

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันและชาวไทย และเพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีการตอบปฏิเสธ วัจนกรรมการเชิญ การขอร้อง และการเสนอให้ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี เมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เท่าเทียมกับผู้ฟัง และสูงกว่าผู้ฟัง โดยมีสมมุติฐาน คือ ชาวอเมริกันและชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี จะใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี สำหรับเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม Discourse Completion Test (DCT) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละของความถี่การปรากฏกลวิธีการตอบปฏิเสธ และค่าสถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสัดส่วน (Testing The Difference Between Two Proportions) และในบทนี้ได้นำผลการวิจัยที่แสดงไว้ในบทที่ 4 มาสรุปและอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุป และนำเสนอประเด็นตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงเหมือนกันในทุกตัวแปรที่นำมาศึกษา ซึ่งได้แก่ อายุ วัจนกรรมการตอบปฏิเสธ และสถานภาพทางสังคมของผู้ตอบปฏิเสธ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยยังใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุดเหมือนกัน คือ การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผล
2. กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี มีความแตกต่างกันในการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ซึ่งต่างจากกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. เมื่อพิจารณาจากตัวแปรที่เป็นประเภทของวัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการเชิญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยทั้ง

2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกประเภทของวัจนกรรม โดยพบการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุดเหมือนกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อม คือ การตอบปฏิเสธ โดยให้เหตุผล ยกเว้นในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการปลอมให้คล้ายกังวลมากเป็นอันดับหนึ่ง

4. เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในแต่ละประเภทของวัจนกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ยกเว้นในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่พบดังกล่าวแตกต่างจากผลที่พบในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี

5. เมื่อพิจารณาจากตัวแปรด้านสถานภาพของผู้ตอบปฏิเสธ คือ สถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง เท่าเทียมกับผู้ฟัง และสูงกว่าผู้ฟัง พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุดเหมือนกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อม คือ การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผล

6. การวิเคราะห์สัดส่วนของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงเมื่อพิจารณาจากตัวแปรด้านสถานภาพของผู้ตอบปฏิเสธ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ยกเว้นเมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างชาวไทย ที่ทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในสัดส่วนที่ไม่แตกต่าง ยกเว้นเมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังเท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี

อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะได้นำเสนอตามประเด็นของสรุปผลการวิจัยข้างต้น ดังนี้

1. จากผลการวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทย ต่างใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ อายุของผู้ตอบปฏิเสธ วัจนกรรมที่กำหนดให้เป็นสถานการณ์ในการตอบปฏิเสธ และสถานภาพทางสังคมของผู้พูด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลที่พบในงานวิจัยของ เนลสัน และคณะ (Nelson et al., 2002, p. 173) ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) ธนพรพร สายหรั่ง (2542, หน้า 34) และวิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ (2543) พบว่า มีการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทย ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายตามลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มได้ว่า ชาวอเมริกันมีลักษณะที่เรียกว่า Self-Expressive (Kumagai, 1993 cited in Liao & Bresnahan, 1996) คือ มีลักษณะเปิดเผยและชอบแสดงความคิดเห็น ดังนั้น ในการตอบปฏิเสธ กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจึงกล่าวข้อความต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นการให้ข้อมูล การวิพากษ์วิจารณ์ หรือการตำหนิ เพื่อประกอบคำปฏิเสธ อีกด้วย เช่น ในสถานการณ์ที่สาวใช้ทำแจกันแตก และเสนอชดใช้เงินแทนแจกันที่ทำแตกไป ชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี คนหนึ่งกล่าวตอบปฏิเสธสาวใช้ว่า “No, that’s O.K. You don’t have to pay for it. It was definitely mistake. You’ve been a great cleaning lady for the past ten years. And I don’t need you to pay for this. There is no way to replace it. It’s of sentimental value.” ข้อความนี้สามารถแบ่งเป็นหน่วยคิดได้ 8 หน่วยคิด และปรากฏกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมถึง 6 หน่วยคิด จากตัวอย่างนี้ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมถึง 6 ครั้ง แต่กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมนี้เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวผู้เสนอให้คือสาวใช้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการกล่าวถึงลักษณะของแจกัน ซึ่งข้อความเหล่านี้หากไม่มีการกล่าวออกมา ผู้ฟังก็ยังคงทราบอยู่ดีว่าเป็นการตอบปฏิเสธ ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันผู้นี้ตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากถึง 6 หน่วยคิด เป็นตัวอย่างที่สนับสนุนบุคลิกภาพที่เปิดเผยของชาวอเมริกันได้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าชาวไทยจะมีได้มีลักษณะเหมือนกับชาวอเมริกันก็ตาม แต่เนื่องจากสังคมไทยมีลักษณะ “ถ้อยที ถ้อยอาศัย” ซึ่งหมายถึงการเกรงใจหากต้องทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือไม่สบายใจดังเช่นการแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ เพราะในการตอบปฏิเสธนั้น หากไม่ระมัดระวังการตอบปฏิเสธนั้นอาจกระทบกระเทือนถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างคู่สนทนาในระยะยาว ดังนั้น ผู้ตอบปฏิเสธจึงพยายามพูดแบบอ้อมค้อม หรือ “ชักแม่น้ำทั้งห้า” เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ และเพื่อไม่ให้ผู้ฟังมองว่าผู้ตอบปฏิเสธไร้น้ำใจ ดังจะเห็นได้จากการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ที่เจ้านายเสนอเพิ่มเงินเดือนให้ แต่ต้องย้ายที่ทำงานออกไปไกลกว่าเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี คนหนึ่งซึ่งตอบปฏิเสธเจ้านายว่า “ที่เสนอมาก็ดีนะครับ แต่เนื่องจากผมเดินทาง

ไปมาก่อนข้างลำบากครับ รถส่วนตัวก็ไม่มี แล้วก็เพิ่งมีลูกเล็กครับ ต้องช่วยกันดูแล คงไม่สะดวกที่จะเดินทางไปมาครับ” จากตัวอย่างดังกล่าว จะเห็นว่าผู้ตอบปฏิเสชาชาวไทยใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชโดยให้เหตุผลถึง 4 ครั้ง จากจำนวนหน่วยคิดทั้งสิ้น 5 หน่วยคิด เพื่อเป็นการอธิบายให้เจ้านายเข้าใจและเห็นใจที่ต้องตอบปฏิเสช ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่แม้จะใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบอ้อมหลากหลายกลวิธีก็ตาม แต่ไม่ใช่ด้วยเจตนาที่ต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจและเห็นใจผู้ตอบปฏิเสช ดังนั้นแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทยจะใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงเหมือนกันก็ตาม แต่ไม่ได้เกิดจากความคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันของวัฒนธรรม ในทางตรงกันข้าม ความเหมือนกันนี้กลับเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวอเมริกันและชาวไทย

เมื่อพิจารณาถึงการใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสชแบบอ้อมยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทย ใช้การตอบปฏิเสชโดยให้เหตุผลมากที่สุดเหมือนกัน เช่นเดียวกับที่พบในงานวิจัยของยามากาชิรา (Yamagashira, 2000) เนลสัน และคณะ (Nelso, et al., 2002) และชนพรรษ สายหรั่ง (2542, หน้า 34) ทั้งนี้อาจเนื่องจากการตอบปฏิเสชโดยให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่สามารถนำมาใช้ได้ในทุกสถานการณ์และกับทุกคน เห็นได้จากผลจากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ซึ่งพบว่านอกจากชาวอเมริกันแล้ว ชาวอียิปต์ และชาวญี่ปุ่นซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันมาก กลับใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชโดยให้เหตุผลมากที่สุดเหมือนกัน จึงกล่าวได้ว่าแม้จะมีความแตกต่างกันในแง่ของวัฒนธรรม แต่ผู้ตอบปฏิเสชในหลาย ๆ วัฒนธรรมต่างมองว่าการตอบปฏิเสช โดยให้เหตุผลเป็นกลวิธีที่ทำให้ทั้งผู้ตอบปฏิเสชและผู้ฟังไม่ต้องรู้สึกลำบากใจ

2. เมื่อพิจารณากลวิธีการตอบปฏิเสชโดยคำนึงตัวแปรด้านอายุของผู้ตอบปฏิเสช พบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี และกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ขณะที่ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยไม่พบความแตกต่างในลักษณะนี้ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบตรงในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ อายุของผู้ตอบปฏิเสชมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบตรงและแบบอ้อมเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเท่านั้น และจากการศึกษางานวิจัยของ โคเฮน และ โอลชเทิน (Cohen & Olshtain, 1981) และยามากาชิรา (Yamagashira, 2001) ซึ่งได้กล่าวว่าอายุของผู้ตอบปฏิเสชอาจมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมของผู้พูด ในงานวิจัยครั้งนี้จึงได้ตั้งสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสชแบบตรงมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี และจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

เท่านั้น แต่ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถอภิปรายโดยแยกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 กรณีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี อาจเกิดจากข้อจำกัดของแบบสอบถาม DCT ที่เป็นการกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่คำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ตอบ (Hinkel, 1997) ทำให้ในบางสถานการณ์ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ไม่สามารถนึกคำตอบที่เหมาะสมมาตอบได้ ดังเช่นกรณีของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ที่ยังขาดประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างจากตนเอง หรือขาดประสบการณ์ในการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานการณ์ที่คล้ายกับที่กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ผู้หนึ่ง กล่าวว่า การตอบปฏิเสธในบางสถานการณ์เป็นเรื่องยุ่งยากมากเนื่องจากผู้ตอบปฏิเสธไม่เคยติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีสถานภาพเป็นเจ้านาย ด้วยเหตุนี้จึงอาจมีผลทำให้ผู้ตอบปฏิเสธไม่สามารถใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อมอื่น ๆ จึงตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา ดังเช่นในสถานการณ์ที่เจ้านายเสนอให้เงินเดือนเพิ่มขึ้น แต่ต้องย้ายที่ทำงานไกลออกไป กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี กล่าวตอบปฏิเสธเจ้านายว่า “No. I’m sorry. I can’t. I can’t move.” จากตัวอย่างนี้มีทั้งสิ้น 4 หน่วยคิด และ 3 ใน 4 หน่วยคิด จัดเป็นกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง

2.2 กรณีที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องจากความแตกต่างของการอบรมเลี้ยงดูระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก ทำให้สมาชิกในวัฒนธรรมตะวันออกมีลักษณะ Collectivism นั่นคือ มีลักษณะของความเป็นกลุ่มนิยม มีความคิด ความเชื่อไปในแนวทางเดียวกันและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มของตนเอง เช่น ในวัฒนธรรมไทย ขณะที่สมาชิกในวัฒนธรรมตะวันตกมีลักษณะที่เรียกว่า Individualism หรือความเป็นปัจเจกบุคคล มีความคิดเห็นเป็นของตนเอง ไม่อ้างอิงหรือติดขัดกับความคิดเห็นหรือความเชื่อของกลุ่มสังคม เช่น ในวัฒนธรรมอเมริกัน (Hofstede, 1984 cited in Liao & Bresnahan, 1996) จึงทำให้ชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่าชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี อย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุที่ยังขาดประสบการณ์ในการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในสังคมในลักษณะที่หลากหลาย เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้านาย หรือการมีปฏิสัมพันธ์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการต้องย้ายที่ทำงาน

เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ทำให้ไม่สามารถสรรหาทวิวิธีการตอบ ปฏิเสธแบบอ้อมประเภทต่าง ๆ จึงเลือกใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง ขณะที่ชาวไทยมีความ เป็นกลุ่มนิยม ซึ่งตรงข้ามอย่างสิ้นเชิงกับความเป็นปัจเจกบุคคลของชาวอเมริกัน จึงทำให้ กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ขาดประสบการณ์ เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ก็ตาม แต่เนื่องจากความเป็นกลุ่มนิยม ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูให้อ้างอิงถึงความเชื่อของสมาชิกในกลุ่มเสมอ ทำให้กลุ่มตัวอย่างชาวไทย ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ยึดถือปทัชฐานของวัฒนธรรมไทยเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี นั่นคือ การจะตอบปฏิเสธให้เป็นที่ยอมรับของผู้ฟังโดยไม่ทำให้ผู้ตอบปฏิเสธถูกมองว่า ไร้น้ำใจ และไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจที่ถูกปฏิเสธ ผู้ตอบปฏิเสธจึงต้องพยายามยกเหตุผลต่าง ๆ มาพูดเพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าที่ต้องตอบปฏิเสธนั้น เนื่องจากเหตุผลที่เกิดจากความจำเป็นภายนอกหรือ เกิดจากบุคคลที่สาม มิใช่เกิดจากการที่ผู้ตอบปฏิเสธไม่ต้องการปฏิบัติตามคำขอร้อง ข้อเสนอ หรือ คำเชิญของตัวผู้ตอบปฏิเสธเอง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุจึงใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธ แบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน

3. เมื่อพิจารณาจากตัวแปรด้านวัจนกรรมที่ตอบปฏิเสธ คือ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการเชิญ พบว่า ชาวอเมริกันใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธ โดย ให้เหตุผลมากที่สุดในทุกวัจนกรรม ยกเว้นในวัจนกรรมการเสนอให้เท่านั้น ที่มีการใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธโดยปล่อยให้คล้ายกังวลมากเป็นอันดับหนึ่ง ขณะที่ชาวไทยใช้ทวิวิธีนี้มากเป็น อันดับสองในวัจนกรรมการเสนอให้ แต่ในวัจนกรรมการขอร้อง และการเสนอให้กลับไม่มีการใช้ ทวิวิธีการตอบปฏิเสธโดยปล่อยให้คล้ายกังวลเลยทั้งในชาวอเมริกันและชาวไทย ซึ่งประเด็นนี้ อธิบายได้ว่า ชาวอเมริกันและชาวไทยใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธโดยปล่อยให้คล้ายกังวลเฉพาะใน สถานการณ์ที่ตอบปฏิเสธ สาขที่ใช้ซึ่งต้องการขอใช้เงินแทนเช่นกันที่ทำแตกไปเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจาก ในสถานการณ์นั้นเป็นการเสนอให้ เพื่อขอชดเชยต่อสิ่งที่ผู้เสนอให้ได้กระทำผิดต่อผู้ตอบปฏิเสธมาก่อนหน้านี้ ดังนั้นจึงเป็นธรรมดาที่ผู้ตอบปฏิเสธจะกล่าวปล่อยให้ผู้ฟังคล้ายกังวลต่อความผิดที่ได้ กระทำลงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนลสัน และคณะ (Nelson, et al., 2002, p. 177) และ วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543) ที่กล่าวว่าสถานการณ์ที่เป็นปริบทของการตอบปฏิเสธมีผลต่อ การเลือกใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธ

นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีการใช้ทวิวิธีการตอบปฏิเสธโดยกล่าวขอบคุณในการตอบปฏิเสธ วัจนกรรมการขอร้อง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ วิมลพักตร์ พรหมศรีมาศ (2543) และ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ธนพรรณ สายหรั่ง (2542) ซึ่งนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้การตอบปฏิเสธโดยกล่าวคำขอโทษมากเป็นอันดับ 2 ทั้งนี้

อาจเนื่องจากการตอบปฏิเสธวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีเท่านั้น จึงทำให้มีการใช้คำกล่าวขอโทษมาก ขณะที่ในงานวิจัยนี้ได้รวมวัจนกรรมการขอร้องไว้ด้วย ซึ่งวัจนกรรมการขอร้องนี้จัดเป็นวัจนกรรมที่ถูกคามหน้า หรือเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกว่าคุณถูกก้าวร้าว ความเป็นส่วนตัว หรือรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ยอมรับ (Nelson, et al., 2002) และหากผู้ตอบปฏิเสธยอมปฏิบัติตามคำขอร้องนั้น ตนเองจะเป็นผู้เสียผลประโยชน์เสียเอง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างชาวไทยจึงไม่จำเป็นต้องกล่าวแสดงความรู้สึกเสียใจที่ต้องตอบปฏิเสธการขอร้อง ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าตัวแปรทางด้านวัจนกรรมที่ตอบปฏิเสธมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธเช่นกัน

4. เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์สัดส่วนของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในแต่ละประเภทของวัจนกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ยกเว้นในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่พบดังกล่าวแตกต่างจากผลที่พบในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธทั้งแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายโดยแยกเป็น 2 ประเด็นตามกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทย ดังนี้

4.1 การที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อตอบปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง อาจเนื่องจากความรุนแรงของสถานการณ์ที่กำหนดให้ ทั้งนี้วัจนกรรมการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองถูกรบกวนและอาจต้องเสียผลประโยชน์หรือความสะดวกสบาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการกระทบต่อหน้าด้านบวก (Positive Face) ของผู้ถูกขอร้อง (Ardissono, Boella, & Lesmo, 1995) จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่อยู่ในวัฒนธรรม Low-Context Culture ซึ่งโดยปกติมีลักษณะที่ชอบความตรงไปตรงมา มีความเป็นส่วนตัว และคำนึงถึงความหมายของภาษาตามที่เห็นหรือได้ยินโดยไม่คำนึงถึงบริบทอื่น ๆ เช่น สถานภาพของคู่สนทนา เป็นต้น (College of Marine, n.d.) ดังนั้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันรู้สึกว่า การขอร้องของคู่สนทนาเป็นการก้าวร้าว ความเป็นส่วนตัว หรือรู้สึกว่า การขอร้องนั้นทำให้ตนเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากคู่สนทนา จึงกล่าวตอบปฏิเสธผู้ขอร้องอย่างตรงไปตรงมาในทันที

4.2 การที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี เฉพาะเมื่อตอบปฏิเสธวัจนกรรม

การเสนอให้ ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับ การตอบปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้องและวัจนกรรมการเชิญ จะเห็นได้ว่าความถี่และร้อยละกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงที่ปรากฏในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 10 และ 6.06 ตามลำดับ) สูงกว่าในการตอบปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง (คิดเป็นร้อยละ 6.31 และ 3.39 ตามลำดับ) และวัจนกรรมการเชิญ (คิดเป็นร้อยละ 1.6 และ 3.94 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าวัจนกรรมการเสนอให้ เป็นวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดี กล่าวคือ วัจนกรรมการเสนอให้เป็นการเสนอผลประโยชน์ให้แก่คู่สนทนา (วิลทพัคตร์ พรหมศรีมาศ, 2543) และการตอบปฏิเสธข้อเสนอก็ไม่ทำให้ผู้เสนอต้องสูญเสียประโยชน์ ในทางตรงกันข้ามผู้ตอบปฏิเสธกลับเป็นผู้เสียผลประโยชน์เอง ดังนั้น การตอบปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาจึงไม่เป็นการทำให้ผู้เสนอให้รู้สึกเสียหน้าหรือรู้สึกว่าคุณเองไม่เป็นที่ยอมรับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การแสดงวัจนกรรมตรงนั้น ไม่เป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง ดังเช่น ผู้พูดชาวจีนอาจรู้สึกมีอิสระที่จะแสดงวัจนกรรมอย่างตรงไปตรงมา ถ้าการกระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง (Wang, 2003) ซึ่งเหตุผลนี้สามารถใช้อธิบายได้กับชาวไทยเช่นกัน เนื่องจากวัฒนธรรมไทยจัดอยู่ในวัฒนธรรมกลุ่มเดียวกับจีน คือ วัฒนธรรมแบบ High-Context Culture ซึ่งคู่สนทนาให้ความสำคัญกับบริบทต่าง ๆ ที่แวดล้อม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา และสถานภาพของคู่สนทนา เป็นต้น (College of Marine, n.d.) อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ยังขาดประสบการณ์การตอบปฏิเสธในบางสถานการณ์ ซึ่งได้แก่สถานการณ์ของการตอบปฏิเสธเจ้านายที่เสนอให้เลื่อนเงินเดือนแต่ต้องย้ายสถานที่ทำงานออกไปไกลกว่าเดิม หรือในสถานการณ์ของการตอบปฏิเสธสาวใช้ที่เสนอขอใช้เงินแทนแจกันที่ทำแตก จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี เลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี

5. เมื่อพิจารณาจากตัวแปรทางสถานภาพของผู้ตอบปฏิเสธ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุดเหมือนกัน คือ การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผล โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับในงานวิจัยของ เนลสัน และคณะ (Nelson et al., 2002) ที่พบว่าชาวอเมริกันใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผลมากที่สุดเช่นกัน ส่วนสาเหตุที่มีการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผลมากที่สุดทั้งในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและชาวไทยนั้นได้อธิบายไว้ในหัวข้อที่ 1 แล้ว

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสนใจว่าเมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังนั้น มีการใช้การตอบปฏิเสธโดยให้เหตุผลในสัดส่วนที่สูงมาก ทั้งในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 42.11 และ 41.98 ตามลำดับ) และในกลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ (คิดเป็นร้อยละ 41.90 และ 45.90 ตามลำดับ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกเกรงต่ออำนาจ (Power) ของผู้ฟัง

ที่มีสถานภาพสูงกว่า ดังนั้นเมื่อต้องตอบปฏิเสธ ผู้ตอบปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่าจึงอ้างถึงเหตุผลต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การตอบปฏิเสธดูมีน้ำหนัก เพื่อไม่ให้ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ารู้สึกไม่พอใจที่ถูกปฏิเสธ ดังจะเห็นได้ในสถานการณ์ที่เจ้านายขอยืมกล้องถ่ายรูปที่ถูกน้องเพิ่งจะซื้อใหม่ กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ผู้หนึ่ง ตอบปฏิเสธเจ้านายว่า "I'm sorry. I have just got a new one and I don't know how it works. So I would like to hold on to it for a few days if I can figure it out." จะเห็นว่าแม้ผู้ตอบปฏิเสธจะอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ขาดประสบการณ์ในการตอบปฏิเสธเจ้านายก็ตาม แต่กลับพยายามอ้างถึงเหตุผลต่างๆ เพื่อให้การตอบปฏิเสธในครั้งนี้อู่อเหมือนไม่ได้เกิดจากความตั้งใจ หรือจงใจที่จะไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้ขอร้อง แต่เกิดจากเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ตอบปฏิเสธ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งชาวอเมริกันและชาวไทยคำนึงถึงอำนาจของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเถียว และเบรสนาเฮน (Liao & Bresnahan, 1996) ที่พบว่าชาวอเมริกันตอบปฏิเสธโดยอ้างถึงเหตุผลที่เจาะจงและชัดเจนแก่ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า

6. เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงในทุกสถานภาพของผู้ตอบปฏิเสธ พบประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ เมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันเฉพาะในสถานภาพนี้เท่านั้น ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี เฉพาะในสถานภาพนี้เท่านั้น ทั้งนี้การอธิบายผลสามารถนำไปเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

6.1 แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุ จะใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังก็ตาม แต่จะเห็นได้ว่า ค่าความถี่และร้อยละของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี (ร้อยละ 21.90) ยังคงสูงกว่าค่าความถี่และร้อยละของกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี (ร้อยละ 16.08) ดังนั้น จึงยังคงกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี นิยมใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี

6.2 ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ซึ่งผลที่พบในชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001) ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชาวไทยซึ่งมีช่วงอายุใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาไม่มีความรู้สึกเกรงใจต่อสาวใช้ที่มีสถานภาพต่ำ

กว่าผู้ตอบปฏิเสธ โดยเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 72 ยืนยันว่าสามารถตอบปฏิเสธโดยสิ้นเชิง เมื่อสาวใช้ต้องการให้ผู้ตอบปฏิเสธพาไปชมคอนเสิร์ต แต่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์และได้เรียนรู้พื้นฐาน (Norm) ในสังคมไทยนานพอที่จะรู้ว่า สังคมไทย มีความคาดหวังว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะต้องปกป้องดูแล ให้ความช่วยเหลือ มากกว่าจะมองข้าม ความสำคัญผู้ที่อยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าตนเอง (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ, 2543)

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรที่นำมาพิจารณาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ อายุ วัฒนธรรมที่ตอบ ปฏิเสธ และสถานภาพทางสังคม ต่างมีผลต่อการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันและ ชาวไทย โดยเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี ใช้กลวิธี การตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ทั้งในภาพรวมและเมื่อพิจารณา ประกอบกับตัวแปรด้านวัฒนธรรมและสถานภาพทางสังคม ทั้งนี้เนื่องจากชาวอเมริกันมีความคิด เป็นอิสระจากกลุ่มสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิก ดังนั้นการตัดสินใจว่าจะใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ตอบปฏิเสธเอง จึงทำให้เลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงใน สัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30-45 ปี ในขณะที่สังคมไทยมีการเลี้ยงดูหล่อหลอมให้สมาชิก ในสังคมมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ มีลักษณะพึ่งพาอาศัย ถ้อยที่ถ้อยอาศัย มีความ เกรงอกเกรงใจ จึงทำให้ความแตกต่างระหว่างชาวไทยที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี มีน้อยมาก โดยเฉพาะเมื่อมองในภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันเลย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า อายุของผู้พูดโดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันมีผล อย่างเห็นได้ชัดต่อการเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบ การแสดงวัฒนธรรมการตอบปฏิเสธโดยผู้พูดที่อยู่ในช่วงอายุต่าง ๆ มากกว่านี้ เพื่อช่วยให้ทราบถึง กลวิธีการตอบปฏิเสธที่ผู้พูดในช่วงอายุต่าง ๆ ใช้ในการตอบปฏิเสธ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาด้านวัฒนธรรม

2. ประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของผู้พูดเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ กลวิธีการตอบปฏิเสธ ดังนั้น การกำหนดสถานการณ์ในแบบสอบถาม DCT จึงควรกำหนด สถานการณ์ รวมทั้งสถานภาพของกลุ่มสนทนาที่คล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่ผู้พูดใน ทุกช่วงอายุเคยพบมาก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธได้อย่างเหมาะสม

3. สถานการณ์ที่กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธบางสถานการณ์ มีผลอย่างเห็น ได้ชัดต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธ โดยพบว่า กลวิธีย่อยของการตอบปฏิเสธแบบอ้อม บางประเภท ปรากฏการใช้เฉพาะในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัย

ครั้งต่อไปจึงควรกำหนดสถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธได้อย่างหลากหลาย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธ
2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบประเภทของเหตุผลที่ใช้ตอบปฏิเสธระหว่างผู้ตอบปฏิเสธชาวไทยและชาวอเมริกัน รวมทั้งให้กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนตามระดับความเป็นที่ยอมรับได้ของเหตุผล
3. ควรมีการศึกษาการใช้วัจนภาษา (Non-Verbal) ประกอบกับการแสดงวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ
4. ควรมีการศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของชาวอเมริกันที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยในบริบทของการตอบปฏิเสธเป็นภาษาอังกฤษ