรากฏจริงแล้ว พบว่ามีคหุเทศก์มีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติอย่างชัดเจนมากกว่าที่กล่าวอ้างไว้ในเบื้องต้น กล่าวคือ มีการใช้ถ้อยคำที่สะท้อนถึงการตระหนักรู้ในสถานภาพทางสังคมของนักท่องเที่ยวนอย่างมาก โดยเฉพาะการใช้ภาษายกย่องและถ่อมตนตามลักษณะของภาษาญี่ปุ่น (尊敬語)

จากการศึกษายังพบว่า ความแตกต่างในระดับความสุภาพของวัจนกรรมการปฏิเสธ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในหลายระดับ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบคำ การปรับเปลี่ยนเนื้อหาของกลยุทธ์การปฏิเสธ และการจัดโครงสร้างของข้อความปฏิเสธ ทั้งนี้สามารถส่งผลต่อระดับความสุภาพที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญสำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนชาวญี่ปุ่นในแต่ละช่วงวัย พบว่าแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1: นักท่องเที่ยวนชาวญี่ปุ่นทุกกลุ่มวัยมีความพึงพอใจตรงกันในกลวิธี "การข่มขู่" และ "การเสนอทางเลือกอื่น" โดยปัจจัยร่วมที่สะท้อนความต้องการของนักท่องเที่ยวนคือการสามารถแก้ไขปัญหาได้ ความน่าเชื่อถือ และการมีเหตุผล

สถานการณ์ที่ 2: กลุ่มวัยหนุ่มสาวและกลุ่มวัยกลางคนมีความพึงพอใจตรงกันในกลวิธี "การให้เหตุผลทั่วไป" ขณะที่กลุ่มวัยกลางคนและกลุ่มผู้สูงอายุพึงพอใจในกลวิธี "การแสดงความปรารถนา" และ "การกล่าวขอบคุณ" โดยมีปัจจัยร่วมคือ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และการให้ความเคารพ

สถานการณ์ที่ 3: นักท่องเที่ยวนทุกกลุ่มวัยพึงพอใจตรงกันในกลวิธี "การให้เหตุผลทั่วไป" และ "การตั้งเงื่อนไขในอนาคต" โดยมีปัจจัยร่วมคือ ความห่วงใยและใส่ใจต่อลูกค้า

สถานการณ์ที่ 4: นักท่องเที่ยวนทุกกลุ่มวัยพึงพอใจตรงกันในกลวิธี "การขอโทษ" และ "การปิดความรับผิดชอบ" โดยมีปัจจัยร่วมคือ การแสดงความเคารพ ความสุภาพ และเหตุผลที่เหมาะสม

นอกจากนี้ ยังพบว่าลักษณะกลวิธีและรูปแบบที่นักท่องเที่ยวนชาวญี่ปุ่นนำมาพิจารณาในการประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะการพูดทางตรง การพูดทางอ้อม การใช้เหตุผลเดียว การใช้เหตุผลหลากหลาย และการเลือกใช้คำสุภาพอย่างเหมาะสม

ผลการศึกษาสรุปว่า นักท่องเที่ยวนชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อการปฏิเสธที่ใช้กลวิธีทางอ้อม เป็นหลัก โดยเฉพาะการกล่าวขอโทษก่อน แล้วตามด้วยเหตุผลเดียวอย่างมีความสุภาพ ทั้งนี้ยังมีความคาดหวังให้คหุเทศก์ใช้ภาษาสุภาพในระดับที่สูง โดยเฉพาะการใช้ภาษายกย่อง (尊敬語) และภาษาถ่อมตนในระดับที่เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่น

8. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มใช้กลวิธี "การกล่าวขอโทษ" เป็นลำดับแรกเมื่อใช้วัจนกรรมในการปฏิเสธลูกค้า ซึ่งถือเป็นกลวิธีที่สะท้อนถึงคุณภาพและความเคารพต่อลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ มักตามมาด้วยกลวิธี "การกล่าวเหตุผลทั่วไป" ซึ่งเป็นกลวิธีที่ช่วยเสริมให้การปฏิเสธมีความสมเหตุสมผลและแสดงถึงความจริงใจต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า มีทางเลือกของกลวิธีปฏิเสธอื่น ๆ อีกหลายประการ ที่มัคคุเทศก์สามารถใช้แทนการ "ปิดความรับผิดชอบ" หรือ "การปฏิเสธทางตรง" ซึ่งกลวิธีทางเลือกเหล่านี้สามารถช่วยลดความรู้สึกด้านลบของลูกค้า และช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวได้ในระยะยาว

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพของวัจนกรรมการปฏิเสธ พบว่า ปัจจัยเรื่อง "ความสนิทสนม" และ "ความอาวุโส" ของนักท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะในเชิงการรับรู้ของมัคคุเทศก์ อย่างไรก็ตาม เมื่อนำวัจนกรรมที่ใช้จริงมาวิเคราะห์ พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงออกถึงความตระหนักรู้ในเรื่องความสนิทสนมอย่างชัดเจน แม้จะกล่าวอ้างว่าตระหนักรู้ในระดับหนึ่ง จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเด็นด้าน "ความสนิท" ยังเป็นสิ่งที่ควรได้รับการเน้นย้ำในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาหรือผู้ฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นอย่างมีระบบและชัดเจนยิ่งขึ้น

ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยด้าน "ความอาวุโส" พบว่ามัคคุเทศก์มีการแสดงความตระหนักรู้ในระดับที่สูงกว่าที่กล่าวอ้าง โดยสามารถสังเกตได้จากระดับคุณภาพในวัจนกรรมการปฏิเสธที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม และแสดงความเคารพต่อสถานภาพของผู้ฟังได้อย่างเหมาะสม อันสะท้อนให้เห็นถึงความเข้าใจในบริบททางวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นและการประยุกต์ใช้ภาษาในระดับที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการทางกายภาพ อาทิ ความพึงพอใจต่อโรงแรม หรือสถานที่ท่องเที่ยว มากกว่าการให้ความสำคัญกับมิติทางภาษาและวัจนกรรมของผู้ให้บริการโดยตรง ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความโดดเด่นในฐานะที่มุ่งเน้นการศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธของมัคคุเทศก์อย่างเฉพาะเจาะจง และเชื่อมโยงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในเชิงลึก

ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าวสามารถเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาวัจนกรรมเฉพาะอาชีพในบริบทอื่น ๆ ได้อีกในอนาคต โดยเฉพาะในกลุ่มวิชาชีพที่มีบทบาทด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งมีคุณค่าต่อการพัฒนาบริการทางภาษาและส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ

ในส่วน of ประเด็นเกี่ยวกับ "วัจนกรรมการปฏิเสธ" นั้น ยังถือเป็นหัวข้อที่มีศักยภาพในการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ หรือกลุ่มบุคคลอื่น ๆ อาทิ พนักงานบริการ ผู้บริหารงานขาย หรือบุคลากรในสายงานต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งหากมีการศึกษาต่อยอดในอนาคต อาจนำไปสู่กรณีศึกษาที่มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้พัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทวิชาชีพที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2562.
https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=618
- ตรรกวิทย์ มิ่งขวัญ. (2552). ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับภาษาสุภาพรุ่มก่องและรูปถ่อมตนของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยหลังการเรียนรู้อะดับต้น. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ญี่ปุ่นศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ทรงธรรม อินทจักร. (2550). แนวคิดด้านวจนปฏิบัติศาสตร์. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนพรธ สยหุณ. (2542). กลวิธีการปฏิเสทในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์ [วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/12539>
- ธีรดา กิตติศิริประเสริฐ. (2554). กลวิธีการตอบปฏิเสทในภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. Silpakorn University Repository (SURE).
<https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/12910>
- นพพล ครอบปรัชญา. (2558). การสร้างความจงรักภักดีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการมาท่องเที่ยวประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ ดำรงชัย. (2560). ญี่ปุ่นหลังสงครามโลกครั้งที่สองกับการเปลี่ยนผ่านทางความคิดและค่านิยมภายใต้แนวคิด “เซะตะอิริง (世代論)”. วารสารวิชาการของสมาคมญี่ปุ่นศึกษาแห่งประเทศไทย, 7(1), 86-102.
- พรนัชา ประทีปจินดา. (2558). เหตุผลที่ใช้ในการปฏิเสธการขอรับรองเปรียบเทียบระหว่างภาษาไทยกับภาษาญี่ปุ่น [วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR).
<https://www.arts.chula.ac.th/~japanese/index.php/2023/04/theses/>
- รวิยวรรณ จันทรเกื้อ และ เขมฤทัย บุญวรรณ. (2566). วจนกรรมการเชิญชวนเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนในรายการ “Foodwork”. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 12(1), 1-15.
- วิมลพักร์ พรหมศรีมาศ. (2543). กลวิธีการปฏิเสทในการตอบวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย [วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR).
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/71150>

- วิไล โทโมตะ. (2547). *ปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. CMU Intellectual Repository. <http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/18159>
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. ดวงกลมสมัย.
- ศิริวัตร ไทยแท้ และ ปันนดา เลอเลิศยุติธรรม. (2554). กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสารจากมุมมองวิจัยปฏิบัติศาสตร์. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 18(2), 141-156.
- สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. (2560). การตอบปฏิเสธการแสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย: การศึกษา กลวิธีทางภาษา และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 5(1), 105-120. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalartsjournal/article/view/95949>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. ราชบัณฑิตยสถาน.
- สุจริตลักษณ์ ตีผดุง. (2552). *วิจัยปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น*. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- หทัยรัตน์ ทรรพพสุ. (2543). *ส่วนวนการให้คำแนะนำ: เปรียบเทียบภาษาญี่ปุ่น-ภาษาไทย*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ญี่ปุ่นศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2548). *ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมธีรคุณ และ บัณฑิตา จารุมา. (2563). ภาษาและวัฒนธรรม: ความหมาย ความสำคัญ และความสัมพันธ์ระหว่างกัน. *วารสารมหาจุฬาริชาการ*, 7(2), 53-63. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JMA/article/view/241724>
- Aswin Sangpikul. (2008). Travel motivations of Japanese senior travellers to Thailand. *International Journal of Tourism Research*, 10, 81-94. doi:10.1002/jtr.643
- Agita, A.A., & William, K.P. (2021). Demographical Analysis and Cultural Characteristic to Attract Japanese Tourists to Indonesia. *Binus Business Review*, 12(3), 231-239. <https://doi.org/10.21512/bbr.v12i3.6789>
- Altunel, M. C., & Erkurt, B. (2015). Cultural tourism in Istanbul: The mediation effect of tourist experience and satisfaction on the relationship between involvement and recommendation intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(4), 213-221.
- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Clarendon Press.
- Bailey, G., & Peoples, J. (1998). *Introduction to Cultural Anthropology*. Wadsworth Publishing.
- Beebe, L., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). "Pragmatic Transfer in ESL Refusals." In Robin Scarcella, Elaine Andersen, and Stephen Krashen (eds.), *Developing Communicative Competence in a Second Language* (pp. 55-73). Cambridge, MA: Newbury House.

- Bergman, M.L. & Kasper, G. (1991). The Interlanguage of Apologizing: Cross-Cultural Evidence. *University of Hawaii Working Papers in ESL* 10, 139-176.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). Cross-cultural and situational variation in requesting behavior. In S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper (Eds.), *Cross-cultural pragmatics: Request and apologies* (pp. 123-152). New Jersey: Ablex.
- BONVILLAIN, N. (2003). *Language, Culture, and Communication the Meaning of Messages* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Bulut, D. (2003). Saying "no" in a Foreign Language: Can You Really Do It? *Linguistic Association of Korea Journal*, 11(3), 145-169.
- Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA). (2021, March 4). *Japanese refusal*. <https://carla.umn.edu/speechacts/refusals/japanese.html>
- Chiu L.,H. (2000). *Nihongobogowasha to Chuugokujin nihongogakushuusha no kotowari no taishou Kenkyuu* [Comparative study of “refusal” between Japanese native speakers and Chinese native language learners]. *Social and Cultural Studies* 8, 57-76. Kyushu university Repository. https://catalog.lib.kyushu-u.ac.jp/opac_search/ (In Japanese).
- Dann, G. M. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, 4(4), 184-194.
- DeCapua, A. (1998). The Transfer of Native Language Speech Behavior into a Second Language: A Basic For Cultural Stereotypes?. *Applied Linguistics*, 9, 21-35.
- Eisenstein, M. & Bodman, J. W. (1986). I very appreciate: Expressions of gratitude by native and non-native speakers of American English. *Applied Linguistics*, 7(2), 167-185.
- Ekmekci, E. (2015). Native and Non-native English Instructors Production of Refusals and Complaints: A Preliminary case study in a state university in Turkey. *Journal of International Social Research*, 8(39), 613-621.
- Fraser, B. (1981). On apologizing. In Coulmas, F (Ed.), *Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech Routine* (pp. 259-272). Mouton: The Hague.

- Fujimori, H. (1995). Nihongo gakushuusha ni mirareru 「Benmei」 imikoushiki no keishiki to shiyou- Chuugokujin ■ Kankokujin gakushuusha no baai- [Formal meaning Form and use of “excuse” seen by Japanese language learners: The case of Chinese and Korean learners]. *Journal of Japanese language Education*, 87, 79-89. (in Japanese).
- Gass, S., & Houck, N. (1999). *Interlanguage refusals: A cross-cultural study of Japanese English*. Mouton de Gruyter.
- Goddard, C. (2000). Cultural Scripts and Communicative Style in Malay Bahasa Melayu. *Anthropological Linguistics*, 42(1), 81-106.
- Goddard & Wiezbicka, A. (2004). Cultural scripts: What are they and what are they good for? *Intercultural Pragmatics*, (1-2), 153-166.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed.). McGraw – Hill Book Inc.
- Graeber, D. (2013). Culture as Creative Refusal. *Cambridge Journal of Anthropology*, 31(2), 1–19. <http://dx.doi.org/10.3167/ca.2013.310201>
- Gungormezler, T. (2016). *An Investigation of the Refusal Speech Act of Turkish learners of English* [Master’s thesis, Kansas State University]. Kansas State University Library. <https://krex.k-state.edu/handle/2097/32864>
- Kabaya, Hiroshi. (2013). *Taiguu komyunikationron* [Taigu Communication Theory]. Taishukan Publishing Co., Ltd. (In Japanese).
- Keesing, R.M. (1981). *Cultural anthropology: A contemporary perspective*. Holt, Rinehart and Winston.
- Kitayama, S. & Markus, H.R. (1992, May). *Construal of the self as cultural frame: Implications for internationalizing psychology* [Paper presentation]. Internationalization and Higher Education Symposium, University of Michigan, America.
- Kotler, P. & Gary, A. (2003). *Marketing Management Eleventh Edition*. Prentice Hall (Pearson Education).
- Laohaburanakit, K.K. (1997). *Nihongo gakushuusha ni mirareru kotowar no hyougen nihongobogowasha to kurabete* [Forms of Refusal: A Comparison of Refusal Forms Used by Learners of Japanese and Japanese Native Speakers]. *Japanese Language Education Bulletin: Japanese language education around the globe* 7, 97-112. カノックワン <https://dl.ndl.go.jp/pid/8221022/1/1> (in Japanese).
- Leech, G. N. (1983). *Principle of Pragmatics*. Longman Inc.
- Lukia, Z. & Indah, K. (2016). *The perceptions of Japanese tourists towards the Japanese guides in Bali* [Paper presentation]. The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16), Bandung, Indonesia.

- Lyons, J. (1977). *B. Semantics: Vol. 2*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper & Row.
- McGranahan, C. (2016). Theorizing Refusal: An Introduction. *Cultural Anthropology*, 31(3), 319–325. <https://journal.culanth.org/index.php/ca/article/view/ca31.3.01>
- Mey Jacob L. (2001). *Pragmatics: An Introduction* (2nd ed.). Blackwell Publishing.
- Narita, M., & Narita, T. (2010). Moushide no kotowari: hyougen ni okeru Nihongo – Taigo bogo washa, oyobi Tai-jin Nihongo gakushuusha no imi koushiki shiyō no soui. [Differences in the use of semantic formulas in “refusals to offers” by native Japanese speakers, native Thai speakers, and Thai learners of Japanese]. *Koide Memorial Japanese Language Education Research Association Proceedings*, 18, 23–39. (In Japanese).
- Nguyen, Y.T.H. (2012). *Irai ni tai suru kotowari danwa-Nihongobogowasha to betonamu bogowasha to no hikaku-* [Discourse of “Refusals” to the Request: Comparison with Japanese and Vietnamese]. [Doctoral dissertation, Tokyo University of Foreign Studies]. Tokyo University of Foreign Studies Repository. <http://repository.tufts.ac.jp/handle/10108/72873> (In Japanese).
- Nurjaleka, L. (2020). Refusal Expression in L2 and its Comparison with Native Speaker: A Study Case in the Japanese Language. *Journal Arbitrer*, 7(1), 36-44. <https://www.academia.edu/45618713>
- Okamoto, S. (1988). Iryō hyōgen no tsukaiwake no kiteiin [Determinants of the use of request expressions]. *Aichi University Graduate School Faculty of Letters, Department of Psychology 18*: 7-14. University Bulletin (In Japanese).
- Panpothong, N. (2001). Thai way of saying ‘no’ to a request. *Manusya: Journal of Humanities*, 4(2), 63-76. <http://www.manusya.journals.chula.ac.th/articles/thai-way-of-saying-no-to-a-request/>
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z. & Leonard, L. B. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://www.jstor.org/stable/1252255>
- Quach, P. G. (2013). *Examining international tourists' satisfaction with Hanoi tourism* (Master's thesis, University of Lapland). LUC LIBRARY <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61352>
- Reisinger, Y., & Turner, L. (1999). A cultural analysis of Japanese tourists: challenges for tourism marketers. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1203-1227.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.

- Searle, J. R. (1974). What is speech act?. In J.R. Searle (Ed.), *The philosophy of language* (pp. 39-53). Oxford University Press.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and meaning: Study in theory of speech acts*. Cambridge University Press.
- Shih, H.Y. (2005). *Iryou ni taisuru kotowari no gengokoudou nit suite -Nihonjin to taiwanji daigakusei no hikaku-* [Linguistic behavior of Refusal the Request: Comparative between Japanese and Taiwanese University students]. *Waseda University Graduate School of Japanese Language Education* 6, 45-61. Waseda University Repository. <https://waseda.repo.nii.ac.jp/records/24594> (in Japanese).
- Shimura, A. (1995). Frequency, function, and structure of omissions as politeness expressions in the speech act of refusal. Keio University at Hiyoshi. *Language, Culture, Communication*, 15, 41-62.
- Wiezbicka, A. (1994). Cultural Scripts: A Semantic Approach to Cultural Analysis and Cross- Cultural Communication. *Pragmatics and Language Learning Monograph Series*, 5(1-24). <https://eric.ed.gov/?id=ED398737>
- Wolman, BB. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. Van Norstand Reinhold Company.
- Yamagashira, H. (2001). Pragmatic Transfer in Japanese ESL Refusals. *Kagoshima Immaculate Heart College Bulletin*, 31, 259-275. <https://iss.ndl.go.jp/books/R000000004-I5983460-00>
- Yotsuya Haruko. (2019). Bijines Komyunikeeshon ni okeru kotowari no sutoratejii: Nishieigo hikakukenkyuu [Refusal Strategies in Business Communication: A Comparative Study of Japanese and English]. *Bulletin of the Graduate Studies, Hosei University* 83, 51-74. University Bulletin (In Japanese).
- Yule George. (1996). *Pragmatics*. Oxford University Press.
- Yvette, Reisinger & Lindsay, Turner. (1999). A cultural analysis of Japanese tourists: challenges for tourism marketers. *European Journal of Marketing*, 33(11-12), 1203-27. <https://doi.org/10.1108/03090569910292348>
- Zuraida, L., & Kusumarini, I. (2016). The Perceptions of Japanese Tourists Towards The Japanese Guides in Bali. *Proceeings of the Asia Tourism Forum 2016-the 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia*, 19(1), 508-513. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/atf-16/publishing>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

แบบสอบถามสำหรับมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

คำชี้แจง

การวิจัยนี้เป็นของ นายกมลลาสน์ กิรตินันท์วัฒนา สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเครื่องมือการวิจัยที่สร้างขึ้น มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเหตุผลในสถานการณ์ปฏิเสธการขอรับรอง การซื้อเชิญ และการขออนุญาตในกลุ่มของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นชาวไทยและศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความสนิท ความอาวุโสและผลประโยชน์ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เหตุผลและโครงสร้างในการปฏิเสธ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อส่วนงานการปฏิเสธ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อทราบเหตุผลและกลวิธีความในการปฏิเสธในสถานการณ์การขอรับรอง การซื้อเชิญ และการขออนุญาต ที่มีคำถามปลายเปิดอันประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความสนิทสนม ความอาวุโส และผลประโยชน์

ส่วนที่ 1 ประวัติส่วนตัว

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ.....ปี

ประสบการณ์ทำงานในการเป็นมัคคุเทศก์.....ปี

ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น ☐ N1 ☐ N2 ☐ N3 ☐ N4

สถานะในทุกสถานการณ์ : คุณเป็นมัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์ประเทศญี่ปุ่นที่ประกอบกิจการพานักท่องเที่ยว ญี่ปุ่นท่องเที่ยวในประเทศไทย กรุณาอ่านสถานการณ์ข้างล่างแล้วตอบปฏิเสธ บุคคลต่าง ๆ ตามทั้ง 4 กรณีดังต่อไปนี้ พร้อมยกเหตุผลที่ไม่ใช่เพียงแค่ว่าเป็นกฎของบริษัทและบอกความยากง่ายในการตอบ

ส่วนที่ 2 คำตอบต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

สถานการณ์ที่ 1 : ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่เป็นกลุ่ม private ขอรับรองให้ไปเที่ยวนอกเส้นทางทัวร์ที่ถูกกำหนดโดยออฟฟิศของบริษัท

1. เป็นลูกค้าที่เป็นเพื่อนสนิท คุณทั้งสองรู้จักกันอย่างดี

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

2. เป็นลูกค้าที่ไม่สนิทสนมเพราะเจอกันครั้งแรก

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

3. เป็นลูกค้าที่มีอายุมากกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

4. เป็นลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธ

เป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

สถานการณ์ที่ 2 : ลูกค้าชาวญี่ปุ่น เชื่อเชิญให้ไปเที่ยวกลางคืนด้วย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

1. เป็นลูกค้าที่เป็นเพื่อนสนิท คุณทั้งสองรู้จักกันอย่างดี

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

2. เป็นลูกค้าที่ไม่สนิทสนมเพราะเจอกันครั้งแรก

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

3. เป็นลูกค้าที่มีอายุมากกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

4. เป็นลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธ

เป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

สถานการณ์ที่ 3 : ลูกค้าชาวญี่ปุ่น ขออนุญาตออกจากทัวร์ก่อนทัวร์จบ

1. เป็นลูกค้าที่เป็นเพื่อนสนิท คุณทั้งสองรู้จักกันอย่างดี

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

2. เป็นลูกค้าที่ไม่สนิทสนมเพราะเจอกันครั้งแรก

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

3. เป็นลูกค้าที่มีอายุมากกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

4. เป็นลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

สถานการณ์ที่ 4 : ลูกค้าชาวญี่ปุ่นเป็นกลุ่ม private ขออนุญาตพาเพื่อนไปส่งลูกค้าที่สนามบินด้วย โดยไม่ให้คิดค่าบริการ

1. เป็นลูกค้าที่เป็นเพื่อนสนิท คุณทั้งสองรู้จักกันอย่างดี

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

2. เป็นลูกค้าที่ไม่สนิทสนมเพราะเจอกันครั้งแรก

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

3. เป็นลูกค้าที่มีอายุมากกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

4. เป็นลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่ามัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธเป็นภาษาญี่ปุ่นมัคคุเทศก์กล่าวปฏิเสธ
เป็นภาษาญี่ปุ่นว่า.....

มัคคุเทศก์คิดว่าการตอบ

ยากเพราะ.....

ง่ายเพราะ.....

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ชาวไทย

แบบสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ชาวไทย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาว่าคนไทยพอใจหรือไม่พอใจกับการปฏิเสธของมัคคุเทศก์ชาวไทยในสถานการณ์ที่กำหนด จากการสำรวจนี้ เราหวังว่าจะปรับปรุงระดับความพึงพอใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจและบริการต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ 20-30 ☐ 31-50 ☐ 51 ขึ้นไป

อาชีพ ☐ นักศึกษา ☐ คนทำงาน

ส่วนที่ 2 สถานการณ์ต่าง ๆ

สถานการณ์: ขณะเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ชาวไทยปฏิเสธต่อการขอซื้อ การซื้อ เชื้อ และการขออนุญาต ในฐานะลูกค้า รู้สึกอย่างไรกับการที่ไกด์ไทยปฏิเสธตามสถานการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 1: ในทัวร์กลุ่ม private ลูกค้าขอไปยังสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่ที่กำหนดไว้ในทัวร์ แต่ไกด์ปฏิเสธคำขอ

1. ในฐานะลูกค้า โปรดประเมินคำอธิบายและเหตุผลในการปฏิเสธคำแนะนำ (1: ไม่พอใจ 2: ไม่พอใจเล็กน้อย 3: ปานกลาง 4: พอใจเล็กน้อย 5: พอใจ)

- 1.1 ขอภัยครับ/คะ
- 1.2 นี่คือเส้นทางที่ถูกกำหนดไว้แล้ว
- 1.3 ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
- 1.4 เราจะติดต่อบริษัทก่อน
- 1.5 อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 1.6 เส้นทางปัจจุบันค่อนข้างได้รับความนิยม
- 1.7 แล้วสถานที่ที่คล้ายกันใกล้เคียง ได้ไหมครับ/คะ
- 1.8 ขอขอบคุณสำหรับความเข้าใจของคุณ
- 1.9 ฉันคิดว่ามันยาก
- 1.10 ขอครั้งหน้านะ

2. โปรดเลือกเหตุผลสามประการที่คุณชอบที่สุดจากด้านบน (เช่น 1, 2, 3)

.....

3. คุณคิดว่ามัคคุเทศก์ควรจะมีคุณลักษณะใด ตามที่ได้เลือกคำอธิบายและเหตุผลที่ชอบสามข้อที่คุณเลือก โปรดเลือก 3 จาก 8 (1: ข้อมูลถูกต้อง 2: แสดงความเคารพ 3: เชื่อถือได้ 4: สุภาพ 5: แก้ปัญหาได้ 6: มีเหตุผล 7: กังวลเรื่องลูกค้า 8 : เห็นใจลูกค้า)

.....

สถานการณ์: ขณะเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ชาวไทยปฏิเสธต่อการขอร้อง การซื้อเชิญและการขออนุญาต ในฐานะลูกค้า รู้สึกอย่างไรกับการที่ไกด์ไทยปฏิเสธตามสถานการณ์ดังต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ 2: ลูกค้าต้องการไปบาร์พร้อมไกด์ในตอนกลางคืนเป็นการส่วนตัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับทัวร์ และเชิญไกด์ไปที่บาร์โดยสันนิษฐานว่าจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม แต่ไกด์ปฏิเสธ

1. ในฐานะลูกค้า โปรดประเมินคำอธิบายและเหตุผลในการปฏิเสธของคำแนะนำ (1: ไม่พอใจ 2: ไม่พอใจเล็กน้อย 3: ปานกลาง 4: พอใจเล็กน้อย 5: พอใจ)

- 1.1 ขออภัยครับ/คะ
- 1.2 ฉันมีงานอื่นที่ต้องทำ
- 1.3 ไม่ได้ครับ/คะ
- 1.4 บริษัทเข้มงวดครับ/คะ
- 1.5 เราไม่สามารถรับผิดชอบได้หากมีสิ่งใดเกิดขึ้น
- 1.6 ดี
- 1.7 หากใช้เวลาเพียงหนึ่งชั่วโมง ก็โอเค
- 1.8 ขอบคุณ
- 1.9 ขอให้สนุกครับ/คะ
- 1.10 น่าเสียดายจัง

2. โปรดเลือกเหตุผลสามประการที่คุณชอบที่สุดจากด้านบน (เช่น 1, 2, 3)

.....

3. คุณคิดว่ามัคคุเทศก์ควรจะมีคุณลักษณะใด ตามที่ได้เลือกคำอธิบายและเหตุผลที่ชอบสามข้อที่คุณเลือก โปรดเลือก 3 จาก 8 (1: ข้อมูลถูกต้อง 2: แสดงความเคารพ 3: เชื่อถือได้ 4: สุภาพ 5: แก้ปัญหาได้ 6: มีเหตุผล 7: กังวลเรื่องลูกค้า 8 : เห็นใจลูกค้า)

.....

สถานการณ์: ขณะเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ชาวไทยปฏิเสธคำขอทั้งหมดที่ส่งไปยัง มัคคุเทศก์ชาวไทย ในฐานะลูกค้า รู้สึกอย่างไรกับการที่ไกด์ไทยปฏิเสธ?

สถานการณ์ที่ 3: ลูกค้าขอออกจากทัวร์ระหว่างทัวร์ แต่ไกด์ปฏิเสธ

1. ในฐานะลูกค้า โปรดประเมินคำอธิบายและเหตุผลในการปฏิเสธการขออนุญาต (1: ไม่พอใจ 2: ไม่พอใจเล็กน้อย 3: ปานกลาง 4: พอใจเล็กน้อย 5: พอใจ)

- 1.1 ฉันทขอโทษจริงๆ
- 1.2 ตรวจสอบกับบริษัทก่อน
- 1.3 ทำไมครับ/คะ
- 1.4 ตอนนี้โปรดลงนามในแบบฟอร์มยินยอมนี้
- 1.5 เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า
- 1.6 กรุณาระมัดระวัง
- 1.7 ตอนนี้ เราจะพาคุณไปยังใจกลางเมือง
- 1.8 ขอบคุณ
- 1.9 คุณจะไปด้วยตัวเองได้หรือครับ
- 1.10 หากบริษัทตกลงก็สามารถไปได้

2. โปรดเลือกเหตุผลสามประการที่คุณชอบที่สุดจากด้านบน (เช่น 1, 2, 3)

3. คุณคิดว่ามัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะใด ตามที่ได้เลือกคำอธิบายและเหตุผลที่ชอบสามข้อที่คุณเลือก โปรดเลือก 3 จาก 8 (1: ข้อมูลถูกต้อง 2: แสดงความเคารพ 3: เชื่อถือได้ 4: สุภาพ 5: แก้ปัญหาได้ 6: มีเหตุผล 7: กังวลเรื่องลูกค้า 8 : เห็นใจลูกค้า)

สถานการณ์: ขณะเดินทางในประเทศไทย มัคคุเทศก์ชาวไทยปฏิเสธคำขอทั้งหมดที่ส่งไปยัง มัคคุเทศก์ชาวไทย ในฐานะลูกค้า รู้สึกอย่างไรกับการที่ไกด์ไทยปฏิเสธ?

สถานการณ์ที่ 4: คุณกำลังเดินทางกลับจากทัวร์กลุ่มส่วนตัว และไกด์ของคุณปฏิเสธที่จะให้เพื่อนของคุณ (ที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยว) นั่งกับคุณไปส่งคุณที่สนามบินโดยไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม

1. ในฐานะลูกค้า โปรดประเมินคำอธิบายและเหตุผล (1: ไม่พอใจ 2: ไม่พอใจเล็กน้อย 3: ปานกลาง 4: พอใจเล็กน้อย 5: พอใจ)

- 1.1 ขอโทษครับ/คะ
- 1.2 ฉันทจะติดต่อสำนักงานทันที
- 1.3 เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของบริษัท
- 1.4 อาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 1.5 ไม่ได้ครับ/คะ
- 1.6 ฉันทก็ลำบากสิครับ/คะ
- 1.7 หากถูกจับได้จะเป็นความรับผิดชอบของผม/ดิฉันนะ

1.8 กรุณารอสำครุ

2. โปรดเลือกเหตุผลสามประการที่คุณชอบที่สุดจากด้านบน (เช่น 1, 2, 3)

.....

.

3. คุณคิดว่ามัคคุเทศก์ควรจะมีคุณลักษณะใด ตามที่ได้เลือกคำอธิบายและเหตุผลที่ชอบสามข้อที่คุณเลือก โปรดเลือก 3 จาก 8 (1: ข้อมูลถูกต้อง 2: แสดงความเคารพ 3: เชื่อถือได้ 4: สุภาพ 5: แก้ปัญหาได้ 6: มีเหตุผล 7: กังวลเรื่องลูกค้า 8 : เห็นใจลูกค้า)

-
4. คุณชอบวิธีการปฏิเสธแบบใดมากที่สุด?

4.1 การปฏิเสธโดยตรง

4.2 การปฏิเสธทางอ้อม

5. คุณชอบรูปแบบการแสดงผลในการปฏิเสธรูปแบบใดมากที่สุด

5.1 ขอโทษ + 1 เหตุผล

5.2 ขอโทษ + เหตุผลหลายประการ

6. คุณชอบลักษณะภาษาแบบใดในการปฏิเสธมากที่สุด

6.1 ตอบอย่างระมัดระวัง เน้นภาษายกย่อง และภาษาที่ถ่อมตัว

6.2 ตอบอย่างสุภาพ โดยใช้ภาษาสุภาพเป็นหลัก (แค่ "desu" และ "masu")

6.3 ตอบแบบธรรมดาเป็นหลัก

タイ人ガイドの拒否表現に対する満足度調査

この調査の目標は、設定された状況において、タイ人ガイドの拒否表現に対して日本人が満足するか、しないかを調べる調査です。この調査を通じて、タイの観光業における満足度を向上させることで、更なる事業やサービスの発展につなげることができます。

個人情報

性別 ☐ 男性 ☐ 女性
 年齢 ☐ 20-30 ☐ 31-50 ☐ 51 以上
 仕事 ☐ 学生 ☐ 社会人

状況: タイ旅行中、タイ人ガイドに対するいろいろな頼みに対し、タイ人ガイドが断ります。お客様としてタイ人ガイドさんの拒否表現に対して、どう感じますか。

状況1: プライベートグループツアーで、ツアーで予定されていた観光地ではない別の場所に行きたいとお客様が要望しますが、ガイドが断ります。

1. ガイドの拒否表現に対して、お客さんとして、その説明、理由を評価してください。(1: 不満, 2: やや不満, 3: 普通, 4: やや満足 5: 満足)

- 1.1 申し訳ございません
- 1.2 これは決まっているルートです
- 1.3 変更できません
- 1.4 先に会社に連絡させていただきます
- 1.5 別料金がかかるかもしれません
- 1.6 いまのルートは結構人気が高いですよ
- 1.7 近くの似ている場所はどうですか
- 1.8 ご理解頂き、ありがとうございます
- 1.9 難しいと思いますが
- 1.10 今度おねがいします

2. 上記の理由の中で最も好きなものを3つお選びください (例えば 1, 2, 3)

3. 選んだ3つの好きな説明、理由に対して、どのような印象を持ちますか。8つの中から3つお選びください (1: 情報が正確, 2: 敬意を表している, 3: 信頼できる, 4: 礼儀ただし, 5: 解決してくれる, 6: 理由が論理でき, 7: お客さんの問題に対して、心配してくれる, 8: ガイドさんがお客さんに同情している)

状況: タイ旅行中、タイ人ガイドに対するいろいろな頼みに対し、タイ人ガイドが断ります。お客様としてタイ人ガイドさんの拒否表現に対して、どう感じますか。

状況2: お客様がツアーとは関係なく、個人的にガイドさんと一緒に、夜にバーへ行きたくて、追加料金を支払う前提でガイドさんをバーに誘いますが、ガイドさんが断ります。

1. ガイドさんの拒否表現に対して、お客さんとして、その説明、理由 を評価してください。
(1: 不満, 2: やや不満, 3: 普通, 4: やや満足 5: 満足)

- 1.1 申し訳ございません
- 1.2 次の仕事がありますから
- 1.3 絶対だめです
- 1.4 会社は厳しいですよ
- 1.5 何かあっても責任取れません
- 1.6 いいですね
- 1.7 1時間だけなら大丈夫です
- 1.8 ありがとう
- 1.9 楽しんでください
- 1.10 残念ですが

2. 上記の理由の中で最も好きなものを3つお選びください (例えば 1, 2, 3)

3. 選んだ3つの好きな説明、理由に対して、どのような印象を持ちますか。8つの中から3つお選びください (1: 情報が正確, 2: 敬意を表している, 3: 信頼できる, 4: 礼儀ただし, 5: 解決してくれる, 6: 理由が論理でき, 7: お客さんの問題に対して、心配してくれる, 8: ガイドさんがお客さんに同情している)

状況: タイ旅行中、タイ人ガイドに対するいろいろな頼みに対し、タイ人ガイドが断ります。お客様としてタイ人ガイドさんの拒否表現に対して、どう感じますか。

状況3: お客様がツアーの途中で、ツアーから離脱したいと申し出ますが、ガイドさんは断ります。

1. ガイドさんの拒否表現に対してお客さんとして、その説明、理由を評価してください。(1: 不満, 2: やや不満, 3: 普通, 4: やや満足 5: 満足)

- 1.1 本当にすみません
- 1.2 先に会社に確認します
- 1.3 どうしてですか
- 1.4 では、こちらの承諾書にサインお願いします
- 1.5 お客さまの安全のためです
- 1.6 お気を付けください
- 1.7 では、中心街までお送りします
- 1.8 ありがとう
- 1.9 どうやって自分でいきますか
- 1.10 会社がもし承諾したら、離脱できます

2. 上記の理由の中で最も好きなものを3つお選びください (例えば 1, 2, 3)

3. 選んだ3つの好きな説明、理由に対して、どのような印象を持ちますか。8つの中から3つお選びください (1: 情報が正確, 2: 敬意を表している, 3: 信頼できる, 4: 礼儀ただし, 5: 解決し

てくれる, 6: 理由が論理でき, 7: お客様の問題に対して、心配してくれる, 8: ガイドさんがお客様に同情している)

状況: タイ旅行中、タイ人ガイドに対するいろいろな頼みに対し、タイ人ガイドが断ります。お客様としてタイ人ガイドさんの拒否表現に対して、どう感じますか。

状況4: プライベートグループツアーの帰りで、お客様の友人（ツアー客以外）を、追加料金を支払わず、空港までの見送りに同乗させることに対して、ガイドさんが断ります。

1. お客様として、その説明、理由を評価してください。(1: 不満, 2: やや不満, 3: 普通, 4: やや満足 5: 満足)

- 1.1 申し訳ないですが
- 1.2 今オフィスに連絡してみます
- 1.3 保険の関係があるので
- 1.4 恐らく、別料金がかかりますので
- 1.5 できません
- 1.6 私が困ります
- 1.7 もし捕まったら、私の責任になります
- 1.8 少々お待ちください

2. 上記の理由の中で最も好きなものを3つお選びください (例えば 1, 2, 3)

3. 選んだ3つの好きな説明、理由に対して、どのような印象を持ちますか。8つの中から3つお選びください (1: 情報が正確, 2: 敬意を表している, 3: 信頼できる, 4: 礼儀ただし, 5: 解決してくれる, 6: 理由が論理でき, 7: お客様の問題に対して、心配してくれる, 8: ガイドさんがお客様に同情している)

4. どちらの拒否表現が、一番好きですか

- 4.1 直接的拒否
- 4.2 間接的拒否

5. どちらの拒否表現のパターンが、一番好きですか

- 5.1 お詫び+ 1つの理由
- 5.2 お詫び+ 複数の理由

6. どの拒否表現の方法が、一番好きですか

- 6.1 「尊敬語・謙譲語」を中心に丁寧に答える
- 6.2 丁寧語を中心に丁寧に答える(「です・ます」だけ)
- 6.3 普通形を中心に答える

ภาคผนวก ค
คำตอบมัลติเพิลส์

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
1.	1.1.1	申し訳ないですが、ルートが違う場合は、解散が遅くなるかもしれない。本当にすみません。	การขอโทษ, การขู่	ความสนิท	-
	1.1.2	申し訳ございません。ルートが違うと場合は、解散が遅くなるかもしれない。本当にすみません。	การขอโทษ, การขู่	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	1.1.3	申し訳ございません。明日なら、大丈夫ですか。本当にすみません。	การขอโทษ, เสนอทางเลือกอื่น	ความอาวุโส	ง่ายเพราะอายุไม่เกี่ยว
	1.1.4	すみません。できません。予定どうり、いまのルートは結構人気が高いですよ。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	-	ง่ายเพราะอายุไม่เกี่ยว
	1.2.1	ありがとうございます、誘ってくれて嬉しいです。用事があるので、楽しみに。	กล่าวขอบคุณ, กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก, กล่าวเหตุผลทั่วไป, แสดงปรารถนา	-	ยากเพราะมีผลประโยชน์
	1.2.2	ありがとうございます、誘ってくれて嬉しいです。用事があるので、楽しみに。	กล่าวขอบคุณ, กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก, กล่าวเหตุผลทั่วไป, แสดงปรารถนา	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	1.2.3	ありがとうございます、誘ってくれて嬉しいです。用事があるので、楽しみに。	กล่าวขอบคุณ, กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก, กล่าวเหตุผลทั่วไป, แสดงปรารถนา	ความอาวุโส	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	1.2.4	嬉しいですが、いいですね。予定があります。楽しみに。Bye	กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก, แสดง ปรารถนา, กล่าวเหตุผลทั่วไป, อ้อลา	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	1.3.1	どうしてですか。どうやって自分でいきますか。本当に申し訳ないです。	(การสอบถามและแสดงความเห็นใจ), การขอโทษ	ความสนิท	-
	1.3.2	すみませんが、どうしてですか。どうやって自分でいきますか。お客さまの安全のために、できません。	การขอโทษ, (การสอบถามและแสดงความเห็นใจ), กล่าวเหตุผลทั่วไป, ปฏิเสธทางตรง	-	-
	1.3.3	すみませんが、どうしてですか。どうやって自分でいきますか。本当に申し訳ないです。	การขอโทษ, (การสอบถามและแสดงความเห็นใจ), การขอโทษ	ความอาวุโส	-
	1.3.4	本当にすみません。どうしてですか。どうやって自分でいきますか。お客さまの安全のために、すみませんね。	การขอโทษ, (การสอบถามและแสดงความเห็นใจ), กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	-	-
	1.4.1	申し訳ないですが、できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, การขู่, การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิท
	1.4.2	申し訳ないですが、できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, การขู่, การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	1.4.3	申し訳ないですが、できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、本当に申し訳ないです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,การขู่,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะไม่สนิท
	1.4.4	すみません。できませんね。今オフィスに連絡して、多分別な料金がかかりますので、すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,การขู่,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
2.	2.1.1	申し訳ございません。難しいね。ルートが決まっていますから、似ている場所はどうですか。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การเสนอทางเลือกอื่น	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	2.1.2	申し訳ございません。これは決まっているルートです。勝手に変更できません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.1.3	申し訳ございません。これは決まっているルートです。勝手に変更できません。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ,	-	ง่ายเพราะคนสูงอายุ น่าจะเข้าใจกฎต่าง ๆ
	2.1.4	申し訳ございません。これは決まっているルートです。勝手に変更できません。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	2.2.1	ごめんなさい。予定があります。本当にごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิท
	2.2.2	ごめんなさい。予定があります。本当にごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	2.2.3	申し訳ございません。予定があります。今度ね。申し訳ございません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.2.4	ごめんなさい。予定がありますから。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป 7	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.3.1	申し訳ないです。自分で判断できません。先にオフィスに連絡して、お客様は相談してください。申し訳ございません。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิท
	2.3.2	申し訳ないです。自分で判断できません。先にオフィスに連絡して、お客様は相談してください。申し訳ございません。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.3.3	申し訳ないです。自分で判断できません。先にオフィスに連絡して、お客様は相談してください。本当に申し訳ございません。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.3.4	申し訳ないです。自分で判断できません。先にオフィスに連絡して、お客様が相談してください。申し訳ございません。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.4.1	すみません。別な料金を払わなければならぬ。先にオフィスに連絡していただけます。ごめんなさい。	การขอโทษ,การชู้,เปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	2.4.2	申し訳ございません。ルールのため、別な料金を払わなきゃ、要求も応えられなく	การขอโทษ,การชู้,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		て、本当に申し訳ございません。			
	2.4.3	申し訳ございません。ルールのため、別な料金を払わなければならない、要望も応えられなくて、本当に申し訳ございません。	การขอโทษ,การชู้,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะไม่สนิท
	2.4.4	すみません。会社のルールなので、別な料金を払わなきゃ、先にオフィスに連絡していただけます。ごめんなさい。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นเด็ก
3.	3.1.1	すみません。会社のルールなので、会社に知られたら、首になりますよ。本当にすみません。	การขอโทษ,ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิทเกรงใจ
	3.1.2	すみません。会社のルールなので、だめです。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	3.1.3	どうもすみません。会社のルールなので、絶対だめです。どうもすみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	3.1.4	すみません。会社のルールなので、絶対だめです。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	3.2.1	田中さん、会社に知られたら、私首になりますよ。	(เรียกขานชื่อ),ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	3.2.2	すみません。お客さん、会社に知られたら、私首になります。だめです。すみません。	การขอโทษ,(เรียกขานชื่อ),ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	3.2.3	すみません。絶対だめです。会社は厳しいですよ。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ขอความเห็นใจ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเกรงใจ
	3.2.4	すみません。ルールが厳しくて、できません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	3.3.1	すみません。先に会社に知らせて、もしOKなら、解散できます。すみません。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ, ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิทเป็นห่วงความรู้สึก
	3.3.2	すみません。先に会社に知らせて、もしOKなら、解散できます。すみません。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ, ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ	-	ยากเพราะไม่สนิท
	3.3.3	どうもすみません。先に会社に知らせて、少々お待ちください。もしOKなら、解散できます。すみません。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ,การเลื่อน, ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	3.3.4	すみません。自分で決めることできない。ちょっと会社に連絡して、もしOKなら、解散できます。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การผ่อนผัน,ปิดความรับผิดชอบ ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	3.4.1	本当にすみません。会社のルールなので、他の人バスに乗ってはいけません。お客さんでないとだめなんです。本当にすみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท ไม่อยากให้เกิดความรู้สึกไม่ดี
	3.4.2	すみません。他の人は一緒に乗れません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ตั้ง	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		もしこの場合あれば、私が首になりますので、すみません。	เงื่อนไขในอนาคต,การขอโทษ		
	3.4.3	どうもすみません。会社のルールなので、本当にすみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ ต้องสุขภาพมากกว่า
	3.4.4	すみません。他の人を行かせてはだめです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
4.	4.1.1	すみません。ルートが決めましたから、保険に関係あるものだし、一応に会社に連絡していただきます。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ	ความสนิท	ง่ายเพราะเป็นกฎ
	4.1.2	すみません。保険に関係あるものだし、一応に会社に連絡していただきます。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	4.1.3	すみません。保険に関係あるものだし、一応に会社に連絡していただきます。JOB ORDER の内容どうり、お客様にご案内します。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะผู้สูงอายุ เข้าใจง่าย
	4.1.4	すみません。保険に関係あるものだし、一応に会社に連絡していただきます。JOB ORDER の内容どうり、お客様にご案内します。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	4.2.1	できませんね。子供がいるから、できれば1時間だけOKです。	ปฏิเสธทางตรง,กล่าวเหตุผลทั่วไป (ส่วนตัว),เสนอทางเลือกอื่น	ความสนิท	ง่ายเพราะสนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	4.2.2	すみません。子供がいるから。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว)	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	4.2.3	すみません。子供がいるし、次に用事がありますよ。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว)	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเป็นคนนอก กลุ่ม ไม่สนิท
	4.2.4	すみません。用事があって、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว) (โกหก)	-	ง่ายเพราะไม่ใช่กลุ่ม
	4.3.1	すみません。ここは田舎です。町の中心まで送ったら。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,เสนอ ทางเลือกอื่น	-	ยากเพราะเป็นเหตุผล ส่วนตัวของ นักท่องเที่ยว
	4.3.2	すみません。ここは田舎です。町の中心まで送ったら。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,เสนอ ทางเลือกอื่น	-	ยากเพราะเป็นเหตุผล ส่วนตัวของ นักท่องเที่ยว
	4.3.3	すみません。お客さまの安全のために、ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอ โทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ ค8
	4.3.4	すみません。道は分かれますか。お客さまの安全のため、ごめんなさい。	การขอโทษ,การชี้,กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อย กว่า
	4.4.1	すみません。保険の関係があるので、先に会社に知らせて、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความ รับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ยากเพราะเห็นใจ

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	4.4.2	すみません。保険の関係があるので、先に会社に知らせて、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	4.4.3	すみません。会社のお客さんじゃないと、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นกฎ
	4.4.4	すみません。会社のお客さんじゃないと、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
5.	5.1.1	すみません。車のGPSがありますので、事故が起こったら、困ります。先にオフィスに連絡しますね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขู่,ปิดความรับผิดชอบ	-	ยากเพราะสนิท
	5.1.2	すみません。車のGPSがありますので、事故が起こったら、困ります。先にオフィスに連絡しますね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขู่,ปิดความรับผิดชอบ	-	-
	5.1.3	申し訳ございません。車のGPSがありますので、事故が起こったら、困ります。先にオフィスに連絡しますね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขู่,ปิดความรับผิดชอบ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	5.1.4	すみませんね。車のGPSがありますので、事故が起こると困ります。先にオフィスに連絡しますね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขู่,ปิดความรับผิดชอบ	-	-
	5.2.1	すみません。夜はちょっともし遅くないで、OKです。	การขอโทษ,ผ่อนผันและลั้งเล,เสนอทางเลือกอื่น	ความสนิท	ยากเพราะมีประโยชน์

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	5.2.2	すみません。危ないところはちょっと行けますけど、何があったら、責任はとらないです。	การขอโทษ, คำกล่าวแสดงว่าไม่มีปัญหา, การขู่, ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะไม่รับผิดชอบหากเกิดอะไรขึ้น
	5.2.3	すみません。危ないところなので、私も心配なんです。遅くないツアーに変更するのはいいかがですか。	การขอโทษ, ขอความเห็นใจ, เสนอทางเลือกอื่น	ความอาวุโส	ยากเพราะผู้สูงอายุอาจจะเป็นอันตราย
	5.2.4	すみません。危ないところはちょっと行けますけど、何が起ったら、責任はとらないです。もし私案内して、お客さんが自分で行ってください。	การขอโทษ, คำกล่าวแสดงว่าไม่มีปัญหา, การขู่, ปิดความรับผิดชอบ, เสนอทางเลือกอื่น	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	5.3.1	先にオフィスに連絡しますね。	ปิดความรับผิดชอบ	-	-
	5.3.2	先にオフィスに連絡しますね。	ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	5.3.3	先にオフィスに連絡しますね。	ปิดความรับผิดชอบ	-	ยากเพราะผู้สูงอายุมักจะบ่นว่าร้าย
	5.3.4	先にオフィスに連絡しますね。	ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	5.4.1	すみません。この場合は保険に関係があるので、お金を払わなければならない。じゃ先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขู่, ปิดความรับผิดชอบ	ความสนิท	ยากเพราะเกรงใจ
	5.4.2	すみません。この場合は保険に関係がある	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, ปิดความ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		ので、じゃ先にオフィスに連絡します。	รับผิดชอบ		
	5.4.3	すみません。この場合は保険に関係があるので、じゃ先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ	-	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	5.4.4	すみません。この場合は保険に関係があるので、じゃ先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ 35	-	ง่ายเพราะออฟฟิศเป็นผู้ใกล้เคียง
6.	6.1.1	できませんね。車には会社のGPSがあります。今度ね。すみません。	ปฏิเสธทางตรง,กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะเกรงใจ
	6.1.2	申し訳ございません。行きたいですが、もし事故が起こったら大変なことになります。	การขอโทษ,คำกล่าวแสดงความคิดเห็นเชิงบวก,การขู่	-	ยากเพราะไม่สนิท
	6.1.3	申し訳ございません。事故があつたら、責任は負えない。	การขอโทษ,การขู่	ความอาวุโส	ยากเพราะผู้สูงอายุมีความต้องการสูง
	6.1.4	事故があつたら、責任は負えない。	การขู่	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	6.2.1	すみません。夜の仕事またありますから、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(เหตุผลส่วนตัว),การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะเกรงใจคนสนิท
	6.2.2	申し訳ございません。今のツアー以外は困りますよ。申し訳ございません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	6.2.3	申し訳ございません。空いてないです。申し訳ございません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป(เหตุผลส่วนตัว), การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	6.2.4	すみません。残念ですね。仕事がありますから、すみません。	การขอโทษ, เสียใจ, กล่าวเหตุผลทั่วไป(เหตุผลส่วนตัว), การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อยกว่า
	6.3.1	すみません。なんで続けたくないですか。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いします。	การขอโทษ, (คำถาม), ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	ความสนิท	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	6.3.2	申し訳ございません。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いいたします。	การขอโทษ, (คำถาม), ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	6.3.3	申し訳ございません。なんで続けたくないですか。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いいたします。	การขอโทษ, (คำถาม), ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	ความอาวุโส	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	6.3.4	すみません。なんで続けたくないですか。じゃ、こちら許可証明書にサインをお願いします。	การขอโทษ, (คำถาม), ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	-	ง่ายเพราะคนอายุน้อยเข้าใจง่าย
	6.4.1	申し訳ございません。もし事故があった場合、責任は負えません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขู่	-	ยากเพราะสนิท
	6.4.2	申し訳ございません。運転手の名前リストあっていないから、もし事故があったら、責任を負えません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขู่	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	6.4.3	申し訳ございません。運転手の名前リスト あっていないから、もし事故があったら、 責任を負えません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การชู้	ความอาวุโส	ยากเพราะผู้สูงอายุ เข้าใจยาก
	6.4.4	すみません。保険に関係ありますから、も し事故があったら、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การชู้	-	ยากเพราะความเห็นใจ
7.	7.1.1	本当にすみません。今日また仕事がありま すから、時間が厳しいです。今度で、すみ ません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอ ความเห็นใจ,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	7.1.2	すみません。別料金がかかるかもしれな い。先に会社に連絡します。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะนักท่องเที่ยว เข้าใจได้ง่าย
	7.1.3	すみません。すぐ仕事がありますから、今 度ね。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาใน อนาคต,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะคนญี่ปุ่นรู้ กฎ
	7.1.4	すぐ仕事がありますから、今度おねがいし ます。	กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,	-	ง่ายเพราะคนญี่ปุ่นรู้ กฎ
	7.2.1	すみません。絶対できない。もし捕まっ たら、首になります。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ตั้งเงื่อนไขใน อนาคตหรืออดีตการขอโทษ	-	ยากเพราะความสนิท เขาไว้ใจเรา ลำบากใจ
	7.2.2	すみません。絶対できない。もし捕まっ たら、首になります。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ตั้งเงื่อนไขใน อนาคตหรืออดีตการขอโทษ	-	ง่ายเพราะสนิท
	7.2.3	すみません。絶対できない。もし捕まっ たら首になります。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ตั้งเงื่อนไขใน	-	ยากนิดหน่อยเพราะ

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
			อนาคตหรืออดีต,การขอโทษ		เป็นผู้สูงอายุ
7.2.4		すみません。絶対できない。もし捕まったら、首になります。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ตั้งเงื่อนไขใน อนาคตหรืออดีต,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
7.3.1		すみません。ちょっと、サインお願いします すが、すみません。	การขอโทษ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง), การขอโทษ	-	ง่ายเพราะสนิท เข้าใจมัทคุเทศก์
7.3.2		すみません。ちょっと、サインお願いします すが、すみません。	การขอโทษ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง), การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
7.3.3		すみません。ちょっと、サインお願いします すが,すみません。	การขอโทษ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง), การขอโทษ	-	ง่าย อายุไม่มีผล
7.3.4		すみません。ちょっと、サインお願いします すが、すみません。	การขอโทษ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง), การขอโทษ	-	ง่ายไม่แตกต่างจาก ผู้สูงอายุ
7.4.1		すみません。運転手が人数を数えています から、もし捕まったら、私の責任になり ます。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ตั้ง เงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	-	ยากเพราะสนิท
7.4.2		すみません。運転手が人数を数えています から、もし捕まったら、私の責任になり ます。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ตั้ง เงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
7.4.3		すみません。運転手が人数を数えています から、もし捕まったら、私の責任になり ま	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ตั้ง เงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	-	ง่ายเป็นระเบียบ

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		す。すみません。			
	7.4.4	すみません。運転手が人数を数えていますから、もし捕まったら、私の責任になります。すみません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, ตั้งเงื่อนไขในอนาคตหรืออดีต	-	ง่ายเป็นระเบียบ
8.	8.1.1	すみません。会社の車GPSがありますから、事故があった場合は、困ります。ごめんなさい。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขู่, การขอโทษ	ความสนิท	ง่ายเพราะสนิท เข้าใจมัคคุเทศก์
	8.1.2	申し訳ございません。できませんね。決まったルート以外はだめです。ごめんなさい。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, (การซ้ำ), การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	8.1.3	申し訳ございません。できませんね。決まったルート以外はだめです。ごめんなさいね。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, (การซ้ำ), การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะคนญี่ปุ่นมีเหตุผล ไม่สนใจอายุ
	8.1.4	申し訳ございません。できませんね。決まったルート以外はだめです。	การขอโทษ, ปฏิเสธทางตรง, (การซ้ำ)	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
	8.2.1	すみません。また仕事がありますから、すみませんね。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	8.2.2	すみません。また仕事がありますから、すみません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่มีคำตอบแทน
	8.2.3	すみません。また仕事がありますから、すみません。	การขอโทษ, กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะผู้สูงอายุมีความเข้าใจ

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	8.2.4	すみません。また仕事がありますから、すみませんね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
	8.3.1	先にオフィスに知らせて、許可のサインをお願いします。この場合は返金できません。ありがとう。	ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ	ความสนิท	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	8.3.2	为什么呢。先にオフィスに知らせて、許可のサインをお願いします。この場合は返金できません。ありがとう。気を付けてください。	(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ,ตักเตือน	-	ง่ายเพราะสนิท
	8.3.3	すみません。为什么呢。先にオフィスに知らせて、許可のサインをお願いします。この場合は返金できません。ありがとう。気を付けてください。	การขอโทษ(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ,ตักเตือน	ความอาวุโส	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	8.3.4	为什么呢。先にオフィスに知らせて、許可のサインをお願いします。この場合は返金できません。ありがとう。	(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	8.4.1	すみません。事故があった場合は、責任とりますから、先にオフィスに連絡します。ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	8.4.2	すみません。事故があったら場合は、責任とりますから、先にオフィスに連絡しま	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		す。ごめんなさい。	รับผิดชอบ,การขอโทษ		
	8.4.3	すみません。事故があつた場合は、責任とりますから、先にオフィスに連絡します。ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	8.4.4	すみません。事故があつた場合は、責任とりますから、先にオフィスに連絡します。ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
9.	9.1.1	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に連絡してみます。すみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	9.1.2	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に連絡してみま。すすみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	9.1.3	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に連絡してみま。すみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	9.1.4	すみません。別な料金かかりますよ。先に会社に知らせて、すみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
	9.2.1	申し訳ございません。家が遠いので、私一人だと危ないです。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว),ขอความเห็นใจ,การขอโทษ	(ความสนิท)	ง่ายเพราะสนิท มี ความเห็นใจกันและกัน
	9.2.2	すみません。家が遠いので、私一人だと危	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว),	-	ง่ายเพราะเป็นเหตุผล

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		ないです。すみません。	ขอความเห็นใจ,การขอโทษ		จริง
9.2.3		申し訳ございません。家が遠いので、私一人だと危ないです。もしもっと早く言っていただければ、他のガイドに聞いてみますが。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว), ขอความเห็นใจ,ตั้งเงื่อนไขในอนาคต	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเป็นเหตุผลจริง
9.2.4		すみません。家が遠いので、私一人だと危ないです。もしもっと早く言っていただければ、他のガイドに聞いてみますが。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว), ขอความเห็นใจ,ตั้งเงื่อนไขในอนาคต	-	ง่ายเพราะเป็นเหตุผลจริง
9.3.1		なんでですか。先に会社に連絡して、許可証明書にサインをお願いします。	(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	ความสนิท	ง่ายเพราะเป็นความต้องการของลูกค้า
9.3.2		すみません。なんでですか。先に会社に連絡して、許可証明書にサインをお願いします。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	-	ง่ายเพราะเป็นความต้องการของลูกค้า
9.3.3		申し訳ございません。なんでですか。先に会社に連絡して、許可証明書にサインをお願いします。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเป็นความต้องการของลูกค้า
9.3.4		すみません。なんでですか。先に会社に連絡して、許可証明書にサインをお願いします。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,ขอความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	-	ง่ายเพราะเป็นความต้องการของลูกค้า
9.4.1		すみませんね。先に会社に伝えますね。ごめんなさい。	การขอโทษ, ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	9.4.2	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に電話します。少々お待ちください。	การขอโทษ,(คำถาม),การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การเลื่อน	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	9.4.3	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に電話します。少々お待ちください。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การเลื่อน	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้สูงอายุ
	9.4.4	すみませんね。先に会社に伝えてね。	การขอโทษ, ปิดความรับผิดชอบ,	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
10.	10.1.1	ごめんなさい。車には会社のGPSがありますから、理解して、頂いてありがとうございます。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ	ความสนิท	ง่ายเพราะสนิท
	10.1.2	申し訳ないですが、車にはGPSがありますから、予定どうり、理解して、頂いてありがとうございます。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
	10.1.3	申し訳ないですが、先にオフィスに連絡します。申し訳ないです。	การขอโทษ,การขอบคุณ	-	ยากเพราะผู้สูงอายุมีประสบการณ์
	10.1.4	申し訳ないです。先にオフィスに連絡します。申し訳ないです。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอบคุณ	-	-
	10.2.1	ごめんなさい。オフィスに知られたら、困りますし、今家族もあります。あそべません。分かってくれた。ありがとうございます。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว),การขอบคุณ	ความสนิท	ยากเพราะสนิทและเป็นห่วง
	10.2.2	申し訳ないですが、明日また仕事があります	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอ	-	ยากเพราะเป็นห่วง

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		すから、遅くってはいけない、もしオフィスに知られたら、首になりますよ。	ความเห็นใจ		
	10.2.3	申し訳ないです。明日また仕事がありますから、遅くってはいけない、もしオフィスに知られたら、首になります。家族がありますし、申し訳ないです。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว), การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะผู้สูงอายุมีประสบการณ์
	10.2.4	すみません、明日また仕事がありますから、もしオフィスに知られたら、首になります。家族がありますし。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป(ส่วนตัว), การขอโทษ	-	ยากเพราะเป็นลูกค้าเช่นกัน
	10.3.1	こちらにサインをお願いします、後でどこに行かれますか。質問があれば、どうぞ。	ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),(คำถาม), (เสนอทางเลือกอื่น)	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	10.3.2	こちらにサインをお願いします。後でどこに行かれますか、質問があれば、どうぞ。	ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง),(คำถาม), (เสนอทางเลือกอื่น)	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	10.3.3	後でどこに行かれますか。こちらにサインしてもらいますか。	(คำถาม),ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	10.3.4	後でどこに行かれますか、こちらにサインしてもらいますか。	(คำถาม),ขอความช่วยเหลือ(ขอเรื่อง)	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	10.4.1	すみません。私が困りますね。絶対だめです。すみません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิท
	10.4.2	すみません。私が困りますね。絶対だめです。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปฏิเสธ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		す。すみません。	ทางตรง,การขอโทษ		
	10.4.3	申し訳ないですが、私が困りますね。絶対だめです。全然できませんね。すみません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปฏิเสธทางตรง,(การซ้ำ),การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะผู้สูงอายุเข้าใจง่าย
	10.4.4	すみません。私が困りますね。絶対だめです。すみません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ64	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
11.	11.1.1	すみません。観光地から遠いですか。車にGPSがありますので、先に会社に連絡します。すみません。	การขอโทษ,(คำถาม),กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	11.1.2	すみません。ルート以外はできません。ちょっと会社に連絡してみます。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะมีระเบียบ
	11.1.3	申し訳ございません。ルート以外はできません。もし元の観光地に近ければ、多分OKですが、遠い場合は先に会社に連絡します。すみません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,ตั้งเงื่อนไขในอนาคต,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเกรงใจ
	11.1.4	すみません。できませんね。このツアー終わったら、私が案内して、自分で行けるとおもいます。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง,เสนอทางเลือกอื่น	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
	11.2.1	ごめんなさい。いいですね。ちょっと用事がありますから。	การขอโทษ,กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,กล่าวเหตุผลทั่วไป	ความสนิท	ยากเพราะสนิท

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	11.2.2	すみません。また仕事がありますから、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเจตนาของมัคคุเทศก์
	11.2.3	申し訳ございません。すぐ仕事がありますから、すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเห็นใจและสงสาร
	11.2.4	すみません。ちょっと、仕事がありますから。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป	-	ง่ายเพราะอายุน้อยดูแลตัวเองได้
	11.3.1	次のところが、綺麗ですよ。本当にやめですか。	การชี้แจง,(คำถาม)	-	ง่ายเพราะความสนิท
	11.3.2	为什么呢。お客さんじゃ先にオフィスに連絡していただきます。	(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะเป็นจุดประสงค์ของลูกค้า
	11.3.3	すみません。为什么呢。疲れましたか。じゃ、先に会社に連絡します。すみません。	การขอโทษ,(คำถาม),(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นห่วงผู้สูงอายุ
	11.3.4	すみません。为什么呢。じゃ、先にオフィスに連絡しますね。すみません。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นเจตนาลูกค้า
	11.4.1	すみません。保険に関係があります。責任を負えません。先に会社に電話します。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ยากเพราะสนิทอยากช่วยเหลือ

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	11.4.2	すみません。保険に関係があります。責任を負えません。先に会社に電話します。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายตามระเบียบ
	11.4.3	申し訳ございません。保険に関係があります。責任を負えません。先に会社に電話していただきます。申し訳ございません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะลูกค้ารับทราบดี
	11.4.4	すみません。保険に関係があります。私負えません。先に会社に電話します。すみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ขอความเห็นใจ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะลูกค้ารับทราบดี
12.	12.1.1	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.1.2	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.1.3	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.1.4	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.2.1	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.2.2	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.2.3	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.2.4	ごめんなさい。ルート以外は行けません。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	12.3.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.3.2	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.3.3	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.3.4	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.4.1	すみません。ちょっと、オフィスに連絡してみます。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ		ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.4.2	すみません。ちょっと、オフィスに連絡してみます。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.4.3	すみません。ちょっと、オフィスに連絡してみます。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	12.4.4	すみません。ちょっと、オフィスに連絡してみます。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
13.	13.1.1	すみません。お客様もうルートを選んで、なんで急に変わりたいですか。じゃ、先にオフィスに連絡して、相談しましょう。すみません。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	13.1.2	本当にすみませんですが、先に会社に連絡していただきます、ごめんなさい。	การขอโทษ,(คำถาม),ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	13.1.3	申し訳ございませんが、難しいと思いますが、先に会社に連絡していただきます。申し訳ございません。	การขอโทษ,ขอความเห็นใจ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะต้องคำนึงถึง ความสุภาพ
	13.1.4	すみませんね。先に会社に連絡してみます。待ってください。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบการ เลื่อน	-	ง่ายเพราะอายุน้อย กว่า
	13.2.1	残念ですが、明日の仕事がありますから、ごめんなさい。	เสียใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	13.2.2	すみませんが、残念ですが、明日の仕事がありますから、本当にすみません。	การขอโทษ,เสียใจ,กล่าวเหตุผลทั่วไป, การขอโทษ	-	ยากเพราะเกรงใจ
	13.2.3	本当にすみません、明日の仕事がありますから。本当にすみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอ โทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะต้องคำนึงถึง ความสุภาพ
	13.2.4	すみませんね、明日の仕事がありますから、本当にすみません。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอ โทษ	-	ง่ายเพราะอายุน้อย กว่า
	13.3.1	すみません。先にオフィスに連絡して、OKなら、許可証明書をサインをお願いします。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ,ขอ ความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	ความสนิท	ง่ายเพราะเป็นความ ต้องการของลูกค้า
	13.3.2	すみません。確認のために、先にオフィスに連絡していただきます。すみません。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ,ขอ ความช่วยเหลือ(ขอร้อง)	-	ยากเพราะเกรงใจ
	13.3.3	本当にすみません。先にオフィスに連絡し	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ,การขอ	ความอาวุโส	ยากเพราะต้องคำนึงถึง

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		ていただきます。すみません。	โทษ		ความสุภาพ
	13.3.4	すみません。先にオフィスに連絡してみます。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
	13.4.1	すみませんが、別な料金がかかるかもしれないので、先に会社に電話してみますね。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ	ความสนิท	ยากเพราะสนิท
	13.4.2	本当にすみませんが、別な料金がかかるかもしれません。先に会社に電話していただきます。すみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ	-	-
	13.4.3	申し訳ございません。別な料金がかかるかもしれません。先に会社に電話していただきます。本当にすみません。	การขอโทษ,การชู้,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความอาวุโส	ยากเพราะต้องคำนึงถึงความสุภาพ
	13.4.4	すみません。先に会社に電話してみます。待ったください。	การขอโทษ,ปิดความรับผิดชอบ,การเลื่อน	-	ง่ายเพราะอายุน้อย
14.	14.1.1	申し訳ございません。保険に関係があるんですが、行けないとおもいます。次の日なら、大丈夫です。ごめんね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,เสนอทางเลือกอื่น,การขอโทษ	ความสนิท	ง่ายเพราะระเบียน
	14.1.2	ごめんなさい。一緒にいきたいですが、予定が終わってないみたい。今回ごめんね。	การขอโทษ,กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,กล่าวเหตุผลทั่วไป,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่เกรงใจ
	14.1.3	申し訳ございません。一緒にいきたいですが、だけドルート以外はだめです。車のGPSあります。何が起こったら、責任とれ	การขอโทษ,กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,ปฏิเสธทางตรง,กล่าวเหตุผลทั่วไป,	ความอาวุโส	ยากเพราะเป็นผู้อาวุโส

คำตอบมัทคุเทศก์

มัทคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		ない、ごめんなさいね。	การขู่,การขอโทษ		
14.1.4		すみません。いいですね。だけどルート以外はだめです。ごめんなさいね。	การขอโทษ,กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,ปฏิเสธทางตรง,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นคนอายุน้อย
14.2.1		いいですね。次の仕事がありますから、今度でいいですか。ごめんなさい。	กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,การขอโทษ	ความสนิท	ง่ายเพราะสนิท เข้าใจมัทคุเทศก์
14.2.2		ちょっと、仕事まだ終わらなくて、今度、時間あれば、今回ごめんなさい。	กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะไม่สนิท
14.2.3		ちょっと、仕事まだ終わらなくて、今度、時間あれば、今回ごめんなさい。	กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต,การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเข้าใจมัทคุเทศก์
14.2.4		ちょっと仕事まだ終わらなくて、今度時間あれば、	กล่าวเหตุผลทั่วไป,สัญญาในอนาคต	-	ง่ายเพราะสมเหตุสมผล
14.3.1		なんでですか。綺麗なところは、またありますね。	(คำถาม),กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก	ความสนิท	ง่ายเพราะเป็นเจตนาของลูกค้า
14.3.2		なんでですか。綺麗なところは、またありますね。解散時間は4時までじゃないですか。	(คำถาม),กล่าวแสดงความคิดเชิงบวก,คำกล่าวเชิงตักเตือน	-	ง่ายเพราะเป็นเจตนาของลูกค้า
14.3.3		なんでですか。次の予定またあるので、解	(คำถาม),คำกล่าวเชิงตักเตือน	-	ง่ายเพราะเป็นประสงค์

คำตอบมัครุเทศก์

มัครุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
		散時間は5時までじゃないですか。			ของลูกค้า
14.3.4		なんでですか。次の予定またあるので、解散時間は5時までじゃないですか。	(คำถาม),คำกล่าวเชิงตักเตือน	-	ง่ายเพราะเป็นประสงค์ของลูกค้า
14.4.1		すみません。ルールなので、会社の車には保険に関係があるから、だめですね。私判断できない。先に会社に電話します。ごめんです。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,ปิดความรับผิดชอบ,การขอโทษ	ความสนิท	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
14.4.2		すみません、ルールなので、会社の車はだめですね。私判断できない、先に会社に電話します。分かってください。仕事が大変です。ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,ปิดความรับผิดชอบ,ขอความเห็นใจ,การขอโทษ	-	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
14.4.3		すみません。ルールなので、会社の車はだめですね。私判断できない、先に会社に電話します。分かってください。仕事が大変です。責任が重いです。ごめんなさい。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปฏิเสธทางตรง,ปิดความรับผิดชอบ,ขอความเห็นใจ,(การซ้ำ),การขอโทษ	ความอาวุโส	ง่ายเพราะเป็นระเบียบ
14.4.4		すみません。ルールなので、オフィスに電話しますね。判断できないね。	การขอโทษ,กล่าวเหตุผลทั่วไป,ปิดความรับผิดชอบ 301	-	ง่ายเพราะเป็นคนอายุน้อย
15.	15.1.1	ごめんなさい。ルート以外はだめです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.1.2	ごめんなさい。ルート以外はだめです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.1.3	ごめんなさい。ルート以外はだめです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ

คำตอบมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ที่	สถานการณ์ ที่	สำนวนปฏิเสธ	กลยุทธ์	ปัจจัยจริง	เหตุผลยาก-ง่าย
	15.1.4	ごめんなさい。ルート以外はだめです。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.2.1	ごめんなさい。ルート以外はできませんね。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.2.2	ごめんなさい。ルート以外はできませんね。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.2.3	ごめんなさい。ルート以外はできませんね。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.2.4	ごめんなさい。ルート以外はできませんね。	การขอโทษ,ปฏิเสธทางตรง	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.3.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.3.2	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.3.3	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.3.4	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.4.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.4.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.4.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ
	15.4.1	ごめんなさい。先にオフィスに連絡します。	การขอโทษ,เปิดความรับผิดชอบ	-	ง่ายเพราะตามระเบียบ

ภาคผนวก ง

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา



เลขที่ IRB2-131/2567
(Amendment ครั้งที่ 1)

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย: HU 055/2567

โครงการวิจัยเรื่อง: การศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธของนักศึกษาพยาบาลชาวไทยและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
ต่อการปฏิเสธ

หัวหน้าโครงการวิจัย: อาจารย์กมลลาสน์ กิรินันท์วัฒนา หน่วยงานที่สังกัด: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิธีทบทวน: ☒ Exemption ☐ Expedited ☐ Full board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|---|---|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ 2 วันที่ 16 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567 |
| 2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ 1 วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 3 วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 |
| 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567 |
| 5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | ฉบับที่ 2 วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 |
| 6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) | |
| 6.1 (ร่าง)หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล | ฉบับที่ 1 วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567 |

วันที่รับรอง : วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 24 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568

ลงนาม


(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

**** หมายเหตุ การรับรองนี้มีรายละเอียดตามที่ระบุไว้ด้านหลังเอกสารรับรอง ****