


กลวิธีการตอบปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงาน
ของพนักงานชาวเมียนมาและชาวอเมริกัน

นันทวรรณ ระหงษ์


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ นันทวรรณ ระหงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

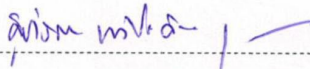

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจตน์จำลอง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธาน
(ดร.วิไลพร ฉายา)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจตน์จำลอง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์)


..... กรรมการ
(ดร.สุภัศตรา เก้าประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เจตนจำลอง ที่ปรึกษาหลักงานวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้คำแนะนำในการจัดทำ แก้วไขข้อบกพร่องในงานวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ ดร.วไลพร ฉายา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์ ดร.สุภัศตรา เก้าประคิษฐ์ ทรัพย์ชุกดร.สมภพ ใหญ่โสมมานัง ดร.อรอุษา พิมพ์สวัสดิ์ Mr. Nicholas John Dunning และ Dr. Brenda Pridgen ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ งานวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา นายวิระวัฒน์ นางโสภิตา ระหงษ์ ที่เป็นผู้สนับสนุน และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ในสาขาวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ที่ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนคำปรึกษา และให้กำลังใจ ทำให้วิทยานิพนธ์ เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงนางเบญจพร อินทร์งาม นางสาวจิตรานนท์ สุชาติ นางนภัทร มะอาจเลิศ นางสาวอรพรรณ สถาปศรี นางสาวสาวิตรี อานมณี และเพื่อนระดับปริญญาโททุกท่าน ที่มีส่วนให้กำลังใจพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด และขอขอบคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวมาในที่นี้ ที่มีส่วนในการช่วยเหลือเพื่อให้งานวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บพการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

นันทวรรณ ระหงษ์

55921370: สาขาวิชา: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร; ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร)
 คำสำคัญ: กลวิธีการตอบปฏิเสธ/ วัฒนธรรม/ พนักงาน/ เมียนมา/ อเมริกัน/ การทำงาน
 นันทวรรณ ระหงษ์: กลวิธีการตอบปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของ
 พนักงานชาวเมียนมาและชาวอเมริกัน (REFUSAL STRATEGIES IN ENGLISH
 COMMUNICATION USED BY BURMESE AND AMERICAN OFFICE WORKERS IN THE
 WORKPLACE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สมบูรณ์ เจตน์จำลอง, Ph.D., 81 หน้า. ปี 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษใน
 ที่ทำงานในวัฒนธรรมการขอร้อง การเชิญ การเสนอให้ และการแนะนำ มุ่งเน้นศึกษาตัวแปรด้าน
 สถานภาพตำแหน่งงานในที่ทำงานประกอบไปด้วย สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า เท่ากัน และต่ำ
 กว่า กลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 30 คน ประกอบด้วยชาวพม่าที่ทำงานและอาศัยอยู่ในสาธารณรัฐแห่ง
 สหภาพเมียนมาจำนวน 15 คน และชาวอเมริกันที่ทำงานและอาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 15
 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ Discourse Completion Test (DCT) ปรับปรุงจากเครื่องมือใน
 งานวิจัยของ Beebe, Takahashi and Uliss-Weltz (1990) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
 ผลการวิจัยพบว่า

1. กลวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้ในการตอบปฏิเสธ
 มากที่สุด คือ กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม และกลวิธีย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุด 3
 อันดับแรก คือ กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยแสดง
 ความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และกลวิธีการตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ
2. เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านวัฒนธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการ
 ตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทุกวัฒนธรรม ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน
 ใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาในทุกวัฒนธรรม
3. เมื่อพิจารณาตัวแปรด้านสถานภาพตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้
 กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวพม่าในทุกสถานภาพตำแหน่งงาน ส่วน
 กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันในทุก
 สถานภาพตำแหน่งงาน

55921370: MAJOR: ENGLISH FOR COMMUNICATION; M.A. (ENGLISH FOR COMMUNICATION)

KEYWORDS: REFUSAL STRATEGIES / SPEECH ACT / BURMESE/ AMERICAN/ OFFICE WORKERS

NUNTAWAN RAHONG: REFUSAL STRATEGIES IN ENGLISH COMMUNICATION USED BY BURMESE AND AMERICAN OFFICE WORKERS IN THE WORKPLACE: SOMBOON CHETCHUMLONG, Ph.D. 81 P. 2018.

The present study investigated the refusal strategies in English used by Burmese and Americans in their workplaces in the refusal to request, invitation, offer and suggestion. This study also emphasized on working statuses including higher, equal and lower statuses. The 30 participants of this study were 15 Burmese working and living in the Republic of the Union of Myanmar and 15 Americans working and living in the United States of America. The instrument in this research was a modified Discourse Completion Test (DCT) version adapted from the DCT constructed by Beebe, Takahashi and Uliss-Weltz (1990). The data were analyzed by using descriptive statistics. The results were as follows:

1. The indirect refusal strategies were most frequently used by the Burmese and Americans participants. The top three indirect strategies used by both groups were giving reason or explanation, gratitude and statement regret.

2. Considering the speech act of request, invitation, offer and suggestion, the Americans participants used the direct refusal strategies more than the Burmese did in all speech acts. Besides, the Burmese participants used the indirect refusal strategies more than the Americans did in all speech acts.

3. In view of their working statuses, the Americans participants used the direct refusal strategies more than the Burmese did in all working statuses. In addition, the Burmese participants used the indirect refusal strategies more than the Americans did in all working statuses.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
วัจนกรรม.....	7
วัจนกรรมและวัฒนธรรม	8
วัจนกรรมการตอบปฏิเสธและกลวิธีในการตอบปฏิเสธ.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
กลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
4 ผลการวิจัย.....	23
5 สรุปและอภิปรายผล	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ.....	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก	63
ภาคผนวก ข	66
ภาคผนวก ค	79
ประวัติย่อของผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-15 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสถานภาพ ตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาว อเมริกัน	40
4-16 ความถี่และร้อยละของกลวิธีข้อย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาว อเมริกัน	41
4-17 ความถี่และร้อยละของกลวิธีข้อย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงาน เท่ากันของคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน	43
4-18 ความถี่และร้อยละของกลวิธีข้อย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาว อเมริกัน	46

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ในการสื่อสารผู้พูดกล่าวข้อความ โดยข้อความนั้นจะแสดงถึงความต้องการบางอย่างของผู้พูดส่งไปยังผู้ฟัง และต้องการให้เกิดการกระทำผ่านการใช้คำพูด การกระทำผ่านทางคำพูดในลักษณะนี้ เรียกว่า วัจนกรรม (Speech act) วัจนกรรมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัจนกรรมตรง (Direct speech act) และ วัจนกรรมอ้อม (Indirect speech act) วัจนกรรมตรง คือ การที่ผู้พูดกล่าวข้อความที่แสดงเจตนาของผู้พูด โดยใช้ข้อความที่มีความหมายชัดเจน ส่วน วัจนกรรมอ้อม คือ การที่ผู้พูดกล่าวข้อความที่แสดงเจตนาของผู้พูด โดยข้อความที่ผู้พูดใช้มีความหมายอื่นแฝงอยู่ในประโยค วัจนกรรมสามารถเกิดขึ้นได้ในการสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น การชื่นชม การขอร้อง การแสดงความไม่พอใจ และการปฏิเสธ (Searle, 1974) วัจนกรรมการปฏิเสธ คือ การที่ผู้พูดปฏิเสธที่จะกระทำในสิ่งที่คู่สนทนาต้องการ (Chen, Ye & Zhang, 1995) และเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดมิได้เป็นผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร แต่เป็นตอบกลับคู่สนทนาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อคู่สนทนาขอร้อง เชิญ เสนอให้ หรือแนะนำ

Beebe Takahashi and Uliss-Weltz (1990, p. 56) ได้กล่าวว่า การปฏิเสธเป็น "Major cross-cultural 'sticking point' for many nonnative speakers" ซึ่งประโยคดังกล่าว หมายถึง การปฏิเสธเป็นอุปสรรคในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสำหรับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ในการปฏิเสธ ผู้พูดจึงระมัดระวังการเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในการปฏิเสธ หากผู้พูดเลือกใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ อาจทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเข้าใจความหมายที่คู่สนทนาต้องการจะสื่อสารผิดพลาดได้ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความเชื่อ ความคิด และความเข้าใจเกี่ยวกับสมาชิกอื่น ๆ ในสังคม (Bonvillain, 2003) ในวัฒนธรรมอเมริกัน การแสดงออกทางความคิด หรือความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมากับสมาชิกคนอื่นในสังคมถือเป็นเรื่องปกติ (Li, 1998) ในขณะที่วัฒนธรรมอื่น ๆ อาจเห็นการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องไม่ควรปฏิบัติ ดังนั้นวัจนกรรมการตอบปฏิเสธ (Refusal) จึงเป็นการกระทำที่ทำได้ยาก เพราะผู้พูดต้องพยายามหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังรู้สึกอับอายและต้องพยายามไม่ให้ตัวผู้พูดเองถูกมองว่ากระทำการที่ไม่สมควรในวัฒนธรรมนั้น ๆ (แก้วใจ ก้างอนดา, 2550) ส่วนชาวญี่ปุ่น เมื่อตอบปฏิเสธมักจะไม่ตอบปฏิเสธโดยตรง เพื่อหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ดูไม่สุภาพกับคู่สนทนา (Shimura, 1995) สำหรับสังคมไทย เมื่อต้องตอบปฏิเสธคำขอร้อง คำเชิญ หรือการแนะนำ เป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยง เนื่องจากการปฏิเสธสิ่งใดก็ตามอาจทำให้ผู้พูดถูกมองว่าไม่

มีน้ำใจ (วิมลพัคค์ พรหมศรีมาศ, 2543) ในขณะที่วัฒนธรรมอื่น ๆ เช่น ชาวอินโดนีเซียจะปฏิเสธโดยใช้เหตุผลเสมอ ซึ่งในวัฒนธรรมของชาวอินโดนีเซียนั้น การปฏิเสธโดยไม่ให้เหตุผลจะดูแปลกในสังคมของชาวอินโดนีเซีย (Amarien, 2012) จะเห็นได้ว่าการปฏิเสธนั้น ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีความเข้าใจ และการใช้วิธีในการปฏิเสธที่แตกต่างกันออกไป นอกจากความต่างแตกทางวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การสื่อสารแตกต่างกันแล้ว ปัจจัยทางสังคมของสมาชิกในแต่ละวัฒนธรรม เช่น ระยะเวลาทางสังคม สถานภาพทางสังคม และอำนาจทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธเลือกใช้รูปแบบในการใช้ภาษาแตกต่างกัน (Blum Kulka, House, & Kasper, 1989)

ปัจจัยทางด้านสังคมเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อรูปแบบการเลือกใช้ภาษาของสมาชิกในแต่ละสังคม ซึ่งอาจเลือกใช้รูปแบบการใช้ภาษาเหมือนหรือแตกต่างกันได้ มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกลวิธีในการปฏิเสธอย่างแพร่หลาย เช่น ในงานวิจัยของ Beebe and others (1990) เปรียบเทียบกลวิธีการปฏิเสธของชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกัน โดยใช้ Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล DCT มีลักษณะเป็นบทสนทนาในสถานการณ์สมมติ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์จะสมมติให้ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน และให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบปฏิเสธในช่องว่าง ผลงานวิจัยพบว่า ในสถานการณ์ที่ต้องตอบปฏิเสธการขอร้องจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นจะใช้การปฏิเสธโดยการขอโทษมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน เนื่องจากชาวญี่ปุ่นซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมตะวันออกจะให้ความสำคัญกับสถานภาพทางสังคมมากกว่าชาวอเมริกันซึ่งอยู่วัฒนธรรมที่แตกต่าง ชาวอเมริกันจะให้ความสำคัญกับสมาชิกในสังคมอย่างเท่าเทียมกันในทุกสถานภาพ ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าการตอบปฏิเสธสมาชิกในแต่ละสังคมจะมีการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการสื่อสารผู้พูดควรคำนึงถึงสถานภาพของกลุ่มสนทนา เมื่อสื่อสารกับกลุ่มสนทนาที่มาจากวัฒนธรรม และสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งหากเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ไม่เหมาะสม อาจทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิด หรือทำลายความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้ (ชนพรรัช สายหรั่ง, 2542)

โดยเฉพาะการตอบปฏิเสธข้ามวัฒนธรรม ในการสื่อสารกับคู่สนทนาที่มาจากต่างวัฒนธรรมกันในที่ทำงาน ที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม มุมมอง และความคิด การตอบปฏิเสธก็เป็นเรื่องที่ทำได้ยากขึ้น (Bonvillain, 2003) หากถ้อยคำหรือภาษาที่ผู้พูดใช้ในการปฏิเสธไม่เหมาะสม การกระทำดังกล่าวอาจบั่นทอนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และอาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของผู้พูดได้ (Wang, 2003 อ้างถึงใน แก้วตา ก้างออนใจ, 2550) ดังนั้นการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคมในที่ทำงาน

จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะจะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้พูดและผู้ฟังที่มาจากต่างวัฒนธรรม

จากการที่ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีในการปฏิเสธในภาษาอังกฤษระหว่างเจ้าของภาษาที่มาจากวัฒนธรรมตะวันตก คือ ชาวอเมริกัน และผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาที่มาจากวัฒนธรรมตะวันออก คือ ชาวเมียนมา

ในสังคมเมียนมา ปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อการเลือกใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ชาวเมียนมาจะเลือกใช้ภาษาที่แตกต่างกันเมื่อสนทนากับผู้พูดที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์ขอร้อง เมื่ออาจารย์ขอให้ศึกษานำหนังสือไปทำสำเนา อาจารย์จะใช้รูปแบบคำพูดที่สุภาพ ส่วนสถานการณ์เสนอให้ เมื่อครูนำขนมปังกรอบมาให้นักเรียนรับประทาน ครูจะใช้รูปประโยคแบบปกติกับนักเรียน (Rattanapitak, 2012) จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษากลวิธีในการปฏิเสธที่ชาวเมียนมาเลือกใช้เป็นในการปฏิเสธในสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่อมีสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ยังเคยเป็นอาณานิคมของประเทศเจ้าของภาษาอย่างประเทศอังกฤษ ซึ่งส่งผลให้ได้รับอิทธิพลทางวัฒนธรรมจากชาติตะวันตก (ฉัฐพล ตันตระกูลทรัพย์, 2556) จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าชาวเมียนมาจะใช้กลวิธีใดในการตอบปฏิเสธเป็นภาษาอังกฤษในที่ทำงาน และการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธในภาษาอังกฤษในที่ทำงานของชาวเมียนมาเมื่อเทียบกับเจ้าของภาษาอย่างชาวอเมริกันซึ่งมีความแตกต่างวัฒนธรรมเป็นกันอย่างไร นอกจากนี้การศึกษากลวิธีในการปฏิเสธของชาวเมียนมาซึ่งเป็นพลเมืองของประเทศอาเซียน จะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกในกลุ่มอาเซียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเมื่อต้องตอบปฏิเสธ

จากที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากลวิธีในการปฏิเสธของสมาชิกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม คือ ชาวเมียนมาและชาวอเมริกัน มุ่งเน้นศึกษากลวิธีในการปฏิเสธวิเคราะห์เปรียบเทียบกลวิธีในการปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกันนิยมใช้ในวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ และพิจารณาปัจจัยด้านสถานภาพตำแหน่งงานในที่ทำงาน ของชาวเมียนมาและชาวอเมริกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลวิธีในการปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกันที่นิยมใช้จำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า ตำแหน่งงานเท่ากัน และจำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ

2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกันจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า ตำแหน่งงานเท่ากัน และจำแนกตามวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ

คำถามการวิจัย

1. ประเภทของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่จำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า ตำแหน่งงานเท่ากัน และจำแนกตามวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของชาวเมียนมาและชาวอเมริกันที่นิยมใช้มากที่สุดคืออะไร

2. ประเภทของกลวิธีในการตอบปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของชาวเมียนมาและชาวอเมริกันจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า ตำแหน่งงานเท่ากัน และจำแนกตามวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ แตกต่างกันหรือไม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษจะทำให้ทราบลักษณะการใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธในที่ทำงานใน วัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของผู้ที่มีใช้เจ้าของภาษา และเจ้าของภาษา และยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กลวิธีในการปฏิเสธในที่ทำงาน เมื่อมีการสื่อสารกับคู่สนทนาที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง นอกจากนี้ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้กลวิธีในการปฏิเสธในสถานการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังที่มีความแตกต่างกันทางด้าน สถานภาพตำแหน่งงาน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธ โดยคำนึงถึง สถานภาพตำแหน่งงานของคู่สนทนา

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการใช้กลวิธีในการปฏิเสธในวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ

2. ในวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ ผู้วิจัยจัดให้มีปัจจัยสถานภาพตำแหน่งงานของผู้ตอบปฏิเสธที่แตกต่างกัน คือ ผู้พุดมีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา ผู้พุดมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา และ ผู้พุดมีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา

3. กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวอเมริกันที่อาศัยอยู่และทำงานอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และชาวเมียนมาอาศัยและทำงานอยู่ในประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นเพศชายทั้งหมด

4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) (Lincoln & Guba, 1986) โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะอยู่ในรูปแบบของ Discourse Completion Test (DCT)

นิยามศัพท์เฉพาะ

วัจนกรรม (Speech act) หมายถึง การที่ผู้พุดกล่าวข้อความออกมาในสถานการณ์หนึ่ง โดยที่ผู้พุดมีความต้องการให้เกิดการกระทำบางอย่างผ่านทางคำพุดที่กล่าวออกมานั้น ซึ่งบางครั้งผู้ฟังต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ ในขณะทีสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจเจตนาของผู้พุดได้ (Searle, 1974)

วัจนกรรมการตอบปฏิเสธ (Refusal) หมายถึง การกล่าวถ้อยคำโดยภาษา เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้พุดจะไม่ให้ความร่วมมือกับการกระทำ หรือข้อความต่าง ๆ ที่คู่สนทนาตั้งวัตถุประสงค์ไว้ (Gass & Houck, 1999)

กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง (Direct refusal strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธใช้ถ้อยคำในการปฏิเสธอย่างชัดเจน การตอบปฏิเสธวิธีนี้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ตอบกำลังปฏิเสธที่จะทำสิ่งที่ผู้ฟังเสนอ

กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อม (Indirect refusal strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธจะใช้ประโยคที่ไม่มีรูปแบบการปฏิเสธที่ชัดเจน แต่สามารถเข้าใจได้ว่ารูปแบบประโยคนั้นเป็นการตอบปฏิเสธ

วัจนกรรมการขอร้อง (Request) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อขอบางสิ่งบางอย่างจากผู้ฟัง หรือขอให้ผู้ฟังทำบางอย่างที่เป็นประโยชน์แก่ผู้พุด เช่น การขอยืมเงิน ขอลางาน ขอให้มาทำงานในวันหยุด

วัจนกรรมการเชิญ (Invitation) หมายถึง การที่ผู้พุดใช้ภาษาเพื่อให้ผู้ฟังเข้าร่วม หรือมีส่วนร่วมกับการเหตุการณ์บางอย่าง เช่น ชวนเพื่อนไปงานเลี้ยง (Suzuki, 2009)

วาทกรรมการเสนอให้ (Offer) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อบอกว่าผู้พูดมีบางอย่างที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นสิ่งที่ดีให้กับผู้ฟัง เช่น เงินชดเชยค่าล่วงเวลา การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (Nelson, Carson, Al Batal & El Bakary, 2002)

วาทกรรมการแนะนำ (Recommending) หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อบอกว่าผู้พูดมีบางอย่างที่เป็นประโยชน์เชื่อว่าผู้ฟังกระทำได้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง เช่น เพื่อนร่วมงานแนะนำให้ไปอบรมหลักสูตรในการทำงาน

วาทกรรมตรง (Direct speech act) หมายถึง ข้อความที่แสดงเจตนาของผู้พูดโดยข้อความนั้นมีความหมายประจำรูปของประโยค (กฤษดาพรรณ หงส์คารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช, 2551)

วาทกรรมอ้อม (Indirect speech act) หมายถึง ข้อความที่แสดงเจตนาของผู้พูดโดยข้อความนั้นไม่มีความหมายประจำรูปของประโยค (กฤษดาพรรณ หงส์คารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช, 2551)

หน่วยคิด (Idea unit) หมายถึง ประโยค วลี หรือคำ ที่อยู่ในข้อความที่ผู้พูดใช้ตอบ ปฏิเสธ หน่วยคิดแต่ละหน่วยต้องมีความหมายที่สามารถเข้าใจได้ในตัวเอง (Fraser, 1981) เช่น

I'm sorry, I have an appointment that night. Maybe we could come later for drink
ประโยคนี้สามารถจำแนกหน่วยคิดได้ 3 หน่วยคิด คือ

หน่วยแรก I'm sorry.

หน่วยที่สอง I have an appointment that night

หน่วยที่สาม Maybe we could come later for drink

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. วัจนกรรม
2. วัจนกรรมและวัฒนธรรม
3. วัจนกรรมการตอบปฏิเสธและกลวิธีในการตอบปฏิเสธ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัจนกรรม

วัจนกรรมเป็นการศึกษาถ้อยคำของมนุษย์ที่กล่าวออกมา แต่แรกเริ่ม Austin (1962) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวัจนกรรมโดยกล่าวถึงหน้าที่ของภาษาไว้ว่า เราสามารถใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งผ่านถ้อยคำที่กล่าวออกมาได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้คือ วัจนกรรม Austin ได้แบ่งถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็น 3 ระดับ

1. การกล่าวถ้อย (Locutionary act) คือ การเปล่งเสียงเพื่อสื่อความหมาย โดยถ้อยคำที่เปล่งออกมามีความหมายในตัวเอง
2. การแสดงเจตนา (Illocutionary act) คือ การแสดงเจตนาของผู้พูดผ่านทางถ้อยคำ เช่น การทักทาย หรือการซักถาม
3. การแสดงวัจนผล (Perlocutionary act) คือ การกระทำของผู้ฟังที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำออกมา เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวว่า “ช่วยหยิบเอกสารให้ฉันหน่อย” เมื่อผู้ฟังหยิบเอกสารมาให้ตามที่ผู้พูดต้องการ การกล่าวถ้อยคำนี้ถือได้ว่าเป็นวัจนผล

ต่อมา Searle (1974) ได้นำแนวคิดวัจนกรรมของ Austin มาปรับปรุงโดยเขาได้แสดงความคิดเห็นว่า แต่ละวัจนกรรมจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไป โดยแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. วัจนกรรมบรรยายเหตุการณ์ (Representatives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดบรรยายเหตุการณ์ หรือเสนอข้อเท็จจริง เช่น การรายงานข่าว การยืนยัน การสรุป
2. วัจนกรรมกำหนดให้ทำ (Directives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ผู้พูดปรารถนา เช่น การสั่ง การเชิญ การขอร้อง การเชิญ

3. วจนกรรมผูกมัด (Commissives) คือ วจนกรรมที่ผู้พูดสื่อถึงผู้ฟังว่าจะกระทำสิ่งใดในอนาคต โดยผู้พูดมีเจตนาให้ผู้ฟังกระทำ เช่น การสัญญา การเสนอ

4. วจนกรรมแสดงความรู้สึก (Expressives) คือ วจนกรรมที่ผู้พูดแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น การขอโทษ การแสดงความเสียใจ

5. วจนกรรมประกาศ (Declaratives) คือ วจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวประกาศว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การไล่พนักงานออก

จากวจนกรรม 5 ประเภทที่ Searle (1974) ได้แบ่งไว้จะเห็นว่า การขอร้อง การเชิญ และการแนะนำ เป็นวจนกรรมกำหนดให้ทำ เนื่องจากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างที่ผู้พูดต้องการ ส่วนการเสนอให้เป็นวจนกรรมผูกมัด ซึ่งผู้พูดกล่าวถ้อยคำออกมาโดยมีเจตนาให้ผู้ฟังกระทำตามในอนาคต และการตอบปฏิเสธเป็นวจนกรรมแสดงความรู้สึก ซึ่งในการตอบปฏิเสธผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่แสดงถึงความรู้สึก และสภาพของจิตใจของผู้พูดว่าผู้พูดไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการ หรือไม่เห็นด้วยกับคู่สนทนา

วจนกรรมและวัฒนธรรม

เนื่องจากแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน สมาชิกในแต่ละสังคมนั้น ๆ จึงสะท้อนรูปแบบของการใช้วจนกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม ไม่เพียงแต่ภาษาเท่านั้นที่ทำให้รูปแบบของวจนกรรมแตกต่างกัน แต่หากอยู่ในสังคมหรือพื้นที่ที่แตกต่างกัน ก็อาจมีรูปแบบการใช้วจนกรรมที่แตกต่างกันด้วย (Wierzbicka, 1991 อ้างถึงใน ธนพรพรชัย สายหรุ่น, 2542) Blum-Kulka and Olshtain (1984) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างในความเข้าใจ หรือความตระหนักในวจนกรรมในแต่ละบริบทนั้นว่าอาจมาจากความผันแปรภายในวัฒนธรรม ความผันแปรข้ามวัฒนธรรม หรือความผันแปรในตัวบุคคล ดังนั้นการเข้าใจรูปแบบของวจนกรรมของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างอย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับข้อจำกัดทางสังคมที่แฝงอยู่ในสถานการณ์นั้น เช่น การขอร้องผู้ที่มีสถานภาพในสังคมสูงกว่า อาจใช้วิธีการพูดในทางอ้อมมากกว่าการขอร้องผู้ที่มีสถานภาพในสังคมด้อยกว่า หรือในทางตรงกันข้าม ในข้อจำกัดทางสังคมเดียวกัน สมาชิกในสังคมจากวัฒนธรรมหนึ่งอาจจะพูดโดยใช้วจนกรรมตรงหรืออ้อมมากกว่าสมาชิกในสังคมที่มาจากอีกวัฒนธรรมหนึ่ง

ในงานวิจัยของ Blum-Kulka and Olshtain (1984) ได้ศึกษาวจนกรรมการขอร้องและการขอโทษ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการใช้วจนกรรมขอโทษและการขอร้องในภาษาต่าง ๆ เพื่อให้ได้รูปแบบของวจนกรรมทั้ง 2 ชนิด จากผู้พูด 8 วัฒนธรรม คือ ชาวออสเตรเลียที่พูดภาษาอังกฤษ ชาวอเมริกันที่พูดภาษาอังกฤษ ชาวแคนาดาที่พูดภาษาฝรั่งเศส ชาวเดนมาร์ก

ชาวเยอรมัน ชาวอิสราเอลที่พูดภาษาฮีบรู ชาวรัสเซีย และชาวอังกฤษที่พูดภาษาอังกฤษแบบบริติช ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้พูดเลือกใช้วัจนกรรมที่แตกต่างกัน อาจมาจากวัฒนธรรม เช่น สถานการณ์ที่เข้าประชุมสาย เป็นเรื่องที่ไม่น่าพอใจอย่างมากสำหรับชาวอเมริกัน เมื่อเทียบกับชาวอิสราเอล ดังนั้นชาวอเมริกันจะขอโทษอย่างจริงจังเป็นอย่างมากในสถานการณ์นี้ ส่วนงานวิจัยของ Rattanapitak (2012) ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอร้องและความสุภาพในภาษาพม่า ผลงานวิจัยพบว่า ชาวเมียนมาขอร้องโดยใช้วัจนกรรมตรงและวัจนกรรมอ้อม และยังพบว่าปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมส่งผลต่อการขอร้อง ผู้พูดจะระมัดระวังในการใช้คำพูดในการขอร้องผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ส่วนในสถานการณ์ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าคู่สนทนา อาจใช้การขอร้องแบบตรงได้ โดยพิจารณาจากความสนิทสนมกับคู่สนทนา

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Boonkongsae (2013) ได้ศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธของชาวฟิลิปปินส์และชาวไทยในการพูดภาษาอังกฤษ ผลงานวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวฟิลิปปินส์และกลุ่มตัวอย่างชาวไทยใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ชาวไทยรู้สึกลำบากใจที่จะต้องปฏิเสธคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า เนื่องจากชาวไทยต้องการที่จะรักษาหน้าของคู่สนทนา จึงใช้กลวิธีในการปฏิเสธอย่างนุ่มนวลโดยใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม ในงานวิจัยของ Guo (2012) ศึกษาการใช้วัจนกรรมในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม จากการศึกษาพบว่า ชาวอเมริกันตอบปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ส่วนชาวจีนลำบากใจในการตอบปฏิเสธคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจึงใช้กลวิธีในการปฏิเสธน้อยกว่าตอบปฏิเสธคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากัน และต่ำกว่า ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างชาวจีนและชาวอเมริกันเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันเป็นผลมาจาก บริบท ระยะเวลาทางสังคม และสถานภาพทางสังคม

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ตอบปฏิเสธที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมใช้วัจนกรรมที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไปในวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งจะมีลักษณะเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่คนในสังคมนั้นมีการแสดงออกทางความคิดอย่างเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเองสูงและมีลักษณะเป็นคนที่พึ่งพาตนเอง ไม่ชอบพึ่งพิงและไม่ยึดติดกับความคิดของผู้อื่นและเป็นของตัวเอง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนวัฒนธรรมตะวันออกจะมีลักษณะเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่คนในสังคมให้ความสำคัญกับสมาชิกในกลุ่มและให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมที่มีแนวคิดและความเชื่อไปในทิศทางเดียวกัน ต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เช่น ประเทศไทย ประเทศที่มีลักษณะสังคมเป็นกลุ่มนิยมส่วนใหญ่เป็นประเทศที่กำลัง

พัฒนา ความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยมยังสัมพันธ์กับการสื่อสาร สมาชิกในสังคมที่มีความเป็นปัจเจกนิยมจะสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำแบบตรงไปตรงมาเพื่อแสดงถึงความต้องการ และความปรารถนาของผู้พูด ส่วนสมาชิกในสังคมที่มีความเป็นกลุ่มนิยม ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงถึงความต้องการหรือจุดประสงค์ของผู้พูดจะไม่ชัดเจน และจะใช้รูปแบบในการสื่อสารอย่างอ้อม (Hofstede, 1997)

นอกจากนี้ Hall (1976) ได้แบ่งวัฒนธรรมโดยพิจารณาจากบริบท โดยแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High context culture) และวัฒนธรรมแบบบริบทต่ำ (Low context culture) วัฒนธรรมแบบบริบทสูงเป็นสังคมที่มีการสื่อสารแบบคำนึงถึงบริบท มีการใช้ลักษณะภาษาแบบอ้อมเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกอื่น ๆ ในสังคม โดยประเทศในทวีปเอเชีย เช่น ไทย ญี่ปุ่น จีน เกาหลี หรือในประเทศใกล้เคียงจัดเป็นสังคมที่มีการสื่อสารแบบอิงบริบทสูง (พินิตา จงสุขสมสกุล, 2559) ส่วนวัฒนธรรมแบบบริบทต่ำ ชอบความตรงไปตรงมา เมื่อมีการสนทนาเกิดขึ้น สิ่งที่ตนเองได้กล่าวออกไปสามารถทำให้คู่สนทนาเข้าใจได้อย่างตรง ๆ โดยไม่คำนึงถึงบริบทอื่น เช่น อเมริกา เยอรมันนี สวีเดน นอร์เวย์

นอกจากวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้สมาชิกในแต่ละสังคมใช้ภาษาในการสื่อสารแตกต่างกันแล้ว ปัจจัยด้านสังคมยังส่งผลให้ผู้พูดในแต่ละสังคมใช้รูปแบบภาษาแตกต่างกัน Hofstede (1997) มีความเชื่อว่า ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ (Power distance) เป็นสิ่งที่แสดงถึงอำนาจ ความเป็นที่เคารพ หรือความมั่งคั่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นที่ยอมรับในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ ในวัฒนธรรมที่มีความเหลื่อมล้ำทางอำนาจสูง ผู้ที่มีสถานะภาพทางสังคมต่ำกว่าต้องให้ความเคารพผู้ที่มีสถานะภาพทางสังคมที่สูงกว่า เช่น ในประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา กัมพูชา ลาว และไทย ผู้คนจะให้ความเคารพต่อผู้ที่มีสถานะภาพทางสังคมสูงกว่า ทั้งนี้ในที่ทำงาน ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ คือ ความแตกต่างทางอำนาจในที่ทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสถานะภาพทางตำแหน่งงาน

จากความแตกต่างของความเข้าใจในวัฒนธรรม และการใช้วัฒนธรรมของผู้พูดในแต่ละภาษา แต่ละวัฒนธรรม โดยเฉพาะในการสนทนาข้ามวัฒนธรรม ผู้พูดและผู้ฟังอาจใช้วัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป โดยได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมที่ได้รับการปลูกฝังมา ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน หากในวัฒนธรรมหนึ่งการใช้วัฒนธรรมตรงอาจดูเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับได้ ในขณะที่วัฒนธรรมอื่น การใช้วัฒนธรรมอ้อมอาจเหมาะสมมากกว่า ดังนั้นการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมกับสมาชิกที่มาจากต่างวัฒนธรรมนั้นยังคงเป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาว่า สมาชิกในสังคมที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน จะใช้วัฒนธรรมการตอบปฏิเสธแตกต่างกันอย่างไร โดยเฉพาะใน

ที่ทำงานซึ่งมีความแตกต่างทางด้านสถานภาพตำแหน่งงาน และการตอบปฏิเสธยังเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูด ลำบากใจ และกระทำได้ยากที่สุด (Gass & Houck, 1999)

วัจนกรรมการตอบปฏิเสธและกลวิธีในการตอบปฏิเสธ

วัจนกรรมการปฏิเสธเกิดขึ้นเมื่อผู้พูดตอบปฏิเสธการขอร้อง การเสนอให้ หรือการแนะนำ การปฏิเสธเป็นปัญหาในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสำหรับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาซึ่งอาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว หรืออาจทำให้คู่สนทนาไม่พอใจ เนื่องจากวัจนกรรมการตอบปฏิเสธเป็นสิ่งจำเพาะทางวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม เช่น ระยะห่างทางสังคม และสถานะทางสังคมระหว่างคู่สนทนาซึ่งสัมพันธ์กับปัจจัยทางสถานการณ์ต่าง ๆ อาจอยู่ภายใต้ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจความหมายของการปฏิเสธจึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมด้วย (Blum-Kulka et al., 1989) รูปแบบของการปฏิเสธอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของวัจนกรรม เช่น วัจนกรรมขอร้อง วัจนกรรมเสนอให้ และสถานะของผู้พูดยังส่งผลให้ระดับความตรงไปตรงมาในการตอบปฏิเสธมีความแตกต่างกัน (Beebe et al., 1990)

เนื่องจากการปฏิเสธเป็นวัจนกรรมที่ผู้ตอบปฏิเสธต้องพยายามใช้กลวิธีเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การที่ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาของผู้พูดผิด ซึ่งในการสนทนานั้นไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธข้อเสนอ การเชิญ การแนะนำ หรือการขอร้อง ผู้พูดจะต้องเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธเพื่อต้องการให้คู่สนทนาเข้าใจว่าไม่สามารถยอมรับข้อเสนอ หรือไม่อาจทำตามคำขอได้ ดังนั้นในการปฏิเสธผู้พูดจึงมักจะใช้เหตุผลหรือคำอธิบายที่ดีเพื่อบอกให้ผู้ฟังยอมรับและเข้าใจถึงความจำเป็นที่ผู้พูดต้องปฏิเสธ (แก้วใจ กิ่งออนตา, 2550; Center for Advance Research on Language Acquisition University of Minnesota, 2014) การที่ผู้พูดใช้เหตุผลหรือคำอธิบายในการปฏิเสธ เรียกว่า กลวิธีในการตอบปฏิเสธ โดยกลวิธีการปฏิเสธสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง และ กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม ซึ่ง Beebe and others (1990) ได้แยกกลวิธีการปฏิเสธไว้ดังนี้

1. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรง (Direct refusal strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธใช้ถ้อยคำในการปฏิเสธอย่างชัดเจน การตอบปฏิเสธวิธีนี้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ว่าผู้ตอบกำลังปฏิเสธสิ่งที่ผู้ฟังเสนอ วิธีนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลวิธีย่อย ดังนี้

1.1 การตอบปฏิเสธโดยใช้กริยาบ่งชี้ว่าปฏิเสธ (Use performative verbs) เช่น “I refuse”

1.2 การตอบปฏิเสธโดยไม่ใช้คำว่าปฏิเสธในข้อความ (Non performative statement) กลวิธีนี้สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 กลวิธี คือ ตอบปฏิเสธโดยใช้คำว่าไม่ เช่น “No” และการ

ตอบปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ (Negative willingness/ability) เช่น “I can't” “I won't” “I don't think so”

2. กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อม (Indirect refusal strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้ตอบปฏิเสธจะใช้ประโยคที่ไม่มีรูปแบบการปฏิเสธที่ชัดเจน แต่สามารถเข้าใจได้ว่ารูปแบบประโยคนั้นเป็นการตอบปฏิเสธ ซึ่งในกลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมจะสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบโดยพิจารณาจากบริบท สถานการณ์และจากความหมายรูปภาษาของหน่วยคิด (Idea unit) ดังนี้

2.1 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ (Statement of regret) เช่น “I'm sorry”
“I feel terrible”

2.2 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา (Wish) เช่น “I wish I could help you but...”

2.3 การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล (Excuse, reason and explanation) เช่น
“I have a headache”

2.4 การตอบปฏิเสธโดยการเสนอทางเลือกอื่น (Statement of alternative) กลวิธีนี้สามารถแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 กลวิธี คือ การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำการสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง (I can do X instead of Y) เช่น “I'd rather do ...” “I'd prefer...” และการตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำการสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง (Why don't you do X instead of Y?) วิธีนี้ผู้ตอบอาจให้คำแนะนำกับผู้ฟัง เช่น Why don't you ask someone else?”

2.5 การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคต หรือกล่าวถึงสิ่งที่ผ่านมาแล้ว (Condition for future or past acceptance) เช่น “If you had asked me earlier, I would have”

2.6 การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา (Promise) เช่น “I'll do it next time” “I promise I'll”

2.7 การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ (Statement of principle) เช่น “I never do business with friends”

2.8 การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา (Statement of philosophy) เช่น “One can't be too careful”

2.9 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกคล้อยตาม (Attempt to dissuade interlocutor) กลวิธีนี้สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 6 วิธี คือ ตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ (Threat or statement of negative consequences) เช่น “I won't be any fun tonight” การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด (Guilt trip) เช่น “I can't make a living off people who just order coffee” (บริกรกล่าวกับลูกค้าที่จะใช้เวลาอยู่ในร้านกาแฟนาน) การตอบปฏิเสธโดยการ

วิพากษ์วิจารณ์ (Criticism) การตอบปฏิเสธวิธีนี้ผู้พูดอาจแสดงความรู้สึก หรือความคิดเห็นในด้านลบ เช่น “That’s a terrible idea!” “Who do you think you are?” การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง (Request for help, empathy, and assistance by dropping or holding the request) เช่น “Please accept my apologies.” “Please forgive me” การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล (Let interlocutor off the hook) เช่น “Don’t worry about it” “That’s OK” “You don’t have to” และการตอบปฏิเสธโดยการป้องกันตัวเอง (Self-defense) เช่น “I’m trying my best” “I’m doing all I can” “I didn’t do anything wrong”

2.10 การปฏิเสธโดยการยอมรับแต่แสดงถึงการปฏิเสธที่จะกระทำ (Acceptance that functions as refusal) กลวิธีการปฏิเสธวิธีนี้แบ่งออกได้เป็น 2 กลวิธี คือ การปฏิเสธโดยยอมรับที่จะปฏิบัติตามแต่ไม่กำหนดหรือเจาะจงว่าจะปฏิบัติเมื่อใด (Unspecific or indefinite reply) เช่น “Let’s see” “I don’t know when I can give them to you” และการตอบปฏิเสธโดยการยอมรับที่จะปฏิบัติตามแต่แสดงถึงความไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ (Lack of enthusiasm) เช่น “Hmm...”

2.11 การปฏิเสธโดยการหลีกเลี่ยงที่จะกระทำ (Avoidance) กลวิธีนี้สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อย ได้ 5 วิธี คือ การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา (Topic switch) เช่น “Now let’s do the other things” การตอบปฏิเสธโดยกล่าวตลกตลก (Joke) เช่น “I like walking in the rain” การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ (Repetition of part of request) เช่น “Monday” “A dinner” การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา (Postponement) เช่น “I’ll think about it” และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล (Hedging) เช่น “I don’t know” “I’m not sure”

2.12 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็น/ความรู้สึกในแง่ดี หรือการเห็นด้วย (Positive opinion/feeling or agreement) เช่น “That’s a good idea” “I’d love to”

2.13 การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Statement of empathy) เช่น “I realize you are in difficult situation”

2.14 การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา (Pause fillers) วิธีนี้ผู้ตอบปฏิเสธมักจะใช้ในตอนที่คู่สนทนายกำลังพูดจบประโยค และผู้ปฏิเสธกำลังจะเริ่มตอบ เช่น “Well...” “Oh...” “Uhm”

2.15 การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา (Gratitude) เช่น “Thank you for your suggestion” “I appreciate the offer but....”

เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยหลายงานวิจัย จริยวรรณ เพชรทอง (2555) Wannaruk (2008) Al-Shboul Maro and Yasin (2012) Boonkongsaen (2013) Farnia and Wu (2012) Sadler and Eröz (2002) ซึ่งในงานวิจัยดังกล่าวได้จำแนกกลวิธีในการปฏิเสธ โดยใช้รูปแบบการจำแนก

กลวิธีในการปฏิเสธของ Beebe and others (1990) เป็นแบบแผน และกลวิธีในการปฏิเสธที่จำแนก นั้นยังครอบคลุมลักษณะในการปฏิเสธต่าง ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในจำแนกข้อมูลการปฏิเสธตามกลวิธีข้างต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมในการปฏิเสธนั้นได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้มีผู้วิจัยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากมาย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการตอบปฏิเสธที่เป็นส่วนของงานวิจัยในประเทศไทย และงานวิจัยของทางต่างประเทศ ดังนี้

งานวิจัยของ ธนพรพร สายหุร่น (2542) เป็นงานศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ มุ่งเน้นศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธการเสนอให้และกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องนอกจากนี้ยังเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชาวอเมริกันและชาวไทยที่มีระดับการศึกษาและอายุที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม DCT (Discourse Compliment Test) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยเขียนตอบแบบสอบถามทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเขียนตอบแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่า การเก็บข้อมูลนี้เหมาะกับการเปรียบเทียบวัจนกรรมข้ามภาษาที่มีข้อมูลจำนวนมาก และยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเก็บข้อมูล จากการศึกษพบว่ากลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยและกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาชาวอเมริกันมีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาชาวอเมริกันนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธโดยตอบอย่างตรงไปตรงมา ในขณะที่นักศึกษาชาวไทยมีแนวโน้มใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมเมื่อพิจารณาบทบาทสถานภาพทางสังคมพบว่า สถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทย

งานวิจัยของ แก้วใจ ก้างอนตา (2550) ได้ศึกษากลวิธีในการตอบปฏิเสธการขอร้อง การตอบปฏิเสธการเสนอให้ และการตอบปฏิเสธการเชิญ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยและชาวอเมริกันจำแนกตามอายุ ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 18-25 ปี และ 30-45 ปี และศึกษาปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาประกอบด้วย สถานภาพทางสังคมสูงกว่า ต่ำกว่า และเท่ากัน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างอ่านแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นตอบแบบสอบถามโดยการพูดและบันทึกเสียง งานวิจัยนี้วิเคราะห์ผลที่ได้โดยจำแนกคำตอบตามเกณฑ์รูปภาพเป็นหน่วยคิด ซึ่งหมายถึงประโยค วลี หรือคำ โดยที่แต่ละหน่วยต้องมีความหมายประจำรูปภาพจากเกณฑ์รูปภาพ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ประเภทของกลวิธีการตอบปฏิเสธโดยใช้

กลวิธีในการปฏิเสธของ Nelson and others (2002) เช่น “ขอโทษด้วยค่ะ เนื่องจากช่วงนี้งานเยอะจริง ๆ” ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 หน่วยคิด โดยข้อความแรกเป็นการใช้กลวิธีการขอโทษส่วนข้อความหลังเป็นการตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล ผลจากงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวอเมริกันใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธมีแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง เมื่อวิเคราะห์จากช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้ง 2 ช่วงอายุ ใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธในสัดส่วนที่ไม่มีมีความแตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธต่างกัน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากสถานภาพทางสังคมกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวอเมริกันทั้ง 2 ช่วงอายุใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุดและกลวิธียอที่ชาวไทยและอเมริกันใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล

งานวิจัยของ Wannaruk (2008) ศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ของชาวอเมริกันชาวไทย และนักศึกษาชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศโดยศึกษาความเหมือนและความแตกต่างในการตอบปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาชาวอเมริกัน และนักศึกษาชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยศึกษาจากการตอบปฏิเสธข้อเสนอการปฏิเสธการเชิญ การปฏิเสธการแนะนำ และการปฏิเสธการขอร้อง เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธโดยการเขียน ในงานวิจัยนี้ Wannaruk ได้เสนอความเห็นว่าการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม DCT ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบปฏิเสธนั้นอาจทำให้ข้อมูลที่ได้แตกต่างจากข้อมูลธรรมชาติ จึงแนะนำให้เก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมจริงมากขึ้น ในการวิเคราะห์ข้อมูล Wannaruk จำแนกข้อมูลที่ได้โดยตามการแบ่งประเภทของกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others (1990) และได้ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ โดยนำกลวิธีเสริม 3 วิธี ประกอบด้วย การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเงียบระหว่างการสนทนา (Pause fillers) การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกขอบคุณซึ่งในคำพูดของคู่สนทนา (Gratitude) การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกคล้อยตาม เห็นด้วย หรือแสดงความคิดเห็นในแง่ดี (Positive opinion/feeling or agreement) มาจัดให้อยู่ในกลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์เสนอให้และการเชิญเมื่อคู่สนทนามีสถานภาพทางสังคมที่เท่ากัน หรือต่ำกว่า ผู้พูดที่เป็นชาวไทยใช้ปฏิเสธโดยใช้คำขอบคุณหรือแสดงความขอบคุณซึ่งน้อยกว่าชาวอเมริกัน ในขณะที่นักศึกษชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในบางสถานการณ์ปฏิเสธโดยใช้คำขอบคุณหรือแสดงความขอบคุณซึ่งมากกว่าชาวไทยแต่น้อยกว่าชาวอเมริกัน

จริยวรรณ เพชรทอง (2555) ศึกษาการตอบปฏิเสธการเชิญ การตอบปฏิเสธการขอร้อง การตอบปฏิเสธการเสนอให้ และการปฏิเสธการแนะนำของชาวแคนาดาและชาวไทย โดยศึกษาปัจจัยสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา และเกียรตินิยมอาชีพ กลุ่มตัวอย่างชาวแคนาดาและ

ชาวไทยถูกแบ่งกลุ่มย่อยออกเป็น 2 กลุ่ม โดยจัดตามลำดับเกียรติภูมิอาชีพต่ำ และเกียรติภูมิอาชีพกลาง งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม DCT ที่ออกแบบโดย Beebe and others (1990) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งตามหน่วยคิด และนำข้อมูลที่ได้อำนาจตามกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทย และกลุ่มตัวอย่างชาวแคนาดา ใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกวันกรรม โดยกลวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยการอธิบายถึงเหตุผล กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และ กลวิธีการตอบปฏิเสธโดยแสดงความซาบซึ้ง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านเกียรติภูมิอาชีพ ไม่ปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีเกียรติภูมิอาชีพแตกต่างกันกับการใช้กลวิธีการปฏิเสธ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของผู้ตอบปฏิเสธมีความสัมพันธ์กับการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธ

งานวิจัยของ Boonkongsaen (2013) ศึกษาเปรียบเทียบการตอบปฏิเสธในภาษาอังกฤษของชาวไทยและชาวฟิลิปปินส์ ที่มีอายุระหว่าง 23-45 ปี ในสถานการณ์การเชิญ การตอบปฏิเสธ การขอร้อง การเสนอให้ และการแนะนำ โดยพิจารณาปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม DCT ฉบับปรับปรุง ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำแนกกลวิธีการปฏิเสธตามกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others (1990) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการปฏิเสธที่ชาวไทยและชาวฟิลิปปินส์มีความเหมือนและมีความแตกต่างกันระหว่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม นิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม ในสถานการณ์ที่คู่สนทนา มีสถานภาพทางสังคมที่สูงกว่า ผู้ปฏิเสธจะไม่นิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรง

จากงานวิจัยของ ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) แก้วใจ ก้างอนตา (2550) Wannaruk (2008) จริยวรรณ เพชรทอง (2555) และ Boonkongsaen (2013) เป็นการศึกษากลวิธีการปฏิเสธของผู้พูดที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน คือวัฒนธรรมตะวันตก และวัฒนธรรมตะวันออก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานภาพของคู่สนทนาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธที่ต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งในแต่ละงานวิจัย ผู้วิจัยมีการเลือกสถานการณ์จากกลุ่มสถานการณ์ เช่น สถานการณ์การขอร้อง การเชิญ การแนะนำ และการเสนอให้ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่า ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบเพื่อปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ อาจมีข้อบกพร่องในเรื่องของความสมจริงในการตอบปฏิเสธ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจมีเวลาในการเตรียมคำตอบ หรือแก้ไขคำตอบได้ ทั้งนี้การตอบปฏิเสธโดยการเขียนจึงอาจได้ข้อมูลที่ไม่สมจริง การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การเก็บจากสถานการณ์จริง

หรือการเล่นบทบาทสมมุติ อาจเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะทำให้ข้อมูลสมจริงมากขึ้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย หรือการควบคุมสถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ยาก

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังศึกษางานวิจัยของทางต่างประเทศครั้งนี้ งานวิจัยของ Farnia and Wu (2012) ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิเสธการเชิญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวจีนและชาวมาเลเซีย ในการวิเคราะห์ข้อมูล Farnia and Wu ได้นำการแบ่งประเภทกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others (1990) ซึ่งมีกลวิธีการปฏิเสธแบบตรง แบบอ้อม และกลวิธีเพิ่มเติมวิธี 4 วิธี ประกอบไปด้วย การตอบปฏิเสธโดยใช้ fillers ระหว่างการสนทนา (Pause fillers) การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา (Gratitude) การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกคล้ายตามเห็นด้วย หรือแสดงความคิดเห็นในแง่ดี (Positive opinion/feeling or agreement) และการตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Statement of empathy) ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีเสริมอยู่ในกลุ่มกลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมด้วย ผลงานวิจัยพบว่า กลวิธีการปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ กลวิธีการปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล เป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างใช้บ่อยที่สุด

ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยของ Al-Shboul and others (2012) ได้ศึกษากลวิธีที่ใช้ในการปฏิเสธในภาษาอังกฤษกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นชาวจอร์แดน 6 คนและชาวมาเลเซีย 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งประยุกต์คำถามที่ใช้มาจาก DCT ในการศึกษาที่ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธ 12 สถานการณ์ ประกอบไปด้วย สถานการณ์ขอร้อง 3 สถานการณ์ สถานการณ์เสนอให้ 3 สถานการณ์ สถานการณ์การเชิญ 3 สถานการณ์ และสถานการณ์แนะนำ 3 สถานการณ์ สถานการณ์แต่ละชนิดแบ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า เท่ากัน และสูงกว่ากลุ่มสนทนา ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยอ่านรายละเอียดแต่ละสถานการณ์ให้กลุ่มตัวอย่างฟัง และถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธในแต่ละสถานการณ์ ขั้นตอนนี้ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 20 นาทีในการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการพูดตอบปฏิเสธนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตจริงเมื่อเทียบกับการเขียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกประโยคตามรูปแบบกลวิธีการปฏิเสธของ Beebe and others (1990) เช่นกัน ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้พบว่า ชาวจอร์แดนและชาวมาเลเซียใช้กลวิธีในการปฏิเสธต่างกัน ชาวจอร์แดนส่วนใหญ่ใช้กลวิธีปฏิเสธแบบอ้อม ในขณะที่ชาวมาเลเซียส่วนใหญ่ใช้กลวิธีปฏิเสธแบบตรง งานวิจัยของ Xuan Thao (2011) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีในการปฏิเสธการขอร้องของนักศึกษาชาวเวียดนามและชาวอเมริกัน มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านเพศและสถานภาพสังคมส่งผลให้กลวิธีการปฏิเสธที่นักศึกษาชาวอเมริกันและชาวเวียดนามใช้แตกต่างกันหรือไม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม DCT ที่มีสถานการณ์ขอร้อง 6 สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธแต่ละสถานการณ์โดยการเขียน ผู้วิจัยได้เสนอว่า การเก็บข้อมูลโดยการเขียนนั้นอาจทำให้ข้อมูลแตกต่าง

จากข้อมูลที่แท้จริงได้ ผู้ตอบปฏิเสธอาจไม่ได้ตอบปฏิเสธตามความเป็นจริง แต่ผู้วิจัยก็ได้สรุปว่า แม้การเก็บข้อมูลโดยการเขียนตอบนั้นอาจได้ข้อมูลที่ไม่สมจริง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เพศหญิงและเพศชายใช้กลวิธีในการปฏิเสธแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและเวียดนาม เพศหญิงใช้จำนวนกลวิธีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านสถานภาพทางสังคมพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเวียดนามใช้กลวิธีในการปฏิเสธแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Beebe and Cummings (1995) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการเก็บข้อมูล เกี่ยวกับวัจนกรรม โดยวิธีเปรียบเทียบระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์และการเขียน และวิเคราะห์ ข้อมูลโดยนับคำที่ปรากฏ พบว่าจำนวนคำที่ใช้ในการตอบของกลุ่มตัวอย่างตอบโดยการพูดมากกว่า การเขียน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาสถานการณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากลวิธีในการปฏิเสธใน สถานการณ์การเชิญ การขอร้อง การเสนอให้ และการ แนะนำ และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับการสื่อสาร ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ยังสามารถกำหนดคสถานภาพตำแหน่งงานของผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้ตรงกับ จุดประสงค์ของงานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยรวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ
 - 2.2 การสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยชาวอเมริกัน 15 คน และชาวเมียนมา 15 คน รวม 30 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมีผู้แนะนำกลุ่มตัวอย่างแรกให้ผู้วิจัย จากนั้นกลุ่มตัวอย่างแรกนั้นจะเป็นผู้ให้คำแนะนำในการเลือกกลุ่มตัวอย่างถัดไปจนกระทั่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้วิจัยต้องการ (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากชาวอเมริกันที่อาศัยและทำงานอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และชาวเมียนมาที่อาศัยและทำงานอยู่ที่ประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นบุคคลที่มีการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเป็นกลุ่มที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่พูดภาษาพม่าเป็นภาษาแม่ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในบริษัทและองค์กรต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการตอบปฏิเสธ พบว่ามีวิธีในการเก็บข้อมูลได้หลากหลาย เช่น แบบสอบถาม การแสดงบทบาทสมมติ หรือการสัมภาษณ์ วิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสามารถพบเห็นอย่างแพร่หลาย ในขณะที่วิธีเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงนั้นทำได้ยาก เนื่องจาก

ไม่สามารถควบคุมตัวแปรที่จะศึกษาได้ นอกจากนี้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามยังเป็นวิธีที่นิยมที่สุด ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างอยู่ในรูปแบบของ DCT ฉบับปรับปรุงซึ่งพัฒนามาโดย Beebe and others (1990) การเก็บข้อมูลชนิดนี้ยังสามารถควบคุมตัวแปรต่างๆที่จะศึกษาได้ (Blum-Kulka & Kasper, 1989) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรด้านสถานภาพตำแหน่งงานในที่ทำงาน

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือในงานวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์รูปแบบ DCT ผู้วิจัยได้พัฒนาจาก DCT ในงานวิจัยของ Beebe and others (1990) ในแบบสัมภาษณ์จะมีการบรรยายลักษณะของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธตามสถานการณ์ ประกอบไปด้วยสถานการณ์ 12 สถานการณ์ แบ่งเป็นการปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง 3 สถานการณ์ การปฏิเสธวัจนกรรมการเชิญ 3 สถานการณ์ การปฏิเสธวัจนกรรมการแนะนำ 3 สถานการณ์ และการปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ 3 สถานการณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดสถานภาพตำแหน่งงานทั้ง 3 สถานภาพให้กับผู้ตอบปฏิเสธ คือ สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา

การสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือมีดังนี้

1. สร้างเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ที่มีสถานการณ์ 12 สถานการณ์ ประกอบด้วย การปฏิเสธวัจนกรรมการขอร้อง 3 สถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน การปฏิเสธวัจนกรรมการเชิญ 3 สถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน การปฏิเสธวัจนกรรมการเสนอให้ 3 สถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน และการปฏิเสธวัจนกรรมการแนะนำ 3 สถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน
2. ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมของคำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำขึ้นระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ผ่าน โปรแกรมสไกป์ (Skype) และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยให้สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารขอความร่วมมือในการเข้าร่วมในงานวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าในการสัมภาษณ์ครั้งนี้คำตอบของกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการบันทึกเสียง แต่จะไม่มีการระบุหรือเปิดเผยชื่อของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ส่วนการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ผู้วิจัยมีผู้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นผู้มอบเอกสารขอความร่วมมือในการเข้าร่วมในงานวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้ให้ความช่วยเหลือจึงส่งไฟล์บันทึกเสียงให้ผู้วิจัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2. การเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา ผู้วิจัยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าต้องตอบปฏิเสธตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ 12 สถานการณ์ โดยตอบเป็นภาษาอังกฤษ และผู้วิจัยอัดเสียงของผู้เข้าร่วมในระหว่างการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 20 นาที

3. ผู้วิจัยถอดข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการวิเคราะห์หากวิธีการตอบปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่นิยมใช้ในการตอบปฏิเสธมากที่สุด จำแนกตามวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ และจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า และตำแหน่งงานเท่ากัน ส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการใช้กลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันและกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา จำแนกตามวัฒนธรรมการขอร้อง วัฒนธรรมการเชิญ วัฒนธรรมการเสนอให้ และวัฒนธรรมการแนะนำ และจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหากวิธีการตอบปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้แบ่งเป็นหน่วยคิด เนื่องจากในแต่ละประโยคที่ตอบปฏิเสธสามารถแบ่งออกได้เป็นหน่วยคิด ซึ่งแต่ละหน่วยคิดประกอบด้วย คำ วลี หรือประโยคที่มีความหมายสมบูรณ์ และสามารถเข้าใจได้ (Fraser, 1981)

2. จำแนกหน่วยคิดตามกลวิธีการปฏิเสธ โดยใช้เกณฑ์ในการจำแนก 2 รูปแบบคือ เกณฑ์รูปภาษา และเกณฑ์ความหมายตามเจตนาของผู้พูด เกณฑ์รูปภาษาคือ การพิจารณาคำหรือข้อความในหน่วยคิดที่มีความหมายประจำรูปภาษาที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นการปฏิเสธ เช่น I can't หรือ I don't ส่วนเกณฑ์ความหมายตามเจตนาของผู้พูดคือ การพิจารณาคำหรือข้อความในหน่วยคิดที่ไม่มีความหมายประจำรูปภาษาที่แสดงชัดเจนว่าเป็นการปฏิเสธ แต่ทำหน้าที่ปฏิเสธ เช่น "I'd really love to ... but ..."

3. วิเคราะห์แยกประเภทของกลวิธีการปฏิเสธตามกลวิธีของ Beebe and others (1990) เช่น "I'm sorry, I have an appointment that night. Maybe we could come later for drink" ประโยคนี้สามารถจำแนกหน่วยคิดได้ 3 หน่วยคิด คือ

หน่วยแรก I'm sorry. [Statement of regret]

หน่วยที่สอง I have an appointment that night. [Excuse, reason and explanation]

หน่วยที่สาม Maybe we could come later for drink. [Promise]

4. หาความถี่ของกลวิธีการปฏิเสธที่ปรากฏ การหาความถี่ของกลวิธีการปฏิเสธ จะนับจากหน่วยคิดที่ปรากฏ 1 หน่วยคิด เท่ากับ กลวิธีการตอบปฏิเสธ 1 ครั้ง จากนั้นแปลงความถี่ให้อยู่ในรูปของร้อยละ โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของแต่ละกลวิธี} = \frac{\text{ความถี่ของแต่ละกลวิธี} \times 100}{\text{จำนวนครั้งของกลวิธีทั้งหมดที่ปรากฏ}}$$

5. นำความถี่ที่ได้ทั้งหมดมาเรียงลำดับเพื่อหากลวิธีในการปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกันนิยมใช้ในการปฏิเสธมากที่สุดเรียงตามลำดับ โดยจำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ และจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน

6. นำความถี่ที่ได้ทั้งหมดมาเปรียบเทียบกลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกัน โดยจำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ และจำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลวิธีในการตอบปฏิเสธในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ในวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ และศึกษาตัวแปรด้านสถานภาพตำแหน่งงานของผู้ตอบปฏิเสธ มีวัตถุประสงค์ในงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษากลวิธีในการปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่นิยมใช้จำแนกตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่า สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน และจำแนกตามวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ

2. เพื่อเปรียบเทียบกลวิธีในการตอบปฏิเสธในการสื่อสารภาษาอังกฤษในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ประเภทกลวิธีในการตอบปฏิเสธ และนำเสนอตารางวิเคราะห์ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-1 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	76	11.66	123	28.08
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	576	88.34	315	71.92
รวม	652	100	438	100

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรง โดยคิดเป็นร้อยละ 88.34 และ 11.66 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรง โดยคิดเป็นร้อยละ 71.92 และ 28.08 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบ

ปฏิเสศที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสศแตกต่างกันทั้งกลวิธีในการตอบปฏิเสศแบบตรงและกลวิธีในการตอบปฏิเสศแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสศแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสศแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสศแบบตรงของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีย่อยในการปฏิเสศแบบตรงอีกหลายกลวิธี ซึ่งสามารถจำแนกได้ตามรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4-2 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสศแบบตรงของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสศโดยใช้กริยาบ่งชี้ว่าปฏิเสศ	3	3.95	14	11.38
2. การตอบปฏิเสศโดยใช้คำว่า “ไม่”	2	2.63	34	27.64
3. การตอบปฏิเสศโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ	71	93.42	75	60.98
รวม	76	100	123	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสศย่อยแบบตรงที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้มากที่สุดคือ การตอบปฏิเสศ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีย่อยในการปฏิเสศแต่ละกลวิธีของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสศโดยใช้กริยาบ่งชี้ว่าปฏิเสศ และกลวิธีในการตอบปฏิเสศโดยใช้คำว่า “ไม่” มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา เมื่อพิจารณากลวิธีในการตอบปฏิเสศ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสศ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

จากการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาว เมียนมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมอีกหลายวิธี ซึ่งสามารถจำแนก เรียงตามลำดับ ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา

ประเภทของกลวิธีย่อยแบบอ้อม	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	225	39.06
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	100	17.36
3. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	44	7.64
4. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามกลุ่มสนทนา	37	6.42
5. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	29	5.03
6. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	24	4.17
7. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	21	3.65
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจีบบระหว่างการสนทนา	13	2.26
9. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	12	2.08
10. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	12	2.08
11. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	11	1.91
12. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	9	1.56
13. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	9	1.56
14. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	8	1.39
15. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	6	1.04
16. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคต หรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	6	1.04
17. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	2	0.35
18. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	2	0.35
19. การตอบปฏิเสธโดยการวิพากษ์วิจารณ์	2	0.35
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	2	0.35
21. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	2	0.35
22. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีย่อยแบบอ้อม	ความถี่	ร้อยละ
23. การตอบปฏิเสธ โดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-
24. การตอบปฏิเสธ โดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-
25. การตอบปฏิเสธ โดยกล่าวติดตลก	-	-
26. การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความลังเล	-	-
รวม	576	100

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ ซึ่งปรากฏในสัดส่วน ร้อยละ 39.06, 17.36 และ 7.64 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมอีกหลายวิธี ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธีย่อยแบบอ้อม	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล	129	40.95
2. การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	57	18.10
3. การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ	29	9.21
4. การตอบปฏิเสธ โดยป้องกันตัวเอง	26	8.25
5. การตอบปฏิเสธ โดยใช้การเติมคำช่วงเสียบระหว่างสนทนา	20	6.35
6. การตอบปฏิเสธ โดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	10	3.18
7. การตอบปฏิเสธ โดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	8	2.54
8. การตอบปฏิเสธ โดยการผัดผ่อนเวลา	8	1.59
9. การตอบปฏิเสธ โดยการวิพากษ์วิจารณ์	5	1.59

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธีย่อยแบบอ้อม	ความถี่	ร้อยละ
10. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	5	1.59
11. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	4	1.27
12. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	3	0.95
13. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	2	0.63
14. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	2	0.63
15. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	2	0.63
16. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	2	0.63
17. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	1	0.32
18. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	1	0.32
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคต หรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	1	0.32
20. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-
22. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-
24. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-
25. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	-	-
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-
รวม	315	100

จากตารางที่ 4-4 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ ซึ่งปรากฏในสัดส่วน ร้อยละ 40.95, 18.10 และ 9.21 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์หลักวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจำแนกตามวัฒนธรรม โดยพิจารณาจากกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อม พบสัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-5 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในวจนกรรมการ
ขอร้องของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	23	18.56	39	36.11
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	122	84.14	69	63.89
รวม	145	100	108	100

จากตารางที่ 4-5 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ในการปฏิเสธมากที่สุด ในวจนกรรมการขอร้อง โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 84.14 เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 63.89 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันทั้งกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ตารางที่ 4-6 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในวจนกรรมการ
เชิญของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	25	14.12	31	28.70
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	152	85.88	77	71.30
รวม	177	100	108	100

จากตารางที่ 4-6 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ในการปฏิเสธมากที่สุด ในวจนกรรมการเชิญ โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธี

ในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 85.88 เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 71.30 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันทั้งกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ตารางที่ 4-7 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในวัจนกรรมการเสนอให้ของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	11	6.63	22	19.47
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	155	93.37	91	80.53
รวม	166	100	113	100

จากตารางที่ 4-7 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ในการปฏิเสธมากที่สุดในวัจนกรรมการเสนอให้ โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 93.37 เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 80.53 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันทั้งกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ตารางที่ 4-8 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในวัจนกรรมการ
แนะนำของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	17	10.37	31	28.44
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	147	89.63	78	71.56
รวม	164	100	109	100

จากตารางที่ 4-8 พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ในการปฏิเสธมากที่สุด ในวัจนกรรมการแนะนำ โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 89.63 เช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด โดยพบสัดส่วนในการตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 71.56 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันทั้งกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงและกลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมจำแนกตามวัจนกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมอีกหลายวิธี ซึ่งสามารถจำแนกตามรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4-9 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการขอร้องของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	13	10.65	2	5	7.25	3
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	2	1.64	9	2	2.90	8

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	58	47.54	1	35	50.73	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	1	0.82	17	-	-	-
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	2	1.64	10	1	1.45	11
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	5	4.10	4	-	-	-
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	12	9.83	3	1	1.45	12
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	-	-	-	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	2	1.64	11	5	7.25	4
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	2	1.64	12	2	2.90	9
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากษ์วิจารณ์	2	1.64	13	3	4.34	5
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	1	0.82	18	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	3	2.46	8	-	-	-
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	-	-	-	-	-	-
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	4	3.28	6	2	2.90	10
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	-	-	-
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	-	-	-	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	2	1.64	14	3	4.34	6
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	5	4.10	5	1	1.45	13
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	2	1.64	15	3	4.34	7
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา	4	3.28	7	6	8.70	2
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	2	1.64	16	-	-	-
รวม	122	100		69	100	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า เมื่อตอบปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการขอเรื่อง กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 47.54, 10.65 และ 9.83 ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา คิดเป็นร้อยละ 50.73 และ 8.70

ตารางที่ 4-10 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการเชิญของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	21	13.82	2	14	18.18	2
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	8	5.26	9	-	-	-
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	67	44.08	1	39	50.64	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	1	0.66	17	1	1.30	6
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	-	-	-	-	-	-
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	-	-	-	-	-	-
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	22	14.48	3	1	1.30	7
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	-	-	-	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	-	-	-	-	-	-
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	-	-	-	-	-	-
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากษ์วิจารณ์	-	-	-	-	-	-
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	5	3.29	18	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.66	8	1	1.30	8
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	-	-	-	-	-	-
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	2	1.31	6	1	1.30	9

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติ ตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อ ที่สนทนา	-	-	-	1	1.30	10
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือ ข้อความ	-	-	-	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	-	-	-	2	4	4
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็น ในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	2	1.31	5	-	-	-
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	-	-	-
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วง เจียบระหว่างการสนทนา	2	1.31	7	3	3.90	5
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึก ซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	21	13.82	16	13	16.88	3
รวม	152	100		77	100	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า เมื่อตอบปฏิเสธแบบอ้อมในวัฒนธรรมการการเชิญ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 44.08, 14.48, 13.82 และ 13.82 ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 50.64, 18.18 และ 16.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการเสนอให้
ของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	7	4.51	5	2	2.20	7
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความ ปรารถนา	1	0.65	11	-	-	-
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	46	29.68	1	22	24.17	2
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำการ หนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	4	2.68	7	-	-	-
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้ กระทำการหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	-	-	-	-	-	-
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขใน อนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	1	0.65	12	-	-	-
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำ ตามคู่สนทนา	-	-	-	-	-	-
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิง หลักการ	1	0.65	13	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิง ปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ ลบ	4	2.58	8	4	4.39	6
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำ ให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	-	-	-	-	-	-
12. การตอบปฏิเสธโดยกาวิพากษ์วิจารณ์	-	-	-	-	-	-
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็น ใจจากผู้ฟัง	3	1.93	9	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังกลายเป็น กังวล	15	9.68	4	6	6.60	4
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	20	12.90	3	18	19.78	3

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	-	-	-	-	-	-
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	-	-	-
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	-	-	-	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	-	-	-	-	-	-
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	5	3.22	6	2	2.20	8
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	-	-	-
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา	2	1.29	10	6	6.60	5
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้ง	46	29.68	2	31	34.03	1
รวม	155	100		91	100	

จากตารางที่ 4-10 เมื่อตอบปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการการเสนอให้ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธ โดยป้องกันตนเองคิดเป็นร้อยละ 29.68, 29.68 และ 12.90 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการการเสนอให้ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา การตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธ โดยการป้องกันตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 34.06, 24.17 และ 19.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการแนะนำของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	3	2.04	8	8	10.26	3
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	-	-	-	-	-	-
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	54	36.20	1	33	42.30	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	3	2.04	9	-	-	-
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	4	2.72	7	-	-	-
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	-	-	-	1	1.28	8
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	3	2.04	10	-	-	-
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	1	0.68	14	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	6	4.08	6	1	1.28	9
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	-	-	-	-	-	-
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากย์วิจารณ์	-	-	-	1	1.28	10
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	3	2.04	11	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	2	1.36	12	1	1.28	11
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	9	6.12	4	8	10.26	4

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	2	1.36	13	1	1.28	12
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	1	1.28	13
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	2	1.36	12	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	7	4.76	5	3	3.85	6
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	12	8.17	3	2	2.57	7
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	-	-	-
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา	5	3.40	7	5	6.41	5
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	31	21.09	2	13	16.67	2
รวม	147	100		78	100	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า เมื่อตอบปฏิเสธแบบอ้อมในวัจนกรรมการการแนะนำ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกในแง่ดี หรือการเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 36.20, 21.09 และ 8.17 ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา การ

ตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยการป้องกันตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 42.30, 16.67 และ 10.26 ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา เท่ากับคู่สนทนา และต่ำกว่าคู่สนทนา โดยพิจารณาจากกลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมพบสัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธ ดังนี้

ตารางที่ 4-13 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	23	10.90	46	30.67
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	188	89.10	104	69.33
รวม	211	100	150	100

จากตาราง 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด ในสถานการณ์ที่สถานภาพตำแหน่งงานของผู้ปฏิเสธต่ำกว่าคู่สนทนา โดยคิดเป็นร้อยละ 89.10 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 69.33 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา โดยพิจารณาจากกลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมพบสัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธ ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	31	14.02	42	30.22
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	190	85.98	97	69.78
รวม	211	100	139	100

จากตาราง 4-14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด ในสถานการณ์ที่สถานภาพตำแหน่งงานของผู้ปฏิเสธเท่ากับคู่สนทนา คิดเป็นร้อยละ 85.98 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมคิดเป็นร้อยละ 69.78 เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ตารางที่ 4-15 ความถี่และร้อยละของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา		อเมริกัน	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. การตอบปฏิเสธแบบตรง	22	10	35	23.49
2. การตอบปฏิเสธแบบอ้อม	198	90	114	79.51
รวม	220	100	149	100

จากตาราง 4-15 พบว่า ในสถานการณ์ที่สถานภาพตำแหน่งงานของผู้ปฏิเสธสูงกว่าคู่สนทนา กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าคิดเป็นร้อยละ 79.51

เมื่อเปรียบเทียบร้อยละและความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ปรากฏ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

จากการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มใช้กลวิธีย่อยในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมอีกหลายวิธี ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	10	5.32	3	8	7.69	3
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความปรารถนา	5	2.66	11	1	0.96	8
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	71	41.49	1	49	47.12	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	8	4.26	7	-	-	-
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	3	1.59	12	1	0.96	9
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	2	1.06	13	1	0.96	10
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	10	5.32	4	1	0.96	11
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	-	-	-	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	10	5.32	5	4	3.85	6
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	-	-	-	-	-	-
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากษ์วิจารณ์	-	-	-	1	0.96	12
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	7	3.72	9	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	1	0.53	14	1	0.96	13
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	9	4.79	6	8	7.69	4
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	-	-	-	-	-	-
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	1	0.96	14
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	-	-	-	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	1	0.53	15	-	-	-
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	8	4.26	8	3	2.89	7
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	1	0.96	15

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำ ช่วงเงียบระหว่างการสนทนา	6	3.19	10	7	6.73	5
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึก ซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	30	15.96	2	17	16.35	2
รวม	188	100		104	100	

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าผู้ฟัง กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 41.49 และ 15.96 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 47.12 และ 16.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-17 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงาน
เท่ากันของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	23	12.11	3	13	13.40	3
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความ ปรารถนา	4	2.11	7	-	-	-
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	80	42.11	1	43	44.33	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำสิ่ง หนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	-	-	-	1	1.03	10
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้ กระทำสิ่งหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	3	1.58	9	-	-	-

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขในอนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	-	-	-	-	-	-
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา	13	6.84	4	-	-	-
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงหลักการ	-	-	-	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิงปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ลบ	-	-	-	3	3.09	5
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิด	-	-	-	2	2.06	7
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากษ์วิจารณ์	1	0.52	12	3	3.09	6
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง	3	1.58	10	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล	10	5.26	5	2	2.06	8
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	9	4.74	6	2	2.06	9
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	1	0.52	13	1	1.03	11
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	-	-	-
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือ ข้อความ	1	0.52	14	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	1	0.52	15	-	-	-
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็น ในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	4	2.11	8	1	1.03	12
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	-	-	-
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วง เจียบระหว่างการสนทนา	2	1.06	11	7	7.22	4
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึก ซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	35	18.42	2	19	19.60	2
รวม	190	100		97	100	

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับผู้ฟัง กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ตอบปฏิเสธมากที่สุดคือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 42.11 และ 18.42 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้ตอบปฏิเสธมากที่สุด คือการตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 44.33 และ 19.60

ตารางที่ 4-18 ความถี่และร้อยละของกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมในสถานภาพตำแหน่งงาน
สูงกว่าของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ	11	5.56	5	8	7.02	4
2. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความ ปรารถนา	2	1.01	12	1	0.88	11
3. การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล	67	33.84	1	37	32.46	1
4. การตอบปฏิเสธโดยเสนอจะกระทำการ หนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	1	0.5	18	-	-	-
5. การตอบปฏิเสธโดยแนะนำผู้ฟังให้ กระทำการหนึ่งแทนอีกสิ่งหนึ่ง	-	-	-	-	-	-
6. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงเงื่อนไขใน อนาคตหรือสิ่งที่ผ่านมาแล้ว	4	2.02	11	-	-	-
7. การตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำ ตามคู่สนทนา	14	7.07	3	1	0.88	12
8. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิง หลักการ	2	1.01	13	-	-	-
9. การตอบปฏิเสธโดยใช้คำพูดในเชิง ปรัชญา	-	-	-	-	-	-
10. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถึงผลในแง่ ลบ	2	1.01	14	3	2.63	8
11. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ ผู้ฟังรู้สึกผิด	2	1.01	15	-	-	-
12. การตอบปฏิเสธโดยกวีพากษ์วิจารณ์	1	0.5	19	1	0.88	13
13. การตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็น ใจจากผู้ฟัง	2	1.01	16	-	-	-
14. การตอบปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลาย กังวล	10	5.05	7	5	4.38	7
15. การตอบปฏิเสธโดยป้องกันตัวเอง	11	5.56	6	16	14.04	3

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

ประเภทของกลวิธี	เมียนมา			อเมริกัน		
	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
16. การตอบปฏิเสธโดยยอมรับแต่ไม่กำหนดว่าจะปฏิบัติเมื่อใด	7	3.54	9	3	2.63	9
17. การตอบปฏิเสธโดยการยอมรับปฏิบัติตามแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ	-	-	-	-	-	-
18. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเปลี่ยนหัวข้อที่สนทนา	-	-	-	1	0.88	14
19. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวติดตลก	-	-	-	-	-	-
20. การตอบปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ	1	0.50	20	-	-	-
21. การตอบปฏิเสธโดยการผัดผ่อนเวลา	7	3.57	8	8	7.01	5
22. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความลังเล	-	-	-	-	-	-
23. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย	12	6.06	4	1	0.88	15
24. การตอบปฏิเสธโดยการแสดงความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	2	1.01	17	2	1.75	10
25. การตอบปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา	5	2.52	10	6	5.26	6
26. การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา	35	17.68	2	21	18.42	2
รวม	198	100		117	100	

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าผู้ฟัง กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 33.84 และ 17.68 ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้การตอบปฏิเสธมากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา คิดเป็นร้อยละ 32.46 และ 18.42 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ในภาพรวมของการใช้กลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกวัจนกรรม และทุกสถานภาพตำแหน่งงาน โดยกลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา นิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และกลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบตรงที่ กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุดในทุกวัจนกรรม และทุกสถานภาพตำแหน่งงาน คือ การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ในภาพรวมของการใช้กลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่ม ตัวอย่างชาวอเมริกันพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบ ตรงในทุกวัจนกรรม และทุกสถานภาพตำแหน่งงาน โดยกลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่ม ตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุดในวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ และวัจนกรรมการ เสนอให้ คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล ส่วนในวัจนกรรมการเชิญ กลวิธีในการปฏิเสธ ย่อยแบบอ้อมที่ชาวอเมริกันเลือกใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งใน คำพูดของคู่สนทนา เมื่อพิจารณาตามสถานภาพตำแหน่งงาน โดยกลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อม ที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุดคือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และกลวิธีใน การปฏิเสธย่อยแบบตรงที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความ สมัครใจที่จะไม่กระทำ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน และเพื่อเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของพฤติกรรมการตอบปฏิเสธในวัจนกรรมการขอร้อง การเชิญ การเสนอให้ และการแนะนำ ของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน เมื่อตอบปฏิเสธคู่สนทนาในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพตำแหน่งงานที่สูงกว่า เท่ากัน และต่ำกว่าผู้ตอบปฏิเสธ เครื่องมือในงานวิจัยนี้คือ Discourse Completion Test (DCT) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาที่อาศัยและทำงานอยู่ในประเทศเมียนมาร์ และกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละของความถี่ที่ปรากฏจากพฤติกรรมการตอบปฏิเสธ และเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและนำเสนอประเด็นตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกวัจนกรรม คือ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกสถานภาพตำแหน่งงาน คือ สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากัน และสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา ซึ่งกลวิธีในการปฏิเสธที่ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ที่สุด 3 อันดับแรกคือ กลวิธีในการตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล กลวิธีในการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และกลวิธีในการปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 39.06, 17.36 และ 7.64 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการปฏิเสธดังกล่าวเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 40.95, 18.1 และ 9.21 ตามลำดับ

2. เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาจากประเภทของ วัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรม การแนะนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง ในทุกประเภทของวัจนกรรม โดยกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมที่ชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด ในวัจนกรรมการขอร้อง คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความ เสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้ กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 47.54, 10.65 และ 9.83 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการเชิญ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบ ปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำตามคู่สนทนา การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบ ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการ ปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 44.08, 14.48, 13.82 และ 13.82 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการเสนอให้ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยให้การตอบปฏิเสธโดย แสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และการตอบปฏิเสธโดยการป้องกันตนเอง โดยกลุ่ม ตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 29.68, 29.68 และ 12.9 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการแนะนำกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดย อธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความซาบซึ้ง และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความ คิดเห็นในแง่ดี หรือการเห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 36.74, 21.09 และ 8.17 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจากประเภทของวัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุก ประเภทของวัจนกรรม โดยกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมที่ชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด ใน วัจนกรรมการขอร้อง คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยใช้การเดิมคำ ช่วงเงียบระหว่างการสนทนา การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดย กล่าวถึงผลในแง่ลบ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 50.73, 8.7, 7.25 และ 7.25 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการเชิญกลวิธีย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน นิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา โดยกลุ่มตัวอย่างชาว อเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 50.64, 18.18 และ 16.88 ตามลำดับ ในวัจนกร มการเสนอให้ กลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธแสดง

ความรู้สึกรับซึ่งในคำพูดของกลุ่มสนทนา การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธ โดยการป้องกันตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 34.06, 24.17 และ 19.78 ตามลำดับ ในวัจนกรรมการแนะนำกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยม ใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกรับซึ่ง ในคำพูดของกลุ่มสนทนา การตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และการตอบปฏิเสธโดยการป้องกันตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 42.3, 16.67, 10.26 และ 10.26 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่าง ชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า ในวัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ สัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรง ของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา ส่วนการพิจารณาสัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใน ทุกวัจนกรรม พบว่า สัดส่วนในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ แบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

3. เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาจากสถานภาพตำแหน่งงาน ได้แก่ สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา และ สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบ ปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกสถานภาพตำแหน่งงาน ซึ่งกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อม ที่ชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด ในสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าผู้ฟัง คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบาย ถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกรับซึ่งในคำพูดของกลุ่มสนทนา โดยกลุ่มตัวอย่าง ชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 41.49 และ 15.96 ตามลำดับ ในสถานการณ์ ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับผู้ฟัง กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่ม ตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธโดย แสดงความรู้สึกรับซึ่งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ โดยกลุ่ม ตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 42.11, 18.42 และ 12.11 ตามลำดับ ในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าผู้ฟัง กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบ อ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบ ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกรับซึ่งในคำพูดของกลุ่มสนทนา และการตอบปฏิเสธโดยสัญญาจะกระทำ

ตามคู่สนทนา โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 33.84, 17.68 และ 7.07 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจากสถานภาพตำแหน่งงาน ได้แก่ สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา และ สถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกสถานภาพตำแหน่งงานซึ่งกลวิธีย่อยในการปฏิเสธแบบอ้อมที่ชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด ในสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าคู่สนทนา คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 47.12 และ 16.35 ตามลำดับ ในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับคู่สนทนา กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และการตอบปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 44.33, 19.6 และ 13.4 ตามลำดับ ในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา กลวิธีในการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล การตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของคู่สนทนา และการตอบปฏิเสธ โดยการป้องกันตนเอง โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 32.46, 18.42 และ 14.04 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า ในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่าผู้ฟัง สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับผู้ฟัง และสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันทั้ง กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงและแบบอ้อม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามประเด็นที่ได้จากการสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมมากกว่าแบบตรงในทุกตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ วัจนกรรมใน

สถานการณ์ที่ให้กลุ่มตัวอย่างตอบปฏิเสธ และสถานภาพตำแหน่งงานของผู้ตอบปฏิเสธ และกลวิธีการปฏิเสธย่อยแบบอ้อมที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้มากที่สุด คือ การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนพรพรชัย หุ่น (2542) แก้วใจ ก้างออนตา (2550) Wannaruk (2008) จริยวรรณ เพชรทอง (2555) Xuan Thao (2011) และ Boonkongsaen (2013) ผลงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ในสถานการณ์ที่เพื่อนร่วมงานชวนไปชมภาพยนตร์ กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาตอบว่า “Thank you for inviting me to your party but I have something to attend tonight. And it has been the appointment I have to make for long time. So, I’m sorry that I cannot attend to your party tonight.” ซึ่งประโยคดังกล่าวแบ่งออกได้เป็น 6 หน่วยคิด โดยแบ่งเป็น กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม 5 หน่วยคิด และกลวิธีการปฏิเสธแบบตรง 1 หน่วยคิด โดยกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกขบขันซึ่งในคำพูดของกลุ่มสนทนา ตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล ตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และตอบปฏิเสธแบบตรงโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันตอบว่า “Well, I’m sorry but I don’t get much time off and I got plans for next Monday and I planned on spending it at home.” ซึ่งประโยคดังกล่าวแบ่งออกได้เป็น 5 หน่วยคิด แบ่งเป็น กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม 5 หน่วยคิด กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันตอบปฏิเสธโดยเติมคำช่วงเจียบระหว่างสนทนา ตอบปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ และตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิเสธเป็นวัจนกรรมที่ผู้ตอบปฏิเสธพยายามใช้กลวิธีเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การที่ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้คู่สนทนาเข้าใจเจตนาของผู้พูดผิด ซึ่งในการสนทนา นั้นไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธการขอร้อง การเชิญ การเสนอให้ และการแนะนำ ผู้พูดจะต้องเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธเพื่อต้องการให้คู่สนทนาเข้าใจว่าไม่สามารถยอมรับข้อเสนอ หรือไม่อาจทำตามคำขอได้ ดังนั้นในการปฏิเสธผู้พูดจึงมักจะใช้เหตุผลหรือคำอธิบายที่ดีเพื่อบอกให้ผู้ฟังยอมรับและเข้าใจถึงความจำเป็นที่ผู้พูดต้องปฏิเสธ (แก้วใจ ก้างออนตา, 2550; Center for Advance Research on Language Acquisition University of Minnesota, 2014) นอกจากนี้การที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผลมากที่สุด อาจเนื่องมาจากการอธิบายถึงเหตุผลเป็นกลวิธีที่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์และกับทุกคู่สนทนา ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยที่กล่าวข้างต้นซึ่งพบว่า ชาวอเมริกัน ชาวเวียดนาม และชาวฟิลิปปินส์ซึ่งมาจากสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แต่ใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผลมากที่สุดเหมือนกัน ซึ่งกล่าวได้ว่า แม้ผู้ตอบปฏิเสธจะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม แต่ผู้ตอบปฏิเสธต่างมองว่า การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผลเป็นกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่ทำให้ผู้ตอบปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไม่รู้สึกลำบากใจ

2. เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจากประเภทของวัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมการขอร้อง วัจนกรรมการเชิญ วัจนกรรมการเสนอให้ และวัจนกรรมการแนะนำ พบว่า กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันเลือกใช้มีความแตกต่างกัน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจะใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาในการปฏิเสธในทุกวัจนกรรม ซึ่งความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธนี้เนื่องมาจาก ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม โดยกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนั้นมาจากวัฒนธรรมตะวันตก ซึ่งมีลักษณะของความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่คนในสังคมนั้นมีการแสดงออกทางความคิดอย่างเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง และมีลักษณะเป็นคนที่พึ่งพาตนเอง ไม่ชอบพึ่งพิงและไม่ยึดติดกับความคิดของผู้อื่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาซึ่งอยู่ในวัฒนธรรมตะวันออก ซึ่งจะมีลักษณะเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง รูปแบบวัฒนธรรมที่คนในสังคมให้ความสำคัญกับสมาชิกในกลุ่ม และให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมที่มีแนวคิดและความเชื่อไปในทิศทางเดียวกัน (Hofstede, 1997) ดังจะเห็นได้จากในสถานการณ์ที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอให้ซื้อเครื่องพิมพ์ใหม่ กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันตอบว่า "No, we can't afford it right now." จากประโยคนี้แสดงให้เห็นถึงกลวิธีที่ใช้ในการตอบปฏิเสธแบบตรง ซึ่งผู้ตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาอย่างชัดเจนตั้งแต่หน่วยคิดแรก

เมื่อพิจารณาการใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบอ้อมของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน พบว่า การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผลเป็นกลวิธีในการปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมานิยมใช้ในเกือบทุกวัจนกรรม ยกเว้นวัจนกรรมการเสนอให้เท่านั้น ที่มีการใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล และการตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกขานซึ่งในคำพูดของคู่สนทนามากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน การตอบปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผลเป็นกลวิธีในการปฏิเสธที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันนิยมใช้ในเกือบทุกวัจนกรรม ยกเว้นวัจนกรรมการเสนอให้ที่นิยมตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกขานซึ่งในคำพูดของคู่สนทนามากที่สุด อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแตกต่างกันตามวัจนกรรม เช่น กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมามีการใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธโดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟังในทุกวัจนกรรม ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันไม่ใช้กลวิธีนี้เลยในการปฏิเสธ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมามาจากสังคมที่เป็นกลุ่มนิยม ทำให้กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาตอบปฏิเสธโดยให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นที่ต้องตอบปฏิเสธ ไม่ใช่เกิดจากการที่ผู้ตอบปฏิเสธเองไม่ต้องการที่จะปฏิบัติตามการขอร้อง การเชิญ การเสนอให้ หรือการแนะนำ และ

เพื่อให้ผู้ถูกตอบปฏิเสธเข้าใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันซึ่งมาจากสังคมแบบปัจเจกนิยมที่มีการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย จึงไม่จำเป็นต้องปฏิเสธโดยขอความเห็นใจจากผู้ฟัง

ในวัจนกรรมการขอร้องพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาตอบปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา แต่ไม่ปรากฏกลวิธีนี้ในกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ธนพรพร สหายรุ่น (2542) และ แก้วใจ ก้างอนตา (2550) ซึ่งไม่ปรากฏกลวิธีนี้ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน เช่น ในสถานการณ์การขอขึ้นเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาตอบปฏิเสธว่า “I hope it would be later depending on your performance. But currently, our company has limited budget allocation for staff salary. So, I want you to still wait for next time. Thanks.” วัจนกรรมการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่คุกคามหน้า หรืออาจทำให้ผู้ตอบปฏิเสธเสียหน้าได้ หากรู้สึกว่าคุณเองไม่เป็นที่ยอมรับ และถูกก้าวร้าวความเป็นส่วนตัว (Nelson et al., 2002) หากผู้ตอบปฏิเสธยอมกระทำตามคำขอร้องของกลุ่มสนทนา ผู้ถูกขอร้องจะเป็นผู้เสียประโยชน์เสียเอง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจึงไม่จำเป็นต้องตอบปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนาในการขอร้อง จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรทางด้านวัจนกรรม มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธ

3. เมื่อพิจารณากลวิธีในการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาจากสถานภาพตำแหน่งงาน ได้แก่ สถานภาพตำแหน่งงานต่ำกว่ากลุ่มสนทนา สถานภาพตำแหน่งงานเท่ากับกลุ่มสนทนา และสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่ากลุ่มสนทนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงในทุกสถานภาพตำแหน่งงานแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันใช้กลวิธีในการตอบปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันอยู่ในวัฒนธรรมแบบบริบทต่ำ (Low context culture) ชอบความตรงไปตรงมา เมื่อมีการสนทนาเกิดขึ้น สิ่งที่ตนเองได้กล่าวออกไปสามารถทำให้กลุ่มสนทนาเข้าใจได้อย่างตรงๆ โดยไม่คำนึงถึงบริบทอื่น ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาอยู่ในวัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High context culture) ที่ให้ความสำคัญกับบริบทต่างๆ (Hall, 1976) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จริยวรรณ เพชรทอง (2555) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวแคนาดาใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงมากกว่าในสถานภาพสังคมต่ำกว่าและเท่ากันกับกลุ่มสนทนา นอกจากนี้สังคมอเมริกันเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับอำนาจต่ำ (Low power distance) เชื่อว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันตามสิทธิที่ควรพึงได้รับ ดังนั้นสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจต่ำมักจะมีการแสดงออกทางความคิดมากกว่าสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจสูง ซึ่งแตกต่างกับสังคมเมียนมาซึ่งเป็นสังคมในสังคมที่ให้ความสำคัญกับอำนาจสูง (High power distance) มีการแบ่ง

อำนาจและบทบาทให้แต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน โดยจะแสดงความเคารพต่อผู้ที่มีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่า และจะใช้ภาษาหลากหลายระดับต่อบุคคลที่มีอำนาจต่างกัน (Hofstede, 1997)

กล่าวโดยสรุป ตัวแปรที่นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประเภทของวัฒนธรรม และสถานภาพตำแหน่งงาน ต่างส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาและกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันตอบปฏิเสธแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม สังคมและความคิด ชาวอเมริกันมีความคิดที่เป็นอิสระจากสังคม และมีความตรงไปตรงมา ต่างจากกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาที่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกับสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิก ดังนั้นชาวอเมริกันจึงเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธแบบตรงมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา

ข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมการปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมาที่ทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันที่ทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นเพศชายทั้งสิ้น หากมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง จะทำให้ทราบถึงความเหมือนหรือความแตกต่างในการใช้กลวิธีในการปฏิเสธในที่ทำงานจากผู้ตอบปฏิเสธทั้งสองเพศ ดังนั้นจึงควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศกับการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธในที่ทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาความแตกต่างในปัจจัยด้านเพศต่อการเลือกใช้วิธีการปฏิเสธในที่ทำงาน

บรรณานุกรม

- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช. (2551). *วจนปฏิบัติศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้วใจ ก้างอนดา. (2550). *กลวิธีในการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันและชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพล ตันตระกูลทรัพย์ (2556). *The Asean way: เมียนมาร์*. กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊กส์.
- ชนพรชัย สายหรั่ง. (2542). *กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดา ยุทธเสรี. (2542). *การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัทเอกชนกับหน่วยงานราชการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พินดา จงสุขสมสกุล. (2559). การสื่อสารระหว่างประเทศและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในสมัยสมเด็จพระนเรศวร. *วารสารภาษาและวัฒนธรรม*, 35(ฉบับพิเศษ), 9-37.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2545). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ (2543). *กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัตร ไทยแท้. (2555). *กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอขอร้องผู้โดยสาร: กรณีศึกษาพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Al-Kahtani, S.W. (2005). Refusals realizations in three different cultures: A speech act theoretically-based cross-cultural study. *Journal of King Saud University*, 18, 35-57.

- Al-Shboul, Y, Maros, M., & Yasin, M. S. (2012). An intercultural study of refusal strategies in English between Jordanian EFL and Malay ESL postgraduate students. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 18(3), 29-39.
- Amarien, N. (1997). Interlanguage pragmatics: A study of the refusal strategies of Indonesian speakers speaking English. In *TEFLIN: A publication on the teaching and learning of English*, 8(1), 1-144. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/46141927_Interlanguage_Pragmatics_A_Study_of_the_Refusal_Strategies_of_Indonesian_Speakers_Speaking_English
- Austin, J. L. 1962. *How to do things with words*. Oxford: Charendon Press.
- Beebe, L.M., & Cummings, M.C. (1995). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In S.M. Gass & J. Neu (Ed.), *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language* (pp. 65-86). New York: Mouton de Gruyter.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. Scarcella, E. Andersen, & S. D. Krashen (Eds.), *On the development of communicative competence in a second language* (pp. 55-73). New York : Newbury House.
- Blum-Kulka, S. (1982). Learning how to say what you mean in a second language: A study of speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics*, 3(1), 29-59.
- 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.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-214.
- Bonvillain, N. (2003). *Language, culture, and communication: The meaning of messages* (4th ed.). London: Pearson Education.
- Boonkongsan, N. (2013). Filipinos and Thais Saying “No” in English. *Manusya Journal of Humanities*, 16(1), 22-40.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. N.

- Goody (ed.), *Questions and politeness: strategies in social interaction*. (pp. 56-311).
Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*.
Cambridge: Cambridge University Press.
- Center for Advance Research on Language Acquisition University of Minnesota. (2014).
Structure of refusals. Retrieved from <http://www.carla.umn.edu/speechacts/refusals/structure.html>
- Chakorn, O. (2006). Persuasive and Politeness strategies in cross-cultural letters of request in Thai business context. *Journal of Asian Pacific purposes*, 16(1), 103-146.
- Chen, X., L. Ye, & Y. Zhang. 1995. Chinese refusal behavior. In G. Kasper (ed.), *Pragmatics of Chinese as a native and target language*, (pp. 119-163). Honolulu: University of Hawai'i Press.
- Farnia, M., & Wu, X. (2012). An intercultural communication study of Chinese and Malaysian University students' refusal to invitation. *International Journal of English Linguistics*, 2(1). doi: 10.5539/ijel.v2n1p162
- 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.
- Fraser, B. (1990). Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 219-236.
- Geluykens, R. (2007). On methodology in cross-cultural pragmatics. In B. Kraft & R. Geluykens (Eds.), *Cross cultural pragmatics and interlanguage English* (pp. 21-72). Munich: Lincom Europa.
- Li, D. (1998). Incorporating L1 pragmatics norm and cultural values in L2: Developing English language curriculum for EIL in the Asia-Pacific region. *Asian Englishes*, 1, 31-50. doi:10.1080/13488678.1998.10800993
- Gass, S., & Houck, N. (1999). *Interlanguage refusals: A cross-cultural study of Japanese English*. New York: Mouton de Gruyter.
- Guba, E.G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *Educational Communication and Technology*, 29(2), 75-91.
- Guo, Y. (2012). Chinese and American refusal strategy: A cross-cultural approach. *Theory and*

Practice in Language Studies, 2(2), 247-256.

- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden City, N.Y: Anchor Press.
- Hashemian, M. (1997). Cross-cultural differences and pragmatic transfer in English and Persian refusals. *Journal of Teaching Language Skills (JTLS)*, 4(3), 23-46.
- Hofstede, G. 1997. *Cultures and organizations: Software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Houck, N., & Gass, S. M. (1996). Non-native refusal: A methodological perspective. In S. M. Gass & J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures* (pp. 45-64). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1986) But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic inquiry. In D. D. Williams (ed.) *Naturalistic evaluation*, no.30, 73–84.
- Modifi, M., & Shoushtari, G., Z. (2012). A comparative study of the complaint strategies among Iranian EFL and ESL Students – The study of the effect of length of residence and the amount of contact. *English Language Teaching*, 5(11). doi:10.5539/elt.v5n11p118
- Nelson, G.L., Carson, J., Al Batal, M., & El Bakary, W. (2002). Cross-cultural pragmatics: strategy use in Egyptian Arabic and American English refusal. *Applied Linguistics*, 23(2), 18-24.
- Panpothong, N. (1999). Thai ways of saying “no” to a request. *Manusya Journal of Humanities*, 4(2), 110-130.
- Rattanapitak, A. (2012). *Request and politeness strategies in Burmese*. Doctoral dissertation, Philosophy, Mahidol University.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of Criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Scarcella, R.C., Andersen, E. S., & Krashen, S. D. (1990), *Developing communicative competence in a second language*. Boston: Heinle & Heinle.
- Searle, J. R. (1974). What is speech act? In J.R. Searle (Ed.), *The philosophy of language* (pp. 39-53). London: Oxford University Press.
- 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.

- Sifianou, M. (1999). *Politeness phenomena in England and Greece: Cross-cultural perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Smith, C. J. (1998). *Can adults "just say no?" How gender, status and social goals affect refusals*. Unpublished Doctoral dissertation, University of South Florida.
- Suzuki, T. (2009). How do American University Students "Invite" others?: A corpus-based study of Linguistic strategies for the Speech Act of "Invitations". In *11th Annual Conference of Pragmatics Society of Japan* (pp.85-106). Matsuyama: Matsuyama University.
- Takahashi, T., & Beebe, L. M (1987). The development of pragmatic competence by Japanese learners of English. *JALT journal*, 8, 131-155.
- Tanck, S. (2002). Speech act sets of refusal and complaint: A comparison of native and non-native English speakers' production. In *TESL 523 Second Language Acquisition* (pp.1-22). Washington, DC: American University.
- Wang, Y. (2003). *Refusal strategies in American and Chinese cultures: A comparative study*. Retrieved from http://deall.ohio-state.edu/grads/wang.800/refusals_conference.doc
- Wannaruk, A. (2008). Pragmatic transfer in Thai EFL refusals. *RELC Journal*, 39(3), 318-337. doi: 10.1177/0033688208096844
- Widjaja, C. S. (1997). A study of date refusal: Taiwanese females VS American females. *University of Hawai'i working papers in ELS*, 15(2), 1-43.
- Wierzbicka, A. (1991). *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wolfson, N. (1989). *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. New York: Newbury House.
- Xuan Thao, P. T. (2011). *An investigation into refusal strategies to requests by American speakers of English and Vietnamese learners of English*. Master's thesis, The English language, Ministry of Education and Training, University of Danang.
- Yamagashira, H. (2001). Pragmatic transfer in Japanese ESL refusals. *Pragmatic Transfer*, 31, 259-275.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

English refusals interview

This is an interview for a survey of ways of English refusal. You are going to make refusals including 12 situations of requests, offers, invitations, and suggestions. You are expected to make refusal responses. You have to refuse to every question. Your refusal responses will be recorded. Please, respond as you would refuse in an actual conversations. Your refusal responses are not considered to be right or wrong.

1. You are an employee at a company. Your leader wants you to work next Monday, but it is your holiday. How would you refuse?
2. You are an employee at a company. Your colleague wants to borrow your car for personal use. You do not want him or her to borrow your car because he or she has borrowed your car twice before. How would you refuse?
3. You are a manager at a company. The employee who has been working for 2 years asks you to increase his or her salary, but you cannot do it due to economic conditions. How would you refuse?
4. You are an employee at a company. Your manager invites you to a party at his or her house, but you are not familiar with him or her. How would you refuse?
5. You are an employee at a company. Your colleagues invite you to watch a movie with them on Sunday, but you want to stay home on your day off. How would you refuse?
6. You are a manager at a company. After a long day at work today, your employees invite you to have a dinner with them. But you are too busy with a lot of work. How would you refuse?
7. You have been working in a company for a year. Your boss offers you a pay raise, but you have to move far from your house. How would you refuse?
8. You are an employee at a company. One day, your car breaks down and your colleague finds out. He or she offers to take you home, but you don't want to bother him or her. How would you refuse?

9. You are a manager at a company. You are carrying so many things in hands. Your employees offer to help you to carry them for you, but you do not want him or her to do it. How would you refuse?

10. You are an employee at a company. Your boss knows that you tend to be forgetful. He or she suggests you that writing yourself a note will be a good way to remind you, but it's not your way of doing things. How would you refuse?

11. You are an employee at a company. While you are having lunch with your colleagues, one of your colleagues recommend you to try a new dish which is made from meat, but you do not like meat. How would you refuse?

12. You are a manager at a company. One of your employees suggests you to buy a new printer because it prints faster. However, you think that it is not worth buying a new one which works faster than old one. How would you refuse?

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างการวิเคราะห์กัลวิธีในการตอบปฏิเสธ

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 1

สถานการณ์ที่ 1: You are an employee at a company. Your leader wants you to work next
Monday, but it is your holiday. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: That is my holiday and I have to meet my friends that day. I can't work this day.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. That is my holiday | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. and I have to meet my friends that day | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. I can't work | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: Um, sorry but I have several appointments that day and I won't be able to work.

แบ่งออกเป็น 4 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. Um | ปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเงียบระหว่างกา
สนทนา |
| 2. sorry | ปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ |
| 3. but I have several appointments that day | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 4. and I won't be able to work. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 2

สถานการณ์ที่ 2: You are an employee at a company. Your colleague wants to borrow your car for personal use. You do not want him or her to borrow your car because he or she has borrowed your car twice before. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: I can't lend this time because you borrowed me many times. I can't.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. I can't lend this time | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |
| 2. because you borrowed me many times. | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. I can't. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: I'm sorry. I can't let you use my car.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| 1. I'm sorry | ปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ |
| 2. I can't let you use my car. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 3

สถานการณ์ที่ 3: You are a manager at a company. The employee who has been working for 2 years asks you to increase his or her salary, but you cannot do it due to economic conditions. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: You are a proficient staff for work in our company but I'm sorry for that. I can't increase your salary.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. You are a proficient staff for work in our company | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. but I'm sorry for that | ปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ |
| 3. I can't increase your salary. | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: Due to company restrictions as of now, we are unable to provide you with any increase of raise.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1. Due to company restrictions as of now | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. we are unable to provide you with any increase of raise | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 4

สถานการณ์ที่ 4: You are an employee at a company. Your manager invites you to a party at his or her house, but you are not familiar with him or her. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Thank you so much for inviting me. But this time, I have to go back to my home early to dinner with my family. Please forgive me.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1. Thank you so much for inviting me. | ปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของคู่สนทนา |
| 2. But this time, I have to go back to my home
early to dinner with my family | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. Please forgive me | ปฏิเสธ โดยการขอความเห็นใจจากผู้ฟัง |

ชาวอเมริกัน: I'm sorry. I'm unavailable to attend your party.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. I'm sorry | ปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ |
| 2. I'm unavailable to attend your party | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 5

สถานการณ์ที่ 5: You are an employee at a company. Your colleagues invite you to watch a
movie with them on Sunday, but you want to stay home on your day off. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: I'm so tired. I want to take a rest at home.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. I'm so tired | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. I want to take a rest at home | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |

ชาวอเมริกัน: I'm sorry. I'm not available to watch movie with you on Sunday.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 1. I'm sorry. | ปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ |
| 2. I'm not available to watch movie with you
on Sunday. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาวเมียนมา
และชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 6

สถานการณ์ที่ 6: You are a manager at a company. After a long day at work today, your employees invite you to have a dinner with them. But you are too busy with a lot of work. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Thank you so much for inviting but I will do next time.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Thank you so much for inviting. | ปฏิเสธ โดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของคู่สนทนา |
| 2. but I will do next time. | ปฏิเสธ โดยสัญญาว่าจะทำตามความต้องการ
ของคู่สนทนา |

ชาวอเมริกัน: My schedule is too full right now. I can't do it, sorry.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. My schedule is too full right now. | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. I can't do it | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |
| 3. sorry | ปฏิเสธ โดยแสดงความเสียใจ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 7

สถานการณ์ที่ 7: You have been working in a company for a year. Your boss offers you a pay raise, but you have to move far from your house. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: I'm sorry. Because I have to travel far from my house, I cannot accept your offer, sorry.

แบ่งออกเป็น 4 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. I'm sorry. | ปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ |
| 2. Because I have to travel far from my house | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. I cannot accept your offer | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |
| 4. sorry. | ปฏิเสธโดยแสดงความเสียใจ |

ชาวอเมริกัน: I would love to but I can't.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|------------------------|--|
| 1. I would love to but | ปฏิเสธโดยแสดงความคิดเห็น/ความรู้สึกในแง่ดี หรือการเห็นด้วย |
| 2. I can't. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 8

สถานการณ์ที่ 8: You are an employee at a company. One day, your car breaks down and your
colleague finds out. He or she offers to take you home, but you don't want to bother him or her.
How would you refuse?

ชาวเมียนมา: I called my friend to come to me. I don't want to bother you.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. I called my friend to come to me. | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 2. I don't want to bother you. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: That's ok. I got someone coming to pick me up but I appreciate the offer.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. That's ok | ปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล |
| 2. I got someone coming to pick me up but | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. I appreciate the offer. | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกรับซึ่งในคำพูด
ของกลุ่มสนทนา |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 9

สถานการณ์ที่ 9: You are a manager at a company. You are carrying so many things in hands.
Your employees offer to help you to carry them for you, but you do not want him or her to do it.
How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Thank you so much but it's ok. I can do it myself.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Thank you so much but | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของกลุ่มสนทนา |
| 2. it's ok | ปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล |
| 3. I can do it myself. | ปฏิเสธโดยการป้องกันตัวเอง |

ชาวอเมริกัน: No, thank you. I appreciate it but I got it.

แบ่งออกเป็น 4 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--------------------|--|
| 1. No | ปฏิเสธโดยใช้คำว่าไม่ |
| 2. thank you | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของกลุ่มสนทนา |
| 3. I appreciate it | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของกลุ่มสนทนา |
| 4. but I got it. | ปฏิเสธโดยการป้องกันตัวเอง |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 10

สถานการณ์ที่ 10: You are an employee at a company. Your boss knows that you tend to be forgetful. He or she suggests you that writing yourself a note will be a good way to remind you, but it's not your way of doing things. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Oh, don't worry about that because I have already set in my phone.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1. Oh | ปฏิเสธโดยใช้การเติมคำช่วงเจียบระหว่างการสนทนา |
| 2. don't worry about that | ปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล |
| 3. because I have already set in my phone. | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |

ชาวอเมริกัน: Thank you but I've already recorded it in my phone in my note section. So, I'm fine.

Thank you.

แบ่งออกเป็น 4 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. Thank you but | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา |
| 2. I've already recorded it in my phone in my note section. | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. So, I'm fine. | ปฏิเสธโดยทำให้ผู้ฟังคลายกังวล |
| 4. Thank you | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูดของกลุ่มสนทนา |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 11

สถานการณ์ที่ 11: You are an employee at a company. While you are having lunch with your colleagues, one of your colleagues recommend you to try a new dish which is made from meat, but you do not like meat. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Meat? I don't eat meat.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 1. Meat? | ปฏิเสธโดยกล่าวทวนคำหรือข้อความ |
| 2. I don't eat meat. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: No, thanks. I'm a vegetarian. I don't eat meat.

แบ่งออกเป็น 4 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|----------------------|--|
| 1. No | ปฏิเสธโดยใช้คำว่าไม่ |
| 2. thanks | ปฏิเสธโดยแสดงความรู้สึกซาบซึ้งในคำพูด
ของคู่สนทนา |
| 3. I'm a vegetarian. | ปฏิเสธโดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 4. I don't eat meat. | ปฏิเสธโดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ตัวอย่างการวิเคราะห์หน่วยคิดเพื่อจำแนกกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่างชาว
เมียนมาและชาวอเมริกันในสถานการณ์ที่ 12

สถานการณ์ที่ 12: You are a manager at a company. One of your employees suggests you to buy a new printer because it prints faster. However, you think that it is not worth buying a new one which works faster than old one. How would you refuse?

ชาวเมียนมา: Your point is good but this one is going well and I think we don't need to buy a new one instead.

แบ่งออกเป็น 3 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1. Your point is good but | ปฏิเสธ โดยแสดงความคิดเห็น/ความรู้สึกในแง่ดี หรือการเห็นด้วย |
| 2. this one is going well | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |
| 3. and I think we don't need to buy a new one instead. | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |

ชาวอเมริกัน: I don't need a new printer and the printer I have is sufficient for my needs.

แบ่งออกเป็น 2 หน่วยคิด ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. I don't need a new printer | ปฏิเสธ โดยแสดงความสมัครใจที่จะไม่กระทำ |
| 2. and the printer I have is sufficient for my needs. | ปฏิเสธ โดยอธิบายถึงเหตุผล |

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

Informed Consent form

I,, volunteer to participate in a research study, *Refusal in English communication used by Burmese and American staff in workplace*, conducted by Miss Nuntawan Rahong, MA Student (English for Communication), Burapha University, Chon Buri, Thailand.

In this present study, the researcher is investigating refusal strategies in English frequently used by Americans and Burmese in workplace. Moreover, the researcher studies the effect of social status in workplace on refusal strategies.

If you decide to participate you will be asked to refuse to 12 situations including three offer situations, three request situations, three invitation situations, and three suggestion situations. The interview will last approximately 20 minutes.

You have to refuse to every situations. Note will be written during the interview and your refusal responses will be recorded. Please respond as you would refuse in actual conversation. Your refusal responses are not accessed to be right or wrong.

The researcher will not identify your name in any reports and your confidentiality as a participant in this research will remain secure. You will be given a copy of this consent form.

Signature

Date

()

If you have any questions or are concerned about your rights as a research participant, please contact Nuntawan Rahong (nunpao_444@hotmail.com) or Asst. Prof. Somboon Chetchumlong (PhD) (somboon@buu.ac.th) Department of Western Languages , Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University, Chon Buri, 20131, THAILAND