

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ได้กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Random Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 60 คน ประกอบด้วยชาวอเมริกันและชาวไทย กลุ่มละ 30 คน กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันสุ่มเลือกจากผู้เดินทางมาประเทศไทย ทั้งในฐานะของนักท่องเที่ยวและผู้ที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือในสถานศึกษาต่าง ๆ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวไทยสุ่มเลือกจากหน่วยงานและสถานศึกษาต่าง ๆ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการใช้ภาษาเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และเพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีการตอบปฏิเสธ ที่กลุ่มตัวอย่างในแต่ละช่วงอายุใช้ได้ชัดเจน จึงได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทยออกเป็น 2 กลุ่ม ตามช่วงอายุ คือ 18-25 ปี และ 30-45 ปี ช่วงอายุละ 15 คน เนื่องจากผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงน่าจะมีประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในสังคม นอกเหนือไปจากบุคคลที่มีสถานภาพเป็นเพื่อนหรือญาติเท่านั้น เช่น บุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียน เพื่อนร่วมห้อง และอาจารย์ เป็นต้น ส่วนผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 30-45 ปี เป็นบุคคลในวัยทำงาน จึงน่าจะมีประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งต่างจากประสบการณ์ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้วัดกลวิธีการตอบปฏิเสธเป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งมีการกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ ให้กลุ่มตัวอย่างกล่าวตอบด้วยข้อความที่คิดว่าจะพูดเมื่ออยู่ภายในสถานการณ์นั้น ๆ แบบสอบถามมี 2 ฉบับ คือ ฉบับภาษาอังกฤษ และฉบับภาษาไทย แต่ละฉบับประกอบด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งหมด 9 สถานการณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สถานการณ์ในการตอบปฏิเสธการขอร้อง 3 สถานการณ์ การตอบปฏิเสธคำเชิญ 3 สถานการณ์ และการตอบปฏิเสธข้อเสนอ 3 สถานการณ์ โดยแต่ละกลุ่มได้กำหนดสถานภาพของคู่สนทนาเป็น

3 สถานภาพ คือ ผู้พุดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง เช่น นายจ้างปฏิเสธลูกน้อง ผู้พุดมีสถานภาพเท่าเทียมกับผู้ฟัง เช่น เพื่อนปฏิเสธเพื่อน และผู้พุดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เช่น ลูกน้องปฏิเสธเจ้านาย

วิธีสร้างเครื่องมือ

1. กำหนดเกณฑ์ในการสร้างสถานการณ์ เพื่อให้ทุกสถานการณ์มีความเท่าเทียมกันและสามารถเทียบเคียงกันได้เชิงเนื้อหา โดยในทุกสถานการณ์ต้องมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1.1 ฉาก (Setting) เป็นองค์ประกอบซึ่งกำหนดให้ทุกสถานการณ์มีเหตุการณ์ที่แสดงให้ทราบถึงประเภทของวัจนกรรมที่ต้องตอบปฏิเสธ คือ วัจนกรรมการขอร้อง (Request) วัจนกรรมการเสนอ (Offer) และวัจนกรรมการเชิญ (Invitation)

ตัวอย่างเช่น

ฉบับภาษาอังกฤษ

Your boss offers you a new position with increase in salary, but it involves moving to another office far away from your present one.

Boss: "I offer you a new position with increase in salary but you need to move to another office about 10 miles away from here."

ฉบับภาษาไทย

เจ้านายของท่านเสนองานในตำแหน่งใหม่พร้อมเพิ่มเงินเดือนขึ้นอีกจำนวนหนึ่ง แต่ท่านต้องย้ายไปทำงานที่สำนักงานอื่นซึ่งอยู่ห่างจากสำนักงานปัจจุบันของท่าน

เจ้านาย: "คุณจะได้รับตำแหน่งใหม่พร้อมเพิ่มเงินเดือนขึ้นอีกจำนวนหนึ่ง แต่คุณจำเป็นต้องย้ายไปทำงานที่สำนักงานแห่งอื่นซึ่งอยู่ห่างออกไปอีกประมาณ 16 กิโลเมตร"

ข้อความที่เน้นตัวหนาในสถานการณ์นี้คือ ฉาก ที่แสดงให้เห็นว่าเจ้านายเสนองานในตำแหน่งใหม่ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา สถานการณ์นี้จึงจัดเป็นวัจนกรรมการเสนอ

1.2 แรงจูงใจ (Motive) เป็นองค์ประกอบที่กำหนดว่าในทุกสถานการณ์ต้องมีข้อความที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกว่าการตอบปฏิเสธเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ แต่ทั้งนี้แรงจูงใจในการตอบปฏิเสธดังกล่าวต้องไม่เป็นการชี้นำการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างเช่น

ฉบับภาษาอังกฤษ

Your boss offers you a new position with increase in salary, but it involves moving to another office far away from your present one.

Boss: "I offer you a new position with increase in salary but you need to move to another office about 10 miles away from here."

ฉบับภาษาไทย

เจ้านายของท่านเสนองานในตำแหน่งใหม่พร้อมเพิ่มเงินเดือนขึ้นอีกจำนวนหนึ่ง แต่ท่านต้องย้ายไปทำงานที่สำนักงานอื่นซึ่งอยู่ห่างจากสำนักงานปัจจุบันของท่าน

เจ้านาย: "คุณจะได้รับตำแหน่งใหม่พร้อมเพิ่มเงินเดือนขึ้นอีกจำนวนหนึ่ง แต่คุณจำเป็นต้องย้ายไปทำงานที่สำนักงานแห่งอื่นซึ่งอยู่ห่างออกไปอีกประมาณ 16 กิโลเมตร"

ข้อความที่เน้นตัวหนาในสถานการณ์นี้เป็นแรงจูงใจในการตอบปฏิเสธ โดยระบุว่าหากผู้ได้บังคับบัญชาตอบรับงานในตำแหน่งใหม่ เขาต้องย้ายไปทำงานที่สำนักงานซึ่งอยู่ห่างออกไป

2. ให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของภาษา 2 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาที่ใช้ในแบบทดสอบฉบับภาษาอังกฤษ หรือ Questionnaire on Refusal Strategies ดังมีรายนามต่อไปนี้

2.1 Mr Thomas Rushlow อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 Mr Richard O'Donnell อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. นำแบบทดสอบทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษไปทำการทดสอบ ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2547 เพื่อศึกษาว่าในสถานการณ์ใดบ้างที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทย เห็นว่าสามารถตอบปฏิเสธได้ในวัฒนธรรมของตน

ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีขั้นตอนการทดสอบดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษ ซึ่งเดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว วัดโพธิ์ และถนนข้าวสารจำนวน 23 คน และกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่เป็นนักท่องเที่ยซึ่งเดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว วัดโพธิ์ และถนนข้าวสาร รวมถึงบุคคลทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในตำบลลำนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 24 คน ตอบแบบสอบถาม โดยฉบับที่เป็นภาษาไทยใช้ชื่อว่า "แบบสอบถามการตอบปฏิเสธในวัฒนธรรมของท่าน" และฉบับภาษาอังกฤษใช้ชื่อว่า "Questionnaire on Refusals in Your Culture" ที่ประกอบด้วยสถานการณ์การตอบปฏิเสธคำขอร้อง การตอบปฏิเสธการเชิญ และการตอบปฏิเสธข้อเสนอ รวมทั้งสิ้น 30 สถานการณ์

3.2 แนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันว่า "Excuse me. I'm a graduate student. And I'm doing my thesis about "Refusal Strategies Used by American and Thais" Could you please help me answer the questionnaire? เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบตกลง อธิบายวิธีการตอบ

แบบสอบถามว่า “Please read the thirty situations, then if you think that in your culture, you can refuse in the situation tick a correct mark in the ‘YES’ box, but if you think that you can’t refuse in the situation tick a correct mark in the ‘NO’ box. สำหรับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยแนะนำตัวด้วยข้อความที่มีความหมายเช่นเดียวกับในภาษาอังกฤษ

3.3 หาค่าความถี่ของสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยตอบว่าสามารถตอบปฏิเสธได้ โดยแยกเป็นฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย

3.4 เรียงลำดับความถี่ของสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยตอบว่าสามารถตอบปฏิเสธได้จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเภทของวัจนกรรมที่กำหนดให้เป็นสถานการณ์ในการตอบปฏิเสธ

3.5 คัดเลือก 9 สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทย ร้อยละ 70 ขึ้นไปเห็นว่าสามารถปฏิเสธได้หรือเทียบเท่ากับ 0.7 โดยใช้วิธีการที่ประยุกต์จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2545, หน้า 150-151) ทั้ง 9 สถานการณ์เป็นสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70 ขึ้นไปเห็นว่าสามารถปฏิเสธได้ หรือเทียบเท่ากับ 0.7 ตามค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำขึ้นระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวอเมริกันและชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณวัดพระแก้ว วัดโพธิ์ สวนสาธารณะถนนพระอาทิตย์ และถนนข้าวสาร โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แนะนำตัวกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันว่า “Excuse me. I’m a graduate student. I’m doing my thesis about ‘Refusal Strategies Used by Americans and Thais’, and my participants are between eighteen to twenty-five or thirty to forty years old. Could you be my participants?” และใช้วิธีการแนะนำตัวในลักษณะเดียวกันนี้ต่อกลุ่มตัวอย่างชาวไทย หากกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงดังกล่าวและยินดีให้ความร่วมมือจะตอบรับ

2. อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่างานวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาว่าผู้พูดที่อยู่ในช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ และในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการบันทึกเสียงแต่จะไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบแต่อย่างใด รวมทั้งชี้แจงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องกล่าวปฏิเสธบุคคลที่กำหนดไว้ในแต่ละสถานการณ์เท่านั้น

3. กลุ่มตัวอย่างอ่านสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งหมดในแบบสอบถามด้วยตนเอง และหากกลุ่มตัวอย่างมีข้อสงสัยสามารถสอบถามจากผู้วิจัย ซึ่งจะอยู่ในระยะที่ไม่สามารถได้ยินข้อความที่กลุ่มตัวอย่างพูดแต่ยังคงมองเห็นได้

4. กลุ่มตัวอย่างเริ่มทำการบันทึกเสียงด้วยตนเอง เริ่มจากการบอกอายุของตน จากนั้นพูดว่า “สถานการณ์ที่ 1” หรือ “Situation 1” และเมื่อจบข้อความในแต่ละสถานการณ์กลุ่มตัวอย่างจะกล่าวว่า “Stop” หรือ “จบ” ทั้งนี้ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการอ่านและบันทึกเสียงคำตอบแต่อย่างใด

4. ถอดเทปเสียงที่บันทึกคำตอบของกลุ่มตัวอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคำตอบของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทำการถอดเทปเสียงโดยเจ้าของภาษา และคำตอบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยทำการถอดเทปเสียงโดยผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 1 ที่ต้องการศึกษาพฤติกรรมการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษและชาวไทย จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. แบ่งหน่วยคิด

นำคำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับกรถอดเทปเสียงเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว มาทำการแบ่งหน่วยคิด ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวัดการตอบปฏิเสธสรุปได้ว่า หน่วยคิด คือ ประโยค วลี หรือคำ ที่เป็นส่วนหนึ่งของข้อความซึ่งผู้พูดกล่าวตอบปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ โดยแต่ละหน่วยคิดต้องมีความหมายสมบูรณ์ในตัวเอง ดังนั้น หน่วยคิดแต่ละหน่วย แม้จะไม่มีคำที่มีความหมายประจำรูปภาษาว่าเป็นการตอบปฏิเสธ แต่สามารถจัดอยู่ในบริบทของการตอบปฏิเสธ (Nelson et al., 2002; ธนพรหม สายหรั่ง, 2542) ซึ่งการแบ่งหน่วยคิดในงานวิจัยครั้งนี้สามารถกระทำได้โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 การแบ่งหน่วยคิดของข้อความที่อยู่ในรูปของประโยคความเดียว (Simple Sentence) ซึ่งหมายถึงประโยคที่ประกอบด้วยภาคประธาน (Subject) 1 ตำแหน่ง และภาคขยายที่บอกการกระทำหรือลักษณะของประธาน (Predicate) 1 ตำแหน่ง จึงทำให้ประโยคความเดียวมีความหมายหนึ่งความหมายที่สมบูรณ์ในตัวเอง (นเรศ สุรสิทธิ์, 2543, หน้า 129) ซึ่งประโยคในลักษณะนี้จัดเป็น 1 หน่วยคิด แต่บางหน่วยคิดอาจไม่มีประธานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาษาไทย เนื่องจากคู่สนทนาทราบคีย์อยู่แล้วว่าประธานคือใครหรืออะไรจึงไม่จำเป็นต้องกล่าวถึงอีก แต่จากบริบททำให้สามารถระบุประธานของหน่วยคิดได้

1.2 การแบ่งหน่วยคิดของข้อความที่อยู่ในรูปของประโยคความรวม (Compound Sentence) หมายถึง ถ้าข้อความนี้เป็นประโยคที่ประกอบด้วยประโยคอิสระ (Independence Clause) ตั้งแต่ 2 ประโยคขึ้นไป และเชื่อมต่อกันโดยใช้คำสันธาน (Conjunction) ประเภทบอกเหตุผล เช่น ก็เลย, เพราะ, so, because, then เป็นต้น และคำสันธานประเภทบอกความขัดแย้ง เช่น แต่ but เป็นต้น (นเรศ สุรสิทธิ์, 2543, หน้า 129-135) การแบ่งหน่วยคิดที่อยู่ในประโยคความรวมทำได้โดยแบ่งข้อความที่อยู่หน้าและหลังคำสันธานเป็นประโยคอิสระ ประโยคอิสระ 1 ประโยค จัดเป็น 1 หน่วยคิด

1.3 การแบ่งหน่วยคิดของข้อความที่อยู่ในรูปของประโยคความซ้อน (Complex Sentence) หมายถึง ถ้าข้อความนี้เป็นประโยคที่ประกอบด้วย ประโยคหลัก 1 ประโยค และ ประโยครอง 1 ประโยค หรืออนุประโยคอีกอย่างน้อย 1 ประโยค (นเรศ สุรสิทธิ์, 2543, หน้า 136-139) ซึ่งประโยคที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ ได้แก่ ประโยคเงื่อนไข ที่มีคำว่า “if” หรือ “ถ้า” ประโยคที่บอกความปรารถนา ซึ่งมีข้อความ “I wish” “I hope” “อยากให้” “ขอให้” และ ประโยคที่บอกความคิด ซึ่งมีข้อความ “I think” “คิดว่า” “(สรรพนามบุรุษที่ 1)ว่า” ประโยคดังกล่าวเหล่านี้ไม่สามารถแบ่งหน่วยคิดตามลักษณะของประโยคอิสระได้ เนื่องจากจะทำให้ความหมายไม่สมบูรณ์ หากไม่มีประโยคอื่นมาประกอบ ดังนั้นประโยคความซ้อน 1 ประโยค จัดเป็น 1 หน่วยคิด

2. จำแนกหน่วยคิดออกเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธประเภทต่าง ๆ

นำหน่วยคิดที่ได้จากการนำคำตอบของกลุ่มตัวอย่างมาจำแนกตามเกณฑ์ในข้อ 1 มาวิเคราะห์กลวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ในการตอบปฏิเสธ โดยใช้เกณฑ์ 2 ประการ คือ

2.1 เกณฑ์รูปภาษา เป็นการพิจารณาการปรากฏของคำหรือข้อความในหน่วยคิด ซึ่งมีความหมายประจำรูปภาษา ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธประเภทใด เช่น หน่วยคิดที่ปรากฏข้อความ “ไม่ได้” หรือ “I can’t” สามารถจำแนกเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง หรือหน่วยคิดที่ปรากฏคำว่า “เสียใจ” สามารถจำแนกเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธ โดยกล่าวแสดงความรู้สึกเสียใจที่ผู้พูดไม่ค่อยยอมตาม หรือไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น

2.2 เกณฑ์ความหมายตามเจตนาของผู้พูด เป็นเกณฑ์ที่นำมาวิเคราะห์หน่วยคิดที่ไม่ปรากฏคำหรือข้อความซึ่งมีความหมายประจำรูปภาษาว่าเป็นการตอบปฏิเสธ แต่หน่วยคิดนั้นปรากฏอยู่ในข้อความที่ทำหน้าที่เป็นการตอบปฏิเสธ ซึ่งบางครั้งข้อความที่กล่าวออกมาอาจจะมีรูปแบบภาษาที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเป็นการตอบปฏิเสธปรากฏอยู่ในหน่วยคิดใดหน่วยคิดหนึ่ง ในขณะที่บางข้อความอาจไม่มีรูปแบบภาษาที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเป็นการตอบปฏิเสธปรากฏอยู่เลยก็ได้ แต่เมื่อพิจารณาข้อความจากบริบททั้งหมดร่วมกันแล้ว สามารถทราบได้ว่าผู้พูดมีเจตนา

ให้ข้อความนั้น ๆ ทำหน้าที่ตอบปฏิเสธ ดังนั้น หน่วยคิดต่าง ๆ ที่ปรากฏในข้อความที่อยู่ในบริบทของการตอบปฏิเสธ จึงจัดเป็นหนึ่งในกลวิธีที่นำไปสู่การตอบปฏิเสธ หรือจัดเป็นกลวิธีหนึ่งที่อยู่ในบริบทของการตอบปฏิเสธ

จากเกณฑ์รูปร่างและความหมายตามเจตนาของผู้พูด สามารถนำมาวิเคราะห์ประเภทของกลวิธีการตอบปฏิเสธ ตามที่ปรากฏในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ประเภทของกลวิธีการตอบปฏิเสธ

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
1. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง (Direct Refusal)	กลวิธีนี้จะปรากฏคำหรือข้อความที่มีความหมายในการปฏิเสธที่ทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ทันทีว่า ผู้พูดไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือไม่สามารถคล้อยตามผู้ฟัง เช่น “ไม่สามารถไปได้” “ไปไม่ได้จริงๆ” “I can’t...” “I won’t...”	- Oh, no - I’d rather not lend you money. - I cannot move. - ผมมาไม่ได้จริงๆ
2. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อม (Indirect Refusal) สามารถจำแนกออกเป็น 16 กลวิธีย่อยดังต่อไปนี้	กลวิธีนี้จะไม่ปรากฏคำหรือ ข้อความที่มีความหมายประจักษ์รูปภาษาที่เป็นปฏิเสธ แต่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นการตอบปฏิเสธโดยพิจารณาจากบริบทที่เป็นเหตุการณ์แวดล้อม	
2.1 การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผล (Reason) สามารถจำแนกตามสาเหตุอันเป็นปัจจัยที่ทำให้ต้องตอบปฏิเสธขอเสนอ หรือคำขอร้อง ดังนี้	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวข้อความเพื่ออธิบาย หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุอันเป็นปัจจัยที่ทำให้จำเป็นต้องตอบปฏิเสธขอเสนอ คำขอร้อง หรือคำเชิญ	
2.1.1 การตอบปฏิเสธโดยอ้างถึงบริบทแวดล้อมที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้พูด	เป็นการตอบปฏิเสธโดยผู้พูด อ้างถึง เหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้พูด และผู้พูดไม่สามารถแก้ไขได้	- I’m sorry but my camera’s in the shop, it’s being fixed right now.

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
2.1.2 การตอบปฏิเสธโดย อ้างถึงบุคคลที่สาม	เป็นการตอบปฏิเสธโดยผู้พูด อ้างว่ามีบุคคล อื่น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องในสถานการณ์นั้น เป็น สาเหตุ	- ต้องขอโทษจริง ๆ เพราะ ตอนนี้ก๊าดตาการมีแขกเยอะ มาก ผมจะอนุญาตให้คุณ หยุดในช่วงหลังวันปีใหม่ แล้วกัน - I can't move now because my grand mother is sick. - คงไม่ได้หรอกครับ เพราะว่ามีน้องชายต้องยืม ไปทำงาน
2.1.3 การตอบปฏิเสธ โดย อ้างถึงความจำเป็นของผู้พูด	เป็นการตอบปฏิเสธ โดยอ้างปัจจัยที่เป็น ความจำเป็นซึ่งเกิดกับผู้พูดเอง	-....ขอโทษที่ไม่สามารถ ไปร่วมงานได้ เนื่องจากมัน ไกลเหลือเกิน ช่วงนี้ปวด หลังบ่อย ๆ
2.2 การตอบปฏิเสธโดยแสดง ความรู้สึกเกรงใจ	กลวิธีนี้เป็นการตอบปฏิเสธ โดยผู้พูด กล่าวว่าหากปฏิบัติตามความต้องการของ ผู้ฟัง จะเป็นการรบกวน หรือทำให้ผู้ฟังต้อง ลำบาก ผู้พูดจึงจำเป็นต้องตอบปฏิเสธ	- No, sorry. It's new. I want to keep it for a couple of days. - Thanks, but no thanks, it would be troublesome for you. - ไม่ต้องหรอกนะ ขอบใจ มาก ถ้าหากเปล่า ๆ
2.3 การตอบปฏิเสธโดยกล่าว ชมเชย	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวข้อความที่เป็นการแสดง ว่าผู้พูดชื่นชมคุณสมบัติ การกระทำ หรือ ผลงาน ของผู้ฟัง	-... We need all the help we can get. I know you are someone who is one of our best chefs... -.... เพราะคุณเป็นพ่อครัว เอกของเรา เอาไว้หลัง ปีใหม่อายุลาแล้วกันนะ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
2.4 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวขอบคุณ (Thanking)	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวคำหรือข้อความที่มีความหมายประจำรูปภาษาว่าผู้พูด รู้สึกขอบคุณคู่สนทนาที่ได้กล่าวเชิญ หรือเสนอบางสิ่งให้แก่ผู้ฟัง	- Oh! Thank you very much. The problem is that I can't eat frogs' legs. - ขอบคุณมากนะ แต่เราไม่เคยทานเลย ...
2.5 การตอบปฏิเสธโดยปล่อยให้คลายกังวล (Let Interlocutor off The Hook)	กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการบอกให้ผู้ฟังทราบทั้งอย่างชัดเจนและอย่างเป็นนัยว่าผู้ฟังไม่จำเป็นต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับความสะดวกสบายของผู้พูด หรือผู้ฟังไม่ต้องวิตกกังวลถึงความเสียหายที่ได้กระทำลงไป ซึ่งอาจมีการใช้วลีที่แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นปัญหา เช่น “เล็กน้อย” “แค่ตัวเอง”	- Don't worry. It's an accident. You don't mean to break it. - ขอบคุณมากค่ะ ตามสบายเลยนะคะ เพราะปกติแล้วจะไม่ชอบรับประทานอาหารประเภทกบค่ะ
2.6 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล (Hedging)	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวแสดงความไม่แน่ใจว่าจะสามารถทำตามความปรารถนาของผู้ฟังที่ได้กล่าวออกมาก่อนหน้านั้นได้หรือไม่ จึงอาจปรากฏคำที่เรียกว่ารูปหลักเลี้ยง (Hedges) เช่น “just” “probably” “maybe” “afraid” “คง” “อาจ” “คิดว่า” “เกรงว่า” เป็นต้น	- I'm afraid I won't be able to make it ... - ฉันคงให้เธอขี่มoped ไม่ได้หรอก เพราะฉันก็เตรียมไว้พอดีเหมือนกัน
2.7 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ (Statement of Regret)	กลวิธีนี้มักปรากฏคำหรือข้อความที่มีความหมายประจำรูปภาษาว่าผู้พูด รู้สึกเสียใจที่ต้องตอบปฏิเสธ เช่น “sorry” “ขอโทษ” “เสียใจ” เป็นต้น	- I'm sorry. I like where I live. I think you will find someone better for the job. - ขอโทษนะ ดิฉันไม่ทานกบค่ะ
2.8 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเต็มใจในอนาคตต่อไป (Promise of Future Acceptance หรือ Suggestion of Willingness)	กลวิธีนี้แสดงว่าผู้พูดต้องการที่จะปฏิบัติตามหรือคล้อยตามผู้ฟัง แต่ไม่สามารถกระทำได้ในขณะนั้น จึงแสดงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหรือคล้อยตามผู้ฟังในอนาคต	- ... I won't be able to make it. Maybe next time. - ตัวเองขอเป็นคราวหน้าได้ไหม วันเสาร์นี้เราจะไปเที่ยวหัวหิน...

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
2.9 การตอบปฏิเสธโดยอ้างเงื่อนไข (If Clause)	กลวิธีนี้ผู้พูดอ้างเงื่อนไขว่าจะไม่ตอบปฏิเสธ หากเกิดหรือไม่เกิดเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น ดังนั้น หน่วยคิดจึงอาจอยู่ในรูปของประโยคเงื่อนไข	-... And I lent you money before and now it's not working for me. So I can't give it to you unless it's a very good purpose. - เราให้น้องยืมไปแล้ว ถ้ารู้ก่อนก็จะให้เธอยืมหรือ
2.10 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา (Wish)	กลวิธีนี้ผู้พูดแสดงความปรารถนาว่าน่าจะ สามารถทำตามความต้องการของคู่สนทนาได้ แต่มีเหตุการณ์บางอย่างที่ทำให้ไม่สามารถตอบตกลงได้ จึงอาจปรากฏคำว่า "wish" "love to" "Unfortunately" "ต้องการ" "อยาก" "น่าเสียดาย"	- Unfortunately! My camera is in disrepair. - เสาร์นี้เหรอ น่าเสียดายนะ ครุงไปไม่ได้
2.11 การตอบปฏิเสธโดยเสนอทางเลือก (Statement of Alternative)	กลวิธีนี้ผู้พูดมีเจตนาเสนอผู้ฟังว่าควรหาหนทางอื่น วิธีการอื่น หรือบุคคลอื่น เพื่อเป็นการทดแทนข้อเสนอ คำขอร้อง หรือคำเชิญ	- Why don't you ask someone else? - ถ้าปากแฟนขายเปล่าๆ เอาไว้นายไปกินข้าวบ้านเราดีกว่า เราเลี้ยงเอง
2.12 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้ง (Consideration of Interlocutor's Feeling)	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวข้อความที่แสดงถึงความเข้าใจ และความรู้สึกซาบซึ้งต่อสิ่งที่ผู้ฟังเสนอให้ ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่สามารถกระทำตามข้อเสนอนั้นได้	- That's a nice offer but I've already got plans. - ผมสนใจครับ ขอบคุณทำนมาก แต่อย่างไรก็ไม่อยากย้าย
2.13 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวเชิงหลักการ (Statement of Principle)	กลวิธีนี้ผู้พูดอ้างถึงความตั้งใจ ความคิด หรือความเชื่ออย่างแรงกล้าของผู้พูด ในแง่ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ คู่สนทนาได้กล่าวออกมา ก่อนหน้านั้นและผู้พูดยืนยันว่าจะปฏิบัติตามความตั้งใจ ความคิด และความเชื่อของตน	- I don't lend personal item. - คุณช่วยเราก่อนได้ไหม เพราะว่าร้านเราก็นะยะ ต้องทำงานก่อนครบครัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
2.14 การตอบปฏิเสธโดย กล่าวข้อความเชิงปรัชญา (Statement of Philosophy)	กลวิธีนี้ผู้พูดอ้างถึงเหตุการณ์หรือ เรื่องราว แบบกลางๆ ซึ่งเป็นความจริงในโลก หรือ เป็นความจริงตามธรรมชาติ ที่สามารถเกิด ได้กับมนุษย์ทุกคน	- Hey! Accident happens. Don't worry.
2.15 การตอบปฏิเสธโดยทวน คำหรือข้อความ (Repetition of Part of The Request)	กลวิธีนี้จะปรากฏคำหรือข้อความที่ผู้เชิญ ผู้ขอหรือ ผู้เสนอได้กล่าวไปแล้ว โดย คำหรือข้อความที่กล่าวทวนมักเกี่ยวข้องกับ เวลาหรือกิจกรรม	- Ah dinner on Saturday. Oh! I'm sorry. ... - วันอาทิตย์เหรอคะ เกรงว่าจะไม่สะดวก...
2.16 การตอบปฏิเสธโดย วิพากษ์วิจารณ์ (Criticize The Request/ Requester)	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวถึงผู้ฟังหรือสิ่งที่ผู้ฟัง กระทำในแง่ลบ หรือเป็นการตำหนิตัวผู้ฟัง หรือสิ่งที่ผู้ฟังกระทำทั้งในอดีต ปัจจุบัน และ อนาคต	- No, I'm not going to lend you money. There's a cause and effect, you behave irresponsibility ...
2.17 การตอบปฏิเสธโดย กล่าวตลก (Joke)	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวคำหรือข้อความ ซึ่งอาจ มีความหมายเกินจริง หรือกล่าวข้อความที่ทำให้ ให้การตอบปฏิเสธนั้นคลายความรุนแรงลง	- It just cut off your left hand
2.18 การตอบปฏิเสธโดยขอ ความเห็นใจ (Request for Help, Empathy, and Assistance)	กลวิธีนี้ผู้พูดมีเจตนาที่ต้องการให้ผู้ฟังรู้สึก เห็นใจ เข้าใจ และไม่รู้สึกรังเกียจ หรือไม่ พอใจผู้พูด	-พอดีว่าอาจารย์มีบุตร ติดสอนนักเรียนนะ จ้า อาจารย์ขอแสดงความยินดี ด้วยแล้วกันนะ คงไม่เป็นไร นะ
2.19 การตอบปฏิเสธโดย กล่าวปกป้องตนเอง (Self- Defense)	กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่าได้ทำ อย่างดีที่สุดแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถปฏิบัติ ตามความต้องการของ ผู้ฟังได้	- I'm trying my best but I can't.
2.20 การตอบปฏิเสธโดย แสดงความปรารถนาดี	กลวิธีนี้ผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูด เองเห็นถึงความสำคัญของผู้ฟังแม้จะไม่ สามารถตอบรับได้ โดยการกล่าวข้อความ เพื่ออวยพรหรือแสดงความยินดีกับผู้ฟัง	- I'm doing all I can do, - ...so I'm going to have to say no. Congratulations!... - ยินดีด้วยกับความสำเร็จ แต่คงไปไม่ได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีที่ใช้ ในการตอบปฏิเสธ	ลักษณะเฉพาะของแต่ละกลวิธี	ตัวอย่างของแต่ละกลวิธี
2.21 การตอบปฏิเสธโดย กล่าวแนะนำ	กลวิธีนี้ผู้พูดกล่าวข้อความที่เป็นการชี้แนะ สั่งสอน หรืออบรมผู้ฟัง ว่าหากผู้ฟังทำตามที่ ผู้พูดกล่าว ผู้ฟังไม่จำเป็นต้องขอร้องให้ผู้พูด ทำบางสิ่งบางอย่างให้	- No way! Get a job ... - ไม่เป็นไร แยกแล้ว คราวหน้าให้ระวัง ๆ หน่อย แล้วกัน
2.22 การตอบปฏิเสธโดย คัดค้านการให้คำตอบ	กลวิธีนี้ผู้พูดไม่ได้แสดงการตอบรับ หรือ ปฏิเสธในทันที โดยผู้พูดกล่าวหลักเลียงที่จะ ให้คำตอบในขณะนั้น	- I do not wish to have further commit at this time.
2.23 การตอบปฏิเสธโดย แสดงความความรู้สึกส่วนตัว	กลวิธีนี้ผู้พูดอ้างถึงความต้องการหรือความ รู้สึกของตนเองที่จะไม่ทำความต้องการของ ผู้ฟัง	- I have already given you a lot of money. I don't want any more.
2.24 การตอบปฏิเสธแบบ อื่น ๆ (Others)	หากไม่สามารถจำแนกให้เข้าเป็นกลวิธีการ ตอบปฏิเสธดังกล่าวข้างต้นได้ จะจัดให้อยู่ ในประเภทอื่น ๆ	

3. เจงนับความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบปฏิเสธ

นับความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบปฏิเสธ จากหน่วยคิดที่ได้รับการวิเคราะห์
แล้วว่าเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธประเภทใด โดยหน่วยคิด 1 หน่วยคิด นับเป็นการปรากฏของ
กลวิธีการตอบปฏิเสธประเภทนั้น 1 ครั้ง หากคำตอบปรากฏหน่วยคิดที่จัดเป็นกลวิธีการตอบ
ปฏิเสธประเภทเดียวกันมากกว่า 1 ครั้ง ให้นับตามจำนวนของหน่วยคิด

ตัวอย่างเช่น

Actually, I've just bought it. I'm very protective of it, it was very expensive. I'm sorry

ข้อความที่ขีดเส้นใต้เป็นหน่วยคิดที่จัดเป็นกลวิธีประเภทเดียวกันคือ การให้เหตุผล ถึงแม้
กลวิธีนี้จะปรากฏอยู่ในคำตอบเดียวกัน แต่นับเป็นการปรากฏของการตอบปฏิเสธโดยการให้เหตุผล
3 ครั้ง

จากนั้นแปลงความถี่ในการปรากฏให้เป็นรู้อยู่ละ โดยใช้สูตรคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละในการปรากฏของแต่ละกลวิธี} = \frac{\text{ความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธี} \times 100}{\text{จำนวนครั้งในการปรากฏของกลวิธีทั้งหมด}}$$

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสัดส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธระหว่างชาวอเมริกัน อายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี และชาวไทยอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี โดยจำแนกตามวัจนกรรม ที่ตอบปฏิเสธ และสถานภาพของผู้พูด และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสัดส่วนกลวิธีการตอบปฏิเสธระหว่างชาวอเมริกันและชาวไทย โดยจำแนกตามวัจนกรรมที่ตอบปฏิเสธ และสถานภาพของผู้พูด โดยนำค่าร้อยละและความถี่แต่ละกลวิธีการตอบปฏิเสธมาทดสอบความแตกต่างระหว่างสัดส่วน (Testing The Difference Between Two Proportions) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 202)

$$Z = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

เมื่อ $\hat{P}_1, \hat{P}_2$ แทน ค่าสัดส่วนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$$\text{โดย } \hat{P}_1 = \frac{f_1}{n_1} \text{ และ } \hat{P}_2 = \frac{f_2}{n_2}$$

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

$$\text{โดย } \hat{p} = \frac{f_1 + f_2}{n_1 + n_2} \text{ และ } \hat{q} = 1 - \hat{p}$$

เมื่อ f_1 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ที่ตอบอย่างเดียวกัน

f_2 แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ที่ตอบในลักษณะอย่างเดียวกับกลุ่มแรก

ถ้าค่า Z มากกว่า 1.64 หรือ น้อยกว่า -1.64 หมายความว่าผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $(\alpha) .05$