

กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา



นางสาวอรวิ บุญนาค

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

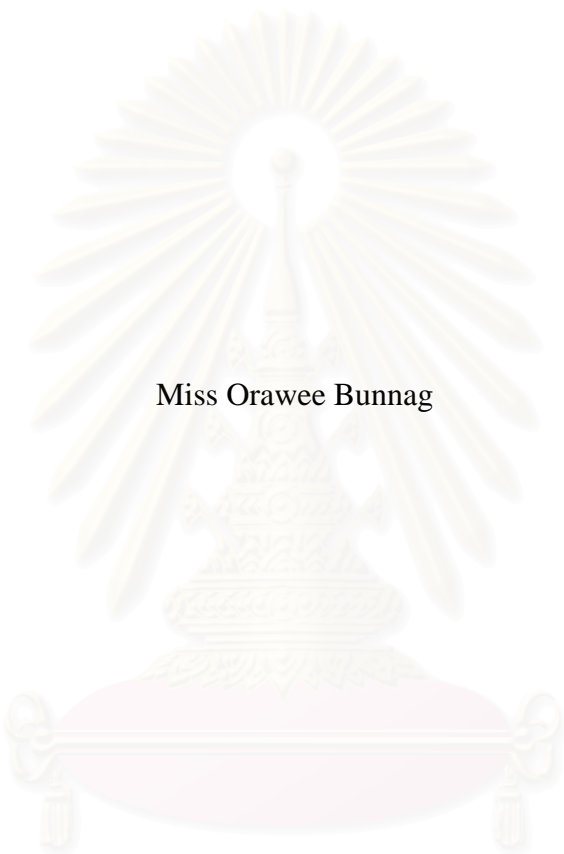
สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา ๒๕๕๐

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STRATEGIES FOR EXPRESSING DISAPPOINTMENT IN THAI TO HEARERS OF
DIFFERENT SOCIAL STATUS: A CASE STUDY OF UNIVERSITY STUDENTS



Miss Orawee Bunnag

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Thai
Department of Thai
Faculty of Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2007
Copyright of Chulalongkorn University

อรวิ บุญนาค : กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย: กรณีศึกษานิสิต
นักศึกษา. (STRATEGIES FOR EXPRESSING DISAPPOINTMENT IN THAI TO
HEARERS OF DIFFERENT SOCIAL STATUS: A CASE STUDY OF UNIVERSITY
STUDENTS) อ. ที่ปรึกษา: คร.ธีรนุช โชคสุวนิช, ๒๑๑ หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพ
ต่างกันในประเทศไทย วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จาก
คำตอบในแบบสอบถามของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ๒๐๐ คน เป็นผู้พูดเพศชาย ๑๐๐ คนและผู้พูดเพศหญิง ๑๐๐ คน
แบบสอบถามประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ๓ สถานภาพ ได้แก่ ผู้ฟังที่มี
สถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูดและผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง แบ่งเป็น กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความ
ผิดหวังโดยอ้อม กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง ได้แก่ (๑) การต่อว่า ประกอบด้วยกลวิธีย่อย ๓ กลวิธี คือ การต่อว่าด้วยการชี้
การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาทและการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ (๒) การบอกความรู้สึกลึกซึ้งของ
ผู้พูด (๓) การทักท้วง (๔) การกล่าวโทษ ส่วนกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบ
กล่าวถ้อยคำ ประกอบด้วย กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ได้แก่ (๑) การถามเหตุผลจากผู้ฟัง
(๒) การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง (๓) การกล่าวตัดความสัมพันธ์ (๔) การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตาม
และกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน (๕) การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน (๖) การเรียกร้องให้ชดใช้ (๗)
การกล่าวซ้ำเติม (๘) การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม (๙) การกล่าวข่มขู่ (๑๐) การกล่าวแสดงความ
ความดูหมิ่น (๑๑) การถามซ้ำ และกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ได้แก่ (๑) การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่
ถือโทษ (๒) การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ประกอบด้วย ๓ กลวิธีย่อยคือ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ การกล่าวอวยพรและ
การกล่าวลดหย่อนตามผู้ฟัง (๓) การยอมรับผิด (๔) การกล่าวคำขอโทษ (๕) การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม (๖) การกล่าวยินยอม
นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้พูดเลือกใช้การแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกด้วย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง พบว่า
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังจะปรากฏมากที่สุด
ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด รองลงมาคือ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด และปรากฏน้อยที่สุดใน
สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังจะปรากฏมาก
ที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด รองลงมาคือ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูดและปรากฏน้อย
ที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด เนื่องจากในวัฒนธรรมไทยจะให้ความสำคัญเรื่องการเคารพผู้อาวุโส และเมื่อ
พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด พบว่า ผู้พูด ๒ เพศใช้กลวิธีที่
แตกต่างกัน โดยผู้พูดเพศชายมักจะเลือกใช้กลวิธีที่แสดงให้เห็นลักษณะเด่นของผู้ชาย คือ การไม่คิดเล็กคิดน้อย การเก็บอารมณ์
ส่วนผู้พูดเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีที่แสดงให้เห็นความจุกจิกหยาบหยาบ ไม่เก็บอารมณ์และไม่มั่นใจ

ภาควิชา..... ภาษาไทย..... ลายมือชื่อนิสิต..... อรวิ บุญนาค
สาขาวิชา..... ภาษาไทย..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา..... ๒๕๕๐.....

4880225922: MAJOR THAI

KEY WORD: DISAPPOINTMENT / LINGUISTIC STRATEGIES / PRAGMATICS / SPEECH ACT
 ORAWEE BUNNAG: STRATEGIES FOR EXPRESSING DISAPPOINTMENT IN THAI TO
 HEARERS OF DIFFERENT SOCIAL STATUS: A CASE STUDY OF UNIVERSITY
 STUDENTS. THESIS ADVISOR: TEERANOOT CHAUKSUWANIT, PH.D., 211 pp.

The objectives of this research are to analyze the strategies for expressing disappointment in Thai by university students to hearers of different social status, the relationship between these strategies and the hearer's social status as well as the relationship between these strategies and the speaker's gender. The research data were collected by questionnaires from 200 speakers of Thai who were university students: 100 males and 100 females. The situations were depicted in the questionnaires in which disappointment was expressed to hearers of three different social status: those of higher social status than the speaker, those of equal social status to the speaker, and those of lower social status than the speaker.

The research findings reveal that there are two types of strategies for expressing disappointment in Thai, direct and indirect strategies. Direct strategies include: (1) Reprimanding, which comprises of three sub-strategies of pointing out the action of hearer which made one disappointed, swearing, and reproaching; (2) Expressing the speaker's sentiment; (3) Protesting; and (4) Accusing. Indirect strategies include verbal expression of disappointment, which comprises of face-threatening strategies and face-saving strategies. Sub-categories of face-threatening strategies are: (1) Asking for reasons; (2) Suggesting specific action; (3) Breaking off the relation; (4) Stating the facts to make the hearers think and be alerted of their faults; (5) Using verbal irony; (6) Demanding compensation; (7) Using aggravating words; (8) Telling the hearers to cease or amend their inappropriate behavior; (9) Issuing verbal threats; (10) Issuing verbal insult; and (11) Asking repeatedly. The face-saving strategies can also be sub-categorized as: (1) Expressing forgiveness; (2) Making the hearers feel better, which can be divided into three sub-strategies of using comforting words to minimize anxiety, to give blessing, and to compromise with the hearers; (3) Admitting one's mistakes; (4) Apologizing; (5) Asking for additional information; and (6) Expressing consent. The research also finds that the speakers choose to express their disappointment indirectly by keeping quiet.

It is found that the speakers tend to use both direct strategies and indirect strategies of face-threatening the most in expressing their disappointment to hearers of lower status than the speakers, then to hearers of equal status and the least to those of higher status. While face-saving strategies are employed the most to hearers of higher status than the speakers, then to hearers of equal status and the least to those of lower status. This may be explained by the fact that Thai culture puts significance emphasis on seniority. For the relationship between the strategies of expressing disappointment and the speaker's gender, it is found that speakers of different sexes employ different strategies. Male speakers tend to use the strategies that express unique masculine attributes of being open-minded and being able to control their emotions while female speakers tend to use the strategies that reveal the female attributes of being partial to trivialities, being emotional and lack of confidence.

Department Thai.....
 Field of study Thai
 Academic year 2007

Student's signature..... *Orawee Bunnag*
 Advisor's signature..... *Teeranoot Chauksuwani*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. ชีรนุช โชคสุวนิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาแนะนำแนวคิดอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ตลอดจนสละเวลาอันมีค่าในการตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พุกผาสุข และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจแก้ไขและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลศักดิ์ กิ่งคำ และอาจารย์ ชันวพร นาค อ้อม อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้เป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต สาขาภาษาไทย และกรุณาให้กำลังใจ ใต้ถามความก้าวหน้าในการเรียนตลอดการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทุกท่านที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทำให้ผู้วิจัยรักและสนใจในภาษาไทยมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ พี่สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์ และพี่รุ่งอรุณ ใจเชื้อ สำหรับขอเสนอแนะอันมีคุณค่าต่องานวิจัย ขอขอบคุณพี่ชาพิมณัฐ บุญวิทยา ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ร่วมรุ่นภาควิชาภาษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พี่นควัฒน์ สาระ ที่ช่วยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ

ขอบคุณความช่วยเหลือและกำลังใจข้ามประเทศจากพี่รัฟฟิน มณีชยางกูร ที่ทำให้ผู้วิจัยผ่านพ้นทุกอุปสรรคปัญหาตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณอันใหญ่หลวงของคุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นแรงใจอันสำคัญยิ่งที่ทำให้ลูกมีวันนี้ ขอบใจน้องชายที่ช่วยให้คำปรึกษาในด้านการคำนวณทางสถิติ ผู้วิจัยไม่สามารถประสพความสำเร็จได้หากขาดความรัก ความใส่ใจจากครอบครัว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ

บทที่

๑. บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๓
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย.....	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย.....	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๔
๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	๔
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๖
๒. ทบทวนวรรณกรรม	๒๑
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	๒๑
๒.๑.๑ ทฤษฎีวิจ্ঞากรรม.....	๒๑
๒.๑.๒ ทฤษฎีเรื่องความสุภาพในภาษา.....	๒๓
๒.๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีเรื่องภาษากับเพศของผู้พูด.....	๒๘
๒.๑.๔ มุมมองเรื่องความคาดหวังและการแสดงความคิดเห็น.....	๓๑
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓๖
๒.๒.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดง วิจ্ঞากรรมกับปัจจัยทางวิจ্ঞาปฏิบัติศาสตร์.....	๓๖
๒.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดง วิจ্ঞากรรมกับปัจจัยทางสังคม.....	๔๔

บทที่

หน้า

๓.๑.๒.๑.๑.๑๑ การถามซ้ำ.....	๕๖
๓.๑.๒.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภท	
การรักษาหน้าผู้ฟัง.....	๕๘
๓.๑.๒.๑.๒.๑ การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ.....	๕๕
๓.๑.๒.๑.๒.๒ การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น.....	๑๐๓
๓.๑.๒.๑.๒.๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลาย	
ความกังวลใจ.....	๑๐๔
๓.๑.๒.๑.๒.๒.๒ การกล่าวอวยพร.....	๑๐๖
๓.๑.๒.๑.๒.๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง.....	๑๐๗
๓.๑.๒.๑.๒.๓ การยอมรับผิด.....	๑๐๘
๓.๑.๒.๑.๒.๔ การกล่าวคำขอโทษ.....	๑๑๐
๓.๑.๒.๑.๒.๕ การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม.....	๑๑๒
๓.๑.๒.๑.๒.๖ การกล่าวยินยอม.....	๑๑๔
๓.๑.๒.๒ การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ.....	๑๒๑
๓.๒ การปรากฏตัวของกลวิธีแสดงความผิดหวัง.....	๑๒๖
๓.๓ การไม่แสดงความผิดหวัง.....	๑๓๕
๓.๔ สรุปภาพรวมของกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็น	
นิสิตนักศึกษา.....	๑๔๖

๔. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของ

ผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด.....๑๔๕

๔.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพ
 ของผู้ฟัง.....๑๔๕

 ๔.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด.....๑๕๖

 ๔.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด.....๑๕๕

 ๔.๑.๓ กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด.....๑๖๒

 ๔.๑.๔ สรุปภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับ

 ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง.....๑๖๖

บทที่	หน้า
๔.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด.....	๑๗๒
๔.๒.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชาย.....	๑๗๔
๔.๒.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิง.....	๑๗๖
๔.๒.๓ สรุปภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด.....	๑๗๕
๕. บทสรุป.....	๑๘๖
๕.๑ สรุปผลการวิจัย.....	๑๘๖
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย.....	๑๕๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ.....	๑๕๒
รายการอ้างอิง.....	๑๕๔
ภาคผนวก.....	๒๐๐
ภาคผนวก ก.....	๒๐๑
ภาคผนวก ข.....	๒๐๘
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	๒๑๑

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจกับ วัจนกรรมการแสดงความคิดหวัง.....	๖
๒. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของการกล่าวและไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความคิดหวัง.....	๕๒
๓. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความคิดหวังและการไม่แสดงความคิดหวัง.....	๕๓
๔. แสดงหลักเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีแสดงความคิดหวัง.....	๕๕
๕. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ.....	๑๑๗
๖. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ.....	๑๑๘
๗. แสดงจำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความคิดหวังใน ๑ คำตอบ.....	๑๒๖
๘. แสดงค่าความถี่ของกลวิธีแสดงความคิดหวังในคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำ เพียงถ้อยคำเดียว.....	๑๒๗
๙. แสดงค่าความถี่ของจำนวนถ้อยคำแสดงความคิดหวังมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ใน ๑ คำตอบ.....	๑๒๘
๑๐. แสดงค่าความถี่ของลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความคิดหวังประเภทต่างๆ.....	๑๓๐
๑๑. แสดงค่าความถี่ของการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความคิดหวังประเภทเดียวกัน.....	๑๓๑
๑๒. แสดงค่าความถี่ของการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความคิดหวังต่าง ประเภท.....	๑๓๔
๑๓. แสดงการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบในการปรากฏของการแสดงความคิดหวังและ ไม่แสดงความคิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ.....	๑๕๐
๑๔. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความคิดหวังโดยการ กล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังสถานภาพต่างๆ.....	๑๕๒
๑๕. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธีแสดงความคิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ.....	๑๕๓
๑๖. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อ ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด.....	๑๕๗
๑๗. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อ ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด.....	๑๖๐
๑๘. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อ ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด.....	๑๖๓

๑๙. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการ กล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน.....	๑๖๗
๒๐. แสดงการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังและ ไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง.....	๑๗๒
๒๑. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังโดยการ กล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง.....	๑๗๓
๒๒. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธีแสดงความ ผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง.....	๑๗๓
๒๓. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ ของผู้พูดเพศชาย.....	๑๗๕
๒๔. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ ของผู้พูดเพศหญิง.....	๑๗๗
๒๕. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดย การกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง.....	๑๘๐

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

๑. แสดงทางเลือกของกลวิธีการแสดงวัจกรรมที่ผู้พูดนำมาใช้ในการลดความเสี่ยงต่อการ
 คุกคามหน้าของผู้ฟัง.....๒๖
๒. แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยการกล่าวถ้อยคำ.....๑๒๐
๓. แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธีแสดงความคิดเห็น
 โดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ.....๑๕๖



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการศึกษาด้านจิตวิทยาได้จัดความผิดหวัง (Disappointment) ไว้ในอารมณ์ประเภทที่ให้ความทุกข์ โดยเห็นว่าความผิดหวังเป็นอารมณ์ที่มีความซับซ้อนกว่าอารมณ์พื้นฐานอื่นๆ เช่น โกรธ กลัว เป็นต้น ดังนั้นนักจิตวิทยาเช่น โรเบิร์ต พลูทซิก (Plutchik, 1980) จึงได้จัดให้ความผิดหวังเป็นอารมณ์ที่ผสมผสานระหว่างอารมณ์พื้นฐาน ๒ ชนิด ได้แก่ อารมณ์ประหลาดใจ (Surprise) และอารมณ์เศร้าเสียใจ (Sadness) ส่วนมุมมองด้านภาษาใน ‘คลังคำ’ ของนวรรณ พันธุมธา (๒๕๔๔: ๗๕) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ผิดหวัง” โดยจำแนกไว้ในหมวด “จิตใจสติปัญญา ความคิด ความรู้สึก” มีหมวดย่อยคือ “ความไม่ได้ดั่งหวัง” นวรรณให้ความหมายของคำว่า “ผิดหวัง” ไว้ว่า “รู้สึกเสียใจเมื่อเหตุการณ์ไม่เป็นดั่งหวัง เช่น ผิดหวังที่ถูกสอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้” ทั้งนี้ความผิดหวังในงานวิจัยนี้จะหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล เหตุการณ์หรือสิ่งที่คาดคิด คาดหวังหรือตั้งใจไว้ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

การศึกษาเรื่องการแสดงความผิดหวังสามารถศึกษาได้ทั้งทางด้านจิตวิทยาและทางด้านภาษานงานวิจัยในเชิงจิตวิทยาโดยส่วนมากจะมุ่งศึกษาการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ (Emotion Behavior) ได้แก่ การแสดงออกเป็นปฏิกิริยาภายนอก ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนในรูปแบบต่างๆ เช่น แสดงออกในรูปของการทำลายหรือการถอยหนี เป็นต้น นอกจากนี้นักจิตวิทยามักสนใจศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่มีได้แสดงออกเป็นคำพูด (non-verbal behavior) เช่น ท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย (body posture) การแสดงออกทางสีหน้าหรือน้ำเสียง เป็นต้น แต่ในความเป็นจริงแล้วมนุษย์สามารถแสดงอารมณ์ต่างๆ ออกมาทางคำพูด เป็นพฤติกรรมทางภาษา กล่าวคือ ภาษาจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดได้ และการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังดังกล่าวจัดเป็นวัจนกรรมประเภทหนึ่ง

จากการจัดแบ่งประเภทวัจนกรรมของ เซอร์ล (Searle, 1969,1976) ตามทฤษฎีวัจนกรรมนั้น การแสดงความผิดหวังสามารถจัดอยู่ในวัจนกรรมประเภทแสดงอารมณ์ความรู้สึก (Expressives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวแสดงความรู้สึกหรือแสดงอารมณ์ต่างๆ ออกมา ซึ่งเป็นภาวะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจิตใจ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการแสดงความผิดหวังตามแนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพในภาษาของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) จะเห็นได้ว่า การ

แสดงความผิดหวังเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟังได้ เนื่องจากผู้พูดมีเจตนาแสดงความผิดหวัง ซึ่งเป็นความรู้สึกด้านลบที่มีต่อผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่า การกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้คาดหวังมาก่อน การกระทำดังกล่าวจึงทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ดังนั้นในบางครั้งผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ฟังเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น ได้อย่างชัดเจน แต่ในทางตรงกันข้ามผู้พูดอาจจะเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อม เนื่องจากคำนึงถึงความรู้สึกภาพรวมทั้งต้องการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดกระทบความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ ซึ่งผู้วิจัยมีสมมติฐานเบื้องต้นว่าปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูดทำให้ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีที่แตกต่างกันออกไป

ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังมีผลต่อการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในภาษาไทย เนื่องจากสังคมไทยให้ความสำคัญกับเรื่องสถานภาพ ซึ่งเป็นเสมือนหลักของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (อกิน รพีพัฒน์, ๒๕๓๕: ๓๐๒) ดังนั้นในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ผู้พูดภาษาไทยจึงคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดด้วยแล้ว ผู้พูดมักจะระมัดระวังการแสดงออกของตนมากขึ้น เนื่องจากคนไทยได้รับการปลูกฝังในเรื่องการให้ความเคารพต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดทางด้านภาษาศาสตร์สังคมที่ว่า สถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นตัวกำหนดที่ทำให้ผู้พูดใช้ภาษาในลักษณะที่แตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสถานภาพของผู้ฟังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีที่แตกต่างกัน

ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง คือ ปัจจัยด้านเพศของผู้พูด นักภาษาศาสตร์หลายท่านได้นำเสนอผลงานวิจัยที่แสดงให้เห็นความแตกต่างในการใช้ภาษาระหว่างผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง รวมทั้งได้วิเคราะห์ลักษณะเด่นในการใช้ภาษาของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง โดยพยายามเชื่อมโยงกับบุคลิกนิสัยอันเป็นลักษณะเด่นของเพศนั้นๆ ลักษณะการใช้ภาษาของผู้พูดเพศชายและหญิงตามแนวคิดทางภาษาศาสตร์มักสรุปว่า ผู้พูดเพศชายจะใช้คำหยาบ คำต้องห้าม เลือกใช้คำศัพท์ที่มีความหมายรุนแรงมากกว่าผู้พูดเพศหญิง ภาษาที่ผู้ชายใช้มักจะแสดงออกในเชิงอำนาจ ความก้าวร้าวและความเข้มแข็ง ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงมักจะพูดเสียง ใช้คำศัพท์ที่สุภาพ ภาษาของผู้หญิงจึงแสดงถึงความอ่อนโยนและเป็นมิตร (Coates, 1986; Lakoff, 1975; Key, 1975; Trudgill, 1992; Shepard, 1999) การที่เพศเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดใช้ภาษาในลักษณะที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้นี้ ผู้วิจัยจึงสนใจ

ศึกษาว่าปัจจัยด้านเพศของผู้พูดมีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาหรือไม่ อย่างไร

จากการสำรวจงานวิจัยทางด้านภาษาไทยและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในภาษาไทย โดยมุ่งศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและเพศของผู้พูดเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อวิเคราะห์

๑. กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ในภาษาไทย
๒. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ^๑ ได้แก่ ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น มารดาและอาจารย์ ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันและเพื่อนร่วมเรียน และผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น น้องชายและลูกศิษย์

^๑ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ฟัง โดยคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังเป็นหลักและศึกษากลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน แม้ว่าผู้ฟังในแต่ละสถานภาพจะมีระดับความสนิทสนมต่างกัน แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านความสนิทสนมและไม่ได้เปรียบเทียบกลวิธีการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังสถานภาพเดียวกัน

๒. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยแวดล้อม ๒ ประการ คือ ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง ได้แก่ สถานภาพสูงกว่าเท่ากัน และต่ำกว่าผู้พูด และปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
๓. งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตศรีราชา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยสยาม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในภาษาไทย
๒. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด
๓. ทำให้เห็นลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมไทยที่สะท้อนจากกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในภาษาไทย
๔. เป็นแนวทางการศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงอารมณ์ประเภทอื่นๆ ต่อไป

๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

- | | | |
|---------------------------------|---------|--|
| ๑. วัจนกรรม (Speech Acts) | หมายถึง | การกระทำโดยใช้คำพูดที่เกิดภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมของการกระทำนั้น (Searle, 1969) |
| ๒. กลวิธีการใช้ภาษา | หมายถึง | วิธีการเลือกใช้ภาษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร |
| ๓. ความผิดหวัง (Disappointment) | หมายถึง | อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเหตุการณ์หรือสิ่งที่คาดคิด คาดหวังหรือตั้งใจไว้ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ |

๔. การแสดงความผิดหวัง

ผู้วิจัยกำหนดค่านิยามของ การแสดงความผิดหวัง โดยใช้เงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมของจอห์น เซอร์ล (Searle, 1969) เป็นเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

เงื่อนไขบอกเนื้อความ	มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในอดีตของผู้ฟัง
เงื่อนไขปัจจัยพื้นฐาน	การกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้คาดหวังมาก่อน การกระทำดังกล่าวจึงทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง
เงื่อนไขความจริงใจ	ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและต่อการกระทำของผู้ฟัง
เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ	เป็นความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟังรับรู้ว่าคุณพูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง

จากเงื่อนไขของวัจนกรรมการแสดงความผิดหวังทั้ง ๔ ประการข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปค่านิยามของ “การแสดงความผิดหวัง” ที่ใช้ในงานวิจัย ได้ดังนี้

“การแสดงความผิดหวัง” หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง เนื่องจากการกระทำในอดีตของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้คาดหวังมาก่อน ผู้พูดจึงพยายามแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่าคุณพูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง

วัจนกรรมการแสดงความผิดหวังมีลักษณะบางประการที่ใกล้เคียงกันกับวัจนกรรมอื่นๆ ที่จัดอยู่ในประเภทการแสดงอารมณ์ความรู้สึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือ เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงความรู้สึกด้านลบที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังและการกระทำของผู้ฟัง เช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจและวัจนกรรมการแสดงความผิดหวังก็มีความแตกต่างกันหลายประการ ดังที่ผู้วิจัยนำมาเปรียบเทียบตามตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<p>วจนกรรการแสดงควมไม่พอใจ (Olshtain and Weinbach, 1987 อ้างถึงใน รุ่งอรุณ ใจชื่อ, ๒๕๔๕: ๓-๔)</p>	<p>วจนกรรการแสดงควมคิดหวัง</p>
<p>ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ซึ่งขัดแย้งกับ บรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน</p>	<p>ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ แต่การกระทำ ดังกล่าวไม่จำเป็นต้องขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคม ที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน เพียงแต่เป็นการกระทำที่ ขัดแย้งกับสิ่งที่ผู้ฟังหวังไว้ จึงทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง</p>
<p>ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังและตัว ผู้พูดเองหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ</p>	<p>ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังและผู้พูด เกิดความรู้สึกผิดหวัง</p>
<p>ถ้อยคำผู้พูดที่กล่าวจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึง ประสงค์ของผู้ฟังนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาเพื่อแสดง ควมไม่พอใจ</p>	<p>ถ้อยคำผู้พูดที่กล่าวจะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึง ประสงค์ของผู้ฟังนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาเพื่อแสดง ควมผิดหวัง</p>
<p>ผู้พูดต้องการแสดงควมไม่พอใจ เพื่อ (ก) ระบายควม รำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน และ (ข) ผู้พูดมี ควมชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการ กระทำที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>ผู้พูดต้องการแสดงควมผิดหวัง เพื่อ (ก) ระบาย ความรู้สึกผิดหวังของตน และ (ข) ผู้พูดมีควมชอบ ธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ ทำให้ผู้พูดเกิดควมผิดหวัง</p>

ตารางที่ ๑ แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของวจนกรรการแสดงควมไม่พอใจกับ
วจนกรรการแสดงควมคิดหวัง

จากตารางที่ ๑ แสดงให้เห็นความแตกต่างประการสำคัญระหว่างวจนกรรการแสดงควม
ไม่พอใจและวจนกรรการแสดงควมคิดหวัง กล่าวคือ วจนกรรการแสดงควมไม่พอใจนั้นจะ
เกิดขึ้นเมื่อผู้ฟังได้กระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้พูดรู้สึกรำคาญ
ใจหรือไม่พอใจ ส่วนวจนกรรการแสดงควมคิดหวังจะเกิดขึ้นเมื่อผู้พูดได้กระทำพฤติกรรมที่ไม่
พึงประสงค์และการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ทั้งนี้การกระทำอันไม่พึงประสงค์ของ
ผู้ฟังในวจนกรรการแสดงควมคิดหวังนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคม
เหมือนกับวจนกรรการแสดงควมไม่พอใจ เพียงแต่ขัดแย้งกับสิ่งที่ผู้ฟังตั้งควมหวังไว้

๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

๑.๗.๑ ระเบียบขั้นตอนในการวิจัย

- (๑) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (๒) จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

- (๓) เก็บรวบรวมข้อมูล
- (๔) จัดระเบียบข้อมูล
- (๕) วิเคราะห์ข้อมูล
- (๖) นำเสนอผลการวิจัย
- (๗) สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

๑.๗.๒ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ภาษาไทยมาตรฐานจำนวน ๒๐๐ คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน ๑๐๐ คนและเพศหญิงจำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จากมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาของรัฐบาลและเอกชน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี เพื่อให้มีช่วงอายุที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากปัจจัยของตัวผู้พูดที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิเคราะห์ มีเพียงปัจจัยด้านเพศของผู้พูดเท่านั้น เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาการใช้ภาษาแสดงความคาดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา คือ ผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้เป็นบุคคลที่อยู่ในแวดวงการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจการทำงานวิจัย รวมทั้งกลุ่มนิสิตนักศึกษานั้นจะมีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลสถานภาพต่างๆ หลากหลาย

๑.๗.๓ การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย แบบสอบถามดังกล่าวนี้ออกแบบขึ้นใช้ครั้งแรกโดย บลูม-คูลคา (Blum-Kulka, 1982) เป็นแบบสอบถามที่ใช้อย่างแพร่หลายในการศึกษาด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ เนื่องจากมีข้อดีที่สำคัญคือ สามารถกำหนดและควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาได้ นอกจากนี้ยังสามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุเจตนาในการกล่าวถ้อยคำได้ ซึ่งหากใช้วิธีการสังเกตจากสถานการณ์การใช้ภาษาที่เกิดขึ้นจริงนั้น แม้ว่าจะได้ข้อมูลภาษาที่มีความเป็นธรรมชาติมากกว่า แต่ผู้วิจัยก็ไม่สามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ และบางครั้งผู้วิจัยอาจไม่ทราบเจตนาในการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดอีกด้วย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ๓ สถานภาพ ได้แก่ ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด และผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ฟังแต่ละสถานภาพ โดยคำนึงถึงเกณฑ์สำคัญ ๒ ประการ ดังนี้

(๑) เป็นบุคคลที่ปรากฏลักษณะความสัมพันธ์ทางด้านสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังอย่างชัดเจน ได้แก่ เป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด เท่ากันกับผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูดอย่างเห็นได้ชัด

(๒) เป็นบุคคลที่มีโอกาสทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังได้ในสถานการณ์ที่เหมาะสมตรงกับความเป็นจริงในชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษามากที่สุด ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๕๐ คน พบว่า กลุ่มผู้ฟังที่กลุ่มตัวอย่างจะมีแนวโน้มในการมีปฏิสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ กลุ่มผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติและกลุ่มผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา

จากการพิจารณาเกณฑ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดผู้ฟัง ซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ได้ดังนี้

ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ มารดา (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติ) และ อาจารย์ (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา)

ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด ได้แก่ ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติ) และ เพื่อนร่วมเรียน (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา)

ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ได้แก่ น้องชาย^๒ (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติ) และ ลูกศิษย์ (เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา)

เมื่อผู้วิจัยกำหนดผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังตามสถานภาพต่างๆ ได้แล้ว ผู้วิจัยก็สร้างสถานการณ์สมมติ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้พูดที่เป็นนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาจำนวน ๕๐ คน เพื่อ

^๒ ในบางครอบครัวอาจจะไม่เห็นว่าน้องชายเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในที่นี้ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ผู้ฟังเป็นน้องชายเป็นผู้ที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมต้นเพื่อให้มีความแตกต่างด้านสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง ๕๐ คนต่างเห็นว่าน้องชายเป็นจัดอยู่ในกลุ่มบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดทั้งสิ้น

พิสูจน์ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นจริงและเป็นสถานการณ์ที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง เนื่องจากการที่จะตัดสินว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรู้สึกอย่างไรต่อผู้ฟังในสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นนั้นจัดว่าเป็นอัตวิสัย กล่าวคือ ความผิดหวังเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามคนละคนอาจจะมีความรู้สึกต่อผู้ฟังในสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันก็เป็นได้ นอกจากนี้ในทางจิตวิทยายังจัดให้ความผิดหวังเป็นอารมณ์ที่มีความซับซ้อน โดยผสมผสานจากอารมณ์พื้นฐาน ได้แก่ อารมณ์ประหลาดใจและอารมณ์เศร้าเสียใจ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำแบบสอบถามนำร่องเพื่อพิสูจน์ว่าสถานการณ์สมมติที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นนั้นเป็นสถานการณ์ที่ทำให้ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ โดยสถานการณ์สมมติในแบบสอบถามนำร่องที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี ๑๒ สถานการณ์ ดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑

คุณกับมารดาวางแผนไปเที่ยวยุโรปดินแดนในฝันของคุณ โดยคุณได้เป็นคนจัดการจองตั๋วไว้เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ศึกษาข้อมูลการเดินทางเป็นเวลา ๒ เดือน คุณได้บอกโปรแกรมการเดินทางกับเพื่อนๆ ด้วยความตื่นเต้น และตั้งตารอวันเดินทางอย่างใจจดใจจ่อ แต่ก่อนการเดินทางเพียง ๒ สัปดาห์ มารดาซึ่งเป็นคนรักयाสัตย์ด้วยดีเสมอมา กลับบอกคุณว่าท่านนัดไปเที่ยวเมืองกาญจน์กับเพื่อนๆ ของท่าน และได้ยกเลิกการเดินทางไปยุโรปทั้งของคุณและของท่านกับบริษัททัวร์ไปเรียบร้อยแล้ว โดยไม่มีกำหนดการเดินทางครั้งใหม่ใดๆ ทั้งสิ้น

สถานการณ์ที่ ๒

คุณเช่าห้องพักร่วมกับลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันคนหนึ่ง ต่อมาเพื่อนสนิทของคุณได้มาขอค้างที่ห้อง วันหนึ่งคุณกลับมาถึงห้องและพบว่านาฬิกาข้อมือยี่ห้อดังเรือนใหม่ของคุณหายไป คุณปักใจเชื่อว่าเพื่อนของคุณเป็นคนเอาไปแน่นอน แต่เพื่อนกลับบอกกับคุณว่าคนที่ขโมยไปน่าจะเป็นลูกพี่ลูกน้องของคุณมากกว่า คุณโกรธเพื่อนมาก เนื่องจากคุณเชื่อใจว่าลูกพี่ลูกน้องซึ่งเป็นคนที่คุณรู้นิสัยดีมาตั้งแต่เด็กนั้นเป็นคนซื่อสัตย์และไม่เคยมีนิสัยลักขโมย คุณจึงต่อว่าเพื่อนพร้อมกับไม่อนุญาตให้เพื่อนค้างอยู่ด้วยอีกต่อไป คุณกับเพื่อนจึงผิดใจกัน วันต่อมาคุณได้เข้าไปที่ห้องของลูกพี่ลูกน้องและบังเอิญพบตัวจํานำเป็นรายการนาฬิกาที่หายไป เมื่อคุณถามความจริงกับลูกพี่ลูกน้อง เขาก็ได้สารภาพว่าเขาเป็นหนี้พันบาทจึงต้องการนำเงินไปใช้หนี้

สถานการณ์ที่ ๓

น้องชายแท้ๆ ของคุณกำลังอยู่ในช่วงเตรียมตัวสอบเข้าเรียนในระดับชั้นมัธยมปลายในโรงเรียนชื่อดัง เขาเป็นคนหัวดีแต่ไม่ขยันเท่าที่ควร ดังนั้นคุณจึงพยายามเกี่ยวเชิญให้น้องชายอ่านหนังสือสอบ พาไปสมัครเรียนพิเศษและไปส่งน้องที่สถาบันกวดวิชาทุกวัน ซึ่งช่วงเวลานั้นคุณก็เห็นว่าน้องกลับบ้านดึกทุกวันเพื่อไปเรียนพิเศษ คุณจึงคาดหวังว่าน้องชายจะสามารถสอบเข้าโรงเรียนที่หวังไว้ได้ แต่ผลการสอบออกมาปรากฏว่าน้องชายสอบไม่ติด และคุณก็ยังทราบดีว่าเขาไม่ได้ไปเรียนพิเศษ แต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนแทบทุกวัน

สถานการณ์ที่ ๔

คุณได้ติดต่อขอทุนการศึกษาของคณะไว้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ต่อมาอาจารย์ได้เรียกคุณไปพบและบอกว่าคุณเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามความต้องการของคณะทั้งในด้านผลการเรียนตลอดจนความประพฤติ และรับรองว่าคุณจะได้รับทุนตามประกาศของทางคณะในสัปดาห์หน้าอย่างแน่นอน คุณรู้สึกดีใจมากจึงได้บอกผู้ปกครองว่าไม่ต้องจ่ายค่าเล่าเรียนให้คุณอีกแล้ว ผู้ปกครองของคุณก็รู้สึกภูมิใจที่คุณสามารถแบ่งเบาภาระในครอบครัวได้ แต่พอวันประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนมาถึง คุณกลับพบว่าไม่มีชื่อของคุณอยู่ในประกาศ คุณจึงเข้าไปเรียนถามอาจารย์ท่านเดิมในเรื่องที่เกิดขึ้น อาจารย์กลับบอกกับคุณว่าผู้ที่ได้รับทุนเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกว่าคุณและไม่มีเวลาจำเป็นจะต้องแจ้งให้คุณทราบล่วงหน้า

สถานการณ์ที่ ๕

ในการทำรายงานกลุ่มประจำภาคการศึกษาคุณได้แบ่งงานให้เพื่อนคนหนึ่งที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มากเป็นผู้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์นำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน โดยคุณเชื่อใจและคาดหวังว่าเพื่อนคนนี้จะทำงานออกมาได้อย่างดีเยี่ยมและการรายงานจะประสบความสำเร็จจนได้คะแนนดี แต่พอมาถึงวันที่ต้องรายงาน เพื่อนของคุณกลับบอกคุณก่อนเข้าเรียนว่าลืมวันกำหนดส่งรายงานและเพิ่งนึกขึ้นได้เมื่อคืนจึงรีบทำงานที่ได้รับมอบหมาย แต่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ก็ไม่สมบูรณ์ ทำให้กลุ่มของคุณรายงานอย่างติดขัดเป็นช่วงๆ และตอนท้ายอาจารย์ประจำวิชาก็ได้วิจารณ์ว่าเสียคะแนนตรงสื่อที่ใช้นำเสนอมีความบกพร่องอยู่มาก

สถานการณ์ที่ ๖

คุณหารายได้เสริมโดยการสอนพิเศษให้แก่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายคนหนึ่งเพื่อเตรียมสอบเอนทรานซ์ ตลอดเวลาเกือบ ๑ ปีคุณตั้งใจสอนอย่างเต็มที่และเตรียมการสอนมาอย่างดีรวมทั้งเอาใจใส่ถามลูกศิษย์ของคุณอยู่เสมอว่าเข้าใจเนื้อหาที่สอนหรือไม่ ซึ่งลูกศิษย์ของคุณแสดงความเข้าใจและตอบรับทุกครั้งที่คุณถาม คุณเห็นว่าลูกศิษย์คนนี้เป็นคนตั้งใจเรียนจึงคาดหวังว่าลูกศิษย์จะสามารถสอบติดในคณะที่ตั้งใจไว้ได้ แต่ผลการสอบออกมาปรากฏว่าลูกศิษย์ของคุณสอบไม่ติดที่ใดเลย โดยทำคะแนนวิชาที่คุณสอนได้น้อยเกินความคาดหมายของคุณมาก เมื่อคุณถามถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ไข ลูกศิษย์ของคุณกลับบอกว่าคุณสอนไม่รู้เรื่องและไม่เข้าใจเนื้อหาที่คุณสอนเลย

สถานการณ์ที่ ๗

มารดาของคุณได้สัญญากับคุณว่าจะซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้คุณได้ใช้ประโยชน์ในการเรียนเป็นของขวัญวันเกิดที่จะมาถึงอีก ๒ เดือนข้างหน้า แต่ก่อนหน้าที่จะถึงวันเกิดของคุณเพียง ๒ สัปดาห์ น้องของคุณได้รับเรื่ออยากได้เครื่องเสียงชุดใหม่แทนชุดเก่าที่ไม่ทันสมัย มารดาจึงซื้อเครื่องเสียงตามความต้องการของน้อง เมื่อวันเกิดของคุณมาถึงปรากฏว่ามารดาไม่สามารถซื้อคอมพิวเตอร์ให้คุณได้ตามสัญญา โดยให้เหตุผลว่าท่านได้ใช้เงินไปกับการซื้อเครื่องเสียงให้น้องไปหมดแล้ว

สถานการณ์ที่ ๘

คุณได้ให้ความไว้วางใจกับลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันของคุณมาก โดยเห็นว่าเขาไม่ได้เป็นคนช่างพูด ดังนั้นคุณจึงเล่าปัญหาส่วนตัวของคุณให้เขาฟังอยู่เสมอ ซึ่งเขาก็ให้คำปรึกษาและรับปากจะไม่เล่าเรื่องนี้ให้ใครฟัง ต่อมาคุณบังเอิญได้ยินลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันคนนี้นำปัญหาของคุณไปเล่าให้คนอื่นฟังอย่างออกรสราวกับเป็นเรื่องขำขัน

สถานการณ์ที่ ๙

คุณยอมทำงานพิเศษทุกวันหลังเลิกเรียน เพื่อนำเงินที่ได้มาส่งเสียน้องชายไปเรียนหลักสูตรคอมพิวเตอร์ตามที่น้องชายได้ขอร้อง โดยน้องชายได้ให้เหตุผลว่าจะนำทักษะที่ได้มาใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคต แต่ในภายหลังคุณกลับพบว่า น้องชายไม่ได้ตั้งใจเรียนและไม่ได้เห็นประโยชน์ใน

การเรียนจริงๆ ทำให้ไม่ได้ทักษะความรู้กลับมาเท่าที่ควร และคุณยังทราบว่าน้องชายสมัครเรียนหลักสูตรนี้เพื่อให้ได้ใกล้ชิดกับเพื่อนผู้หญิงที่หมายปอง

สถานการณ์ที่ ๑๐

คุณมีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ หากได้เกรดในภาคเรียนนี้ไม่ถึง ๒.๐๐ ก็จะต้องโดนรีไทม์ และในการสอบปลายภาค คุณมีวิชาที่ต้องสอบเพียงแค่ ๑ รายวิชานั้น ดังนั้นคุณจึงนำเรื่องนี้ไปปรึกษาอาจารย์ผู้สอนประจำวิชาดังกล่าว อาจารย์รู้สึกเห็นใจคุณเพราะเห็นว่า你是คนขยัน ถึงแม้ว่าจะเรียนไม่เก่ง อาจารย์จึงบอกให้คุณไปทำรายงานพิเศษเพิ่มเติม เพื่อมีผลต่อการพิจารณาเกรดคู่กับการสอบ คุณตั้งใจทำรายงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และนำรายงานไปส่งตามกำหนด แต่ผลสอบกลับปรากฏว่าคุณยังคงได้คะแนนรายวิชานี้ต่ำมากจนทำให้เกรดเฉลี่ยไม่ถึง ๒.๐๐ เป็นเหตุให้ต้องโดนรีไทม์

สถานการณ์ที่ ๑๑

คุณได้วางโครงร่างในการทำรายงานประจำวิชาเพื่อเตรียมนำเสนออาจารย์ในสัปดาห์หน้า คุณหาข้อมูลและศึกษาทฤษฎีที่จะนำมาใช้เป็นอย่างดี ต่อมาเพื่อนร่วมเรียนของคุณได้ขอดูโครงร่างรายงานที่คุณเตรียมไว้ คุณไว้วางใจเพื่อนจึงได้ให้เพื่อนดูโครงร่างดังกล่าวด้วยความเต็มใจ รวมทั้งได้อธิบายรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติม เมื่อวันนำเสนอหัวข้อรายงานมาถึงปรากฏว่าเพื่อนร่วมเรียนคนนี้ก็กลับนำเสนอโครงร่างที่มีความคล้ายคลึงกับรายงานของคุณเป็นอย่างยิ่งและได้รับการอนุมัติจากอาจารย์เรียบร้อยแล้ว แต่เมื่อคุณได้นำเสนอในลำดับหลังจากเพื่อนก็ไม่ได้รับการอนุมัติเพราะหัวข้อซ้ำกัน คุณพยายามอธิบายกับอาจารย์ก็ไม่เป็นผล ทำให้คุณต้องหารายงานหัวข้อใหม่

สถานการณ์ที่ ๑๒

คุณสอนพิเศษลูกศิษย์ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายคนหนึ่งเพื่อเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัย โดยลูกศิษย์ก็ได้จ่ายค่าเรียนพิเศษทุกสิ้นเดือนตามที่ตกลงกันไว้ แต่พอเข้าเดือนที่ ๕ ลูกศิษย์ได้บอกกับคุณว่าที่บ้านมีปัญหาเรื่องการเงินขอเลื่อนการจ่ายเงินไปก่อน คุณเห็นว่าลูกศิษย์เป็นเด็กดี มีความตั้งใจเรียนจึงยอมสอนพิเศษต่อ โดยให้ลูกศิษย์นำเงินมาจ่ายเมื่อพร้อม เวลาผ่านไปอีก ๓ เดือน คุณก็ยังไม่ได้รับเงินค่าสอนพิเศษ จนวันหนึ่งคุณได้พบผู้ปกครองของลูกศิษย์โดยบังเอิญและทราบว่าผู้ปกครองฝากเงินมาให้ทุกเดือน แต่ลูกศิษย์กลับนำเงินไปใช้จ่ายส่วนตัวเพื่อซื้อของฟุ่มเฟือย

ในแต่ละสถานการณ์สมมติผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน ระบุความรู้สึกที่มีต่อผู้ฟังในสถานการณ์ ซึ่งมีลักษณะดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามนำร่อง

คุณรู้สึกอย่างไรต่อผู้ฟังในสถานการณ์นี้

- โกรธ ผิดหวัง เสียใจ ประหลาดใจ อื่นๆ ระบุ.....

ผลที่ได้จากแบบสอบถามนำร่องพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ระบุความรู้สึกที่มีต่อผู้ฟังในสถานการณ์สมมติทั้ง ๑๒ สถานการณ์ คิดเป็นร้อยละได้ดังนี้

สถานการณ์ \ ความรู้สึกต่อผู้ฟัง	โกรธ	ผิดหวัง	เสียใจ	ประหลาดใจ	อื่นๆ
สถานการณ์ที่ ๑	-	๑๐๐ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๒	๔ %	๕๖ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๓	-	๑๐๐ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๔	-	๑๐๐ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๕	-	๑๐๐ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๖	-	๕๖ %	๔ %	-	-
สถานการณ์ที่ ๗	๑๐ %	๗๖ %	๘ %	-	๖ % (น้อยใจ)
สถานการณ์ที่ ๘	๒๘ %	๖๔ %	๖ %	๒ %	-
สถานการณ์ที่ ๙	๑๒ %	๘๘ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๑๐	๘ %	๕๒ %	-	-	-
สถานการณ์ที่ ๑๑	๓๔ %	๖๐ %	๖ %	-	-
สถานการณ์ที่ ๑๒	๖ %	๕๔ %	-	-	-

คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนำร่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่ ๑-๖ โดยปรากฏค่าร้อยละที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ ๑ สถานการณ์ที่ ๓ สถานการณ์ที่ ๔ และสถานการณ์ที่ ๕ นั้น เป็นสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง ๕๐ คน ระบุว่าตนรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ดังกล่าว ส่วนในสถานการณ์ที่ ๒ และสถานการณ์ที่ ๖ นั้น แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางคนระบุว่ารู้สึกโกรธหรือ

เสียใจ แต่ก็พบว่ามีความถี่ที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ารู้สึกผิดหวัง ส่วนสถานการณ์ที่ ๘-๑๒ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะรู้สึกผิดหวังในอัตราความถี่ที่น้อยกว่า สถานการณ์ที่ ๑-๖ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำสถานการณ์สมมติทั้ง ๑-๖ นี้มาใช้ประกอบเป็นแบบสอบถามหลักต่อไป

แบบสอบถามหลักที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษาคณะ มหาวิทยาลัยและระดับการศึกษา ซึ่งข้อมูลส่วนที่ ๑ นี้จะทำให้ผู้วิจัยสามารถจำแนกความแตกต่างของปัจจัยที่ต้องการศึกษา คือ ปัจจัยด้านเพศของผู้พูด รวมทั้งควบคุมปัจจัยอื่นๆที่ไม่ต้องการศึกษา เช่น อายุหรือระดับการศึกษา เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น

ส่วนที่ ๑

คำชี้แจง:

กรุณาระบุข้อมูลส่วนตัวของท่าน

เพศ ชาย หญิง

อายุ _____ ปี

ชั้นปีที่ _____

คณะ _____

มหาวิทยาลัย _____

นิสิต-นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท

ส่วนที่ ๒ เป็นส่วนเนื้อหาหลักของแบบสอบถาม ประกอบด้วยการบรรยายสถานการณ์สมมติและคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นในสถานการณ์หนึ่งๆ รวมทั้งสิ้น ๖ สถานการณ์ จำแนกตามสภาพของผู้ฟัง ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ข้างต้น

การบรรยายสถานการณ์สมมติในแบบสอบถามเป็นการบรรยายสถานการณ์โดยละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจและคล้อยตามสถานการณ์ความผิดหวังที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น

สถานการณ์ที่ ๑ สถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อมารดา

คุณกับมารดาวางแผนไปเที่ยวยุโรปดินแดนในฝันของคุณ โดยคุณได้เป็นคนจัดการจองตั๋วไว้เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ศึกษาข้อมูลการเดินทางเป็นเวลา ๒ เดือน คุณได้บอกโปรแกรมการเดินทางกับเพื่อนๆ ด้วยความตื่นเต้น และตั้งตารอวันเดินทางอย่างใจจดใจจ่อ แต่ก่อนการเดินทางเพียง ๒ สัปดาห์ มารดาซึ่งเป็นคนรักยาสามัญด้วยดีเสมอมา กลับบอกคุณว่าท่านนัดไปเที่ยวเมืองกาญจน์กับเพื่อนๆ ของท่าน และได้ยกเลิกการเดินทางไปยุโรปทั้งของคุณและของท่านกับบริษัททัวร์ไปเรียบร้อยแล้ว โดยไม่มีกำหนดการเดินทางครั้งใหม่ใดๆ ทั้งสิ้น คุณรู้สึกผิดหวังต่อมารดา

หลังจากการบรรยายสถานการณ์สมมติ จะเป็นคำถามจำนวน ๒ ข้อ มีใจความหลักดังนี้ ดังนี้

คำถามที่ ๑ ถามว่าผู้พูดจะกล่าวกับผู้ฟังว่าอย่างไรในสถานการณ์นี้ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกว่าจะแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำหรือไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ หากผู้พูดเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำก็จะต้องระบุถ้อยคำที่กล่าวในแต่ละสถานการณ์ด้วย

คำถามที่ ๒ ถามถึงเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำนั้นๆ หรือเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

ตัวอย่างคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถาม

(๑) คุณจะกล่าวต่อมารดาว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

- กล่าวต่อมารดาว่า (โปรดระบุถ้อยคำที่กล่าว)

- ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

๑.๗.๔ การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ชุด แบ่งเป็นข้อมูลการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชาย ๑๐๐ ชุด และข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิง ๑๐๐ ชุด โดยในแบบสอบถามแต่ละชุดจะประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังสถานภาพต่างกัน จำนวน ๖ สถานการณ์ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนตอบแบบสอบถามครบทั้ง ๖ สถานการณ์

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม โดยแจ้งแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในเบื้องต้นว่า ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถ้อยคำแสดงความผิดหวังลงไป รวมทั้งแจ้งแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่า สามารถซักถามข้อสงสัยจากผู้วิจัยได้นอกจากนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้ทันที เมื่อพบปัญหาผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมและจดบันทึกไว้ เช่น สอบถามเจตนาของผู้พูดรวมทั้งความหมายแฝงของบางถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

๑.๗.๕ การจัดระเบียบข้อมูล

คำถามข้อที่ ๑ เป็นส่วนที่แสดงถ้อยคำที่ผู้พูดเลือกใช้ในการแสดงความผิดหวังในสถานการณ์ต่างๆ หรือการไม่ปรากฏใช้ถ้อยคำ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้คำตอบ ๑ คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง ๑ คนในสถานการณ์ ๑ ข้อ เท่ากับ ๑ คำตอบ สถานการณ์มีทั้งหมด ๖ สถานการณ์ ดังนั้นจะได้คำตอบของกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน ๖๐๐ คำตอบ (๑๐๐ x ๖) และเพศหญิง ๖๐๐ คำตอบ (๑๐๐ x ๖) รวมคำตอบทั้งสิ้นจะได้จำนวน ๑,๒๐๐ คำตอบ

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชาย ๖๐๐ คำตอบและข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิง ๖๐๐ คำตอบ จะแยกเป็นการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ๖ สถานการณ์ ผู้วิจัยได้นำมาจัดระเบียบไว้ดังนี้

สถานภาพของผู้ฟัง	เพศของผู้พูด	
	ข้อมูลการแสดงความ ผิดหวังของผู้พูดเพศชาย	ข้อมูลการแสดงความ ผิดหวังของผู้พูดเพศหญิง
ข้อมูลการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูง กว่าผู้พูด (๔๐๐ คำตอบ)	(๑) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อมารดา (๑๐๐ คำตอบ)	(๑) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อมารดา (๑๐๐ คำตอบ)
	(๒) สถานการณ์การ แสดงความผิดหวังต่อ อาจารย์ (๑๐๐ คำตอบ)	(๒) สถานการณ์การ แสดงความผิดหวังต่อ อาจารย์ (๑๐๐ คำตอบ)
ข้อมูลการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพ เท่ากับผู้พูด (๔๐๐ คำตอบ)	(๓) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อ ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน (๑๐๐ คำตอบ)	(๓) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อ ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน (๑๐๐ คำตอบ)
	(๔) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อเพื่อนร่วม เรียน(๑๐๐ คำตอบ)	(๔) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อเพื่อนร่วม เรียน(๑๐๐ คำตอบ)
ข้อมูลการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำ กว่าผู้พูด(๔๐๐ คำตอบ)	(๕) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อน้องชาย (๑๐๐ คำตอบ)	(๕) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อน้องชาย (๑๐๐ คำตอบ)
	(๖) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อลูกศิษย์ (๑๐๐ คำตอบ)	(๖) สถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อลูกศิษย์ (๑๐๐ คำตอบ)
รวมข้อมูลคำตอบที่ได้	๖๐๐ คำตอบ	๖๐๐ คำตอบ
	๑,๒๐๐ คำตอบ	

จากการจัดระเบียบข้อมูลดังกล่าวจะได้ตารางข้อมูลทั้งสิ้น ๑๒ ตาราง แบ่งเป็นตารางข้อมูล
การแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชาย ๖ ตารางและตารางข้อมูลของผู้พูดเพศหญิง ๖ ตาราง ในแต่
ละตารางประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวัง ๑ สถานการณ์ ซึ่งจะแสดงข้อมูลคำตอบ
ที่ได้จากคำถาม ๒ ข้อในแบบสอบถาม โดยคอลัมน์ที่ ๑ จะเป็นลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม
คอลัมน์ที่ ๒ เป็นข้อมูลคำตอบที่ได้จากคำถามข้อที่ ๑ ได้แก่ การเลือกไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความ
ผิดหวังหรือการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ซึ่งหากผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อ
เกิดความผิดหวัง ผู้วิจัยก็จะบันทึกถ้อยคำลงตารางข้อมูลให้ครบถ้วน ข้อมูลคำตอบจากคำถามที่ ๑ นี้
จัดเป็นข้อมูลหลักที่ใช้ในงานวิจัย เนื่องจากเป็นส่วนที่ผู้พูดระบุข้อมูลภาษา โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูล
ส่วนดังกล่าวนี้ไปวิเคราะห์หากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หนึ่งของการ
วิจัย ส่วนตารางคอลัมน์ที่ ๓ จะเป็นข้อมูลคำตอบที่ได้จากคำถามข้อที่ ๒ คือ เหตุผลในการกล่าว

หรือ ไม่กล่าวถ้อยคำนั้นๆ ซึ่งคำตอบส่วนนี้จัดเป็นข้อมูลประกอบที่จะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจเจตนาและเหตุผลในการกล่าวหรือ ไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังของผู้พูด ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตัวอย่างตารางข้อมูล การแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิงต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ มารดา

ผู้ พูด คน ที่	คำถามข้อที่ ๑		คำถามข้อที่ ๒
	ผู้พูดเลือกไม่ กล่าวถ้อยคำ ใดๆ	ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำ	เหตุผลที่เลือกกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น
๓	-	แม่ต้องรีบหากำหนดการเดินทางไปยุโรป ครั้งใหม่เลย หนูไม่ได้ไปเที่ยวเพราะแม่ คนเดียวเลย	อยากให้แม่รู้ว่าตัวเองทำอะไรลงไปและ สิ่งที่ทำมันทำให้ลูกผิดหวังดังนั้นแม่ต้อง ทำอะไรเพื่อชดใช้
๕๑	-	ไม่เป็นไรค่ะ	ไม่อยากคิดใจกับแม่ กลัวโดนตำหนิไม่ อยากต่อว่าอะไร
๕๓	✓	-	ลูกที่ดีไม่สมควรพูดว่าแม่แรงๆ

๑.๗.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๗.๖.๑ การวิเคราะห์การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังและการไม่กล่าว ถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง

ในเบื้องต้นผู้วิจัยนำข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาจำแนกเป็นข้อมูลการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังและการ ไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง กล่าวคือ หากผู้ตอบแบบสอบถามเลือก “กล่าวต่อ...(ผู้ฟังในสถานการณ์)” โดยระบุถ้อยคำที่กล่าว ผู้วิจัยจะจัดว่าเป็นการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังและหากผู้ตอบแบบสอบถามเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง เมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะนำมาบันทึกไว้ในตารางข้อมูลและคำนวณหาค่าร้อยละต่อไป

๑.๗.๖.๒ การวิเคราะห์การแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวัง

ผู้วิจัยวิเคราะห์การแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวัง โดยพิจารณาจากข้อมูลการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังและการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง กล่าวคือ ข้อมูลการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง จัดเป็นการแสดงความผิดหวังทั้งหมด เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังของตนออกมา ส่วนข้อมูลการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังนั้น ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ว่าเป็นการแสดงความผิดหวังหรือไม่แสดงความผิดหวัง เนื่องจากในบางครั้งผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ และมีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะทำให้การสื่อสารนั้นจบลง ในขณะที่บางโอกาสผู้พูดอาจเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ แต่ยังคงการบรรลุผลของวาทกรรมนั้นๆ เหมือนกับการกล่าวถ้อยคำออกมานั่นเอง (Tanaka, 1993: 50-51 อ้างถึงใน Thomas, 1995: 174-175) ทั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจากเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำที่ผู้พูดระบุไว้เป็นคำตอบของคำถามข้อที่ ๒ ในแบบสอบถาม กล่าวคือ หากผู้พูดระบุเหตุผลแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการทำให้การสื่อสารนั้นจบลงจริงๆ เช่น **“ไม่ยอมมีปัญหาให้กับแม่เลยเงียบไม่แสดงให้แม่รู้ว่าเราผิดหวัง”** **“มีส่วนผิดที่ไม่ใส่ใจน้องมากกว่านี้เลยไม่ยอมแสดงออก”** เป็นต้น ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการไม่แสดงความผิดหวัง ในขณะที่หากผู้ตอบแบบสอบถามระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังในทำนองว่าการไม่กล่าวถ้อยคำจะเป็นวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังได้วิธีหนึ่ง ตัวอย่างเช่น **“ความเงียบแสดงให้เห็นถึงความผิดหวังมากที่สุดจึงทำให้สถานการณ์ดูรุนแรงขึ้น”** **“วิธีนี้ทำให้น้องรู้ว่าเราผิดหวังมากกว่าการพูดพาล์มยาวๆ”** เป็นต้น ผู้วิจัยจะจัดให้เป็นการแสดงความผิดหวัง โดยในเนื้อหาการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยจะจัดข้อมูลการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำไว้ในหัวข้อการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ (ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดการวิเคราะห์ต่อไปในบทที่ ๓) ผู้วิจัยนำข้อมูลการแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวังมาบันทึกไว้ในตารางแสดงค่าความถี่ของจำนวนคำตอบที่ปรากฏ คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

๑.๗.๖.๓ การวิเคราะห์กลวิธีแสดงความผิดหวัง

ผู้วิจัยนำข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำมาแบ่งเป็นถ้อยคำ กล่าวคือ จากคำตอบในการกล่าวถ้อยคำ ๑ คำตอบ สามารถแบ่งเป็นถ้อยคำได้ ๑ ถ้อยคำหรือมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแบ่งคือ

(๑) การเว้นวรรคตอนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นการหยุดจังหวะระหว่างถ้อยคำ

(๒) เนื้อหาความสมบูรณ์ของถ้อยคำ โดยผู้วิจัยจะพิจารณาจากเนื้อความของถ้อยคำนั้นๆ ว่าสามารถสื่อความหมายได้สมบูรณ์หรือไม่

ตัวอย่างการแบ่งคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ๑ คำตอบ

“ทำไมทำงี้ เราอุตสาหัไว้ใจเธอมากนะ เจอแบบนี้เราคงอยู่ร่วมห้องด้วยกันต่อไปไม่ได้แล้วแหละ แล้วไปบอกแม่เธอให้อานาพิกาเรากินมาด้วยเลยนะ เดี่ยวมีเรื่องแน่”

แบ่งได้เป็น ๕ ถ้อยคำ คือ

- ทำไมทำงี้
- เราอุตสาหัไว้ใจเธอมากนะ
- เจอแบบนี้เราคงอยู่ร่วมห้องด้วยกันต่อไปไม่ได้แล้วแหละ
- แล้วไปบอกแม่เธอให้อานาพิกาเรากินมาด้วยเลยนะ
- เดี่ยวมีเรื่องแน่

หลังจากแบ่งคำตอบที่ได้ออกเป็นถ้อยคำเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยก็จะนำถ้อยคำที่ได้มาวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังกลวิธีใด โดยอาศัยการพิจารณารูปภาษา ความหมายของเนื้อความ ประกอบกับการวิเคราะห์เจตนาของผู้พูดมาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลต่อไป

๑.๗.๖.๔ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

ผู้วิจัยนำข้อมูลกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังทั้งหมดมาจำแนกตามสถานภาพของผู้ฟัง ๓ สถานภาพ ซึ่งแต่ละสถานภาพแบ่งย่อยเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติและบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา และนำกลวิธีที่ปรากฏใช้ต่อผู้ฟังแต่ละสถานภาพมาเปรียบเทียบกัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง จากนั้นก็ได้จำแนกข้อมูลตามเพศของผู้พูด และนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

เมื่อจัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยก็ได้นำเสนอผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัยเรื่องกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวัง ไว้ในบทที่ ๓ และนำเสนอผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง และปัจจัยด้านเพศของผู้พูดไว้ในบทที่ ๔ ส่วนในบทสุดท้ายจะเป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง “กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา” โดยได้ประมวลความรู้และนำมาจัดระเบียบในประเด็นต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ ทฤษฎีวัจนกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องวัจนกรรม (Speech Acts) มีผู้ริเริ่มทฤษฎีคือ ออสติน (Austin, 1962) เป็นการศึกษาถ้อยคำ (Utterance) โดยเห็นว่าถ้อยคำที่มนุษย์กล่าวออกไปนั้นไม่ได้เพียงแสดงข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ เท่านั้น แต่มนุษย์กล่าวถ้อยคำเพื่อให้เกิดการกระทำด้วย ดังที่ออสตินได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง **How to Do Things with Words** ซึ่งเสนอแนวคิดสำคัญว่าผู้พูดไม่เพียงใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายจริงเท็จหรือบอกข้อความที่อ้างถึง แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งต่างๆ ดังนั้นออสตินจึงได้แบ่งประเภทของถ้อยคำออกเป็น ๒ ประเภทในเบื้องต้น ได้แก่ ถ้อยคำประเภทแสดงข้อเท็จจริง (constatives) และถ้อยคำบ่งการกระทำ (performatives)

ออสตินเห็นว่าถ้อยคำหนึ่งๆ ประกอบด้วยการกระทำ ๓ ประเภท ได้แก่ การกล่าวถ้อยหรือวัจนกรรมตรงตามคำ (locutionary act) ซึ่งเกิดจากความหมายของคำต่างๆ ในถ้อยคำนั้นๆ มารวมกันตามรูปแบบไวยากรณ์ การแสดงเจตนาหรือวัจนกรรมปฏิบัติ (illocutionary act) คือเจตนาหรือความตั้งใจของผู้พูด และการแสดงวัจนผลหรือผลวัจนกรรม (perlocutionary act) หมายถึง ผลของการกล่าวถ้อยคำนั้นๆ

หลังจากออสตินได้ริเริ่มศึกษาทฤษฎีวัจนกรรม ต่อมาลูกศิษย์ของออสตินคือ เซอร์ล (Searle, 1969, 1976) ก็ได้นำแนวคิดนี้ไปศึกษาต่อ โดยเซอร์ลเห็นว่าส่วนสำคัญของวัจนกรรมคือเจตนาของผู้พูด กล่าวคือ เมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำหนึ่งๆ ออกมาย่อมแสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้พูดด้วย นอกจากนี้ยังเห็นว่าถ้อยคำที่ออสตินได้ศึกษานั้นมักอยู่ในรูปของถ้อยคำที่ใช้ในพิธีต่างๆ ในขณะที่เซอร์ลเองสนใจศึกษาถ้อยคำที่ใช้ในชีวิตประจำวันและได้นำแนวคิดเรื่องวัจนกรรมที่ออสตินได้สร้างไว้เป็นพื้นฐานมาพัฒนาให้เป็นระบบมากขึ้น โดยแบ่งการกระทำที่ก่อให้เกิด

วจนกรรมไว้ ๓ ประการด้วยกัน ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) คือ การกล่าวคำ (หน่วยคำ, ประโยค) การนำเสนอความ (propositional acts) คือการอ้างถึงและการแสดงถึง (referring and predicating) และการแสดงเจตนา (illocutionary act) เช่น การแจ้ง การถาม การสั่ง การสัญญา เป็นต้น

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การที่เซอร์ลได้กำหนดเงื่อนไขในการแสดงวจนกรรมไว้ทั้งสิ้น ๔ เงื่อนไข ได้แก่ เงื่อนไขบอกเนื้อความ (Propositional content) หมายถึง เนื้อหารายละเอียดของถ้อยคำซึ่งผู้พูดจะระบุถึง ประกอบขึ้นด้วยส่วนคำนาม นั่นก็คือผู้แสดงกริยา และส่วนที่เป็นกริยา ซึ่งจะต้องบอกกาลด้วย เงื่อนไขปัจจัยพื้นฐาน (preparatory precondition) หมายถึง เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อพื้นฐานที่ผู้พูดและผู้ฟังมีอยู่ก่อนแล้ว เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) หมายถึง เจตนาหรือความตั้งใจที่แท้จริงของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำนั้นๆ และเงื่อนไขประการสุดท้ายคือ เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ (essential condition) หมายถึง การแสดงเจตนาที่ก่อให้เกิดการกระทำอะไรขึ้นมา

นอกจากนี้เซอร์ลยังได้แบ่งประเภทของวจกรรมต่างๆ ออกเป็น ๕ ประเภทตามลักษณะของถ้อยคำ ดังนี้

๑. วจนกรรมการกล่าวความจริง (representatives) เป็นการพรรณนาหรือบรรยายเหตุการณ์ที่ผู้พูดทำให้ตนเองถูกผูกมัดอยู่กับความเป็นจริง (truth) ของถ้อยคำนั้นๆ เช่น การยืนยัน การสรุป การคาดการณ์ เป็นต้น
๒. วจนกรรมการกล่าวชี้แนะ (directives) เป็นการที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้พูดปรารถนาหรือเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง เช่น การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ เป็นต้น
๓. วจนกรรมการกล่าวผูกพัน (commissives) เป็นการกระทำการใดสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีการผูกมัดตนเองให้เป็นไปตามถ้อยคำนั้นๆ เช่น การสัญญา การสาบาน การรับประกัน เป็นต้น
๔. วจนกรรมการกล่าวแสดงออก (expressives) เป็นการที่ผู้พูดกล่าวแสดงความรู้สึกหรือแสดงอารมณ์ต่างๆ ออกมา เป็นภาวะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การยินดี เป็นต้น
๕. วจนกรรมการกล่าวประกาศ (declaratives) เป็นการที่ผู้พูดกล่าวประกาศที่จะกระทำการใดสิ่งบางอย่างซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น เช่น การปล่อยออก การประกาศสงคราม การประกาศเลิกประชุม เป็นต้น

ทั้งนี้จากการจัดแบ่งประเภทวัจนกรรมของเซอร์ล จะเห็นได้ว่า การแสดงความผิดหวังสามารถจัดอยู่ในวัจนกรรมประเภทแสดงอารมณ์ความรู้สึก (expressives) ซึ่งเป็นการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความรู้สึกผิดหวังของตนต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั่นเอง

๒.๑.๒ ทฤษฎีเรื่องความสุภาพในภาษา

ความสุภาพในการใช้ภาษาสามารถพิจารณาได้ ๓ มุมมองประการแรก คือ มุมมองบรรทัดฐานทางสังคม (Social-norm view) ซึ่งมีแนวคิดสำคัญว่าพฤติกรรมใดที่เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมจะจัดได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ดีและมีความสุขภาพ และในทางตรงกันข้ามหากพฤติกรรมนั้นๆ ไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมก็ย่อมเกิดการไม่ยอมรับและจัดเป็นความไม่สุภาพ โดยพฤติกรรมดังกล่าวนี้รวมถึงพฤติกรรมการใช้ภาษาด้วย ดังนั้นมุมมองแรกนี้จึงเห็นว่าการใช้ภาษาที่เป็นทางการมากยิ่งขึ้นสุภาพมากขึ้นเอง ซึ่งจะเป็นมุมมองเรื่องความสุภาพในการใช้ภาษาตามความเข้าใจของคนทั่วไป ตัวอย่างเช่น การใช้คำกริยาที่สุภาพ การใช้คำลงท้าย การใช้คำสรรพนาม เป็นต้น ดังที่วัตต์ (Watts, 1992: 44) กล่าวถึงความสุภาพในมุมมองแรกนี้ไว้ว่า “ความสุภาพในความหมายของคนทั่วไปที่ปรากฏในหลักฐานภาษาอังกฤษหมายถึงการใช้ภาษาของคนชั้นสูงแต่ไม่ได้แสดงว่าผู้พูดกำลังคำนึงถึงผู้ฟังหรือยกย่องผู้อื่น”

มุมมองที่ ๒ คือมุมมองหลักการสนทนา (Conversational-maxim view) ได้แก่ มุมมองของเลคอฟ (Lakoff, 1973, 1977) และลีช (Leech, 1983) กล่าวคือ เลคอฟอธิบายความสามารถในการใช้ภาษาผ่านทางกฎ ๒ ข้อ ได้แก่ ต้องพูดให้ชัดเจน (Be Clear) และต้องพูดให้สุภาพ (Be Polite) โดยเลคอฟให้ความสำคัญกับกฎข้อหลังมากกว่าเนื่องจากเห็นว่าบางครั้งเราพูดไม่ชัดเจนก็เพื่อให้เกิดความสุภาพนั่นเอง เลคอฟกล่าวถึงความสุภาพในฐานะที่เป็นความสามารถทางภาษาที่ผู้พูดมีอยู่ และได้นำเสนอหลักความสุภาพไว้ ๓ ข้อ ดังนี้

๑. **ไม่บังคับ (Don't Impose)** คือ ต้องไม่บีบบังคับให้ผู้ฟังปฏิบัติตามความปรารถนาของผู้พูด
๒. **ให้ทางเลือก (Give Option)** คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ
๓. **ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make a Feel Good)** คือ การทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

ส่วนมุมมองของลีชก็เป็นมุมมองจากหลักการสนทนาเช่นเดียวกัน โดยมองความสุภาพในแง่ของหลักการด้านบุคคลสัมพันธ์ กล่าวคือความสุภาพเป็นสิ่งที่ช่วยรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลได้ ทั้งนี้ลีชได้นำเสนอหลักความสุภาพไว้ ๖ ข้อดังนี้

๑. การเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ฟัง (Tact Maxim) คือการทำให้ผู้ฟังเสียประโยชน์น้อยที่สุดและทำให้เขาได้ประโยชน์มากที่สุด
๒. การลดประโยชน์ของผู้พูด (Generosity Maxim) คือการลดสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้พูดเองและเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ฟัง
๓. การยกย่องผู้ฟัง (Aprobation Maxim) คือการดูถูกผู้ฟังให้น้อยที่สุดและยกย่องผู้ฟังให้มากที่สุด
๔. การถ่อมตัว (Modesty Maxim) คือการยกย่องตัวเองให้น้อยที่สุดและดูถูกตนเองให้มากที่สุด
๕. การแสดงความเห็นพ้อง (Agreement Maxim) คือการเห็นตรงกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ลดการขัดแย้งกัน
๖. การเห็นอกเห็นใจกัน (Sympathy Maxim) คือการลดความไม่ลงรอยกันและเพิ่มความเห็นใจกัน

นอกจากนี้ลีชยังเห็นว่าความสุภาพมีความเกี่ยวข้องกับวัจนกรรมจึงได้แบ่งประเภทของวัจนกรรมโดยใช้ความสุภาพเป็นเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๑. วัจนกรรมที่ต้องลดความไม่สุภาพ (Competitive) เป็นวัจนกรรมที่ไม่สุภาพจึงต้องลดความไม่สุภาพ เช่น การสั่ง การขอร้อง เป็นต้น
๒. วัจนกรรมที่ต้องเพิ่มความสุภาพ (Convivial) เป็นวัจนกรรมที่สุภาพอยู่แล้วแต่เพิ่มความสุภาพอีกได้ เช่น การขอบคุณ การแสดงความยินดี เป็นต้น
๓. วัจนกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ (Collaborative) เช่น การประกาศ การอธิบาย เป็นต้น
๔. วัจนกรรมที่ก้าวร้าว (Conflictive) เป็นวัจนกรรมที่ไม่สุภาพและไม่สามารถทำให้สุภาพมากขึ้นได้ เช่น การบริภาษ เป็นต้น

ความสุภาพในมุมมองที่ ๓ ได้แก่ มุมมองเรื่องการรักษาหน้าโดยมีแนวคิดทฤษฎีสำคัญที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายและเป็นทฤษฎีพื้นฐานของงานวิจัยหลายชิ้นทั่วโลก ได้แก่ ทฤษฎีเรื่องหน้าและความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) ซึ่งนำเสนอมุมมองเรื่องความสุภาพโดยเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องหน้า (Face) ของกอฟฟ์แมน (Goffman,

1967) คำว่า “หน้า” หมายถึงภาพลักษณ์ที่บุคคลในสังคมต้องการ เป็นความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม บรรานและเลวินสัน จำแนกแนวคิดนี้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ หน้าด้านบวก (Positive Face) หมายถึง ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมตนหรือความปรารถนาให้ความต้องการของตนเป็นที่ยอมรับของสังคม และหน้าด้านลบ (Negative Face) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำ ไม่ต้องการให้ใครมารบกวนหรือลดรอนสิทธิของตน

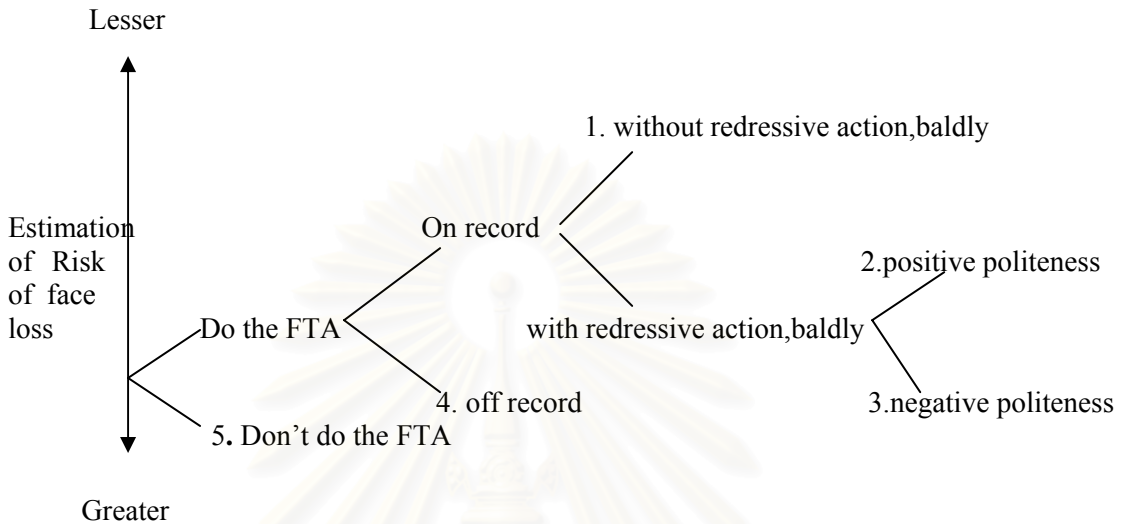
บรรานและเลวินสันเห็นว่าในการสนทนาที่เกิดขึ้นนั้นผู้ร่วมสนทนาต่างก็รักษาหน้าฝ่ายตรงข้ามและหวังให้ฝ่ายตรงข้ามรักษาหน้าของตนเช่นกัน รวมทั้งมีความเห็นว่าวัจนกรรมต่างๆ นั้นเป็นการกระทำที่คุกคามหน้า (Face-threatening acts หรือ FTAs) กล่าวคือ มีการกระทำบางประการที่อาจทำให้คู่สนทนาเสียหน้าได้ ดังนั้นผู้พูดจะพยายามลดความเสี่ยงในการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ยกเว้นในกรณีที่ต้องการความตรงไปตรงมามากกว่าการรักษาหน้าผู้ฟังและยังการกระทำนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้ามากเท่าไร ผู้พูดก็จะยิ่งลดความเสี่ยงในการคุกคามหน้ามากขึ้นตามไปด้วย วัจนกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดการคุกคามหน้าแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑. วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง คือวัจนกรรมที่คุกคามความเป็นอิสระของตัวผู้ฟัง เช่น การขอร้อง การชม เป็นต้น
๒. วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง คือวัจนกรรมที่คุกคามความต้องการการยอมรับจากสังคมของผู้ฟัง เช่น การกล่าวแย้ง การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น
๓. วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้พูด คือวัจนกรรมที่คุกคามความเป็นอิสระของตัวเองผู้พูด เช่น การกล่าวขอบคุณ (เพราะสร้างความรู้สึกว่าผู้พูดเป็นหนี้ผู้ฟัง) การตอบรับคำชม (อาจตอบว่า ‘ไม่เป็นไร’ แต่ความจริงผู้พูดอาจจะไม่เต็มใจ) เป็นต้น
๔. วัจนกรรมที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด คือวัจนกรรมที่คุกคามความต้องการการยอมรับจากสังคมของผู้พูด เช่น การยอมรับผิด การกล่าวขอโทษ เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บราวน์และเลวินสันได้นำเสนอกลวิธีการแสดงวัจนกรรมที่ผู้พูดนำมาใช้ในการลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง ดังแผนภูมิต่อไปนี้

Circumstances determining



(Brown and Levinson, 1987:65)

แผนภูมิที่ ๑ แสดงทางเลือกของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมที่ผู้พูดนำมาใช้ในการลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าของผู้ฟัง

จากแผนภูมิข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าถ้าผู้พูดเห็นว่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้า (Estimation of Risk of face loss) ผู้ฟังมีมาก (Greater) ผู้พูดก็อาจเลือกจะไม่แสดงวัจนกรรมใดๆ (Don't do the FTA) หรือเลือกใช้กลวิธีลดความรุนแรงของความเสี่ยงในการคุกคามหน้า แต่ถ้าผู้พูดเห็นว่าความเสี่ยงในการคุกคามหน้าผู้ฟังมีน้อย (Lesser) ผู้พูดอาจจะเลือกแสดงวัจนกรรม (Do the FTA) ซึ่งมีกลวิธี ๔ ประการ ได้แก่

๑. กลวิธีแบบตรงไปตรงมา (Bold on record) เป็นการกล่าวชัดเจนอย่างตรงประเด็น ไม่มีการตกแต่งคำพูด เป็นกลวิธีที่ใช้เมื่อวัจนกรรมนั้นเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าน้อย
๒. กลวิธีความสุภาพเชิงบวก (Positive politeness strategies) เป็นกลวิธีแบบตกแต่งคำพูดโดยรักษาหน้าด้านบวกของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น การแสดงว่าผู้พูดสนใจผู้ฟัง การหลีกเลี่ยงความไม่เห็นด้วย การเสนอหรือสัญญาว่าจะทำอะไร เป็นต้น
๓. กลวิธีความสุภาพเชิงลบ (Negative politeness strategies) เป็นกลวิธีแบบตกแต่งคำพูดโดยรักษาหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การใช้รูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อน การใช้รูปแสดงการนับถือโดยผู้พูดต่อมตัวและยกย่องผู้ฟัง เป็นต้น

๔. กลวิธีแบบอ้อม (Off record) เป็นการหลีกเลี่ยงการกล่าวแบบตรงไปตรงมา แต่ใช้วิธีการกล่าวแบบอ้อม ซึ่งเป็นถ้อยคำที่สามารถตีความได้หลายแบบ เช่น การใช้อุปมา การประชดประชัน เป็นต้น

เมื่อนำแนวคิดเรื่องหน้าและการคุกคามหน้ามาพิจารณาในประเด็นเรื่องการใช้ภาษาแสดง ความผิดหวังจะเห็นว่า การแสดงความผิดหวังนั้นเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เนื่องจากเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ฟัง ดังนั้นเมื่อผู้พูดต้องการ แสดงความผิดหวังจึงต้องใช้กลวิธีความสุภาพเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังด้วย ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ บราวน์และเลวินสัน (Blown and Levinson, 1987: 76-80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก กลวิธีคือต้องพิจารณาปัจจัยแวดล้อม ๓ ด้าน ได้แก่ อำนาจของผู้พูดและผู้ฟังในบริบทนั้น (the relative power of S and H ใช้ตัวย่อว่า P) ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (the social distance of S and H ใช้ตัวย่อว่า D) และระดับการคุกคามผู้ฟังในวัฒนธรรมนั้นหรือระดับความ รุนแรงของสถานการณ์ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม (the absolute ranking of impositions in the particular culture ใช้ตัวย่อว่า R) โดยที่ผลรวมของปัจจัยทั้ง ๓ ประการนี้จะ เป็นค่าน้ำหนักความผิดหรือน้ำหนักของวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (the weightiness of the FTAs ใช้ตัวย่อว่า W) ซึ่งบราวน์และเลวินสันเชื่อว่าปัจจัยทั้ง ๓ ประการนี้สามารถนำมาเขียนเป็นสูตรทาง คณิตศาสตร์และคำนวณออกมาในรูปของน้ำหนักความผิดดังนี้

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

W_x	คือ ค่าน้ำหนักของวัจนกรรมที่คุกคามหน้าหรือขนาด ปริมาณ ความ รุนแรงของวัจนกรรมที่เกิดขึ้น
$D(S,H)$	คือ ระยะห่างหรือระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
$P(H,S)$	คือ อำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูดหรือสถานภาพระหว่างผู้ฟังและผู้พูด
R_x	คือ อัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์หรือระดับการคุกคามของวัจนกรรม ในวัฒนธรรมนั้นๆ

จากสูตรดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าจะมีมากถ้าระยะห่าง ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังมาก ผู้ฟังมีอำนาจเหนือผู้พูดมากและระดับการคุกคามของวัจนกรรมนั้นๆ ใน วัฒนธรรมมีมาก

ในการศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังในภาษาไทย ผู้วิจัยเห็นว่า มีปัจจัยทางวัจนปฏิบัติศาสตร์บางประการที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความคิดหวัง โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านอำนาจของผู้พูดและผู้ฟังในปริบท ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงปัจจัยด้านสถานภาพนั่นเอง โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังของนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ในภาษาไทยและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง

๒.๑.๓. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องภาษากับเพศของผู้พูด

ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่ส่งผลให้เกิดการใช้ภาษาในลักษณะที่ต่างกัน นั้นเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจจากนักภาษาศาสตร์ โดยเฉพาะการศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์สังคม ซึ่งเห็นว่าเพศเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้มนุษย์ใช้ภาษาในลักษณะที่แตกต่างกัน แนวคิดและทฤษฎีที่นำเสนอเกี่ยวกับปัจจัยความแตกต่างด้านเพศของผู้พูดที่มีอิทธิพลต่อการใช้นาษานั้น มีนักภาษาศาสตร์ได้กล่าวถึงไว้หลายท่านด้วยกัน ในที่นี้ผู้วิจัยขอยกแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ มิลรอย (Milroy, 1988) โคทส์ (Coates, 1990) ทรัดกิลล์ (Trudgill, 1992) แทนเนน (Tannen, 1994) โดว์เนส (Downes, 1998) โฟเลย์ (Foley, 2000) และแนวคิดของอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (๒๕๔๔)

มิลรอย (Milroy, 1988) เป็นนักภาษาศาสตร์สังคมคนหนึ่ง ที่เห็นว่าตัวแปรด้านเพศมีความสำคัญมากกว่าตัวแปรทางสังคมอื่นๆ เชนำเสนอแนวคิดนี้ไว้ในบทความชื่อเรื่อง **“New perspectives in the analysis of sex differentiation in language”** โดยได้กล่าวถึงงานวิจัยต่างๆ ที่มักไม่ได้ให้ความสนใจกับตัวแปรทางเพศเป็นอันดับแรกแต่ก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยตัวแปรด้านชั้นสังคมมากกว่า ซึ่งงานวิจัยต่างๆ เหล่านี้มักกำหนดสมมติฐานของการวิจัย โดยเน้นว่าชนชั้นทางสังคมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการใช้ภาษามากที่สุด แต่มิลรอยกลับเห็นตรงกันข้าม กล่าวคือ เขาเห็นว่านักภาษาศาสตร์ควรจะพิจารณาบรรทัดฐานของความเป็นชาย (masculine) และความเป็นหญิง (feminine) ก่อนที่จะคิดถึงบรรทัดฐานของสถานภาพสูงกับสถานภาพต่ำ (a high-status and low-status norm) เนื่องจากแม้ว่าผู้วิจัยจะไม่ได้ยกตัวแปรเพศขึ้นมาพิจารณาเป็นอันดับแรกก็ตาม แต่ผลของการวิจัยส่วนมากก็มักจะแสดงให้เห็นว่าเพศเป็นตัวแปรสำคัญมากที่สุดที่ทำให้การใช้ภาษาของมนุษย์มีความแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรทางสังคมอื่นๆ นั้นมีอิทธิพลรองลงมา

โคทส์ (Coates, 1986:12) ได้กล่าวถึงความแตกต่างด้านเพศที่มีผลต่อการใช้ภาษาของมนุษย์ไว้ในตำราเรื่อง **Women, Men and Language : A Sociolinguistic Account of Sex**

Differences in Language โดยศึกษาถึง ๒ มุมมองหลักที่สะท้อนสถานภาพของกลุ่มผู้หญิง ประการแรกคือการศึกษาความแตกต่าง ได้แก่ การเน้นความคิดที่ว่าผู้หญิงและผู้ชายต่างอยู่ภายใต้ การแบ่งกลุ่มย่อยทางวัฒนธรรมทั้งสิ้น ดังนั้นความแตกต่างทางภาษาที่ปรากฏในคำพูดของผู้หญิง และผู้ชายนั้นเป็นการอธิบายที่สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมย่อยนั้นๆ ด้วยเช่นกัน ประการที่ ๒ เป็นการศึกษาเรื่องอำนาจ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมักเป็นกลุ่มที่ถูกกฏีและอธิบาย ว่าความแตกต่างทางภาษาที่ปรากฏในคำพูดของผู้หญิงและผู้ชายนั้นเป็นผลสะท้อนมาจากความมี อำนาจเหนือกว่าของผู้ชายและผู้หญิงต้องอยู่ภายใต้อำนาจนั้น

ทรัดกิลล์ (Trudgill, 1992:35) ได้เขียนตำราเรื่อง **Introducing Language and Society** ศึกษาเกี่ยวกับภาษาในบริบทสังคมอันเป็นสิ่งที่จะทำให้เราเข้าใจธรรมชาติของภาษามนุษย์มากขึ้นและเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับสังคมได้ โดยตำราเล่มนี้ได้อธิบายถึง คำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาภาษาศาสตร์สังคมไว้ด้วย ทรัดกิลล์ได้สนับสนุนประเด็นความคิดที่ว่าความแตกต่างด้านเพศของผู้พูดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา ในที่นี้ทรัดกิลล์ใช้ คำศัพท์ว่า “Genderlect” เพื่ออธิบายถึงความหลากหลายหรือวิธภาษา (variety) หรือภาษาณ์” (lect) ที่เจาะจงเกี่ยวข้องกับผู้พูดเพศชายหรือเพศหญิง ทรัดกิลล์ให้ความเห็นว่าคำศัพท์นี้ส่วนมากจะใช้กัน ผิดกล่าวคือ นำไปใช้เรียกชุมชนที่มีผู้พูดทั้งชายและหญิงใช้ภาษาอย่างหลากหลายมาก แต่ความเป็นจริงแล้วหมายถึงการใช้ภาษาเฉพาะในแต่ละเพศซึ่งเกิดขึ้นในหลายๆ ภาษาไม่จำเป็นว่าต้องมีความ หลากหลายมากหรือน้อยอย่างไร การใช้ภาษานี้อาจจะมีการใช้ตั้งแต่ในระดับคำ วลี หรือวิธีการ สนทนาในภาษาโดยเฉพาะการออกเสียงสระ พยัญชนะที่หลากหลายลักษณะในภาษาเดียวกันหรือ ใช้การสิ้นสุดทางไวยากรณ์ (Grammtical ending) ที่หลากหลายในต่างภาษา ความแตกต่าง ระหว่างการพูดของผู้ชายและผู้หญิงโดยส่วนมากจะแสดงให้เห็นในรูปแบบแนวโน้มของปริมาณความถี่ ในประเด็นต่างๆ ของการใช้ภาษามากกว่าที่เป็นความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

แทนเนน (Tannen, 1994: 30-45) เป็นนักภาษาศาสตร์สังคมเชิงปฏิสัมพันธ์ที่ศึกษาเรื่อง เพศภาวะในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และได้กล่าวถึงความแตกต่างด้านความถี่ใน การใช้รูปภาษาของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง โดยเห็นว่าผู้หญิงจะมีแนวโน้มในการใช้ภาษา อ้อมมากกว่าผู้พูดเพศชาย ใช้การเสนอแนะมากกว่าการออกคำสั่งอย่างตรงไปตรงมา ในขณะที่ผู้พูด เพศชายมักจะใช้ภาษาตรงมากกว่าอ้อม แสดงถึงความเป็นผู้นำและความมีอำนาจ

^๑ ผู้วิจัยใช้คำศัพท์ภาษาไทยจากบัญญัติศัพท์ภาษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖)

โดว์เนส (Downes, 1998) ได้เสนอตำราเรื่อง **Language and Society** โดยสนใจศึกษาระบบการแปรและการเปลี่ยนแปลงของภาษาอันเป็นผลมาจากสังคม ตลอดจนพิจารณาตัวแปรทางสังคมต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้ภาษาของมนุษย์ ในส่วนของตัวแปรด้านเพศนั้นโดว์เนสได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและการใช้ภาษาโดยให้ข้อแตกต่างระหว่างคำว่า “เพศ” (Sex) และ “เพศภาวะ” (Gender) ไว้ว่า เพศ (Sex) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชาย (Female and Male) ตามลักษณะทางชีววิทยาในขณะที่เพศภาวะนั้นจะเกี่ยวกับเพศทางสังคมซึ่งจะบ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ความเป็นหญิง (Feminine) และภาพลักษณ์ความเป็นชาย (Masculine) ในสังคม ปัจจัยด้านเพศ (Sex) จะส่งผลต่อการพูด (Speech) เช่น ในเรื่องการใช้เสียงสูงต่ำ (pitch) ความยาวของเส้นเสียง ส่วนภาษา (language) นั้นมีความหลากหลายตามเพศภาวะ (Gender) ดังนั้นโดยทั่วไปแล้วจะกล่าวกันว่าความแตกต่างในการใช้ภาษาของมนุษย์เกิดจากเพศภาวะ (Gender) ไม่ใช่ เพศ (Sex) แต่ก็ยังมีข้อยกเว้นโดย โดว์เนสได้อ้างถึง แชมเบอร์ส (Chambers, 1995) ที่กล่าวว่าผู้หญิงได้แสดงความสามารถในการพูดที่ดีกว่าและบ่งบอกว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาระหว่างเพศ

โฟลีย์ (Foley, 2000) ได้นำเสนอตำราเรื่อง **Anthropology linguistics: an introduction** เป็นการศึกษาภาษาศาสตร์ในเชิงมานุษยวิทยา ซึ่งนำเสนอแนวคิดเรื่องภาษากับเพศของผู้พูดไว้ โดยโฟลีย์ได้กล่าวถึงคำศัพท์สำคัญ ๒ คำ เพื่อแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและเพศภาวะได้แก่ คำว่า “Gender deixis” และ “Gender Marker” โดยอธิบายว่า “Gender deixis” นั้นเป็นองค์ประกอบทางภาษาศาสตร์ซึ่งเป็นตัวชี้บ่งข้อมูลด้านเพศภาวะของผู้พูด จะปรากฏอยู่ในไวยากรณ์ของภาษา ตัวอย่างเช่น ในภาษาพื้นเมืองในอเมริกาตะวันออกเฉียงใต้นั้น ผู้หญิงและผู้ชายจะมีการใช้รูปคำกริยาที่แตกต่างกัน เป็นต้น ส่วน “Gender Marker” จะเป็นรูปภาษาซึ่งเพศนั้นๆ ใช้ในความถี่ที่สูงจนสามารถระบุได้ว่ามีแนวโน้มจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง แต่ทั้งนี้จะไม่มิกฎเกณฑ์กำหนดตายตัว กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการใช้ภาษาที่แปรไปตามเพศนั่นเอง

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (๒๕๔๔) ได้นำเสนอประเด็นเรื่องความแตกต่างทางเพศซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาของคนในสังคม โดยอมราได้ให้แนวคิดเรื่องเพศและภาษาอันสอดคล้องกับลักษณะสากล กล่าวคือ การที่เพศเป็นปัจจัยในการแบ่งคนในสังคมให้แยกออกเป็น ๒ พวกนั้นทำให้เกิดกิจกรรมทางภาษาของผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกัน คือ ทำให้เกิดวิธภาษาเพศ (Sex Variety) ในสังคมคือวิธภาษาหญิงและวิธภาษาชาย โดยในภาษาไทยนั้น อมรากล่าวว่าความแตกต่างระหว่างการใช้ภาษาผู้หญิงและผู้ชายพบได้ในระดับการใช้คำ เช่น คำสรรพนามบุรุษที่๑ ผู้ชายมักแทนตนเองว่า ผม กระผม อ้าว กู ฯลฯ ผู้หญิงมักใช้หนู ดิฉัน อะฮัน และชื่อตัวเอง เป็นต้น และเรื่องการใช้คำลงท้ายผู้ชายมักใช้คำว่า วะ ฮะ ครับ ส่วนผู้หญิงใช้ จ๊ะ ค่ะ เป็นต้น นอกจากนี้

อมรา (๒๕๔๔: ๕๑) ยังได้กล่าวว่า “ภาษาผู้หญิงและภาษาผู้ชายในภาษาไทยคูวิเวินไม่มีความแตกต่างยกเว้นการใช้คำเรียกตนเองดังที่กล่าวมาแล้ว แต่ความแตกต่างอาจจะเป็นด้านความถี่ในการใช้รูปภาษารูปเดียวกันก็ได้”

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษาและเพศของผู้พูดที่ผู้วิจัยนำมาทบทวนนั้นมีประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกันคือปัจจัยด้านเพศของผู้พูดมีผลต่อการเลือกใช้ภาษาของมนุษย์ แต่โดยส่วนมากในแนวคิดเบื้องต้นนักภาษาศาสตร์มักให้ความสนใจอยู่ในเรื่องการใช้ภาษาระดับเสียงและคำ ส่วนในระดับถ้อยคำมักไม่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของผู้พูดนี้มาเป็นพื้นฐานสำคัญนำไปสู่การพิสูจน์ข้อสมมติฐานที่ว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความคาดหวังของผู้พูดต่างเพศกันจะมีการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวต่างกันหรือไม่อย่างไร

๒.๑.๔ มุมมองเรื่องความผิดหวังและการแสดงความผิดหวัง

ในทางจิตวิทยากล่าวถึงความผิดหวังเป็นสภาวะทางอารมณ์ประการหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้นในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นจะต้องกล่าวถึงคำว่า “อารมณ์” เป็นอันดับแรก ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า “อารมณ์” ไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้

อารมณ์ หมายถึง “การเปลี่ยนแปลงสภาวะทางจิตใจและการกระทำที่ผิดไปจากเดิมในขณะนั้น เนื่องจากได้รับผลกระทบกระเทือน โดยไม่คำนึงว่าผลกระทบกระเทือนนั้นๆ จะหนักหรือเบา” (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์, ๒๕๑๓: ๕๓; โสภา ชูพิกุลชัย, ๒๕๑๘: ๑๑๖)

สุชา จันทน์เอม (๒๕๑๕: ๑๐๖-๑๐๗) กล่าวว่า อารมณ์ หมายถึงสภาวะความหวนไหวของร่างกาย เป็นความรู้สึกที่รุนแรง ทำให้จิตใจปั่นป่วน และแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เป็นไปตามปกติ พฤติกรรมที่แสดงออกมักรุนแรงกว่าธรรมดาและมักควบคู่ไปกับความเคลือบไหวของกล้ามเนื้อ โดยในที่นี้สุชาได้อธิบายคำว่า “อารมณ์” โดยใช้คำว่า “อาเวค” กล่าวคือ สุชาเห็นว่าอารมณ์โดยทั่วไปจะหมายถึงความรู้สึก (feeling) ต่างๆ ในขณะที่คำว่าอาเวคหรือ Emotion นั้น ในทางจิตวิทยาจะตีความหมายกว้างกว่า ดังนี้

...อาเวค หมายถึงสภาพที่ถูกรบกวนทางจิตใจ เป็นภาวะที่แตกแยกฟุ้งซ่าน คือถ้าเราไม่มีอาเวค สภาพของจิตใจและร่างกายจะทำงานเป็นปกติ เรียกว่า อยู่ในสภาพสมดุล...แต่เมื่อมีสิ่งเข้ามาช่วยปลุกปั่นให้เราเกิดอารมณ์ขึ้น

ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นนี้ จะทำให้เราเกิดอเวก สภาพจิตใจและร่างกายจะทำงานไม่ปกติราบเรียบ...

อย่างไรก็ตามสุขาเองก็เห็นว่า คำว่า “อเวก” นั้นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าอารมณ์ สุขาจึงอนุโลมให้คำ ๒ คำนี้อยู่ในความหมายเดียวกันและใกล้เคียงกัน รวมทั้งได้อธิบายคำว่า Emotion โดยใช้คำว่า อารมณ์แทนโดยสุขาได้อ้างว่าเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนนั่นเอง

ในตำราจิตวิทยาทั่วไปของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (๒๕๒๑: ๒๕๖) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “อารมณ์” ไว้ว่า อารมณ์ใดๆ เป็นประสบการณ์ที่บุคคลจะรู้สึกได้ทันทีที่เกิดขึ้นกับตน ทำให้เกิดการประเมินสถานการณ์พร้อมกันนั้นก็มีการแสดงออกทางปฏิกิริยาตอบสนองทางสรีระ ปฏิกิริยาตอบสนองนี้อาจเป็นปฏิกิริยาสะท้อนตามธรรมชาติหรือกิริยาอาการที่เกิดจากการเรียนรู้ก็ได้ ซึ่งจากคำนิยามดังกล่าวนี้เป็นการให้ความหมายของอารมณ์จากลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ได้แก่

๑. อารมณ์ไม่ใช่พฤติกรรมภายนอกหรือความคิดเฉพาะอย่าง แต่อารมณ์เป็นประสบการณ์ความรู้สึกส่วนบุคคล ความรู้สึกนี้จะมากขึ้นน้อยแปรเปลี่ยนไปได้ บางครั้งก็คลุมเครือบอกไม่ได้ว่ารู้สึกอย่างไร บางครั้งเกิดหลายอารมณ์ผสมกันทั้งดีใจและเสียใจ เช่น เมื่อได้ยินข่าวเพื่อนรักเจ็บหนัก เราอาจรู้สึกสับสนปนกันระหว่างความเศร้าที่เพื่อนเจ็บป่วยกับความรู้สึกดีใจ โลงใจที่ความเจ็บป่วยนั้นไม่ได้เกิดขึ้นกับตัวเรา

๒. อารมณ์เป็นความรู้สึกที่รุนแรงและมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่แตกต่างไปจากการกระทำปกติทั่วไป เช่น เมื่อมีอารมณ์กลัวจะมือสั่น หน้าบิดเบี้ยวท่าทางเกร็ง แสดงการต่อต้านและป้องกันตัว อาการแสดงออกเหล่านี้เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติโดยที่เราไม่รู้ตัว จะรู้ตัวว่าเกิดอารมณ์ใดก็ต่อเมื่อเหตุการณ์ผ่านไป...

๓. อารมณ์มีความซับซ้อนกว่าความรู้สึกทางร่างกายอื่นๆ บุคคลจะมีการประเมินหรือแปลความหมายของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องแล้วจึงจะเกิดอารมณ์นั้นๆ เช่น การที่บุคคลเห็นสิงโตเป็นสัตว์เลี้ยงที่เชื่องหรือสัตว์ป่าที่กำลังหิวกระหาย การแปลความหมายสถานการณ์สามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาทางอารมณ์ได้ เราตั้งใจให้เกิดอารมณ์ไม่ได้ แต่การเกิดอารมณ์จะขึ้นอยู่กับการรับรู้ความเข้าใจและความคิดเกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ ว่าเราจะแปลความหมายว่าน่ากลัวหรือพอใจ

๔. ลักษณะประการสุดท้ายคือ อารมณ์จะเกิดร่วมกับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น เมื่อบุคคลรู้สึกประหลาดใจ จะเบิ่งตาโต ปากอ้า อาจยกมือปิดหน้า ส่วนการตอบสนองภายในจะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเดินทางของหัวใจ ปฏิกิริยา

ตอบสนองภายในเป็นปฏิกิริยาสะท้อน เกิดจากการทำงานของประสาทอัตโนมัติ แต่การเคลื่อนไหวภายนอกบางอย่างก็เป็นปฏิกิริยาสะท้อนและบางอย่างก็เป็น เรื่องของการเรียนรู้

จากคำจำกัดความของคำว่าอารมณ์ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีการกล่าวถึงคำว่า “อารมณ์” โดยนำมาเกี่ยวข้องกับคำว่า “ความรู้สึก” แต่อย่างไรก็ตามนักจิตวิทยาจะไม่พยายามแยก ความรู้สึกออกจากอารมณ์ ดังที่กล่าวไว้ในเอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไป ฉบับที่ ๑ ของแผนกวิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (๒๕๑๓: ๕๓) ว่า

บางคนพยายามจะแยกความรู้สึก (feeling) ออกจากอารมณ์ (emotion) โดยอธิบาย ความหมายของคำว่า “ความรู้สึก” ว่าเป็นสภาวะที่ร่างกายประสบกับสิ่งต่างๆ แล้วเกิดผลกระทบทระเทือนเล็กน้อย เช่น ความรู้สึกสบายใจเพราะลมพัดเย็น ...ส่วนคำว่า “อารมณ์” ได้สงวนไว้ใช้กับสภาพของร่างกายเมื่อเกิดความตื่นเต้น วิตกกังวล โกรธจัดหรือเกิดความกลัวมากๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตามความรู้สึก และอารมณ์ยังแยกกันลำบากอยู่ดี สภาพความไม่พอใจขนาดไหนจึงเรียกว่า ความรู้สึก ขนาดไหนจึงเรียกว่า อารมณ์

เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่า “อารมณ์” ในทางจิตวิทยาตามที่ปรากฏนั้นจึงสามารถ กล่าวได้ว่าความผิดหวังก็เป็นการแสดงอารมณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้กล่าวถึงประเภท ของอารมณ์ไว้ โดยนำเสนอถึงอารมณ์ผิดหวังไว้อย่างน่าสนใจ ทำให้เห็นมุมมองเรื่องความผิดหวัง ได้ชัดเจนขึ้น ดังต่อไปนี้

โตกา ซูพิกุลชัย (๒๕๑๘: ๑๑๖-๑๑๗) ได้แบ่งอารมณ์ออกเป็น ๒ จำพวกใหญ่ๆ ได้แก่ อารมณ์ที่ให้ความสุขและอารมณ์ที่ให้ความทุกข์ จากแนวคิดนี้ทำให้สามารถชี้ชัดได้ว่าความผิดหวัง จัดอยู่ในอารมณ์ประเภทอารมณ์ที่ให้ความทุกข์นั่นเอง

นอกจากนี้นักจิตวิทยาท่านอื่นๆ ยังนำเสนอการแบ่งประเภทของอารมณ์ที่มีความซับซ้อน มากขึ้น เช่น คาร์รอล อิชาร์ด (Izard: 1957 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์, ๒๕๒๑: ๒๕๓) ได้จำแนกอารมณ์ออกเป็น ๑๐ ประเภท ได้แก่

๑. Interest-excitement เป็นอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้ความพยายามในเชิงสร้างสรรค์ให้มากขึ้น
๒. Joy เป็นอารมณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะของความเชื่อมั่น มองสิ่งต่างๆ อย่างเต็มไปด้วยความหมายและเกิดความรู้สึกว่าตนยังคงเป็นที่รักของบุคคลอื่นอยู่
๓. Surprise เป็นอารมณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าในระบบประสาทอย่างฉับพลัน ซึ่งเป็นสภาวะของการเตรียมบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
๔. Distress-anguish เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องประสบความพลัดพรากหรือเผชิญกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตหรืออาจเป็นเพียงจินตนาการก็ได้ ในกรณีที่บุคคลไม่สามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่ตนหรือผู้อื่นตั้งไว้
๕. Anger-rage เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลพบการขัดขวางหรืออุปสรรคทางด้านร่างกายหรือจิตใจ อันทำให้ตนไม่สามารถจะดำเนินกิจกรรมไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งในบางครั้งอารมณ์นี้อาจนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวได้เช่นกัน
๖. Disgust เป็นอารมณ์อันเกิดจากการกระทบกับสัมผัสที่ไม่พึงปรารถนา อาทิ ใต้กลิ่นเหม็น...อารมณ์ประเภทนี้จะผลักดันให้บุคคลหาทางเปลี่ยนแปลงสภาวะให้พ้นจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา
๗. Contempt-scorn เป็นอารมณ์ที่อาจเกิดผสมอารมณ์โกรธกับอารมณ์ขะแยงจัดเป็นอารมณ์ที่มีลักษณะเยินชา อันจะเป็นต้นเหตุของการแสดงพฤติกรรมที่ขาดความเมตตา กรุณาต่อบุคคลที่ตนโกรธเคืองหรือเหยียดหยาม
๘. Fear-terror เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับสิ่งที่ตนไม่สามารถจะเข้าใจได้หรือเกิดความไม่แน่ใจในภัยอันตรายที่กำลังจะมาถึง ความกลัวจะช่วยให้บุคคลหาทางหลบหลีกออกจากสถานการณ์ที่ตนกำลังถูกคุกคามอยู่
๙. Shame sin shyness-humiliation เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกลงโทษ เพราะไม่ประพฤติตามกฎเกณฑ์ของสังคม ในกรณีนี้บุคคลอาจเกิดความรู้สึกอาฆาตพยาบาทต่อบุคคลที่ทำให้ตนต้องพบกับความอับอายหรือบางครั้งอาจพยายามที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเสียใหม่
๑๐. Guilt เป็นอารมณ์ที่มีความเกี่ยวพันใกล้ชิดกับความวิตกกังวลและความอาย ความรู้สึกผิดอาจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้กระทำในสิ่งที่ผิด โดยที่ตนเองก็รู้อยู่แก่ใจ

จากการจัดแบ่งประเภทของอารมณ์ตามแนวคิดของอิซาร์ดนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าอารมณ์ผิดหวังนั้นสามารถจัดอยู่ในอารมณ์ประเภทที่ ๔ คือ Distress-anguish หรืออารมณ์ประเภทความทุกข์ระทม เนื่องจากตรงกับคำจำกัดความว่า “เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องประสบความพลัดพรากหรือเผชิญกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตหรืออาจเป็นเพียงจินตนาการก็ได้ ในกรณีที่บุคคลไม่สามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่ตนหรือผู้อื่นตั้งไว้” แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้สังเกตว่าอารมณ์ผิดหวังนั้นสามารถจัดให้อยู่ในอารมณ์ประเภท Anger-rage และอารมณ์ประเภท Surprise ได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งในกรณีนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่าความผิดหวังเกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างอารมณ์ประเภทต่างๆ มากกว่า ๑ อารมณ์หรือกล่าวอีกในหนึ่งคือความผิดหวังไม่ใช่อารมณ์พื้นฐานของมนุษย์ จากแนวคิดดังกล่าวนี้ปรากฏชัดเจนขึ้นในการศึกษาวิจัยเรื่องอารมณ์ของ โรเบิร์ต พลูทซิก (Plutchik, 1980 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์, ๒๕๒๑: ๒๕๘) โดยพลูทซิกได้กล่าวว่าอารมณ์พื้นฐานของมนุษย์มีอยู่ ๘ ชนิด ได้แก่ กลัว (Fear) ประหลาดใจ (Surprise) เศร้าเสียใจ (Sadness) รังเกียจ (Disgust) โกรธ (Anger) คาดหวัง (Anticipation) รื่นเริง (Joy) และยอมรับ (Acceptance) ส่วนอารมณ์ผิดหวังของมนุษย์นั้น พลูทซิกชี้ให้เห็นว่าไม่ใช่อารมณ์พื้นฐาน แต่เป็นอารมณ์ที่ผสมผสานระหว่างอารมณ์พื้นฐาน ๒ ชนิด ได้แก่ อารมณ์ประหลาดใจและอารมณ์เสียใจนั่นเอง

ในภาษาไทย นววรรณ พันธุมธา (๒๕๔๔, ๑๕) ได้จำแนกคำว่า “ผิดหวัง” ไว้ในหมวด “จิตใจ สติปัญญา ความคิด ความรู้สึก” อยู่ในหมวดย่อยคือ “ความไม่ได้ดังหวัง” นววรรณให้ความหมายของคำว่าผิดหวังไว้ว่า “รู้สึกเสียใจเมื่อเหตุการณ์ไม่เป็นดังหวัง เช่น ผิดหวังที่ถูกสอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้” เมื่อพิจารณาแนวคิดของพลูทซิกประกอบกับความหมายของคำว่าผิดหวังของนววรรณสามารถกล่าวได้ว่าความผิดหวังเป็นอารมณ์ย่อยของความเสียใจนั่นเอง

การแสดงความผิดหวัง เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงพฤติกรรม ซึ่งเมื่อกล่าวถึงการแสดงออกทางอารมณ์จะพบว่านักจิตวิทยาจะมุ่งเน้นการอธิบายในแง่ของการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ (Emotion Behavior) ได้แก่ การแสดงออกเป็นปฏิกิริยาภายนอก ซึ่งเป็นพฤติกรรมสังเกตที่เห็นได้ชัดเจนในรูปแบบต่างๆ คือ แสดงออกในรูปของการทำลาย ความยินดีเต็มใจ การถอยหนี การวางเฉย แสดงออกทางสีหน้าและแสดงออกทางน้ำเสียง ในที่นี้จะเห็นได้ว่าการแสดงความผิดหวังในรูปของการวางเฉยและการแสดงออกทางน้ำเสียง เป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับความสนใจของผู้วิจัย กล่าวคือการวางเฉยสามารถแสดงออกด้วยวิธีการไม่พูด ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ หรือการเงียบนั่นเอง ส่วนการแสดงออกทางน้ำเสียงหรือ Vocal Expression นั้นจะเป็นการแสดงออกทางอวัจนภาษา เช่น เสียงสั้นรัวหรือเสียงดัง ซึ่งในที่นี้จะอยู่นอกเหนือความสนใจของ

ผู้วิจัย เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาตัวภาษาหรือพฤติกรรมทางภาษาที่ผู้พูดแสดงออกมาเมื่อเกิดความผิดหวัง

๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดง วจนกรรมกับปัจจัยทางวจนปฏิบัติศาสตร์

ผู้วิจัยเลือกศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเริ่มจากการศึกษางานวิจัยทางภาษาไทยและภาษาศาสตร์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมประเภทต่างๆ โดยมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีและปัจจัยแวดล้อมทางวจนปฏิบัติศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ซึ่งบราวน์และเลวินสัน (Blown and Levinson, 1987: 76-80) ได้ศึกษาไว้ ได้แก่ อำนาจของผู้พูดและผู้ฟังในบริบทนั้น (the relative power of S and H ใช้ตัวย่อว่า P) ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (the social distance of S and H ใช้ตัวย่อว่า D) และระดับการคุกคามผู้ฟังในวัฒนธรรมนั้นหรือระดับความรุนแรงของสถานการณ์ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม (the absolute ranking of impositions in the particular culture ใช้ตัวย่อว่า R) ซึ่งผลรวมของปัจจัยทั้ง ๓ ประการนี้จะป็นค่าน้ำหนักความผิด (the weightiness of the FTAs ใช้ตัวย่อว่า W) กล่าวคือบราวน์และเลวินสันเชื่อว่าปัจจัยทาง ๓ ประการนี้สามารถนำมาเขียนเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์และคำนวณออกมาในรูปของน้ำหนักความผิดได้ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อทฤษฎีเรื่องความสุภาพในภาษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในลักษณะดังกล่าวที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษามีดังต่อไปนี้

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๑) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย โดยศึกษากลวิธีแสดงวจนกรรมขอโทษในภาษาไทยและได้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับน้ำหนักความผิด (weightiness of offence) ด้วย ทัศนีย์เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยหลายอาชีพ จำนวน ๕๐ คน โดยในแบบสอบถามจะให้กลุ่มตัวอย่างเติมบทสนทนาจาก ๑๐ สถานการณ์และให้กลุ่มตัวอย่างประเมินค่าน้ำหนักความผิดของแต่ละสถานการณ์ตามความรู้สึกของตน ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมการขอโทษประกอบด้วย ๕ กลวิธีใหญ่ ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอชดใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ โดยแต่ละกลวิธีดังกล่าวนี้ก็มีกลวิธีย่อยๆ ลงไปอีก

ในด้านการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับน้ำหนักรวมของความผิดพบว่าน้ำหนักรวมความผิดไม่มีผลต่อกลวิธีที่ใช้ในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือ ทศนีย์ ได้นำข้อมูลวัจนกรรมการขอโทษที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีมาจำแนกออกเป็น ๓ กลุ่ม (น้อย ปานกลาง และมาก) ตามค่าน้ำหนักรวมความผิดที่ประเมินได้จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบว่าในแต่ละน้ำหนักรวมความผิดผู้พูดใช้กลวิธีการขอโทษต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยใช้การนับค่าความถี่ในปรากฏของแต่ละกลวิธีที่พบในแต่ละน้ำหนักรวมความผิด นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักรวมความผิด ซึ่งก็พบว่าน้ำหนักรวมความผิดไม่มีความสัมพันธ์ความซับซ้อนของกลวิธีเช่นเดียวกัน กล่าวคือ จากการศึกษาจำนวนครั้งของการปรากฏกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน ๑ ข้อความจะเห็นได้ว่าเมื่อน้ำหนักรวมความผิดมากผู้พูดไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรวมความผิดน้อยเสมอไป และเมื่อวิเคราะห์ประเด็นนี้ด้วยวิธีการทางสถิติก็พบว่าการแปรของกลวิธีการขอโทษและความซับซ้อนของกลวิธีในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรวมความผิดแตกต่างกันนั้น ต่างกันอย่างไม่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ

ทศนีย์ ได้เสนอความคิดเห็นที่น่าสนใจว่าแม้ว่าน้ำหนักรวมความผิดซึ่งเป็นผลรวมของปัจจัยอำนาจ (P) ความสนิทสนม (D) ของผู้พูดและผู้ฟังและอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิดจะไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยแต่ละตัวจะไม่ผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ทั้งนี้ทศนีย์ได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังและสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่าอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด จากความคิดเห็นดังกล่าวนี้ทำให้มีผู้นำปัจจัยด้านสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไปศึกษาในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนี้กับกลวิธีการขอโทษ คืองานวิจัยเรื่อง การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในภาษาไทย (จิรรัตน์, ๒๕๔๔)

จิรรัตน์ เพชรรัตน์ โมรา (๒๕๔๔) ได้ศึกษาเรื่องการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักรวมความผิดที่เกิดขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคู่ความสัมพันธ์ของผู้มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าในสังคมไทย ได้แก่ ครู-นักเรียน หัวหน้า-ลูกน้อง และพระภิกษุ-ฆราวาส รวมทั้งสิ้น ๒๐๐ คน จิรรัตน์ได้ออกแบบแบบสอบถามที่ประกอบด้วยสถานการณ์สมมติ ๕ เหตุการณ์ ซึ่งมีน้ำหนักรวมความผิดต่างๆ โดยที่แบบสอบถามจะเป็นการบรรยายเหตุการณ์แทนการเติมเต็มบทสนทนาเนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการชี้นำคำตอบ และได้ให้กลุ่ม

ตัวอย่างประเมินสถานการณ์ความคิดเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เรื่องเล็กน้อย ก่อนข้างเล็กน้อย ปานกลาง ก่อนข้างรุนแรงและรุนแรงมาก

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีการขอโทษที่กลุ่มตัวอย่างใช้มีทั้งสิ้น ๕ กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำ แสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอชดใช้และการแสดงความใส่ใจ ผู้ฟัง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาประเด็นเรื่องการไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันด้วย โดยวิเคราะห์ว่าเมื่อผู้พูดไม่ขอโทษแล้วจะใช้วิธีการใด ได้แก่ การไม่พูด (ทำเฉยๆ) การไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น และการแสดงวัจนกรรมอื่นๆ ด้วย ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือสถานภาพของผู้พูดเป็นตัวแปรสำคัญในการขอโทษ โดยที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะกล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า รวมทั้งกลวิธีที่ใช้ในการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างก็มีความแตกต่างกันด้วย คือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะนิยมใช้กลวิธีการกล่าวแก้ตัวมากกว่าการยอมรับผิด ส่วนผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการยอมรับผิดมากกว่าการกล่าวแก้ตัว

ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ของน้ำหนักรับผิดกับโอกาสที่ผู้พูดซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่างกันจะกล่าวขอโทษหรือไม่ขอโทษนั้นพบว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรับผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำจะยังมีการกล่าวขอโทษมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ากลับกล่าวคำขอโทษน้อยลง เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามักคำนึงถึงหน้าตนเองมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านั่นเอง และน้ำหนักรับผิดยังมีความสัมพันธ์กับคำร้อยละแสดงความถี่ของการปรากฏใช้กลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันด้วย

นอกจากวัจนกรรมการขอโทษแล้วยังมีผู้นำประเด็นเรื่องปัจจัยทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการเลือกใช้กลวิธีมาศึกษาวัจนกรรมประเภทอื่นๆ อีก ได้แก่ กลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย (วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาตร, ๒๕๔๓) งานวิจัยเรื่อง Thai Ways of Saying 'No' To a Request (Nattaporn Panpothong, 2001) การศึกษาการให้คำแนะนำในภาษาไทย (อิสเรศ คลเพ็ญ, ๒๕๔๕) กลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน: กรณีศึกษาของครูและนักเรียน (ปวีณา วัชรสุวรรณ, ๒๕๔๗) วัจนกรรมการตักเตือนในภาษาไทย: กรณีศึกษาครูกับศิษย์ (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, ๒๕๔๘) และ วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา (รุ่งอรุณ ใจซื่อ, ๒๕๔๘) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาตร (๒๕๔๓) ได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธในการตอบวัจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อระบุกลวิธีการปฏิเสธในการตอบ

วจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีในภาษาไทย รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการปฏิเสธกับปัจจัยในการเลือกใช้กลวิธี คือ ประเภทของวจนกรรมแสดงความปรารถนาดี ได้แก่ การให้คำแนะนำ การเชิญและการให้ข้อเสนอและปัจจัยด้านสถานภาพของกลุ่มสนทนา นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์บทบาทของ ‘หน้า’ ของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธในการใช้กลวิธีดังกล่าวอีกด้วย โดยข้อมูลภาษาที่นำมาศึกษานี้ได้มาจากแบบสอบถามที่ประกอบด้วยการเติมเต็มบทสนทนาและการเลือกตัวเลือกที่เกี่ยวข้องกับ ‘หน้า’ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน

ผลการวิจัยปรากฏว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้มีทั้งสิ้น ๑๘ กลวิธี โดยแบ่งเป็นกลวิธีในการปฏิเสธแบบตรง ๒ กลวิธี และการปฏิเสธแบบอ้อม ๑๖ กลวิธี ทั้งนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประเภทของวจนกรรมที่แสดงความปรารถนาดีว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธต่างๆ ของผู้พูดภาษาไทย โดยมีเกณฑ์การได้หรือการเสียผลประโยชน์ของผู้ถูกปฏิเสธเป็นเกณฑ์สำคัญที่ทำให้เกิดการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ส่วนปัจจัยทางด้านสถานภาพนั้น วิมลพักตร์ได้วิเคราะห์และสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนี้กับการเลือกใช้กลวิธีไว้ว่า ผู้ปฏิเสธในแต่ละสถานภาพจะนิยมใช้กลวิธีต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึง บทบาท อำนาจและค่านิยมของบุคคลในสถานภาพต่างๆ กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ถูกปฏิเสธนิยมการปฏิเสธโดยการบอกถึงความจำเป็นที่ทำให้ต้องตอบปฏิเสธและเลือกใช้กลวิธีที่บอกถึงความโปรงของผู้ถูกปฏิเสธ ในขณะที่ผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธมักใช้กลวิธีที่ตรงไปตรงมาในการปฏิเสธ ส่วนผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้ถูกปฏิเสธจะนิยมเลือกใช้กลวิธีที่สร้างความรู้สึกทางบวกให้กับผู้ถูกปฏิเสธ ในประเด็นการวิเคราะห์เรื่อง ‘หน้า’ นั้น พบว่า เมื่อผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธมีสถานภาพต่างกัน ผู้ปฏิเสธมักคำนึงถึงหน้ามากกว่าผู้ปฏิเสธที่มีสถานภาพเท่ากับผู้ถูกปฏิเสธ โดยที่การตอบปฏิเสธในทุกวจนกรรมที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ ในทุกสถานภาพและทุกสถานการณ์แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธจะคำนึงถึงหน้าของผู้ถูกปฏิเสธมากกว่าหน้าของตนเอง

งานวิจัยอีกเรื่องที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมกับปัจจัยทางวจนปฏิบัติศาสตร์อีกเรื่องหนึ่งคืองานวิจัยเรื่อง “Thai Ways of Saying ‘No’ To a Request” (Panpothong, 2001) ซึ่งศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องที่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพและระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน ๑๑๐ คน ซึ่งส่วนมากจะเป็นเพศหญิง สถานการณ์ที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (ในที่นี้กำหนดให้เป็น อาจารย์) การปฏิเสธผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า (ในที่นี้กำหนดให้เป็นคนรับใช้) การปฏิเสธเพื่อนสนิท การปฏิเสธเพื่อนร่วมชั้นเรียน และการปฏิเสธคนแปลกหน้า

ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่าอาจารย์และเพื่อนสนิทเป็นบุคคลที่ผู้พูดจะปฏิเสธได้ยากกว่าคนรับใช้ เพื่อนร่วมชั้นเรียน และคนแปลกหน้า เนื่องจากผู้พูดรู้สึกเกรงใจเมื่อต้องสื่อสารกับผู้มีบุญคุณ ผลการวิจัยยังปรากฏว่า อาจารย์เป็นผู้ที่ได้รับการแสดงการขอโทษมากที่สุด ในขณะที่คนรับใช้จะได้รับการแสดงการขอโทษน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนั้นพบว่าเพื่อนสนิทเป็นบุคคลที่ผู้พูดปฏิเสธได้ยากที่สุดแต่เป็นผู้ที่ได้รับการแสดงการขอโทษน้อยที่สุดในทางตรงกันข้ามคนแปลกหน้าจะเป็นบุคคลที่ผู้พูดปฏิเสธได้ง่ายที่สุดแต่ได้รับการแสดงการขอโทษมากที่สุด ข้อมูลภาษาที่เป็นคำตอบในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่ การยอมช่วยเหลือ การกล่าวปฏิเสธตรงๆ และกลวิธีอื่นๆ คือการขอความช่วยเหลือ การเสนอทางเลือกอื่นและการช่วยเหลือในเวลาว่าง ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ผู้พูดจะเลือกใช้วิธีการในการปฏิเสธการขอร้องปรากฏเป็นคำร้อยละที่ต่างกันออกไป

อิศเรศ ดลเพ็ญ (๒๕๔๕) ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง การศึกษาการให้คำแนะนำในภาษาไทย ซึ่งเป็นการศึกษาวิธีการแสดงการให้คำแนะนำและปัจจัยที่มีผลต่อการให้คำแนะนำได้แก่ เรื่องที่พูดและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยเก็บข้อมูลจากการบันทึกการสนทนาจากวิทยุคลื่น ๕๕.๕ คลื่นหญิงพลังหญิง เป็นเวลา ๑ เดือน ในช่วงรายการคลินิกกรีกคลินิกชีวิต และนำมาศึกษาการใช้ภาษาในการให้คำแนะนำในบทสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนาซึ่งมีความสัมพันธ์กัน ๓ แบบ ได้แก่ ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง (ในที่นี้เป็นวิทยากรกับผู้ฟังทางบ้าน) ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากันกับผู้ฟัง (ในที่นี้เป็นผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังทางบ้าน) และผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง (ในที่นี้เป็นผู้ดำเนินรายการกับวิทยากร)

ผลการวิจัยพบว่าโครงสร้างวัจนกรรมการให้คำแนะนำ สามารถแบ่งเป็น ส่วนที่แสดงเจตนาของผู้พูดและส่วนที่เป็นเนื้อหาของการแนะนำ ซึ่งคนที่พูดภาษาไทยมาตรฐานมีวิธีการให้คำแนะนำในแบบที่ปรากฏทั้งส่วนแสดงเจตนาของผู้พูดและส่วนที่เป็นเนื้อหาของการแนะนำ และอีกรูปแบบหนึ่งคือปรากฏเฉพาะส่วนที่เป็นเนื้อหาของการแนะนำ โดยวิธีการใช้ภาษาในการให้คำแนะนำมีทั้งการให้คำแนะนำโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนที่แสดงเจตนาของผู้พูด จะปรากฏคำกริยาแสดงเจตนา “แนะนำ” เป็นวิธีตรง ส่วนคำกริยาอื่นจะให้เพื่อแสดงการแนะนำโดยวิธีอ้อม นอกจากนี้ในส่วนที่เป็นเนื้อหาของการแนะนำจะใช้รูปประโยคแจ้งให้ทราบ ถามให้ตอบ และบอกให้ทำ เพื่อแสดงการให้คำแนะนำโดยวิธีอ้อมได้ และกลวิธีการให้คำแนะนำในภาษาไทยที่พบในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น ๖ กลวิธี คือ การไม่บังกับผู้ฟัง การแสดงความสนิทสนมกับผู้ฟัง การยกสถานการณ์สมมติ การอ้างถึงตัวเองหรือยกตัวอย่างประสบการณ์ของตัวเอง การอ้างบุคคลที่ ๓ หรืออ้างแหล่งที่มาของข้อมูล และการให้กำลังใจผู้ฟัง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ภาษาในการให้คำแนะนำนั้นพบว่า ปัจจัยเรื่องทีพุดเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้การใช้รูปภาษาในการให้คำแนะนำแปรต่างกัน โดยอิสระที่ได้จำแนกเรื่องทีพุดซึ่งได้จากการเก็บข้อมูล ออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่ เรื่องปัญหาเพศ เรื่องปัญหาสาเหตุ เรื่องปัญหาครอบครัว เรื่องปัญหาสุขภาพ และเรื่องปัญหาเบ็ดเตล็ด และสรุปว่าเรื่องทีพุดรู้สึกรู้ว่าจะทำให้ผู้ฟังเกิดความอายหรือเสียหน้านั้นผู้พุดมักจะมีวิธีการใช้ภาษาในการให้คำแนะนำที่อ้อมค้อมมากกว่า นอกจากนี้การศึกษาเรื่องปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้พุดกับผู้ฟังนั้นพบว่า ไม่ว่าผู้พุดจะมีความสัมพันธ์กับผู้ฟังในลักษณะใดก็ตามผู้พุดก็นิยมเลือกแสดงการแนะนำโดยวิธีอ้อมมากกว่าวิธีตรงทั้งในส่วนที่แสดงเจตนาของผู้พุดและในส่วนเนื้อหาของคำแนะนำ

ปีณา วัชรสุวรรณ (๒๕๔๖) นำเสนองานวิจัยเรื่อง กลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน: กรณีศึกษาของครูและนักเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน ซึ่งในที่นี้กำหนดให้เป็นครูและนักเรียน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกล่าวแย้งกับการมีบุคคลที่ ๓ และไม่มีบุคคลที่ ๓ ปีณาได้แบ่งประเภทของการกล่าวแย้งในงานวิจัยนี้ออกเป็นการกล่าวแย้งสิ่งที่ผิดและการกล่าวแย้งความคิดเห็น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นสถานการณ์สมมติ ๘ สถานการณ์ กำหนดขึ้นตามปัจจัยที่ต้องการจะศึกษา เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู ๑๐๐ คนและนักเรียน ๑๐๐ คน

ผลวิจัยพบว่าในการกล่าวแย้งทั้ง ๒ ประเภทนั้นผู้พุดที่มีสถานภาพสูงและสถานภาพต่ำต่างก็ใช้กลวิธีการกล่าวแย้งทั้งกลวิธีโดยตรงและโดยอ้อม มีรายละเอียดคือ กลวิธีที่ใช้ในการกล่าวแย้งสิ่งที่ผิดของผู้พุดที่มีสถานภาพสูงกว่ามีทั้งหมด ๒๐ กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีโดยตรง ๓ กลวิธี และกลวิธีโดยอ้อม ๑๗ กลวิธี ส่วนผู้พุดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะมีการใช้กลวิธีการกล่าวแย้งประเภทนี้ ๑๒ กลวิธี แบ่งเป็นกลวิธีโดยตรง ๒ กลวิธี และกลวิธีโดยอ้อม ๑๐ กลวิธี ส่วนกลวิธีที่ใช้ในการกล่าวแย้งความคิดเห็นของผู้พุดที่มีสถานภาพสูงกว่านั้นพบทั้งหมด ๑๗ กลวิธี เป็นกลวิธีโดยตรง ๓ กลวิธีและกลวิธีโดยอ้อม ๑๔ กลวิธี ในขณะที่ผู้พุดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีรวม ๑๖ กลวิธี เป็นกลวิธีโดยตรง ๕ กลวิธีและกลวิธีโดยอ้อม ๑๑ กลวิธี และจากการศึกษาทำให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานภาพนี้มีผลต่อการเลือกที่จะแย้งและไม่แย้งที่ต่างกันด้วย ผู้พุดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะแย้งน้อยกว่า และสถานภาพยังมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแย้งที่ต่างกันด้วย

นอกจากการศึกษาปัจจัยด้านสถานภาพแล้ว งานวิจัยของปีณายังศึกษาปัจจัยเรื่องสถานการณ์การมีหรือไม่มีบุคคลที่ ๓ อีกด้วย โดยพบว่ามีผลต่อการเลือกที่จะแย้งหรือไม่แย้งกล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีบุคคลที่ ๓ ผู้พุดทั้ง ๒ สถานภาพมักจะแย้งน้อยลง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้พุดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ประเด็นความสัมพันธ์ของปัจจัยความแตกต่างของสถานการณ์นี้

ไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแย้ง นั่นคือผู้พูดเลือกใช้กลวิธีเดียวกันทั้งในสถานการณ์ที่มีบุคคลที่ ๓ และไม่มีบุคคลที่ ๓

สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์ (๒๕๔๕) ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง วัจนกรรมการดักเตือนในภาษาไทย: กรณีศึกษาครูกับศิษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่ครูใช้เพื่อดักเตือนศิษย์ในภาษาไทย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ ๕ สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอุดมศึกษาจำนวน ๑๕๐ คน

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาในวัจนกรรมการดักเตือนมีทั้งหมด ๒๕ กลวิธี เมื่อวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาทั้ง ๒๕ กลวิธีตามวัตถุประสงค์ในการสื่อสารพบว่า นอกจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ในการดักเตือนแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเหล่านั้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้พูด (เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจจากผู้ฟัง) กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อถือหรือคล้อยตามวัจนกรรมการดักเตือน กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้ผู้ฟังเห็นภาพอย่างเป็นรูปธรรม กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อประชดประชัน และกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ กลวิธีทางภาษาที่ครูใช้เพื่อดักเตือนศิษย์ในภาษาไทยเป็นกลวิธีความสุภาพมากกว่ากลวิธีตรง

นอกจากนี้สิทธิธรรมยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวัจนกรรมการดักเตือนกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานการณ์การกระทำผิด ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การกระทำผิดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตรงหรือกลวิธีความสุภาพของกลุ่มตัวอย่าง และแสดงให้เห็นว่าครูส่วนใหญ่คำนึงถึงความสุภาพในการแสดงวัจนกรรมการดักเตือน โดยเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งด้านลบและบวก

รุ่งอรุณ ใจชื่อ (๒๕๔๕) นำเสนองานวิจัยเรื่อง วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ๘ สถานการณ์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนมของกลุ่มสนทนา โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ๑๕๐ คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดเลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่อผู้ที่ทำให้ผู้พูดไม่พอใจมากกว่าการทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น ส่วนกลวิธีการแสดงความไม่พอใจนั้น สามารถจำแนกได้ ๓ ลักษณะ คือ กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ๗ กลวิธี กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ซึ่งจำแนกได้เป็น ๒ แบบ ได้แก่ แบบที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง ๑๓ กลวิธี และแบบที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำต่อหน้าผู้ฟัง ๔ กลวิธี และกลวิธีสุดท้ายคือ กลวิธีเสริมการแสดงความไม่พอใจ พบจำนวน ๒ กลวิธี ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางอ้อมมากกว่ากลวิธีทางตรงในการแสดงความไม่พอใจ

ส่วนในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนมของกลุ่มสนทนานั้นพบว่า ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกหรือไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำของผู้พูดภาษาไทย แต่มีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ โดยผู้พูดมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงกับเพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท

จากการทบทวนงานวิจัยในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดงวจนกรรมกับปัจจัยทางวจนปฏิบัติศาสตร์ดังที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์สำคัญคือการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมประเภทต่างๆ กล่าวคือ แต่ละงานวิจัยมีสมมติฐานในเบื้องต้นว่าการเลือกใช้กลวิธีที่แตกต่างกันนั้นมีปัจจัยทางวจนปฏิบัติศาสตร์บางประการ อันได้แก่ อำนาจหรือสถานภาพระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ปัจจัยด้านความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และระดับการคุกคามผู้ฟังในวัฒนธรรมนั้นหรือระดับความรุนแรงของสถานการณ์ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม ผลการวิจัยส่วนมากมักปรากฏให้เห็นว่าปัจจัยทางวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ผู้วิจัยเลือกนำมาพิจารณานั้น มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในวจนกรรมชนิดต่างๆ

ในงานวิจัยเรื่อง กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาว่ากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทยมีกลวิธีใดบ้างและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง

นอกจากนี้จากการศึกษาของงานวิจัยของ Panpothong (2001) ดังที่กล่าวมาข้างต้นยังมีประเด็นที่น่าสนใจว่า การทำงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนมากเป็นเพศหญิง

นั่น เพศของผู้พูดจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการปฏิเสธการขอร้องหรือไม่ อย่างไร ผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยทางสังคมก็มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมต่างๆ ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาศึกษาว่า ปัจจัยด้านเพศของผู้พูดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นหรือไม่ อย่างไร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนงานวิจัยทางภาษาไทยและภาษาศาสตร์ในเรื่อง การแสดงวัจนกรรมประเภทต่างๆ ซึ่งเป็นงานที่นำประเด็นเรื่องปัจจัยทางสังคมต่างๆ มาพิจารณา ร่วมกับปัจจัยทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ดังที่ผู้วิจัยจะนำเสนอในหัวข้อต่อไป

๒.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดง วัจนกรรมกับปัจจัยทางสังคม

ในการแสดงวัจนกรรมประเภทต่างๆ นั้นนอกจากจะมีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยทาง วัจนปฏิบัติศาสตร์ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อข้างต้น ผู้วิจัยยังมีสมมติฐานเบื้องต้นว่ากลวิธีในการแสดง วัจนกรรมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้วย ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวนี้ กล่าวคือ งานวิจัยที่ศึกษาการแสดงวัจนกรรม ประเภทต่างๆ โดยนำประเด็นเรื่องปัจจัยทางสังคมต่างๆ มาพิจารณาและในงานวิจัยบางเรื่องก็ได้ นำปัจจัยทางสังคมมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ด้วย งานวิจัยที่ศึกษาในประเด็น ดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

อุมาภรณ์ สังขมาน (๒๕๔๔) ได้เสนอบทความวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทย: วัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธและการไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบการใช้ถ้อยคำแสดง ความสุภาพในการขอร้อง ปฏิเสธและแสดงความไม่เห็นด้วยในบริบทภาษาไทย โดยศึกษาปริมาณการใช้ ของแต่ละรูปแบบ งานวิจัยนี้อุมาภรณ์ยังได้พิจารณาตัวแปรด้านเพศว่ามีผลทำให้มนุษย์มีการ เลือกใช้รูปแบบดังกล่าวแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษาว่าการประมาณการเสี่ยงต่อการเสียหายของ เพศชายและเพศหญิงต่างกันหรือไม่ โดยใช้กรอบแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987: 68-71) ในเรื่องกลวิธีการใช้ภาษาสุภาพ ในการศึกษาที่อุมาภรณ์ได้นำระดับ ความเสี่ยงต่อการเสียหายตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสันมาพิจารณาเพียง ๔ ระดับ ได้แก่ การใช้ ภาษาสุภาพที่ตรงประเด็น โดยไม่มีการตกแต่งถ้อยคำใดๆ การใช้ภาษาสุภาพในเชิงบวก การใช้ ภาษาสุภาพในเชิงลบ และการใช้ภาษาแบบอ้อมค้อม โดยได้ตัดกลวิธีการใช้ภาษาแบบไม่มีการข่มขู่ หน้า (FTAs)^๔ ออกไป เนื่องจากเห็นว่า การขอร้อง การปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วย ต่างก็

^๔ งานวิจัยบางเรื่องใช้คำว่า “ตัวแปรทางสังคม” ดังนั้นในการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจะใช้คำตามงานวิจัยเรื่องนั้นๆ

^๕ ในที่นี้ผู้วิจัยจะใช้คำศัพท์ต่างๆ ตามคำศัพท์อุมาภรณ์ (๒๕๔๔) ใช้ในงานวิจัยดังกล่าวนี้

ทำให้ผู้ฟังเสียผลประโยชน์และต้องมีการข่มขู่หน้าทั้งสี่ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจำนวน ๕๐ ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย ๒๕ คนและเพศหญิง ๒๕ คน ผลการศึกษาปรากฏว่าวัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธและแสดงความไม่เห็นด้วย ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ส่วนเสริมหน้า เช่น การเกริ่นความ การขอโทษ เป็นต้น ส่วนแสดงเจตนา แบ่งเป็นถ้อยคำแสดงเจตนาโดยตรงและโดยอ้อม และส่วนเสริมหลัง เช่น การกล่าวขำ การขอบคุณ เป็นต้น โดยรูปแบบของวัจนกรรมขอร้อง ปฏิเสธและแสดงความไม่เห็นด้วย มีทั้งสิ้น ๔ แบบ ได้แก่ ส่วนเสริมหน้า+ถ้อยคำแสดงเจตนา, ส่วนเสริมหน้า+ถ้อยคำแสดงเจตนา+ส่วนเสริมหลัง, ถ้อยคำแสดงเจตนา, ถ้อยคำแสดงเจตนา+ส่วนเสริมหลัง โดยปริมาณการเลือกใช้รูปแบบต่างๆ พบว่า ในวัจนกรรมขอร้องและปฏิเสธทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้รูปแบบส่วนเสริมหน้า+ถ้อยคำแสดงเจตนามากที่สุด และในวัจนกรรมแสดงความไม่เห็นด้วยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้รูปแบบถ้อยคำแสดงเจตนา + ส่วนเสริมหลังมากที่สุด ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ อุมารณ์ (๒๕๔๔:๕๓) ได้อธิบายว่า วัจนกรรมการขอร้องเป็นวัจนกรรมที่มีถ้อยคำบังชี้เจตนา (formulaic expression) ค่อนข้างมากที่อยู่ในตำแหน่งข้างหน้าถ้อยคำแสดงเจตนาขอร้อง เช่น ได้โปรด กรุณา เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดการมีส่วนเสริมหน้าได้ เช่นเดียวกับวัจนกรรมการปฏิเสธที่มักจะมีการขอโทษหรือขออภัยเป็นถ้อยคำบังชี้เจตนาที่อยู่ข้างหน้าทำหน้าที่เป็นส่วนเสริมหน้าของถ้อยคำแสดงเจตนาปฏิเสธนั่นเอง แต่วัจนกรรมแสดงความไม่เห็นด้วยนั้นจะมีถ้อยคำบังชี้เจตนาได้แก่ “คิดว่า” หรือ “ว่า” ซึ่งต้องตามด้วยถ้อยคำแสดงเจตนาไม่เห็นด้วยทันที จึงทำให้รูปแบบที่ปรากฏใช้มากที่สุดเป็นรูปแบบถ้อยคำแสดงเจตนา+ส่วนเสริมหลัง ทั้งนี้รูปแบบของการใช้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น อุมารณ์จึงสรุปว่าเพศไม่เป็นตัวแปรทางสังคมที่บ่งบอกถึงความต่างของปริมาณการใช้รูปแบบแสดงวัจนกรรมได้ และในการศึกษาลักษณะการใช้ภาษาสุภาพของผู้พูดโดยการประมาณความเสี่ยงต่อการเสียน้ำก็พบว่าเพศไม่มีผลต่อการเลือกใช้ถ้อยคำในวัจนกรรมทั้ง ๓ เช่นกัน

จากการศึกษาบทความของอุมารณ์ทำให้ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจคืออุมารณ์มีสมมติฐานเบื้องต้นว่าเพศเป็นตัวแปรทางสังคมที่ทำให้ปริมาณการใช้รูปแบบของวัจนกรรมการขอร้อง ปฏิเสธและการแสดงความไม่เห็นด้วยแตกต่างกัน รวมทั้งเห็นว่าการเลือกใช้ภาษาสุภาพที่ได้จากการประมาณความเสี่ยงต่อการเสียน้ำของผู้พูดต่างเพศกันจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปออกมาว่าไม่ตรงตามสมมติฐาน กล่าวคือ เพศไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้รูปแบบและการเลือกใช้ภาษาสุภาพต่างๆ ในการแสดงวัจนกรรม จากข้อสรุปดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า อุมารณ์ พิจารณาอิทธิพลของตัวแปรเพศจากความถี่ของการปรากฏใช้รูปแบบและการเลือกใช้ภาษาสุภาพ คือ คูในเรื่องปริมาณการปรากฏใช้มากที่สุดและน้อยที่สุด เช่น สรุปว่าผู้ชายและผู้หญิงต่างก็เลือกใช้รูปแบบถ้อยคำแสดงเจตนา+ส่วนเสริมหลัง มากที่สุดในวัจนกรรมแสดงความไม่เห็น

ด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากมีความถี่ที่ใกล้เคียงกัน แต่เมื่อพิจารณาในมุมมองการใช้แต่ละรูปแบบ (๔ รูปแบบ) จะทำให้เห็นว่าแม้ว่าความถี่ในการปรากฏใช้จะมีค่าร้อยละที่ใกล้เคียงกันมาก แต่ก็มีบางรูปแบบที่ผู้หญิงผู้ชายมีการเลือกใช้แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น รูปแบบที่ ๒ ที่ใช้ในวัจนกรรมการปฏิเสธ คือ รูปแบบ ส่วนเสริมหน้า+ถ้อยคำแสดงเจตนา+ส่วนเสริมหลังนั้น ผู้หญิงใช้รูปแบบดังกล่าวนี้ถึงร้อยละ ๒๕ ในขณะที่ผู้ชายใช้เพียงร้อยละ ๕ เท่านั้น และในการศึกษาการเลือกใช้ถ้อยคำโดยการประมาณความเสี่ยงต่อการเสียหายก็เช่นกัน เนื่องจากรูปแบบของระดับความเสี่ยงต่อการเสียหายรูปแบบที่ ๑ คือ การพูดจาตรงประเด็น (On record) จะเป็นรูปแบบที่มีความถี่ในการปรากฏใช้ระหว่างผู้หญิงและผู้ชายที่แตกต่างกัน คือผู้หญิงใช้รูปแบบนี้ร้อยละ ๑๗ ส่วนผู้ชายใช้ร้อยละ ๓๕ มากกว่าผู้หญิงมากกว่า ๑ เท่าตัว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การพิจารณารายละเอียดข้อย่อยด้านความแตกต่างในการใช้รูปแบบต่างๆ ของผู้พูดต่างเพศ อาจจะทำให้เห็นอิทธิพลของปัจจัยด้านเพศที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบดังกล่าวอย่างชัดเจนมากขึ้นได้

ธิดารัตน์ น้อมมนัส (๒๕๔๖) ได้นำเสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในการตอบปฏิเสธของคนไทย การเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธในแต่ละบริบทและเพื่อศึกษาว่าปัจจัยทางสังคมด้านเพศ สถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนา และลำดับเกียรติภูมิของอาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธหรือไม่ โดยเก็บข้อมูลจาก ๒ แหล่ง คือบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ๒ เรื่อง (“สงครามดอกรัก” และ “ทางผ่านกามเทพ”) และสำรวจกลวิธีที่ใช้โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๘๐ คน ซึ่งจำแนกตามลำดับเกียรติภูมิของอาชีพ แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ แพทย์ ข้าราชการระดับกลาง พนักงานเสมียนและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กลุ่มละ ๒๐ คน แต่ละกลุ่มประกอบด้วยผู้หญิง ๑๐ คนและผู้ชาย ๑๐ คน ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้ง ๒ แหล่ง พบว่ารูปประโยคบอกเล่าหรือปฏิเสธเป็นประเภทที่พบมากที่สุด และหน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำที่เป็นการตอบปฏิเสธที่พบมากที่สุดในทุกบริบท คือ การให้เหตุผล ส่วนการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบปฏิเสธปรากฏว่า ผู้หญิงใช้กลวิธีการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เหตุผลและการพูดเป็นนัยมากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้กลวิธีการปฏิเสธโดยการหยั่งความคิดของคู่สนทนา มากกว่าที่ผู้หญิงใช้ และเมื่อนำความแตกต่างนี้มาทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า Z-proportion พบว่าผู้หญิงและผู้ชายใช้กลวิธีการหยั่งความคิดของคู่สนทนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนกลวิธีอื่นๆ ที่ใช้นั้นไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตอบปฏิเสธมากที่สุด ซึ่งกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดคือการให้เหตุผล โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันมากที่สุด แต่ใช้กลวิธีนี้กับคู่สนทนาที่มีสถานภาพต่ำกว่าน้อยที่สุด ปัจจัยสุดท้ายที่พิจารณาคือลำดับเกียรติภูมิของอาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ทุกระดับอาชีพเลือกใช้กลวิธีการอธิบายเหตุผลมากที่สุด และใช้จำนวนใกล้เคียงกันจนไม่สามารถเห็นความแตกต่างได้ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ทางสถิติซึ่งแสดงให้เห็นว่าแต่ละระดับอาชีพใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธที่ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องนี้จะเห็นได้ว่าข้าราชการศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธ โดยนำปัจจัยด้านเพศ สถานภาพทางสังคมและลำดับเกียรติภูมิของอาชีพของผู้พหุมาพิจารณาว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีเพียงปัจจัยด้านเพศและสถานภาพทางสังคมเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าว

สุภาสิณี โปธิวิทย์ (๒๕๔๗) ศึกษาวิจัยเรื่อง กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งในภาษาไทย โดยศึกษาถึงกลวิธีและการใช้ภาษาแสดงความคิดเห็นโต้แย้งในวงจรรวมประเภทต่างๆ ของลีช (Leech, 1983) ได้แก่ การกล่าวแข่งขัน การกล่าวแสดงความเป็นมิตร การกล่าวถกลงและการกล่าวขัดแย้ง เพื่อวิเคราะห์ว่าประเภทของวงจรรวมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวหรือไม่ ทั้งนี้สุภาสิณียังสนใจศึกษาตัวแปรทางสังคม ๓ ด้าน ได้แก่ เพศ อายุและการศึกษาของผู้ส่งสารว่ามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีหรือไม่ อย่างไร งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ๓ เรื่อง (“๕ คม” “แก้ว” และ “พินัยกรรม”) และจากแบบสอบถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง ๘๐ คน กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งที่ปรากฏในผลการวิจัยมีทั้งสิ้น ๑๒ กลวิธี ได้แก่ การปฏิเสธ การแก้ไขคำพูด การให้เหตุผล การถามกลับ การแสดงความไม่แน่ใจ การกล่าวท้าทาย การให้ทางเลือก การพูดประชด การผัดผ่อน การกล่าวบั่นทอน การกล่าวโทษตัวเอง และการต่อว่า ซึ่งกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดคือการให้เหตุผล นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าในวงจรรวมแต่ละประเภทมีการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาปัจจัยทางสังคมพบว่า เพศของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี กล่าวคือ เพศหญิงใช้กลวิธีที่หลากหลายกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมักเลือกใช้กลวิธีที่สามารถแสดงออกหรือสื่อในสิ่งที่ตนกำลังรู้สึกมากกว่า เช่น กลวิธีการถามกลับหรือการกล่าวท้าทาย เป็นต้น ในขณะที่เพศชายเลือกใช้กลวิธีที่แสดงถึงความสนใจต่อความถูกต้องหรือเป็นเหตุเป็นผลมากกว่า เช่น กลวิธีการให้เหตุผล ซึ่งปรากฏใช้มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ความแตกต่างดังกล่าวนี้เป็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ส่วนอายุของผู้พูดก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเช่นกัน กล่าวคือ ผู้พูดอายุมากกว่า (ช่วงอายุ ๓๕-๔๒ ปี) จะหลีกเลี่ยงกลวิธีที่เป็นการเผชิญหน้าอย่างรุนแรงกับคู่สนทนา เช่น การกล่าวท้าทาย เป็นต้น จึงมีการปรากฏการใช้ในความถี่ที่ต่ำมาก ในขณะที่กลุ่มผู้พูดอายุน้อย (ช่วงอายุ ๑๘-๒๕ ปี) ให้ความสำคัญกับความสนใจกับความรู้สึกของตนมากกว่าจึงปรากฏการใช้กลวิธีประเภทนี้ในความถี่ที่มากกว่า ความแตกต่างนี้เป็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรทางสังคม

ประการสุดท้ายคือระดับการศึกษาพบว่า ผู้พูดทุกระดับการศึกษาต่างก็เลือกใช้กลวิธีการแสดง ความเห็นโต้แย้งในความถี่ที่ใกล้เคียงกันและเป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

งานวิจัยของสุภาสินีนั้นศึกษากลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง โดยมองว่าการแสดง ความเห็นโต้แย้งไม่ได้เป็นวัจนกรรมหนึ่งๆ แต่นำประเภทของวัจนกรรมตามแนวคิดของลิซทั้ง ๔ ประเภทดังกล่าวมาสร้างสถานการณ์ซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละวัจนกรรมขึ้น และวิเคราะห์กลวิธีที่ ปรากฏใช้ในวัจนกรรมแต่ละประเภท ทั้งนี้สุภาสินีมีความคิดเบื้องต้นว่าปัจจัยที่จะทำให้การเลือกใช้ กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งมีความแตกต่างกันคือ ประเภทของวัจนกรรม และตัวแปรทาง สังคม ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา งานวิจัยนี้ใช้คำเรียกชื่อกลวิธีที่ไม่ได้ยึดตามกรอบการวิเคราะห์ ของ บราวน์และเลวินสัน ซึ่งในที่นี่สุภาสินีแบ่งกลวิธีที่พบในข้อมูลภาษาออกเป็น ๑๒ กลวิธี โดย ไม่ได้แยกเป็นกลวิธีหลักและกลวิธีย่อย นอกจากนี้สุภาสินียังได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ที่น่าสนใจ ในประเด็นเรื่องความแตกต่างของการเลือกใช้กลวิธีของผู้พูดต่างเพศ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ลักษณะเฉพาะของเพศชายและเพศหญิงด้วยผ่านทางกรเลือกใช้กลวิธีดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

นฤพร ตันตมนัส (๒๕๔๗) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง การตอบรับคำชมในภาษาไทย โดยศึกษา อิทธิพลของหัวข้อคำชมและปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีตอบรับคำชม ได้แก่ ปัจจัยด้าน เพศของผู้ตอบรับคำชมและปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจาก การตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ๘๐ คน เป็นเพศชาย ๔๐ คนและเพศหญิง ๔๐ คน เพื่อ ศึกษาด้านหัวข้อคำชม และปัจจัยทางสังคมทั้ง ๒ ด้าน และเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในละคร โทรทัศน์ ๓ เรื่อง (“ตะวันตัดบูรพา” “แรงเงา” และ “นั่งเหมียวยิ้มสิ”) ซึ่งนำมาศึกษาประเด็นเรื่อง หัวข้อคำชมเท่านั้น จากแหล่งข้อมูลทั้ง ๒ ประเภทพบว่า กลวิธีในการตอบรับคำชมแบ่งออกเป็น ๓ กลวิธีหลัก ได้แก่ การยอมรับ การเลียงและการปฏิเสธ โดยแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยอีก ๑๕ กลวิธี ทั้งนี้กลวิธีที่พบมากที่สุดคือ การยอมรับ เมื่อพิจารณาตามหัวข้อคำชมปรากฏว่า ในทุกหัวข้อนั้น กลวิธีการยอมรับและการเลียงปรากฏใช้มากกว่าการปฏิเสธ ทั้งนี้การยอมรับด้วยวิธีแสดงความชื่น ชมและการเลียงด้วยวิธีการให้รายละเอียดเป็นกลวิธีย่อยที่พบมากในทุกหัวข้อคำชม จากการ วิเคราะห์การตอบรับคำชมตามปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบรับคำชมแสดงให้เห็นว่าเพศชายและเพศ หญิงมีวิธีการตอบรับคำชมที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า เพศหญิง ตอบรับคำชมโดยใช้ทั้ง ๓ กลวิธีหลัก ส่วนเพศชายนั้นใช้เพียง ๒ กลวิธีหลัก ได้แก่ การยอมรับและ การเลียงเท่านั้น โดยนฤพรได้ให้ความเห็นว่าเหตุที่ไม่พบการปฏิเสธในการตอบรับคำชมของเพศ ชายนั้นก็คือ เพศชายเป็นเพศแห่งอำนาจประกอบกับการแสดงความเห็นด้วยหรือการยอมรับเป็นวิธี ที่แสดงความมั่นใจวิธีหนึ่ง ดังนั้นผู้ตอบรับคำชมเพศชายจึงไม่ปฏิเสธคำชมเพราะอาจทำให้ตนเสีย หน้าได้ ในขณะที่เพศหญิงปฏิเสธคำชมเพราะใช้หลักการถ่อมตัวตามทฤษฎีความสุภาพของลิซ

(Leech, 1983) นั่นเอง และในด้านปัจจัยสถานภาพทางสังคมของกลุ่มชนที่พบว่ามีมีการปรากฏใช้กลวิธีหลักทั้ง ๓ กลวิธี ในทุกสถานภาพทางสังคม ได้แก่ ผู้ตอบรับคำชมที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า สูงกว่าและเท่ากับผู้กล่าวคำชม แต่ประเด็นที่น่าสนใจก็คือกลวิธีย่อยที่ใช้ในการตอบรับคำชมมีความแตกต่างกัน โดยวิธีเพิ่มคำคำชม วิธีเสนอ วิธีแนะนำและวิธีกล่าวถึงสิ่งตอบแทนจะเป็นวิธีที่ไม่ปรากฏใช้ในกรณีที่ผู้ตอบรับคำชมมีสถานภาพต่ำกว่าผู้กล่าวคำชม ทั้งนี้เนื่องจากค่านิยมในวัฒนธรรมไทยเรื่องการอ่อนน้อมถ่อมตนนั่นเอง

งานวิจัยของนฤพรได้นำเสนอบทวิเคราะห์ในเรื่องการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำชมที่แตกต่างกันไปตามเพศของผู้พูด โดยวิเคราะห์ให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของกลวิธีที่เพศชายและเพศหญิงเลือกใช้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรม คือ การตอบรับคำชมนั่นเอง ทั้งนี้นฤพรได้วิเคราะห์ในเชิงภาพรวมอันจะทำให้เห็นว่าเพศหญิงและเพศชายมีการเลือกใช้กลวิธีในลักษณะใด โดยนำแนวคิดเรื่องหน้าและความสุภาพของบราวน์และเลวินสันและทฤษฎีความสุภาพของลิชมาเป็นกรอบในการอธิบายปรากฏการณ์ทางภาษาในลักษณะดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นแนวทางการวิเคราะห์ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างปัจจัยทางสังคมกับเรื่องกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความสุภาพในทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้

นุชนารถ เฟื่องสุรียา (๒๕๔๕) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง การใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิของคนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกลวิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีกับระดับค่าความรุนแรงของความผิด แม้ว่านุชนารถจะไม่ได้ระบุว่า จะศึกษาตัวแปรทางสังคมไว้เป็นวัตถุประสงค์ในการศึกษาก็ตาม แต่งานวิจัยฉบับนี้ก็ได้อธิบายผลการศึกษาในประเด็นเรื่องอายุกับกลวิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิด้วย จึงนับได้ว่าอายุเป็นปัจจัยทางสังคมที่นุชนารถนำมาพิจารณาในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิ นั่นเอง งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากนวนิยายไทย ๔ เรื่อง (“ห้องสีน้ำเงิน” “คนข้ามฝัน” “พยานปากเอก” และ “กระต่ายแสนกล”) เพื่อศึกษาประเด็นเรื่องรูปแบบและกลวิธี จากนั้นจึงนำสถานการณ์และถ้อยคำแสดงการตำหนิมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีกับระดับค่าความรุนแรงของความผิด ซึ่งประเมินได้จากกลุ่มตัวอย่าง ๖๐ คน อายุระหว่าง ๒๐-๖๐ ปี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นรูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิที่พบมากที่สุดคือ รูปประโยคบอกเล่า รองลงมาได้แก่ ประโยคคำถาม ประโยคคำสั่งและประโยคปฏิเสธตามลำดับ และพบว่าในการตำหนินั้นคนไทยใช้วัจนกรรมอ้อมมากกว่าวัจนกรรมตรง ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุด ได้แก่ การใช้ภาษาแบบอ้อม รองลงมาคือ การใช้ความสุภาพเชิงลบ การใช้ภาษาแบบตรงไปตรงมา และการใช้ความสุภาพเชิงบวก ในประเด็นการศึกษาปัจจัยทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ด้านระดับค่าความรุนแรงของความผิดนั้นพบว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้ไม่มีผลต่อการเลือกใช้กล

วิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการดำเนินของคนไทยแต่อย่างไร และผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการดำเนินของคนไทย กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๕ ปี นิยมใช้กลวิธีการใช้ถ้อยคำอ่อนมากที่สุด ส่วนในกลุ่มอายุ ๓๖-๔๕ ปี และ ๕๒-๖๐ ปี จะนิยมใช้กลวิธีการความสุภาพเชิงบวกมากที่สุด และเป็นที่น่าสนใจว่าในกลุ่มอายุน้อย คือ ๒๐-๒๕ ปี จะเลือกใช้ภาษาที่แสดงการดำเนินมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอีก ๒ กลุ่มอายุ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยทางสังคมด้านอายุนั้นมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการดำเนินของคนไทย

จากการศึกษางานวิจัยของนุชนารถจะเห็นได้ว่ามีการตั้งต้นการวิเคราะห์โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในเรื่องของระดับค่าความรุนแรงของความผิดเป็นหลัก ดังที่จะเห็นว่าเป็นประเด็นที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อายุของผู้พูดที่นำมาศึกษานั้นเป็นสิ่งที่งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญรองลงมา แต่ผลการวิจัยกลับพบประเด็นที่น่าสนใจว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ด้านระดับค่าความรุนแรงของความผิดนั้นไม่ได้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการใช้ภาษาเพื่อแสดงการดำเนิน แต่อายุกลับมีอิทธิพลที่เด่นชัดกว่า จากผลการวิจัยที่ปรากฏในลักษณะดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษากลวิธีการแสดงวัฒนธรรมต่างๆ นั้นควรที่จะนำปัจจัยทางสังคมมาพิจารณาด้วย

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาในการแสดงวัฒนธรรมประเภทต่างๆ กับปัจจัยทางสังคมจะเห็นได้ว่างานวิจัยที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยส่วนใหญ่ต่างมีแนวคิดเบื้องต้นว่าปัจจัยทางสังคมปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรือมากกว่า ๑ ปัจจัยมีอิทธิพลทำให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะงานวิจัยของนุชนารถ (๒๕๔๕) จะไม่ได้มุ่งศึกษาปัจจัยทางสังคมด้านอายุเป็นวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย แต่ผลการศึกษาก็แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคมด้านอายุมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัฒนธรรมซึ่งในที่นี้คือการใช้ภาษาแสดงการดำเนินนั่นเอง

งานวิจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงข้างต้นนั้นปรากฏผลการศึกษาที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ปัจจัยทางสังคมที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กับกลวิธีการแสดงวัฒนธรรมนั้นๆ ตรงตามสมมติฐานของงานวิจัย ในขณะที่ผลการศึกษาส่วนหนึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงวัฒนธรรม กล่าวคือ ปัจจัยทางสังคมที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้กลวิธีที่ใช้แตกต่างกันอย่างชัดเจนเท่าไรนัก อีกทั้งเป็นความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังที่ปรากฏในงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล) อย่างไรก็ตามงานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวถึงในหัวข้อนี้

ได้นำเสนอในมุมมองที่คล้ายคลึงกันคือนำปัจจัยทางสังคมมาเป็นประเด็นในการศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลการใช้ภาษาแสดงวัฒนธรรมประเภทต่างๆ ของผู้พูดภาษาไทยนั่นเอง

ในการศึกษาถวีสื่อแสดงความคิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษานั้น ผู้วิจัย สนใจศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางสังคมปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ เพศของผู้พูด โดยจะวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างถวีสื่อการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ทั้งนี้ผู้วิจัยมี สมมติฐานประการหนึ่งว่า ถวีสื่อการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิต นักศึกษามีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศของผู้พูดด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๓

กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง

ผู้วิจัยวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้พูดจำนวน ๒๐๐ คน ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังสถานภาพต่างๆ ๖ สถานการณ์ ได้แก่ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดา สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่ออาจารย์ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อน้องชายและสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์ จะได้คำตอบจากสถานการณ์รวมทั้งสิ้น ๑,๒๐๐ คำตอบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง และเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความผิดหวังในอัตราความถี่ที่แตกต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

รูปแบบที่ผู้พูดใช้เมื่อเกิดความผิดหวัง				รวม	
การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง		การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง			
จำนวนคำตอบ	ร้อยละ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ	จำนวนคำตอบ	ร้อยละ
๕๐๕	๓๕.๔๒	๒๕๕	๒๔.๕๘	๑,๒๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของการกล่าวและไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง

ตารางที่ ๒ พบว่า จากข้อมูลคำตอบรวม ๑,๒๐๐ คำตอบ ผู้พูดจะเลือกการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังสูงถึง ๕๐๕ คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๒ ในขณะที่การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง มีจำนวนคำตอบที่ปรากฏรวมทั้งสิ้น ๒๕๕ คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๘

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังมากกว่าการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ซึ่งสะท้อนว่าผู้พูดส่วนใหญ่ต้องการระบายความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ ออกมาเป็นถ้อยคำ เนื่องจากเห็นว่าถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวออกมานั้นจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้พูดบรรลุนิติภาวะประสงค์ในการสื่อสาร นั่นคือ การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกว่าจะกล่าวถ้อยคำหรือไม่ และถ้ากล่าวจะกล่าวอย่างไร พร้อมทั้งให้ระบุเหตุผลในการกล่าวและไม่กล่าวถ้อยคำ โดยผู้วิจัยได้แจ้งแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในเบื้องต้นว่า ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถ้อยคำแสดงความผิดหวังลงไป ดังนั้นข้อมูลคำตอบที่ได้จากการกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังจึงเป็นถ้อยคำแสดงความผิดหวังทั้งหมด ในขณะที่ข้อมูลคำตอบที่ได้จากการไม่แสดงความผิดหวังจะปรากฏทั้งข้อมูลการแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวังด้วย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกที่จะแสดงความผิดหวังมากกว่าการไม่แสดงความผิดหวัง ดังตารางต่อไปนี้

ประเภทของกลวิธี รูปแบบ ที่ผู้พูดใช้เมื่อ เกิดความผิดหวัง	การแสดงความผิดหวัง		การไม่แสดงความผิดหวัง	
	จำนวนคำตอบที่ ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ	จำนวนคำตอบที่ ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
การกล่าวถ้อยคำ	๕๐๕	๗๕.๔๒	-	-
การไม่กล่าวถ้อยคำ	๑๗	๑.๔๑	๒๗๘	๒๓.๑๗
รวม	๕๒๒	๗๖.๘๓	๒๗๘	๒๓.๑๗

ตารางที่ ๓ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวัง

ตารางที่ ๓ จาก ๑,๒๐๐ คำตอบ พบว่า คำตอบที่เป็นการแสดงความผิดหวังนั้นมีทั้งสิ้น ๕๒๒ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๓ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบการกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๐๕ คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๒ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำจำนวน ๑๗ คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๔๑ ในขณะที่คำตอบที่เป็นการไม่แสดงความผิดหวังมีทั้งสิ้น ๒๗๘ คำตอบ ซึ่งการไม่แสดงความผิดหวังที่พบในงานวิจัยนี้เป็นการไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด คือ มีจำนวน ๒๗๘ คำตอบ หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๗ จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า เมื่อผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังแล้ว ผู้พูดส่วนมากจะแสดงความผิดหวังของตนออกมาให้ผู้ฟังรับรู้มากกว่าการไม่แสดงความผิดหวัง โดยที่การแสดงความผิดหวังนั้นสามารถปรากฏได้ทั้งการแสดงความผิดหวังโดยกล่าวถ้อยคำและการแสดงความผิดหวังโดยไม่กล่าวถ้อยคำ ดังที่ได้นำเสนอไว้ในตารางดังกล่าวนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอรายละเอียดในการวิเคราะห์ต่อไป

ในบทนี้ผู้วิจัยจะศึกษาวิเคราะห์ว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะมีกลวิธีการใช้ภาษา แสดงความผิดหวังอย่างไรบ้าง โดยจะเสนอผลการวิเคราะห์เป็น ๓ หัวข้อ คือ กลวิธีแสดงความ ผิดหวัง การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง และการไม่แสดงความผิดหวัง มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๓.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวัง

กลวิธีแสดงความผิดหวังในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดเลือกใช้วิธีการทางภาษาต่างๆ เพื่อแสดงความผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังให้ผู้ฟังรับรู้ โดยคำตอบที่เป็นการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดย การกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๐๕ คำตอบนั้น ผู้วิจัยนำมาจำแนกเป็นถ้อยคำ ได้ทั้งสิ้น ๑,๕๗๒ ถ้อยคำ^๖ ผู้วิจัยนำถ้อยคำเหล่านี้มาวิเคราะห์ว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาแสดงความผิดหวังด้วย กลวิธีใดบ้าง ผลการวิจัย พบว่า กลวิธีที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังนั้นสามารถจำแนกออกเป็น ๒ กลวิธีหลักๆ ได้แก่ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม

จากเงื่อนไขของวัจนกรรมการแสดงความผิดหวังซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากแนวคิดเรื่อง เงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) ดังที่ได้นำเสนอมาแล้วในบทที่ ๑ จะ เห็นได้ว่า เงื่อนไขบอกเนื้อหาของวัจนกรรมการแสดงความผิดหวัง คือ มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับ การกระทำในอดีตของผู้ฟัง ส่วนเงื่อนไขบอกสาระสำคัญของวัจนกรรมการแสดงความผิดหวัง คือ เป็นความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟังรับรู้ ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ผู้วิจัยได้นำเงื่อนไขทั้ง ๒ ประการ นี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความ ผิดหวังโดยอ้อม โดยมีประเด็นสำคัญ คือ ผู้วิจัยจะพิจารณาว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังนั้น มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในอดีตของผู้ฟังซึ่งแสดงให้เห็นความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟัง รับรู้ ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างชัดเจนตรงไปตรงมาหรือเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นความ ผิดหวังของผู้พูดในทางอ้อม เมื่อนำประเด็นดังกล่าวมาเป็นแนวทางพื้นฐานในการจำแนกกลวิธี แสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมจะปรากฏหลักเกณฑ์ตามตาราง ดังต่อไปนี้

^๖ ดูหลักเกณฑ์ในการจำแนกในบทที่ ๑

กลวิธีแสดงความผิดหวัง ^๓	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม
(๑) เป็นกลวิธีที่ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้เพียงเจตนาเดียว (และ)	(๑) เป็นกลวิธีที่ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่า ๑ เจตนา แม้ว่ากลวิธีที่ผู้พูดใช้จะไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังโดยตรง แต่ผู้ฟังก็สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง โดยอาศัยการตีความ ๒ วิธี คือ ผู้ฟังรับรู้ได้จากการที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการตั้งใจหลีกเลี่ยงหรือกลบเกลื่อนความรู้สึกผิดหวังของตนไว้ หรือรับรู้ได้จากการที่ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาที่ผู้พูดได้แสดงโดยนัยได้ (และ)
(๒) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำ ซึ่งมีเนื้อความที่แสดงออกให้ผู้ฟังรับรู้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังหรือต่อการกระทำของผู้ฟัง (หรือ)	(๒) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำ แต่ไม่ได้มีเนื้อความที่แสดงออกให้ผู้ฟังรับรู้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังหรือต่อการกระทำของผู้ฟัง (หรือ)
(๓) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำที่มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในอดีตของผู้ฟัง โดยแสดงให้เห็นว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้หวังไว้ และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง (หรือ)	(๓) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ ที่มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในอดีตของผู้ฟัง แต่เนื้อความนั้นไม่ได้แสดงให้เห็นว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้หวังไว้ และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง (หรือ)
(๔) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ โดยถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวนั้นมีเนื้อความประเมินการกระทำของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และเป็นการกระทำในด้านลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังรับรู้ได้ว่าการกระทำดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง	(๔) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวนั้นไม่ได้มีเนื้อความที่เป็นการประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และเป็นการกระทำในด้านลบ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง (หรือ)
	(๕) เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการไม่กล่าวถ้อยคำ แต่ต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น ในที่นี้คือผู้ฟังรับรู้ได้ว่าผู้พูดจงใจใช้ความเงียบเป็นวิธีในการแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมต่อผู้ฟังนั่นเอง

ตารางที่ ๔ แสดงหลักเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีแสดงความผิดหวัง

^๓ ผู้วิจัยไม่ได้ใช้แนวคิดเรื่องกลวิธีตรง (on record) และกลวิธีอ้อม (off record) ตามทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (Blown and Levinson, 1987: 65)

จากหลักเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีแสดงความผิดหวังตามตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงจะเป็นข้อมูลคำตอบที่ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั้นจะประกอบด้วยข้อมูลที่ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังด้วยการกล่าวถ้อยคำและการไม่กล่าวถ้อยคำ ทั้งนี้หลักเกณฑ์สำคัญที่ผู้วิจัยใช้ในการจัดแบ่งกลวิธีแสดงความผิดหวังในที่นี้คือ การพิจารณาเนื้อความที่ปรากฏ มีรายละเอียดดังผลการวิจัยต่อไปนี้

๓.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง เป็นกลวิธีที่ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้เพียงเจตนาเดียว และเป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำซึ่งมีเนื้อความที่แสดงออกให้ผู้ฟังรับรู้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาว่า ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังหรือต่อการกระทำของผู้ฟังหรือเป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยกล่าวถ้อยคำที่มีเนื้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำในอดีตของผู้ฟัง โดยแสดงให้เห็นว่าการกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้หวังไว้และทำให้ ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง หรือมีเนื้อความที่เป็นการประเมิณการกระทำของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และเป็นการกระทำในด้านลบ ซึ่งทำให้ผู้ฟังรับรู้ได้ว่าการกระทำดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งสิ้น ๑,๕๑๒ ถ้อยคำนั้น แบ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง ๖๓๘ ถ้อยคำ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงรวมทั้งสิ้น ๔ กลวิธีเรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๓.๑.๑.๑ การต่อว่า

๓.๑.๑.๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง

๓.๑.๑.๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท

๓.๑.๑.๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ

๓.๑.๑.๒ การบอกความรู้สึของผู้พูด

๓.๑.๑.๓ การทักท้วง

๓.๑.๑.๔ การกล่าวโทษ

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงทั้ง ๔ กลวิธีข้างต้นมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

๓.๑.๑.๑ การต่อว่า

กลวิธีการต่อว่าในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกที่จะแสดงความผิดหวังโดยการใช้ถ้อยคำกล่าวถึงการกระทำในอดีตของผู้ฟัง หรือว่ากล่าวเพราะผู้ฟังไม่ทำตามที่พูดสัญญาไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖: ๔๓๕) กลวิธีการต่อว่าจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง โดยเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้เพราะถ้อยคำที่ผู้พูดใช้มักเป็นถ้อยคำที่บอกกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา ที่สำคัญคือลักษณะภาษาที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีการต่อว่ายังมีความรุนแรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังของตนอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังแต่อย่างใด จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการต่อว่ามีจำนวนในการปรากฏ ๒๕๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๖ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ทั้งนี้กลวิธีการต่อว่าที่พบในงานวิจัยนี้ยังสามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้ ๓ กลวิธี ดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง

การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง ผู้พูดจะต่อว่าด้วยวิธีการยกการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ ขึ้นมาว่ากล่าวผู้ฟัง เนื้อหาที่ผู้พูดกล่าวจะเป็นการชี้ถึงการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในสถานการณ์ ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๓๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๓๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังมีดังนี้

(๑) เล่นบอลเสียพนันแล้วยังมาขโมยของให้คนอื่นเค้าเดือดร้อนอีก^๘

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๒) ให้เรียนพิเศษแต่ไปเล่นเกม

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๓) อาจารย์ไม่มีความชัดเจนเลยนะคะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

^๘ ผู้วิจัยขอยกถ้อยคำที่ใช้ในแต่ละกลวิธี โดยไม่ได้ยกคำตอบทั้งหมด แต่จะนำเสนอคำตอบทั้งหมดไว้ในหัวข้อ ๓.๒ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง

ในตัวอย่างที่ (๑) – (๓) ผู้พูดได้กล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็นของตนที่มีต่อการกระทำ ความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์ โดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการยกการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังขึ้นมาว่ากล่าวอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังทราบสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังและตระหนักถึงความผิดของตน แต่ละตัวอย่างมีเนื้อความในการต่อว่าที่มีลักษณะแตกต่างกันไป ในตัวอย่างที่ (๑) ความผิดของผู้ฟังที่ผู้พูดนำมาว่ากล่าวคือ การเสียนั้นฟุตบอลและการลักขโมย ซึ่งทำให้ “คนอื่น” (ในที่นี้หมายถึงตัวผู้พูดเอง) เกิดความเดือดร้อน ส่วนในตัวอย่างที่ (๒) ผู้พูดต่อว่าด้วยการชี้ความผิดของผู้ฟัง คือ การที่ผู้พูดให้ผู้ฟังไปเรียนพิเศษ แต่ผู้ฟังกลับไปเล่นเกมแทน ในตัวอย่างที่ (๓) ความผิดของผู้ฟังที่ผู้พูดนำมาว่ากล่าวนั้น คือ การไม่มีความชัดเจนในการบอกข้อมูลแก่ผู้พูด จะเห็นได้ว่าในตัวอย่างทั้งหมดที่ผู้วิจัยยกมานั้น ผู้พูดใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการกล่าวถึงการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในสถานการณ์ เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็เนื่องมาจากการกระทำอันไม่พึงประสงค์นั้นๆ ของผู้ฟังนั่นเอง

สรุปได้ว่าการแสดงความคิดเห็นโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังจะเป็นการแสดงความคิดเห็นด้วยวิธีการยกการกระทำของผู้ฟังขึ้นมาว่ากล่าว ซึ่งจะแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การกระทำของผู้ฟังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่ากลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความผิดหวังอย่างรุนแรงและตรงไปตรงมา ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้ เนื่องจากผู้พูดประเมินการกระทำของผู้ฟังในด้านลบอย่างชัดเจน

๓.๑.๑.๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวท

กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวทในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง และแสดงความคิดเห็นโดยใช้กลวิธีการว่ากล่าวถึงความผิดที่ผู้ฟังได้กระทำไว้ด้วยถ้อยคำที่เป็นคำหยาบ ลักษณะถ้อยคำที่ปรากฏมักมีคำต้องห้ามหรือคำที่มีความหมายในด้านลบ ดังนั้นกลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวทนี้จึงเป็นกลวิธีแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากการประเมินความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์โดยการใช้คำหยาบ การแสดงความคิดเห็นโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวทนั้นจะเป็นกลวิธีที่ถูกคามหน้าของผู้ฟังโดยตรง กล่าวคือ ผู้พูดได้กล่าวแสดงความผิดหวังโดยใช้ถ้อยคำที่ทำร้ายจิตใจผู้ฟังอย่างรุนแรง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังหรือการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง แต่ผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกในด้านลบ คือความผิดหวังของตนเป็นหลัก จึงแสดงออกด้วยการใช้คำหยาบคายในการคุกคามผู้ฟัง กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวทมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๒๒ ถ้อยคำ

หรือคิดเป็นร้อยละ ๗.๗๖ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทปรากฏดังต่อไปนี้

(๔) ไอ้โคตรชั่วเอ๊ย	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
(๕) สัตว์เอ๊ย	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
(๖) ไอ้ควาย	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
(๗) ไอ้เหี้ย	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๔) - (๗) เป็นถ้อยคำที่ผู้พุดใช้แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาท ตัวอย่างที่ (๔) ผู้พุดได้ประเมินพฤติกรรมในด้านลบของผู้ฟัง โดยผู้พุดได้ต่อว่ากระทำในอดีตของผู้ฟัง อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง การกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์นี้คือ การขโมยของ โดยผู้พุดใช้คำว่า “ไอ้” ซึ่งพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ (๒๕๔๖: ๑๔๐๓) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ไอ้” ไว้หลายความหมายด้วยกัน โดยความหมายที่ใกล้เคียงที่สุดที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวอย่างถ้อยคำที่ (๔) นี้ คือหมายถึง คำประกอบหน้าคำบางคำเพื่อเน้นในเชิงบริภาษ นั่นก็คือการต่อว่านั่นเอง อีกทั้งผู้พุดยังใช้คำว่า “โคตร” เป็นคำขยายเพื่อเพิ่มความรุนแรงในการต่อว่า ใช้คำว่า “ชั่ว” เป็นการกล่าวประเมินพฤติกรรมของผู้ฟัง ทั้งคำว่า “ไอ้” “โคตร” และ “ชั่ว” ในตัวอย่างนี้จัดเป็นคำที่สร้างความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้ฟังและทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังด้วย นอกจากนี้ผู้พุดยังใช้คำว่า “เอ๊ย” มาประกอบท้ายถ้อยคำ เพื่อเป็นคำอุทานที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พุดอีกด้วย

ตัวอย่างที่ (๕) เป็นถ้อยคำที่ผู้พุดใช้แสดงความผิดหวังต่อน้องชาย ในสถานการณ์ที่น้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ โดยในตัวอย่างนี้ ผู้พุดกล่าวถ้อยคำพรุสวาท โดยใช้คำต้องห้ามคือคำว่า “สัตว์” มาเป็นคำเปรียบที่ให้ความหมายในเชิงลบ กล่าวคือ เป็นคำที่ผู้พุดใช้ประเมินพฤติกรรมของผู้ฟังว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่ำทราม อันเนื่องมาจากความเชื่อพื้นฐานของมนุษย์เกี่ยวกับเผ่าพันธุ์ของตนที่ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตชั้นสูงและสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างจากสัตว์ คือการสำนึกถึงคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นการต่อว่าผู้ฟังด้วยถ้อยคำพรุสวาท คือ คำว่า “สัตว์” จึงเป็นคำเปรียบพฤติกรรมของผู้ฟังกับสัตว์ กล่าวคือ พฤติกรรมของสัตว์นั้นจะเป็นไปตามสัญชาตญาณปราศจากการคิดใคร่ครวญและไม่มีกรอบความคิดในเรื่องคุณธรรม ศีลธรรมหรือจริยธรรมเป็นตัวกำหนดนั่นเอง และในตัวอย่างนี้ผู้พุดมีการใช้คำอุทานเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก ได้แก่ คำว่า “เอ๊ย” ด้วย

ตัวอย่างที่ (๖) ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน ในกรณีที่เพื่อนทำรายงานกลุ่มไม่ทัน ทำให้กลุ่มเสียคะแนน ถ้อยคำพรุสวาทที่ผู้พูดใช้ในตัวอย่างนี้ ได้แก่ คำว่า “ไอ้” ซึ่งในที่นี้เป็นคำนำหน้านามแสดงความไม่สุภาพ และคำว่า “ควาย” เป็นคำเปรียบ มีความหมายว่า โง่เงา เนื่องจากควายเป็นสัตว์ที่คนไทยใช้ไถนา ถูกใช้แรงงานหนัก และคนไทยเห็นว่าควายเป็นสัตว์ที่ไม่ฉลาด ดังนั้นในภาษาไทย คำว่า “ควาย” เป็นคำเปรียบในความหมายว่า โง่เงา เป็นคำพรุสวาทที่ผู้พูดใช้แสดงความดูหมิ่นสติปัญญาของผู้ฟัง

ส่วนตัวอย่างที่ (๗) ผู้พูดใช้คำว่า “ไอ้” ในลักษณะเดียวกันกับตัวอย่างที่ (๖) และใช้คำต้องห้าม คือคำว่า “เหี้ย” ซึ่งในสังคมไทยมีความเชื่อว่าเป็นสัตว์อัปมงคล ดังนั้นคนไทยจึงถือว่าไม่สุภาพอย่างยิ่งในการกล่าวคำนี้

จากการวิเคราะห์การใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง โดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทนั้น พบว่าจะมีลักษณะของการนำคำหยาบ ทั้งประเภทคำต้องห้าม (Taboo word) หรือประเภทคำที่มีความหมายในด้านลบมาประเมินการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังต่อผู้ฟัง คำพรุสวาทที่ปรากฏใช้นั้นมีความหมายรุนแรง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการระบายความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา จัดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดนำมาใช้ได้ตอบผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทที่พบในงานวิจัยนี้ มักปรากฏการใช้ถ้อยคำพรุสวาทประเภทคำต้องห้ามเป็นจำนวนมาก การใช้คำต้องห้ามนั้นมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรม กล่าวคือมีความสัมพันธ์กับความคิด ค่านิยมตลอดจนความเชื่อของคนในวัฒนธรรมนั้นๆ คำต้องห้ามโดยทั่วไปแล้วจะเป็นเป็นคำที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่คนในวัฒนธรรมนั้นๆ เห็นว่าไม่ควรกล่าวถึง แต่อย่างไรก็ตามถ้อยคำที่ผู้พูดใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันก็มักปรากฏการใช้คำหยาบที่มักจะเป็นคำต้องห้ามอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากผู้พูดจะใช้เป็นเครื่องมือในการระบายอารมณ์ความรู้สึกในแง่ลบของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง ดังเช่นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังตามตัวอย่างที่ (๔) – (๗) ข้างต้น ประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เจย์ (Jay, 1992) ที่เห็นว่า ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำหยาบ คำต้องห้ามหรือถ้อยคำที่น่ารังเกียจ เพื่อแสดงความรู้สึกด้านลบของตัวเอง นอกจากนี้ตามทฤษฎีเรื่องหน้าและความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987) จะเห็นได้ว่า การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทนั้นจะเป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เนื่องจากแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ชื่นชม ยกย่องผู้ฟังแต่อย่างใด แต่ในทางตรงกันข้ามผู้พูดกลับใช้คำหยาบประเมินพฤติกรรมของผู้ฟัง ซึ่งจะให้เห็นความรู้สึกด้านลบที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจน

๓.๑.๑.๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ

กลวิธีแสดงความผิดหวังด้วยการต่อว่าอีกประเภทหนึ่ง คือ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๔๔ : ๓๒๕) ได้ให้ความหมายของคำว่า ตัดพ้อ ไว้ว่า “ต่อว่าด้วยความน้อยใจ” จากการวิเคราะห์ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในสถานการณ์ต่างๆ พบว่า ในการแสดงความผิดหวัง ด้วยกลวิธีการตัดพ้อนั้นจะปรากฏถ้อยคำที่แสดงให้เห็นความผิดหวังของผู้พูดในลักษณะของความน้อยเนื้อต่ำใจ โดยผู้พูดมักคิดว่าผู้ฟังไม่เห็นถึงความสำคัญของตน ดังนั้นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความผิดหวังจึงออกมาในลักษณะของการเรียกร้องให้ผู้ฟังเห็นความสำคัญของตน กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๓๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(๘) แม่ไม่เคยเห็นหนูอยู่ในสายตาเลยใช่ไหมคะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๙) แม่เห็นเพื่อนดีกว่าลูกหรือ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๑๐) ที่ฉันทำไปทั้งหมดเกิดว่าฉันไม่มีความหมายอะไรเลยใช่ไหม

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่างที่ (๘) - (๑๐) ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและเลือกแสดงความผิดหวังโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ โดยในตัวอย่างที่ (๘) และ (๙) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดทราบว่ามารดาผิดสัญญาโดยไปยกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปและเปลี่ยนไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนของท่านแทน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา เนื่องจากผู้พูดคิดว่ามารดาไม่เห็นถึงความสำคัญของตนซึ่งเป็นลูก ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในตัวอย่าง (๘) และ (๙) นี้จะแสดงให้เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังไม่ใช่เพราะผู้ฟังผิดสัญญากับผู้พูดเท่านั้น แต่ผู้พูดมุ่งประเด็นไปถึงการที่ผู้ฟังไม่เห็นความสำคัญของผู้พูด ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกแสดงความผิดหวังโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ เพื่อระบายความรู้สึกผิดหวังที่มารดาไม่เห็นความสำคัญของตนผู้เป็นลูก

ตัวอย่างที่ (๑๐) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อน้องชาย เมื่อน้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ทั้งๆ ที่ในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ผู้พูดก็ได้เอาใจใส่น้องชายมาโดยตลอด ทั้งพาไปสมัครเรียนพิเศษและคอยไปส่งน้องที่สถาบันกวดวิชาทุกวัน ด้วยเหตุนี้ผู้พูดจึงรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย ในตัวอย่างที่ (๑๐) ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังโดยใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ ในทำนองว่าน้องชายไม่เห็นว่าภาระที่ผ่านมาของผู้พูดมีความหมาย กล่าวอีกในหนึ่งก็คือ ผู้พูดคิดว่า

การกระทำความผิดของน้องชายในสถานการณ์นั้นแสดงให้เห็นว่าน้องชายไม่เห็นคุณค่าของการที่ผู้พูดให้การดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือในเรื่องการเรียนพิเศษนั่นเอง จึงยกเอาประเด็นนี้ขึ้นมากล่าวตัดพ้อผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความคิดหวังกลวิธีหนึ่ง

ลักษณะการใช้ภาษาในตัวอย่างที่ (๘) - (๑๐) ผู้พูดเลือกใช้รูปประโยคคำถาม โดยมีคำบอกการถาม ได้แก่ คำว่า “ใช่มั๊ย” และ “หรือ”^๕ ประโยคดังกล่าวนี้จัดเป็นประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธ ประเภทประโยคคำถามที่ผู้พูดมีข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบมากพอที่จะคาดคะเนคำตอบได้ (ธีรนุช โชคสุวณิข, ๒๕๓๓: ๓๓) ในที่นี้คือ ผู้พูดมีความคิดพื้นฐานว่า ผู้ฟังมีการกระทำหรือพฤติกรรมเป็นไปตามที่ผู้พูดได้ระบุไว้ในตัวอย่างถ้อยคำดังกล่าว ประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธนั้นจะมีค่าลงท้ายบอกสถานภาพอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ ซึ่งสังเกตได้จากในตัวอย่างที่ (๘) ผู้ฟังเป็นมารดา มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกใช้คำลงท้ายบอกสถานภาพคือ คำว่า “คะ” มาประกอบท้ายประโยคเพื่อความสุขภาพมากขึ้น แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อมารดาก็ตาม ในขณะที่ตัวอย่างที่ (๑๐) ผู้ฟังเป็นน้องชาย ซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่ใช้คำลงท้ายบอกสถานภาพเพื่อความสุขภาพใดๆ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเจตนาของผู้พูดเมื่อกล่าวประโยคคำถามที่มีคำบอกการถาม ได้แก่ “ใช่มั๊ย” และ “หรือ” ที่ปรากฏในตัวอย่าง (๘) - (๑๐) นี้ จะเห็นได้ว่าผู้พูดไม่ได้แสดงเจตนาถามให้ตอบ กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้มุ่งขอคำตอบจากผู้ฟัง แต่ใช้เพื่อตัดพ้อ ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความคิดหวังกลวิธีหนึ่ง โดยรูปคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธดังกล่าวนี้จะช่วยเน้นให้เห็นความคิดหวังของผู้พูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

๓.๑.๑.๒ การบอกความรู้สึกของผู้พูด

การบอกความรู้สึกของผู้พูดจัดเป็นกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยตรง กล่าวคือ ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกความรู้สึกของตนที่มีต่อผู้ฟังหรือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ผู้ฟังทราบ โดยผู้พูดมักจะกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้พูดคิดว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นไม่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังในตัวผู้ฟังนั่นเอง จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกที่ผู้พูดบอกกล่าวผู้ฟังนั้นมีทั้งการกล่าวแสดงความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง และการกล่าวถึงความรู้สึกอื่นๆ ที่จะเป็นสาเหตุทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ นั่นเอง เช่น ความเชื่อใจ ความตั้งใจ ความคาดหวัง ความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงความรู้สึกด้านลบอื่นๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมกับความผิดหวังด้วย เช่น ความเชื่อใจ ความเบื่อหน่าย เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกที่ผู้พูดกล่าวบอกแก่ผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมานี้ แสดงให้เห็นถึงความ

^๕ แปรเสียงมาจากคำว่า “ใช่ไหม” และ “หรือ” ตามลำดับ

ผิดหวังของผู้พูดอย่างชัดเจน กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๕๑ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕.๖๑ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด ปรากฏดังตัวอย่างถ้อยคำต่อไปนี้

- (๑๑) หนูผิดหวังในตัวแม่จริงๆ เลยค่ะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๑๒) ฉันโคตรผิดหวังกับแกจริงๆ เลยวะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
 (๑๓) เหตุการณ์นี้ทำให้ผมผิดหวังกับตัวอาจารย์จริงๆ ครับ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)
 (๑๔) ครูผิดหวังในตัวคุณมากเลยนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ถ้อยคำในตัวอย่าง (๑๑) – (๑๔) เป็นกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด โดยผู้พูดบอกความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา มีการใช้คำขยายเพื่อเน้นย้ำความผิดหวัง เพิ่มน้ำหนักของการแสดงความผิดหวังให้มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ได้แก่ คำว่า “จริงๆ” ในตัวอย่างที่ (๑๒) – (๑๔) คำว่า “โคตร” ในตัวอย่างที่ (๑๒) และคำว่า “มาก” ในตัวอย่างที่ (๑๔) ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้พูดเจตนาจะใช้ถ้อยคำที่เพิ่มน้ำหนักความรุนแรงของความรู้สึก เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกผิดต่อผู้พูดในกรณีที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง

กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดอย่างตรงไปตรงมาดังลักษณะที่กล่าวมานี้จัดเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้ เนื่องจากผู้พูดจะใช้ถ้อยคำแสดงออกให้ผู้ฟังทราบอย่างชัดเจนว่าผู้พูดรู้สึกอย่างไรต่อผู้ฟัง อีกทั้งผู้พูดยังใช้ถ้อยคำที่ระบอบอย่างเฉพาะเจาะจงว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ซึ่งเหตุผลที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้คือ ผู้พูดเห็นว่ากลวิธีการบอกความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาจะทำให้ผู้ฟังทราบถึงความผิดของตน ทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดต่อผู้พูดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ส่วนกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดโดยกล่าวถึงความรู้สึกอื่นๆ ที่จะเป็นสาเหตุทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อตัวผู้ฟังนั้น มักเป็นการบอกความรู้สึกที่ผ่านมาของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังหรือต่อสถานการณ์นั้นๆ ปรากฏถ้อยคำดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (๑๕) หนูเชื่อใจมึงมาก (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
 (๑๖) หนูทุ่มเทและหวังดี (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
 (๑๗) เราไว้ใจนายมากเลยนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๑๕) – (๑๗) ผู้พูดใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดต่อผู้ฟังในสถานการณ์ โดยในตัวอย่างที่ (๑๕) เป็นสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ในกรณีที่ ลูกพี่ลูกน้องเป็นคนขโมยนาฬิกาของผู้พูดไป ในตัวอย่างนี้ผู้พูดได้กล่าวถึงความรู้สึกเชื่อใจที่มีต่อ ผู้ฟัง เนื่องจากความรู้สึกดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ในสถานการณ์นี้ผู้พูดต้องการบอกความรู้สึกให้ผู้ฟังทราบว่าที่ผ่านมานั้นผู้พูดรู้สึกเชื่อใจ ลูกพี่ลูกน้องว่าคนที่ขโมยของไปนั้นต้องไม่ใช่ลูกพี่ลูกน้องอย่างแน่นอน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกผิดหวังที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุประการสำคัญมาจากความรู้สึกเชื่อใจที่มีต่อผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ (๑๖) นั้น ผู้พูดบอกแก่น้องชายถึงความทุ่มเทและหวังดีในกรณีที่ผู้พูดส่งน้องชาย ไปเรียนพิเศษและให้ความเอาใจใส่ในเรื่องการเรียนของน้องชาย ดังนั้นการที่น้องชายไม่ไปเรียน พิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อน โดยที่มองข้ามความทุ่มเทและหวังดีของผู้พูดไป จึงเป็น สาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ในสถานการณ์นี้ผู้พูดจึงบอกถึงความรู้สึกของตนให้น้องชาย ทราบ

ส่วนในตัวอย่างที่ (๑๗) ผู้พูดกล่าวถึงความรู้สึกไว้วางใจผู้ฟังในสถานการณ์ คือ เพื่อนร่วมเรียน โดยผู้พูดไว้วางใจว่าเพื่อนจะสามารถทำรายงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายสำเร็จด้วยดี ดังนั้นเมื่อเพื่อน ไม่สามารถทำในสิ่งที่ผู้พูดให้ความไว้วางใจนั้นได้ ผู้พูดจึงเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน และเลือกที่จะแสดงความผิดหวัง โดยใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังในสถานการณ์ นี้โดยตรงไปตรงมา

กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดที่ปรากฏในงานวิจัยอีกลักษณะหนึ่ง คือ การบอก ความรู้สึกอื่นๆ ที่เกิดควบคู่กับความรู้สึกผิดหวัง นั่นคือ นอกจากผู้พูดจะเกิดความรู้สึกผิดหวังใน สถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ผู้พูดยังมีความรู้สึกด้านลบอื่นๆ แทรกเข้ามาอีกด้วย ดังตัวอย่างเช่น

- | | |
|------------------------------------|--|
| (๑๘) หนูผิดหวังและเสียใจมากนะคะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๙) หนูเสื่อมศรัทธาในตัวมึงมากเลย | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน) |
| (๒๐) หนูเอือมระอากับมึงจริงๆ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย) |

ในตัวอย่างที่ (๑๘) – (๒๐) แสดงให้เห็นว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นไม่เพียงแต่ทำให้ผู้พูด รู้สึกผิดหวังต่อตัวผู้ฟังเท่านั้น แต่ผู้พูดยังมีความรู้สึกอื่นเกิดขึ้นอีกด้วย ได้แก่ ตัวอย่างที่ (๑๘) ผู้พูด บอกความรู้สึกของผู้พูดให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังและเสียใจ ตัวอย่างที่ (๑๙) ผู้พูดกล่าวว่าคุณ หนูเสื่อมศรัทธาในตัวผู้ฟัง และในตัวอย่าง (๒๐) ผู้พูดได้บอกกับผู้ฟังถึงความรู้สึกเอือมระอาผู้ฟัง

นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า ในตัวอย่างที่ (๑๘) และ (๑๙) ผู้พูดใช้คำขยายคือ คำว่า “มาก” เพื่อบอกระดับความรุนแรงของความรู้สึกที่เกิดขึ้น ส่วนในตัวอย่างที่ (๒๐) ผู้พูดใช้คำขยาย คือ คำว่า “จริงๆ” เพื่อเป็นการเน้นย้ำความรู้สึกที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๓.๑.๑.๓ การทักท้วง

นวารธรรม พันธุมเมธา (๒๕๔๔: ๓๒๐) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ทักท้วง” โดยจัดไว้ในหมวดการบอกข้อบกพร่องผิดพลาดของผู้อื่น ทักท้วง หมายถึง กล่าวหรือแสดงออกว่ามีข้อผิดพลาด เช่น ทักท้วงเงื่อนไขในข้อสัญญา กลวิธีการทักท้วงในงานวิจัยนี้ คือ การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและแสดงความผิดหวังด้วยการกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังทราบว่า การกระทำหรือคำพูดของผู้ฟังมีความผิดพลาด เนื่องจากขัดแย้งกับการกระทำหรือคำพูดที่ได้เคยทำหรือตกลงร่วมกันไว้ การทักท้วงจึงจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงเพราะผู้พูดได้กล่าวถึงการกระทำในอดีตของผู้ฟังในแง่ลบ เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังต่อผู้ฟัง กลวิธีการทักท้วงมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๐๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖.๘๓ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการทักท้วง เช่น

- (๒๑) แม่จะเบียดบังๆ ที่แม่ก็สัญญากับหนูแล้วนี่นะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๒๒) ตอนแรกอาจารย์พูดไว้ซะอย่างดีว่าผมมีคุณสมบัติเหมาะสมแล้วมาราวนี้อาจารย์ก็บอกว่ามีคนอื่นที่เหมาะสมกว่าผมอีก (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)
 (๒๓) ตอนที่ครูถามเธอก็บอกเองว่าเข้าใจเพราะฉะนั้นจะบอกว่าไม่เข้าใจตอนนี้มันก็ไม่ถูกนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

จากตัวอย่างที่ (๒๑) - (๒๓) ผู้พูดใช้กลวิธีการทักท้วงในการแสดงความผิดหวัง โดยในตัวอย่างที่ (๒๑) ผู้พูดได้กล่าวทักท้วงถึงการกระทำในอดีตระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ คือ ผู้พูดทักท้วงโดยแสดงให้เห็นว่ามารดาผิดสัญญาที่ได้ให้ไว้แก่ผู้พูด ตัวอย่างที่ (๒๒) ผู้พูดทักท้วงว่าอาจารย์เคยบอกว่าผู้พูดมีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะได้รับการทุนการศึกษา แต่มาเวลานี้อาจารย์ก็กลับบอกว่ามีผู้อื่นที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และในตัวอย่างที่ (๒๓) ผู้พูดใช้กลวิธีการทักท้วงโดยกล่าวถึงการที่ลูกศิษย์เคยบอกว่าเข้าใจในเนื้อหาการสอนพิเศษของผู้พูด โดยในตัวอย่างนี้ผู้พูดได้ประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เห็นว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างชัดเจน เนื่องจากการกระทำของผู้ฟังมีความขัดแย้งกับในอดีตที่รับรู้ร่วมกัน

กลวิธีการทักท้วงอีกลักษณะหนึ่งที่พบในงานวิจัยคือ การทักท้วงโดยกล่าวถึงการกระทำที่ผ่านมาจากตัวผู้พูดเอง เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำในปัจจุบันของผู้ฟังไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงหรือรับรู้ร่วมกันไว้ ดังนั้นจึงทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง ตัวอย่างเช่น

- (๒๔) แม่ก็รู้ว่าหนูจองตัวไว้แล้วนี่ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๒๕) หนูบอกแม่ก่อนตั้งนานแล้วนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๒๖) ผมบอกที่บ้านแล้วว่าอาจารย์บอกว่าผมจะได้ทุน (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ตัวอย่างที่ (๒๔) – (๒๖) นั้นผู้พูดใช้กลวิธีการทักท้วง โดยกล่าวถึงการกระทำในอดีตของตัวผู้พูดเอง ซึ่งในตัวอย่างที่ (๒๔) และ (๒๖) ผู้พูดได้ทักท้วงมารดา โดยบอกถึงการกระทำที่ผ่านมาจากผู้พูด ได้แก่ การที่ผู้พูดได้จองตัวไว้แล้ว และการบอกแผนการท่องเที่ยวไว้ก่อนเป็นเวลานานแล้ว ตามลำดับ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าเนื้อความที่ผู้พูดนำมากล่าวทักท้วงผู้ฟังในตัวอย่างที่ (๒๔) และ (๒๕) นั้นเป็นสิ่งที่ผู้ฟังรับรู้มาก่อนแล้ว แต่ผู้พูดนำมากล่าวทักท้วงอีกครั้ง เพื่อเป็นการย้ำให้ผู้ฟังทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ซึ่งก็เกิดจากการกระทำที่ตรงข้ามกับการกระทำในอดีตที่ผู้พูดและผู้ฟังได้ตกลงร่วมกันไว้แน่นอน นอกจากนี้ลักษณะการใช้คำในตัวอย่างที่ (๒๔) และ (๒๕) จะปรากฏการใช้คำบอกมาลา ได้แก่ คำว่า “นี่” และ “นะ” เพื่อแสดงการเน้นย้ำว่าสิ่งที่ผู้พูดได้กระทำหรือได้บอกกล่าวไปนั้นเป็นสิ่งที่ผู้พูดเองก็เชื่อว่าผู้ฟังรับรู้มาก่อนแล้ว

ตัวอย่างที่ (๒๖) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์ เมื่อผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษา ทั้งที่อาจารย์เคยแจ้งว่าผู้พูดมีสิทธิ์จะได้รับทุนดังกล่าวอย่างแน่นอน ผู้พูดจึงเลือกแสดงความผิดหวังโดยการทักท้วงอาจารย์ ในลักษณะของการบอกถึงการกระทำของผู้พูดเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับสิ่งที่อาจารย์ได้เคยรับรองไว้ กล่าวคือ ผู้พูดทักท้วงอาจารย์โดยแจ้งว่าผู้พูดได้บอกให้ที่บ้านทราบแล้วว่าอาจารย์ได้รับรองว่าผู้พูดจะได้รับทุนการศึกษา จะเห็นได้ว่าการกระทำของผู้พูดดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังด้วย นอกจากนี้ยังสังเกตได้อีกว่า ผู้พูดได้ทักท้วงโดยกล่าวอ้างถึงบุคคลที่สาม ได้แก่ บุคคลในครอบครัว (ในที่นี้ผู้พูดใช้คำว่า “ที่บ้าน”) นั้นจะสามารถตีความได้อีกนัยหนึ่งว่า การที่มีบุคคลในครอบครัวรับรู้ อาจจะทำให้บุคคลในครอบครัวเกิดความรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์เช่นเดียวกับที่ผู้พูดรู้สึกด้วยก็ได้ การทักท้วงในลักษณะดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นถึงความผิดหวังของผู้พูดและยังทำให้ผู้ฟังตระหนักถึงการกระทำที่ไม่เหมาะสมของตนในสถานการณ์นั้นๆ ด้วย นอกจากนี้การที่ผู้พูดบอกแก่ผู้ฟังว่ามีบุคคลที่สามทราบเรื่องที่เกิดขึ้นจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าและรู้สึกผิดต่อผู้พูดมากขึ้น

๓.๑.๑.๔ การกล่าวโทษ

การกล่าวโทษเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง กล่าวคือผู้พูดจะบอกแก่ผู้ฟังว่าผู้ฟังเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังนั่นเอง การกล่าวโทษเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเสียหน้าได้ เนื่องจากถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการกล่าวโทษจะมีเนื้อความที่ระบุอย่างชัดเจนว่าผู้ฟังเป็นผู้ก่อความผิด เป็นการกระทำที่ทำให้เกิดความเสียหายและทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กลวิธีการกล่าวโทษมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๘๐ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๕ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวโทษ มีดังนี้

(๒๗) หนูไม่ได้ไปเที่ยวเพราะแม่คนเดียวเลยเนี่ย (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๒๘) ฉันต้องผิดหวังกับเพื่อนเพราะการกระทำของแก

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๒๙) เสียคะแนนเพราะแกลคนเดียวเลยจริงๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

(๓๐) จริงๆ แล้วทุกอย่างมันก็เป็นความผิดของคุณล้วนๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

จากตัวอย่างที่ (๒๗) – (๓๐) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวโทษว่าผู้ฟังเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง โดยในตัวอย่างที่ (๒๗) ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อมารดาโดยกล่าวโทษว่าผู้พูดไม่ได้ไปเที่ยวยุโรปเพราะมารดาคนเดียว ในตัวอย่างที่ (๒๘) ผู้พูดกล่าวโทษว่าลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับเพื่อนของผู้พูดเป็นไปในทางลบ คือ ผู้พูดโทษว่าตนต้องผิดหวังกับเพื่อนเพราะการกระทำของลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันนั่นเอง ส่วนตัวอย่างที่ (๒๙) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวโทษโดยระบุว่าการที่กลุ่มต้องเสียคะแนนในการรายงานก็เพราะเพื่อนร่วมเรียนคนเดียว และในตัวอย่างที่ (๓๐) นั้น ผู้พูดกล่าวโทษว่าการที่ลูกศิษย์สอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้นั้นเป็นความผิดของลูกศิษย์ล้วนๆ จะเห็นได้ว่าตัวอย่างที่ (๒๘) เป็นกลวิธีการกล่าวโทษโดยเน้นว่าสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ซึ่งทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังนั้นมาจากการกระทำของผู้ฟัง ในขณะที่ตัวอย่างที่ (๒๗) (๒๙) และ (๓๐) เป็นการกล่าวโทษโดยเน้นที่ตัวผู้ฟังว่าเป็นสาเหตุของเหตุการณ์ดังกล่าว

ลักษณะภาษาที่ใช้ในกลวิธีการกล่าวโทษมีลักษณะเด่นคือ ผู้พูดมักใช้คำหรือวลีที่แสดงการเน้นย้ำให้ผู้ฟังทราบว่าเป็นสาเหตุของความผิดที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ เป็นเพราะตัวผู้พูดหรือการกระทำของผู้พูดเป็นสำคัญ การใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าว เช่น ในตัวอย่าง (๒๗) ผู้พูดใช้วลี

“คนเดียว” เพื่อเน้นว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากผู้พูดเท่านั้น ในตัวอย่าง (๒๕) ผู้พูดใช้วลี “คนเดียว” ประกอบกับส่วนขยาย “เลย” และ “จริงๆ” เพื่อแสดงการเน้นย้ำมากขึ้น นอกจากนี้ใน ตัวอย่าง (๓๐) ก็ปรากฏการใช้ส่วนขยายเพื่อการเน้นย้ำลักษณะเดียวกัน โดยใช้วลีคือ “ล้วนๆ”

๓.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม^{๑๐} นั้นจะประกอบด้วยข้อมูลที่ผู้พูดเลือกแสดงความ ผิดหวังด้วยการกล่าวถ้อยคำและการไม่กล่าวถ้อยคำ ซึ่งมีค่าความถี่ในการปรากฏที่แตกต่างกัน กล่าวคือ จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งสิ้น ๑,๕๗๒ ถ้อยคำนั้น แบ่งเป็น กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๓๔ ถ้อยคำ ส่วนข้อมูลการแสดงความ ผิดหวังโดยการไม่กล่าวถ้อยคำทั้งสิ้น ๑๗ คำตอบนั้น ผู้วิจัยจัดให้เป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แบบการไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมทั้ง ๒ แบบ มีรายละเอียดในการ วิเคราะห์ดังต่อไปนี้

๓.๑.๒.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ เป็นกลวิธีที่ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูด ได้มากกว่า ๑ เจตนา โดยกลวิธีที่ผู้พูดใช้นั้น แม้ว่าจะไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังโดยตรง แต่ผู้ฟังก็ สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง โดยอาศัยการตีความ ๒ วิธี คือ ผู้ฟังรับรู้ได้จากการที่ผู้ พุดใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการตั้งใจหลีกเลี่ยงหรือกลบเกลื่อนความรู้สึกผิดหวังของตนไว้ หรือรับรู้ได้ จากการที่ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาที่ผู้พูดแสดงไว้โดยนัยได้ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แบบกล่าวถ้อยคำ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ แต่ไม่ได้มี เนื้อความที่แสดงออกให้ผู้ฟังรับรู้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาว่า ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังหรือต่อ การกระทำของผู้ฟัง หรือไม่ได้มีเนื้อความแสดงให้เห็นว่ากระทำได้กล่าวเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้หวังไว้ และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง รวมทั้งไม่ได้มีเนื้อความที่ประเมินการกระทำของผู้ฟังว่า เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และเป็นการกระทำในด้านลบแต่อย่างใด

^{๑๐} ผู้วิจัยไม่ได้นิยามกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมที่ใช้ในงานวิจัยนี้ตามกลวิธีอ้อม (off record) ในทฤษฎีของบราวน์และเลวินสัน (Blown and Levinson, 1987: 65) เนื่องจากกลวิธีการอ้อมตามมุมมองของบราวน์และเลวินสันจะจัดเป็นกลวิธีสุภาพ แต่งานวิจัย นี้พบว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมบางกลวิธีทำให้ผู้ฟังเสียหน้าได้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของ รุ่งอรุณ ใจชื่อ (๒๕๔๕: ๑๕๒) ที่ว่า “การประเมินว่ากลวิธีอ้อมสุภาพกว่ากลวิธีตรงอาจไม่ถูกต้องเสมอไป แต่อาจขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้พูด”

แม้ว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำจะเป็นกลวิธีที่ผู้พูดได้หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาก็ตาม แต่ผู้วิจัยก็พบว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำบางกลวิธีจัดเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพ เนื่องจากมีการคุกคามหน้าผู้ฟังเทียบเท่าหรือมากกว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงบางกลวิธีเสียอีก กล่าวคือ ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการกล่าวแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟังนั้นจะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านลบหรือเป็นการบังคับให้ผู้ฟังทำตามความต้องการของผู้พูด ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำแนกกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำโดยพิจารณาถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ และนำมาวิเคราะห์ว่าวิธีการที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำนั้นๆ เป็นกลวิธีการคุกคามหน้าผู้ฟังหรือเป็นกลวิธีการรักษาหน้าผู้ฟัง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

๓.๑.๒.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง

๓.๑.๒.๑.๑.๑ การถามเหตุผลจากผู้ฟัง

๓.๑.๒.๑.๑.๒ การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

๓.๑.๒.๑.๑.๓ การกล่าวตัดความสัมพันธ์

๓.๑.๒.๑.๑.๔ การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟัง

ตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน

๓.๑.๒.๑.๑.๕ การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน

๓.๑.๒.๑.๑.๖ การเรียกร้องให้ชดใช้

๓.๑.๒.๑.๑.๗ การกล่าวซ้ำเติม

๓.๑.๒.๑.๑.๘ การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้อง

เหมาะสม

๓.๑.๒.๑.๑.๙ การกล่าวข่มขู่

๓.๑.๒.๑.๑.๑๐ การกล่าวแสดงความดูหมิ่น

๓.๑.๒.๑.๑.๑๑ การถามย้ำ

๓.๑.๒.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง

๓.๑.๒.๑.๒.๑ การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

๓.๑.๒.๑.๒.๒ การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๒ การกล่าวอวยพร

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง

๓.๑.๒.๑.๒.๓ การยอมรับผิด

๓.๑.๒.๑.๒.๔ การกล่าวคำขอโทษ

๓.๑.๒.๑.๒.๕ การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม

๓.๑.๒.๑.๒.๖ การกล่าวขียนยอม

กลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังและการรักษาหน้าผู้ฟังมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

๓.๑.๒.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง

กลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำที่จัดอยู่ในประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อม นั่นคือ ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมารวมทั้งไม่ได้ประเมินความคิดของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ แต่การแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมนั้นกลับเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้ การกล่าวถ้อยคำโดยอ้อมในภาษาไทยนั้นไม่ได้จัดอยู่ในกลวิธีสุภาพทั้งหมด ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่า บางครั้งการพูดอ้อมของผู้พูดภาษาไทยเป็นกลวิธีที่ทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟัง ซึ่งทำให้เกิดความไม่สุภาพได้

การวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้กลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังรวมทั้งสิ้น ๑๑ กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๓.๑.๒.๑.๑.๑ การถามเหตุผลจากผู้ฟัง

กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อม กล่าวคือ ผู้พูดจะขอคำตอบจากผู้ฟังโดยถามว่าผู้ฟังมีเหตุผลอย่างไรจึงได้กระทำเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งจะแสดงโดยอ้อมว่าผู้พูดเห็นว่ากรกระทำดังกล่าวของผู้ฟังเป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์และเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังปรากฏจำนวน ๓๕๖ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๕

การใช้รูปประโยคคำถามที่พบมากในกลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ได้แก่ การใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” เช่นในตัวอย่างต่อไปนี้

- (๓๑) ทำไมถึงไม่ไปกับผมทั้งๆ ที่แม่ไม่เคยผิดสัญญา (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๓๒) ทำไมอาจารย์ไม่แจ้งให้ผมทราบก่อนล่ะครับ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)
 (๓๓) ทำไมไม่ถามพี่มาตรงๆ ในเรื่องที่ไม่เข้าใจ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

เพ็ชรศิริ วงศ์วิภาณนท์ (๒๕๓๑: ๓๓๕-๓๕๔) กล่าวถึงการตีความหมายของรูปประโยคไว้ในการศึกษาเรื่องวัจนกรรม โดยได้ให้คำจำกัดความของวัจนกรรมว่า “**วัจนกรรมคือเจตนาของผู้พูดในการกล่าวประโยคใดประโยคหนึ่งไปสู่ผู้ฟัง ถ้าการสื่อสารนั้นได้ผล ผู้ฟังก็จะรับความหมายส่วนที่เป็นเจตนานี้ได้ ถ้าไม่ได้ผลก็จะเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน สื่อสารกันไม่ได้**” นอกจากนี้ เพ็ชรศิริ ยังได้แบ่งชนิดของวัจนกรรมโดยใช้ความหมายที่เป็นเจตนาของผู้พูดและความหมายประจำรูปของประโยคเป็นเกณฑ์ กล่าวคือ “**วัจนกรรมแบ่งออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ วัจนกรรมตรง (direct speech acts) และวัจนกรรมอ้อม (indirect speech acts) วัจนกรรมตรง คือ ความหมายที่เป็นเจตนาของผู้พูดสอดคล้องกับความหมายประจำรูปของประโยค ส่วนวัจนกรรมอ้อม คือ ความหมายที่เป็นเจตนาของผู้พูดไม่สอดคล้องกับความหมายประจำรูปของประโยค**” เพ็ชรศิริ กล่าวถึงวัจนกรรมอ้อมของประโยคคำถามไว้หลายเจตนา เช่น ใช้เป็นคำทักทาย ใช้แสดงความขัดแย้งไม่เห็นด้วย หรือใช้เป็นการบอกให้ทำ เป็นต้น เมื่อนำแนวคิดทั้งหมดนี้มาวิเคราะห์ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังในตัวอย่างที่ (๓๑) – (๓๓) ที่ยกมาข้างต้นจะจัดได้ว่าเป็นวัจนกรรมอ้อม เนื่องจากเจตนาของผู้พูดไม่สอดคล้องกับความหมายประจำรูปของประโยค คือ ผู้พูดใช้รูปประโยคคำถามโดยไม่ได้มีเจตนาเพื่อขอคำตอบจากผู้ฟัง แต่มีเจตนาเพื่อการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง

ธีรนุช โชคสุวนิช (๒๕๓๓: ๕๓-๕๗) ได้กล่าวถึง การใช้รูปประโยคคำถาม “**ทำไม**” ประเภทประโยคที่ไม่ได้แสดงเจตนาถามให้ตอบ โดยวิเคราะห์ว่า ประโยคลักษณะดังกล่าวนี้สามารถแสดงเจตนาอื่นๆ ได้หลายเจตนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม (๒๕๔๔) ซึ่งได้ศึกษาประโยคภาษาไทยที่มีคำว่า “**ทำไม**” ทางด้านอรรถศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์ ในที่นี้ผู้วิจัยขอยกผลการวิเคราะห์ของสิริลักษณ์ ในประเด็นเรื่อง การศึกษาความหมายของประโยคที่มีคำว่า “**ทำไม**” ทางด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในตัวอย่างที่ (๓๑) – (๓๓) ข้างต้น กล่าวคือ สิริลักษณ์ (๒๕๔๔: ๔๑-๔๔) ได้ศึกษาวัจนกรรมอ้อมของรูปประโยคที่มีคำว่า “**ทำไม**” และพบว่า ถ้อยคำที่มีคำว่า “**ทำไม**” ส่วนหนึ่งไม่ได้เป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการถามกล่าวคือ ไม่ได้ต้องการคำตอบและไม่ได้พยายามทำให้ได้คำตอบนั้นมา หรือบางถ้อยคำก็ปรากฏลักษณะที่คล้ายกับว่าผู้พูดจะใช้

รูปประโยค “ทำไม” เพื่อถาม แต่ผู้พูดกลับไม่สนใจคำตอบจากผู้ฟัง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้รูปประโยคคำถามเพื่อสื่อเจตนาอื่นมากกว่า

เมื่อนำแนวคิดของธีรบุษและสิริลักษณ์ ในประเด็นดังกล่าวนี้มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ในลักษณะของการใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” ดังเช่นในตัวอย่างที่ (๓๑) – (๓๓) จะเห็นได้ว่า ในตัวอย่างที่ (๓๑) ผู้พูดถามเหตุผลที่ผู้ฟังคิดสัญญากับผู้พูดต่างๆ ที่ไม่เคยคิดสัญญามาก่อน ตัวอย่างที่ (๓๒) ผู้พูดถามเหตุผลจากผู้ฟังว่าทำไมผู้ฟังถึงไม่แจ้งให้ผู้พูดทราบล่วงหน้าว่าผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษา และในตัวอย่างที่ (๓๓) นั้น ผู้พูดถามเหตุผลที่ผู้ฟังไม่ถามผู้พูดตรงๆ ในเรื่องที่ไม่เข้าใจการสอนพิเศษของผู้พูด ทั้งนี้ผู้พูดไม่ได้มุ่งต้องการคำตอบจากผู้ฟังเป็นหลัก แต่ผู้พูดถามเพื่อแนบความให้ผู้ฟังทราบว่าการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ เป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง อย่างไรก็ตามการใช้กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังนั้น ก็อาจทำให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่า ๑ เจตนา กล่าวคือ ผู้ฟังสามารถตีความได้โดยอ้อมจนสามารถรับรู้ได้ว่า ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง หรืออีกในทางหนึ่งก็คือ ผู้ฟังคิดว่าผู้พูดต้องการทราบเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์เท่านั้น

๓.๑.๒.๑.๑.๒ การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

นวรรธณ พันธุมธา (๒๕๔๔, ๓๒๑) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “แนะนำ” ไว้ว่า “บอกในฐานะที่มีความรู้หรือประสบการณ์ว่าควรทำหรือควรปฏิบัติอย่างไร” จัดอยู่ในหมวดการบอกเรื่องควรปฏิบัติ ส่วนการศึกษาความหมายของคำว่า “แนะนำ” ในมุมมองของวัจนกรรม พบว่าวัจนกรรมการให้คำแนะนำ คือ การบอกให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้พูดมีความเชื่อว่าการกระทำดังกล่าวนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง (Searle, 1969)

การศึกษาถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังพบว่า แม้ว่าการแสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังเองจะแสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง แต่บางครั้งผู้ฟังอาจไม่เต็มใจที่จะกระทำการดังกล่าวตามที่ผู้พูดแนะนำไว้ก็ได้ ดังนั้นการแนะนำจึงเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง นั่นคือ คุกคามความเป็นอิสระในการกระทำการใดๆ ของตัวผู้ฟังนั่นเอง

การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่ตนมีต่อผู้ฟังในสถานการณ์อย่างตรงไปตรงมาและไม่ได้ประเมินการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์ว่าเป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์ แต่เลือกกล่าวอ้อม ด้วยวิธีการบอกกล่าวสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม แม้ว่าถ้อยคำที่ปรากฏจะแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดเพียงแต่บอกกล่าวให้ผู้ฟังปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้พูดแนะนำเท่านั้น แต่เจตนาแท้จริงในการกล่าว ถ้อยคำของผู้พูดจะเป็นการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง โดยการแนะนำให้ผู้ฟังได้กระทำในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ผู้พูดจึงกล่าวแนะนำให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้พูดไม่เกิดความผิดหวังต่อผู้ฟังในลักษณะดังกล่าวนี้อีกในอนาคต กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง มีจำนวนถ้อยคำ ในการปรากฏ ๕๕ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

(๓๔) ทีหลังมีไรก็น่าจะบอกบ้างเพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไข

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๓๕) ต่อไปแควรรจะคิดถึงเรื่องเรียนเป็นอันดับแรกนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๓๖) วันหลังไม่เข้าใจตรงไหนก็บอกได้นะเพื่อตัวตัวเอง (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๓๔)-(๓๖) ผู้พูดได้กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยอ้อมใน สถานการณ์ต่างๆ ด้วยกลวิธีการกล่าวแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ตัวอย่างที่ (๓๔) ผู้พูดแนะนำให้ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันบอกถึงปัญหาเรื่องเงินของเขาแก่ผู้พูด โดยผู้พูดใช้คำ บอกความเห็นขยายกริยา คือคำว่า “น่าจะ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้พูดกล่าวนั้นเป็นการแนะนำ ตามความเห็นของผู้พูด ซึ่งผู้พูดไม่ได้สั่งหรือบังคับให้ผู้ฟังต้องปฏิบัติตาม แต่ผู้พูดก็เชื่อว่าสิ่งที่ตน ได้แนะนำผู้ฟังไปนั้นถูกต้องเหมาะสม ในตัวอย่างที่ (๓๔) นั้นผู้พูดต้องการกล่าวแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมต่อผู้ฟังโดยมีการแนะนำว่า ผู้ฟัง “น่าจะ” ทำในสิ่งที่ผู้พูดแนะนำ คือการ “บอก” ปัญหา เรื่องเงินแก่ผู้พูดดีกว่าการขโมยของของผู้พูดไป ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๓๔) สามารถตีความได้ว่า ผู้พูดมีเจตนาจะแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังทราบ ว่า ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อการกระทำของผู้ฟัง นั่นคือ การขโมย โดยผู้พูดเชื่อว่า หากผู้ฟังกระทำในสิ่ง ที่ผู้พูดแนะนำ คือการ “บอก” ก็จะไม่เกิดการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นและยอมทำให้ผู้พูดไม่เกิด ความรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ดังกล่าวนี้นั่นเอง

ตัวอย่างที่ (๓๕) ผู้พูดใช้กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังให้ความสำคัญกับการเรียน คือ คิดถึงเรื่อง เรียนเป็นอันดับแรก ผู้พูดได้ใช้คำขยายคำกริยาประเภทคำบอกความเห็น คือ คำว่า “ควรจะ” เพื่อ แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าสิ่งที่ผู้พูดแนะนำไปนั้นเป็นสิ่งที่สมควรพึงกระทำ กลวิธีแสดงความผิดหวัง

ตามตัวอย่างที่ (๓๕) นี้ ผู้พูดมีเจตนาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยอ้อม โดยมีการแนะนำความโดยนัยว่า การกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่สมควร นั่นคือ ผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเรียน ดังนั้นผู้พูดจึงแนะนำให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม เป็นสิ่งที่ควรพึงปฏิบัติ ซึ่งผู้พูดเชื่อว่าหากผู้ฟังปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้พูดแล้ว จะทำให้ผู้พูดไม่ผิดหวังต่อผู้ฟังด้วยสาเหตุเดียวกันนี้อีกในอนาคต

ตัวอย่างที่ (๓๖) ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการบอกให้ลูกศิษย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ การแนะนำให้ลูกศิษย์บอกแก่ผู้พูดว่าไม่เข้าใจการสอนของผู้พูดตรงไหน ทั้งนี้ผู้พูดได้กล่าววาทะที่ผู้พูดแนะนำนั้นก็เพื่อเกิดผลดีต่อตัวลูกศิษย์เอง ในตัวอย่างนี้ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมว่า ลูกศิษย์ไม่ได้ทำในสิ่งที่สมควรพึงกระทำ กล่าวคือ หากลูกศิษย์บอกผู้พูดว่าไม่เข้าใจเนื้อหาการสอนตรงไหน ก็จะทำให้ไม่ต้องเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ในสถานการณ์ดังกล่าว หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้พูดเชื่อว่าหากผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ผู้พูดแนะนำแล้วนั้นก็จะทำให้ไม่เกิดการกระทำอันไม่พึงประสงค์ขึ้นอีกในอนาคต

ลักษณะการใช้ภาษาในกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง มักจะปรากฏการใช้หน่วยคำบอกเวลาในอนาคต ได้แก่ “ทีหลัง” ในตัวอย่างที่ (๓๔) “ต่อไป” ในตัวอย่างที่ (๓๕) และ “วันหลัง” ในตัวอย่างที่ (๓๖) เนื่องจากการแนะนำจะเป็นการกล่าวถึงสิ่งที่ผู้ฟังพึงกระทำในอนาคต ดังนั้นกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งจึงเป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมเนื่องจากผู้ฟังอาจจะตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่า ๑ เจตนา กล่าวคือ ผู้ฟังตีความได้ว่า ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังที่ผู้ฟังกระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง หรืออีกนัยหนึ่งผู้ฟังอาจจะเข้าใจเพียงว่า ผู้พูดต้องการแสดงความปรารถนาดีโดยการแนะนำในสิ่งที่ประโยชน์ต่อผู้ฟังเท่านั้นก็เป็นได้ เนื่องจากคำแนะนำนั้นเป็นสิ่งผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังควรกระทำในอนาคต

๓.๑.๒.๑.๑.๓ การกล่าวตัดความสัมพันธ์

กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำที่ต้องการยุติความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังหรือยุติการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะเป็นการทำให้ผู้พูดและผู้ฟังต้องมีความเกี่ยวข้องกัน เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าการกระทำที่ผู้ฟังทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟังนั้นเป็นเรื่องร้ายแรงจนผู้พูดไม่สามารถให้อภัยได้

การกล่าวตัดความสัมพันธ์เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง เนื่องจากถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ไม่ได้กล่าวถึงความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังและไม่ได้กล่าวประเมินการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในสถานการณ์ แต่การที่ผู้พูดกล่าวว่าจะยุติความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้ฟังนั้น ก็เป็นการแสดงให้เห็นโดยอ้อมว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังอย่างชัดเจน กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๘๐ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด

เนื้อความที่ผู้พูดใช้ในการกล่าวตัดความสัมพันธ์ในลักษณะแรกเป็นการแจ้งให้ผู้ฟังทราบโดยตรงว่า ผู้พูดจะหยุดความสัมพันธ์โดยเลิกเกี่ยวข้องกับผู้ฟังหรือแจ้งว่าผู้พูดจะไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

(๓๗) **ต่อไปนี่หนูจะไม่วางแผนไปเที่ยวไหนกับแม่อีกแล้วแหละ**

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๓๘) **หนูจะไม่คบกับมึงอีกต่อไป**

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๓๙) **ชั้นจะไม่ยุ่งกับชีวิตแกแล้วละ**

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่างที่ (๓๗) เป็นการกล่าวตัดความสัมพันธ์ต่อผู้ฟังในลักษณะที่ผู้พูดแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ฟัง ในตัวอย่างนี้เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดาที่ผิดสัญญาโดยไปยกเลิกแผนการเดินทางท่องเที่ยวยุโรป และเลือกจะไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนของท่านแทน ดังนั้นผู้พูดจึงแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อมารดา โดยใช้กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ คือ แจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะไม่วางแผนไปเที่ยวกับมารดาอีกต่อไป ข้อสังเกตประการสำคัญของการใช้กลวิธีกล่าวตัดความสัมพันธ์ในตัวอย่างที่ (๓๗) คือ ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟังคือมารดา โดยไม่ได้แจ้งว่าจะยุติความสัมพันธ์ทั้งหมดที่เคยมีมา แต่ผู้พูดกล่าวระบุอย่างเฉพาะเจาะจงว่าจะไม่กระทำการเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ซึ่งในที่นี้ก็คือ การวางแผนไปเที่ยว อย่างไรก็ตามผู้พูดก็มีเจตนาที่จะยุติการกระทำบางประการ เพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ นั่นเอง นอกจากนี้ในตัวอย่างดังกล่าว มีหน่วยคำบอกเวลาในอนาคตปรากฏอยู่ คือคำว่า “ต่อไปนี่” โดยจะมีคำช่วยหน้ากริยา คือ คำว่า “จะ” เพื่อกล่าวถึงการกระทำในอนาคต และใช้คำว่า “อีกแล้ว” เพื่อสื่อความหมายว่าผู้ฟังจะไม่กระทำสิ่งที่กล่าวไว้อีกครั้ง

ตัวอย่างที่ (๓๘) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน เมื่อทราบว่าคนที่ขโมยนาฬิกาไปไม่ใช่เพื่อนคนที่ผู้พูดกล่าวโทษไปจนทำให้ผิดหวัง แต่เป็นลูกพี่ลูกน้องที่

ผู้พูดให้ความไว้วางใจ ในตัวอย่างนี้ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ ผู้พูดแจ้งแก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดจะไม่คบกับผู้ฟังอีกต่อไป แม้ว่าในถ้อยคำดังกล่าวผู้พูดจะไม่ได้แจ้งแก่ผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาว่ารู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง แต่การที่ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง โดยบอกอย่างชัดเจนว่าจะ “ไม่คบ” กับผู้ฟังนั้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่ขโมยนาฬิกาของผู้พูดไปจำหน่ายเพื่อนำเงินไปใช้หนี้พนันฟุตบอล จนไม่ต้องการที่จะดำรงความสัมพันธ์กับผู้ฟังอีกต่อไป กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟังในตัวอย่างนี้จะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างรุนแรง โดยผู้พูดเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว เพื่อเป็นการระบายความผิดหวังออกมาโดยอ้อมและทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง รวมทั้งยังแสดงให้เห็นว่าผู้พูดตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง เพื่อไม่ให้เหตุการณ์ที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังนั้นไม่เกิดขึ้นอีกนั่นเอง

ในตัวอย่างที่ (๓๕) ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์โดยแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าไม่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังอีกต่อไป โดยในตัวอย่างนี้เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย เนื่องจากผู้พูดมีความปรารถนาดีต่อน้องชาย ส่งน้องชายไปเรียนพิเศษ แต่น้องกลับหนีไปเล่นเกมจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ผู้พูดจึงกล่าวตัดความสัมพันธ์ว่าจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับชีวิตของผู้ฟัง

จะเห็นได้ว่าการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๓๗) - (๓๕) แม้ว่าจะเป็น การแสดงความผิดหวังโดยอ้อม เนื่องจากผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่ตนมีต่อผู้ฟัง รวมทั้งไม่ได้กล่าวประเมินความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ผู้ฟังก็สามารถตีความได้ว่าการที่ผู้พูดกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟังนั้น ก็มีสาเหตุมาจากผู้ฟังทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ดังนั้นผู้พูดจึงใช้กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ในการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง โดยผู้พูดเชื่อว่า เมื่อไม่ต้องข้องเกี่ยวกับผู้ฟังก็ย่อมเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังขึ้นอีก

เนื้อความอีกลักษณะหนึ่งที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ คือ ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ฟังอีกต่อไป ตัวอย่างเช่น

- (๔๐) มึงย้ายออกจากห้องไปเลยนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
 (๔๑) คราวหน้ามึงหากลุ่มอยู่ไหมเหอะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 (๔๒) ไปหาคนอื่นสอนให้เถอะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๔๐) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังคือลูกพี่ลูกน้องที่อาศัยอยู่ห้องพักเดียวกัน เนื่องจากผู้พูดจับได้ว่าลูกพี่ลูกน้องเป็นคนขโมยนาฬิกาของผู้พูดไปจำหน่าย

ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ผู้พูดจึงกล่าวตัดความสัมพันธ์เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดจะไม่เกี่ยวข้องกับผู้ฟัง โดยในที่นี้ผู้พูดใช้การสั่งให้ผู้ฟังย้ายออกจากห้อง

ตัวอย่างที่ (๔๑) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดกับผู้ฟังทำรายงานกลุ่มเดียวกัน แต่ผู้ฟังกลับทำรายงานไม่ทันและนำเสนอรายงานบกพร่อง จนทำให้กลุ่มต้องเสียคะแนน ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังด้วยกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ โดยผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังไปหากลุ่มรายงานกลุ่มใหม่ ในตัวอย่างนี้ มีคำว่า “คราวหน้า” เป็นคำบอกเวลาในอนาคต ซึ่งผู้พูดใช้เพื่อสั่งให้ผู้ฟังกระทำการตามที่ผู้พูดได้ระบุไว้ในอนาคต แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ต้องการทำรายงานกลุ่มร่วมกันกับผู้ฟังอีก จึงได้กล่าวตัดความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าว

ตัวอย่างที่ (๔๒) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ เนื่องจากลูกศิษย์สอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกล่าวโทษว่าผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ลูกศิษย์เองก็แสดงความเข้าใจการสอนของผู้พูดมาโดยตลอด ในตัวอย่างนี้ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ในลักษณะการสั่งให้ผู้ฟังไปหาคนอื่นมาสอนพิเศษให้แทน แสดงนัยว่า ผู้พูดจะไม่สอนพิเศษให้ผู้ฟังอีกต่อไป การกล่าวตัดความสัมพันธ์ในตัวอย่างดังกล่าวนี้เป็น การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง เนื่องจากสามารถตีความได้ว่า การกระทำของผู้ฟังนั้นเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังจนไม่สามารถจะดำรงความสัมพันธ์กับผู้ฟังได้อีกต่อไปในอนาคต

ลักษณะการใช้ภาษาที่เป็นลักษณะเด่นของกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์แบบการสั่งให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้พูดอีกต่อไปนั้น คือการใช้คำเสริมประเภทคำบอกเวลา ได้แก่ คำว่า “นะ” ในตัวอย่างที่ (๔๑) คำว่า “หะ” ในตัวอย่างที่ (๔๑) และคำว่า “ละ” ในตัวอย่างที่ (๔๒) ตามลำดับ โดยคำเสริมดังกล่าวนี้จะแสดงเจตนาสั่งและจะปรากฏในประโยคบอกให้ทำ เป็นการใช้คำเสริมเพื่อเน้นว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังปฏิบัติตามความต้องการของผู้พูด

กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ทั้งการกล่าวถ้อยคำว่าจะไม่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังหรือไม่กระทำการอย่างใดเพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ฟังอีกต่อไปหรือการสั่งให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อจะได้ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้พูด เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมที่คุกคามหน้าผู้ฟัง ผู้พูดไม่คำนึงถึงหน้าของผู้ฟัง ไม่ต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน รวมทั้งถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวยังแสดงถึงความต้องการของผู้พูดในการยุติความสัมพันธ์กับผู้ฟังอย่างชัดเจน ทั้งหมดนี้เป็นผลมาจากการที่ผู้พูดคิดว่าสิ่งที่ผู้ฟังทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังนั้นเป็นการกระทำที่ร้ายแรงจนผู้พูด

ไม่ยากให้อภัย ผู้พูดจึงกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าการยุติความสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นจะเป็นผลที่ผู้ฟังพึงได้รับจากการกระทำของตนและเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ฟังทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังซ้ำอีก

๓.๑.๒.๑.๑.๔ การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน

การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ และแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการบอกผู้ฟังเกี่ยวกับข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ผู้ฟังได้ติดตาม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ทั้งนี้ผู้พูดเชื่อว่าหากผู้ฟังได้ติดตามในสิ่งที่ผู้พูดได้บอกกล่าวไปนั้นจะทำให้ผู้ฟังสำนึกผิด อันจะนำไปสู่การแก้ไขการกระทำนั้นๆ ต่อไป กลวิธีการบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน มีจำนวนถ้อยคำปรากฏ ๖๑ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๓.๘๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างการแสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีดังกล่าว เช่น

(๔๓) ทัวรยุโรปนานๆ ครั้งจะว่างไป (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๔๔) การเรียนมันเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการเล่นเกมส์ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๔๕) งานเป็นหน้าที่ของทุกคนในกลุ่มที่จะทำงานของตัวเองให้ออกมาดีนะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๔๓) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดผิดหวังที่มารดายกเลิกแผนการเดินทางไปเที่ยวยุโรปกับผู้พูดแล้วเปลี่ยนไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนของท่านแทน โดยผู้พูดบอกแก่มารดาว่า “ทัวรยุโรปนานๆ ครั้งจะได้ไป” เพื่อให้มารดาติดตามในสิ่งที่ผู้พูดบอกกล่าว อันจะนำไปสู่การแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อไป แม้ว่าตัวอย่างดังกล่าวนี้ ผู้พูดจะแสดงความผิดหวังโดยอ้อมคือ ไม่มีการกล่าวประณามว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ก็ตาม แต่การที่ผู้พูดกล่าวอ้อมโดยบอกแก่ผู้ฟังถึงข้อเท็จจริงบางประการที่มีความสมเหตุสมผลก็เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตนในสถานการณ์นี้ นั่นคือ เป็นการบอกโดยอ้อมว่าการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงการเดินทางของมารดานั้น เป็นการกระทำที่ผู้พูดคิดว่ามารดาไม่มีเหตุผลเพียงพอ ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หากผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดใน

ลักษณะดังกล่าวนี้ ก็จะสามารเข้าใจได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและกล่าวถ้อยคำดังกล่าวเพื่อแสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั่นเอง

ตัวอย่างที่ (๔๔) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชายที่ไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยวิธีการบอกให้ผู้ฟังติดตาม ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นความสำคัญของการเรียน โดยบอกว่าการเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ฟังมากกว่าการเล่นเกม ผู้พูดบอกข้อเท็จจริงดังกล่าวนี้ให้ผู้ฟังติดตาม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน ในที่นี้คือ การที่น้องชายให้ความสำคัญกับการเล่นเกมน้อยกว่าการเรียน ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ย่อมให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย

ตัวอย่างที่ (๔๕) ผู้พูดกล่าวแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อเพื่อนร่วมเรียน ในสถานการณ์ที่เพื่อนร่วมเรียนลืมนำรายงานทำให้ทำรายงานกลุ่มไม่ทันและนำเสนอรายงานบกพร่องจนทำให้กลุ่มเสียคะแนน โดยในที่นี้ผู้พูดบอกแก่ผู้ฟังว่า งานที่ได้รับมอบหมายไปนั้นเป็นหน้าที่ทุกคนในกลุ่มจะต้องทำให้งานของตัวเองออกมาดี จะเห็นได้ว่าข้อเท็จจริงที่ผู้พูดนำมาบอกกล่าวแก่ผู้ฟังในตัวอย่างนี้จะสามารถกระตุ้นให้ผู้ฟังติดตามและตระหนักถึงการกระทำของตนในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

๓.๑.๒.๑.๑.๕ การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน

งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องถ้อยคำนัยผกผัน หรือ Verbal irony ในภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “A pragmatic study of verbal irony in Thai” ของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 1996) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันว่าเป็นการกล่าวถ้อยคำอย่างหนึ่ง แต่สื่อความหมายในทางตรงข้าม โดยผู้พูดเจตนาใช้วิธีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังทราบว่าถ้อยคำที่กล่าวออกไปนั้นมีความหมายตรงกันข้าม งานวิจัยเรื่องนี้ได้ศึกษาลักษณะและหน้าที่ของการใช้ถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ โดยณัฐพร (Panpothong, 1996) ได้เก็บข้อมูลจากบทสนทนาในนวนิยายและบทละครโทรทัศน์ การสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาและจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ลักษณะของการใช้ถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทยมีหลายวิธี ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันตามมาทันที การกล่าวในสิ่งที่เป็นไปได้ การกล่าวเกินจริง การใช้ระดับภาษาไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟัง และการใช้ทำนองเสียงเพื่อแสดงการเน้นย้ำมากเป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังพบว่า การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันนั้นปรากฏอยู่ในรูปของการที่ผู้พูดได้ละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรม ตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) เช่น การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันด้วยวัจนกรรมการแนะนำ หมายถึง ผู้พูดแสวง

แนะนำในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง เป็นต้น ส่วนหน้าที่หลักของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในภาษาไทย คือ ใช้ในการประชดประชัน (sarcasm) มากที่สุด นอกจากนี้ยังใช้เพื่อสร้างความตลกขบขันและเพื่อระบายความรู้สึกกดดัน

จากการศึกษาถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความผิดหวัง พบว่า ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อประชดประชันทั้งหมด จึงสามารถกล่าวได้ว่า กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทคุกคามหน้าผู้ฟัง เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อสื่อความหมายตรงข้าม ซึ่งจะสังเกตได้ว่าการที่ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อความหมายตามที่พูดนั้น ไม่ได้เป็นเพราะผู้พูดต้องการรักษาหน้าผู้ฟัง แต่ในทางตรงกันข้ามผู้พูดกลับมีเจตนาจะกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน เพื่อประชดประชัน กระทบกระเทียบผู้ฟัง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้คำนึงถึงหน้าของผู้พูดเป็นสำคัญ แต่มุ่งที่จะแสดงการเสียดสีผู้ฟังด้วยความตั้งใจ ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๔๑ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๑ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความผิดหวัง มีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

(๑) การกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที

การใช้ถ้อยคำนัยผกผันด้วยวิธีการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที คือการกล่าวถ้อยคำที่ไม่ได้มีความหมายตามรูปและมีถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันตามมา เพื่อให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดหมายความว่าตรงกันข้าม (Panpothong, 1996) การแสดงความผิดหวังโดยกลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันแบบการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที มีตัวอย่างดังนี้

(๔๖) *เกมอะเล่นเข้าไปหอะ กงจะเจริญมากขึ้นหรอกนะ สอบไม่คิดเลยเิง*

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๔๗) *เป็นเิงละได้ดีเพราะเล่นเกมจนสอบไม่คิดเลย*

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่าง (๔๖) และ (๔๗) นั้น เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย เมื่อทราบว่าน้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ โดยถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในตัวอย่างทั้ง ๒ ตัวอย่างนี้เป็นลักษณะการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันด้วยวิธีการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที ในตัวอย่างที่ (๔๖) ผู้พูดทำให้ผู้ฟังทราบว่า “เจริญมากขึ้น” ไม่ได้มีความหมายตามรูป กล่าวคือ การเล่นเกมไม่ได้ทำให้ผู้ฟัง “เจริญมากขึ้น” เนื่องจากผู้พูดใช้ถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที คือ “สอบไม่คิดเลยเิง”

ทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดกำลังกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะการประชดประชันผู้ฟังนั่นเอง

ส่วนตัวอย่างที่ (๔๗) ผู้พูดกล่าวว่า “ได้ดีเพราะเล่นเกม” โดยคำว่า “ได้ดี” นั้นไม่ได้มีความหมายตามรูปคำที่ปรากฏและเป็นคำที่มีความหมายขัดแย้งกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ผู้ฟังสอบเข้าเรียนต่อในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ทั้งนี้ผู้พูดได้กล่าวถ้อยคำ “จนสอบไม่ติดเลย” ตามมาทันที ซึ่งแสดงความหมายที่ขัดแย้งกันอย่างเห็นได้ชัด ผู้ฟังจึงทราบได้ว่าผู้พูดต้องการกล่าวประชดผู้ฟัง การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันแบบการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที จะทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้หมายความว่าตามนั้น แต่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำดังกล่าวเนื่องจากต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ

จากการวิเคราะห์ตัวอย่างที่ (๔๖) และ (๔๗) ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำนัยผกผันด้วยวิธีการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งตามมาทันที เพื่อประชดประชันหรือเสียดสีผู้ฟังอันเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังกลวิธีหนึ่ง กล่าวคือ ผู้พูดใช้ถ้อยคำเสียดสี เพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าสิ่งที่ผู้ฟังได้กระทำนั้นไม่เหมาะสม จึงสร้างความผิดหวังให้ผู้พูด

(๒) การกล่าวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้

การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันด้วยวิธีการกล่าวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ คือการกล่าวถ้อยคำในสิ่งที่ไม่มีความเกิดขึ้นจริง ทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการสื่อความหมายตามนั้น (Panpothong, 1996) การใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง โดยกลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันด้วยวิธีการกล่าวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ มีตัวอย่างดังนี้

(๔๘) เดียวจะต้มเกมให้มึงกินแทนข้าว (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๔๙) เล่นเกมมากๆ ให้ตัวเข้าไปอยู่ในจอเลยสิ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่างที่ (๔๘) ผู้พูดใช้ถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะของการกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ เนื่องจากผู้พูดไม่สามารถนำเกมไปต้มให้ผู้ฟังรับประทานแทนข้าวได้ ผู้ฟังจึงสามารถตีความได้ว่าผู้พูดต้องการกล่าวประชดประชันด้วยความผิดหวัง โดยในที่นี้ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ในทำนองว่า น้องชายสามารถรับประทานเกมแทนข้าวซึ่งเป็นอาหารหลักได้ ผู้พูดจึงจะ “ต้มเกม” ให้น้องชาย “กินแทนข้าว” เจตนาในการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในตัวอย่างนี้ก็คือ เพื่อสื่อว่า น้องชายให้ความสำคัญกับการเล่นเกมมากเกินไปแล้วนั่นเอง และตัวอย่างที่ (๔๙) ก็มีลักษณะเดียวกันคือ

ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่เป็นไปได้ เพราะแม้ว่าผู้ฟังจะเล่นเกมมากเท่าไร แต่ผู้ฟังก็ไม่สามารถเข้าไปอยู่ในจอเกมได้ ซึ่งผู้พูดกล่าวถ้อยคำนี้ยกผันในตัวอย่างนี้ก็เพื่อให้น้องชายตระหนักว่า เขาได้ใช้เวลาหมดไปกับการเล่นเกมมากจนเกินไป ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง

ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำยกผันในตัวอย่างข้างต้น โดยที่ผู้พูดก็ทราบดีว่าสิ่งที่ตนกล่าวนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นจริงได้ แต่ผู้พูดใช้กลวิธีดังกล่าวเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คือ การหนีเรียนพิเศษไปเล่นเกม นั้น เป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง ทั้งนี้ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตระหนักว่าได้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม นั่นก็คือการที่น้องชายเล่นเกมมากเกินไปจนทำให้เสียการเรียน

(๓) การกล่าวถ้อยคำยกผันในรูปแบบการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมต่าง ๆ

การกล่าวถ้อยคำยกผันนั้นสามารถปรากฏอยู่ในรูปของการที่ผู้พูดได้ละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรม ซึ่งหมายถึง เจตนาหรือความตั้งใจที่แท้จริงของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำนั้นๆ ตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) ทั้งนี้ผู้พูดมีเจตนาละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมนั้นๆ ก็เพื่อต้องการประชดประชันผู้ฟังนั่นเอง (Haverkate, 1990 อ้างถึงใน Panpothong, 1996)

จากการศึกษาการแสดงความคิดเห็นด้วยกลวิธีการกล่าวถ้อยคำยกผันนั้น ปรากฏอยู่ในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมหลายประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(๓.๑) การกล่าวถ้อยคำยกผันในรูปแบบการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณ

วัจนกรรมการขอบคุณมีเงื่อนไขความจริงใจ คือ ผู้พูดจะต้องรู้สึกซาบซึ้งใจหรือรู้สึกสำนึกในบุญคุณของผู้ฟัง (Searle, 1969) การกล่าวถ้อยคำยกผันในลักษณะของการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณนั้น หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวขอบคุณผู้ฟัง โดยที่ผู้พูดไม่ได้รู้สึกว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นจะทำให้ผู้พูดเกิดความซาบซึ้งใจหรือเป็นบุญคุณต่อผู้พูดแต่อย่างใด แต่ในทางตรงกันข้ามการกระทำของผู้ฟังกลับทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ดังนั้นในที่นี้ผู้พูดจึงใช้วัจนกรรมการขอบคุณเพื่อประชดผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังนั่นเอง ตัวอย่างการกล่าวถ้อยคำยกผันในรูปแบบการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณ เช่น

(๕๐) ขอขอบคุณมากค่ะสำหรับความกรุณาอย่างสุดซึ้ง (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

(๕๑) ขอขอบคุณค่ะอาจารย์ที่ช่วยหนูมากมายขนาดนี้เป็นพระคุณมากนะคะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ตัวอย่างที่ (๕๐) และ (๕๑) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์ เมื่อผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษา ทั้งที่อาจารย์ได้เคยแจ้งว่าผู้พูดมีสิทธิ์จะได้รับทุนดังกล่าวนี้แน่นอน ในที่นี้ผู้พูดกล่าวขอบคุณเพื่อประชดประชันผู้ฟัง โดยผู้พูดได้ละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณ กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้มีความรู้สึกที่ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ประ โยชนต่อผู้พูดจนทำให้ผู้พูดซาบซึ้งใจ จะเห็นได้ว่าการกล่าวคำขอบคุณของผู้พูดทั้ง ๒ ตัวอย่างนี้ มีความขัดแย้งกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในที่นี้ผู้ฟังคืออาจารย์ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังในกรณีที่อาจารย์ผิดคำพูดในเรื่อง การขอทุนการศึกษา ดังนั้นจะเห็นว่าการกระทำดังกล่าวของผู้ฟัง ไม่ได้สร้างความซาบซึ้งใจแก่ผู้พูด แต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดเดือดร้อนและสร้างความรู้สึกไม่ดี เมื่อไม่ได้รับทุนคือทำให้ผู้พูดผิดหวัง ในตัวอย่างที่ (๕๐) ผู้พูดใช้ส่วนขยายเพิ่มน้ำหนักของ เนื้อความ ได้แก่ “มาก” และ “อย่างสุดซึ้ง” โดยมีเจตนาเพื่อประชดประชันด้วยความผิดหวัง การใช้ส่วนขยายดังกล่าวนี้เป็นส่วนที่เน้นความให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดไม่ได้รู้สึกขอบคุณผู้ฟัง อย่างจริงจัง นั่นก็คือ ผู้ฟังสามารถทราบได้ว่าผู้พูดไม่ได้รู้สึกซาบซึ้งใจในการกระทำของผู้ฟังเลย แต่ผู้พูดกล่าวประชดเพื่อแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่ไม่ได้รับทุนต่างหาก

ส่วนตัวอย่างที่ (๕๑) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำขอบคุณผู้ฟัง โดยบอกว่าผู้ฟังได้ให้ความช่วยเหลือผู้พูดมากมาย และในตอนท้ายผู้พูดยังกล่าวประชดอีกว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นพระคุณต่อผู้พูด มาก ทั้งๆ ที่ในสถานการณ์นี้ผู้พูดไม่ได้รู้สึกตามที่พูดจริงๆ นั่นก็หมายถึง ผู้พูดได้ละเมียดเงื่อนไข ความจริงใจของวัจนกรรมการขอบคุณ และกล่าวถ้อยคำดังกล่าวเพื่อแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดย อ้อม

(๓.๒) การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของ
วัจนกรรมการชม

วัจนกรรมการชมนั้น ผู้พูดจะต้องรู้สึกชื่นชมยกย่องกับการกระทำของผู้ฟัง (Searle, 1969) แต่ในที่นี้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและต้องการแสดงความผิดหวังออกมาโดยใช้กลวิธีการ กล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการชม นั่นคือ ผู้พูดกล่าว ชมผู้ฟังทั้งๆ ที่ผู้พูดไม่ได้รู้สึกว่าการกระทำของผู้ฟังจะเป็นเรื่องน่าชื่นชมยกย่องแต่อย่างใด แต่ผู้พูด

เลือกใช้วัจนกรรมในลักษณะดังกล่าวนี้เพื่อมุ่งประชดผู้ฟังด้วยความผิดหวัง เป็นการแนะนำความให้ผู้ฟังรับรู้ว่า การกระทำของผู้ฟังไม่ได้เป็นสิ่งที่น่าชื่นชมตามที่ผู้พูดกล่าว แต่ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง ตัวอย่างการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการชม เช่น

(๕๒) ทำดีสุดยอดจริงๆ ะ	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
(๕๓) เออ...แกล้ง	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)
(๕๔) แกล้งลา	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๕๒) ผู้พูดใช้ถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของการกล่าวชมผู้ฟัง นั่นคือ ผู้พูดเองไม่ได้รู้สึกว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่น่าชื่นชมยกย่อง จะเห็นได้ว่าในสถานการณ์นี้ผู้ฟังทำให้ผู้พูดเดือดร้อน คือ ทำให้เสียคะแนนกลุ่มและการกระทำดังกล่าวของผู้ฟังยังเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอีกด้วย ดังนั้นผู้ฟังจึงสามารถตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการจะกล่าวชมผู้ฟังจริงๆ แต่มีเจตนาแสดงความผิดหวังด้วยการประชดประชันผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ (๕๓) และ (๕๔) ผู้พูดได้ละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการชมเนื่องจากผู้พูดไม่ได้รู้สึกชื่นชมในพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ฟังแต่อย่างใด แต่ผู้พูดต้องการกล่าวประชดลูกศิษย์เนื่องจากทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง จะเห็นได้ว่าผู้พูดกล่าวคำชมว่า “เออ...แกล้ง” และ “แกล้งลา” ในตัวอย่างที่ (๕๓) และ (๕๔) ตามลำดับนั้น ผู้พูดไม่ได้คิดว่าผู้ฟังเก่งหรือฉลาดตามที่ได้กล่าวชม เพราะในสถานการณ์นี้ลูกศิษย์สอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกลับมาโทษว่าเป็นความผิดของผู้พูด ดังนั้นการกล่าวชมในตัวอย่างนี้จึงเป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน โดยผู้พูดได้กล่าวชมแต่แสดงความหมายในทางตรงกันข้ามทำนองว่าการกระทำของผู้ฟังไม่ได้เป็นสิ่งที่น่าชื่นชมแต่อย่างใด หากแต่เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์จึงสร้างความผิดหวังให้แก่ผู้พูด

(๓.๓) การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการอนุญาต

วัจนกรรมการอนุญาตนั้น ผู้พูดจะต้องรู้สึกยินยอมให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ (Searle, 1969) หากผู้พูดกล่าวอนุญาตโดยปราศจากความยินยอมจะเป็นการแสดงว่าผู้พูดได้ละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมนี้ จากการศึกษาถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังพบว่าผู้พูดได้แสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจ

ของวัจนกรรมการอนุญาต คือ ผู้พูดไม่ได้ยินยอมให้ผู้ฟังกระทำการตามที่ผู้พูดได้กล่าวไว้จริงๆ แต่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำขึ้นเพื่อแสดงความคาดหวังต่อผู้ฟัง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(๕๕) เชิญไปเที่ยวกับเพื่อนให้สบายใจเลยละกัน (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๕๖) แม่ไปกับเพื่อนให้หน้าใจไปเลยนะไปเลย (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ในตัวอย่างที่ (๕๕) และ (๕๖) ผู้พูดกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังไปเที่ยวกับเพื่อนตามความต้องการของผู้ฟัง โดยที่ผู้พูดก็ไม่ได้รู้สึกยินยอมตามคำอนุญาตนั้น แต่เป็นการกล่าวเพื่อประชดผู้ฟัง เมื่อพิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ว่าความต้องการของผู้ฟัง นั่นคือการไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนแทนการไปเที่ยวยุโรปกับลูกตามที่ได้วางแผนกันไว้ นั่นเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ดังนั้นผู้ฟังย่อมตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการอนุญาตผู้ฟังจริงๆ แต่ผู้พูดกล่าวประชดประชันด้วยความผิดหวัง ซึ่งสังเกตได้จาก การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่า ให้มารดาไปเที่ยวกับเพื่อน “ให้สบายใจ” หรือ “ให้หน้าใจ” นั้นเป็นถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดกำลังกล่าวประชดผู้ฟังด้วยความผิดหวังอยู่เพราะในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ผู้ฟังได้ตัดสินใจอยู่กับผู้พูด ดังนั้นหากผู้ฟังกระทำการตัดสินใจคือเลือกที่จะไปเที่ยวกับเพื่อนก็ไม่น่าจะไปอย่างสบายใจหรือหน้าใจได้ แต่การกล่าวอนุญาตให้ไปอย่างสบายใจหรือไปเที่ยวอย่างสนใจอยากยอมเป็นการกระทำที่แสดงว่าผู้พูดเกิดความผิดหวังจึงกล่าวถ้อยคำนี้ผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการอนุญาตเพื่อเป็นกลวิธีที่แสดงว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและต้องการแสดงความผิดหวังให้ผู้ฟังรับรู้โดยอ้อม

(๓.๔) การกล่าวถ้อยคำนี้ผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของ
วัจนกรรมการขอโทษ

เงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอโทษคือ ผู้พูดจะต้องรู้สึกสำนึกผิดในการกระทำของตนที่ไปละเมิดผู้ฟัง (Searle, 1969) แต่ถ้าผู้พูดตั้งใจกล่าวขอโทษต่างๆ ที่ไม่ได้รู้สึกสำนึกผิดในการกระทำของตนจริงๆ ก็แสดงว่าผู้พูดมีเจตนาใช้ถ้อยคำนี้ผกผันในลักษณะการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอโทษ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดกล่าวถ้อยคำนี้ผกผันในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอโทษ เพื่อแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง เนื่องจากในสถานการณ์ต่างๆ นั้นผู้ฟังได้กระทำบางอย่างที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ดังนั้นผู้ฟังก็สามารถตีความได้ว่าผู้พูดกล่าวคำขอโทษโดยที่ไม่ได้รู้สึกผิด แต่ในที่นี้ผู้พูดกล่าวขอโทษ เพื่อประชดผู้ฟังด้วยความผิดหวังนั่นเอง ตัวอย่างเช่น

(๕๗) ขอโทษนะที่ครูสอนเธอไม่รู้เรื่องเลย

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๕๗) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ เมื่อลูกศิษย์สอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกล่าวโทษว่าเป็นเพราะผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ลูกศิษย์บอกว่าเข้าใจการสอนของผู้พูดมาโดยตลอด ในที่นี้ผู้พูดกล่าวขอโทษ โดยได้ละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้รู้สึกผิดหรือรู้สึกว่าการกระทำของตนเป็นการละเมียดผู้ฟังในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง คือ ผู้พูดไม่ได้ยอมรับว่าตนมีความผิดที่สอนพิเศษให้ลูกศิษย์ไม่รู้เรื่องจนทำให้สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้ แต่การกล่าวขอโทษของผู้พูดในตัวอย่างนี้เป็นกรกล่าวประชดประชันด้วยความผิดหวัง นอกจากนี้ผู้ฟังจะสามารถตีความเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดได้จากการพิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว การใช้ถ้อยคำภาษาบางอย่างก็ทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดกำลังกล่าวประชดผู้ฟังอยู่ ในตัวอย่างนี้ ได้แก่ การใช้คำที่ขึ้นเสียงสูง คือ คำว่า “เลย” ซึ่งเป็นการกล่าวประชดในลักษณะของการใช้ทำนองเสียงสูงเป็นพิเศษเพื่อย้ำหนักๆ (Panpothong, 1996: 44) อีกด้วย วิธีการใช้ทำนองเสียงดังกล่าวนี้อาจเป็นสิ่งที่จะช่วยแนะความให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดไม่ได้หมายความว่าตามทีกล่าว แต่เป็นการประชดประชันด้วยความผิดหวัง เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าเป็นความจริงนั้นผู้พูดสอนพิเศษรู้เรื่อง ดังนั้นการที่ผู้ฟังสอบไม่ได้จึงไม่ได้มีสาเหตุมาจากการสอนของผู้พูด

(๓.๕) การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในรูปการละเมียดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมการถาม

วัจนกรรมการถามมีเงื่อนไขความจริงใจคือ ผู้พูดต้องการข้อมูลคำตอบจากคำถามนั้นๆ เสมอ (Searle, 1969) ดังนั้นหากผู้พูดใช้วัจนกรรมการถามโดยที่ไม่ได้ต้องการคำตอบใดๆ จากผู้ฟัง แต่เป็นการถามเพื่อประชดและมีลักษณะของการแนะความหมายตรงกันข้ามก็จัดได้ว่าเป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันวิธีหนึ่ง จากการศึกษาทวิวิธีแสดงความคิดเห็นในงานวิจัยนี้พบว่า ผู้พูดมีการแสดงความคิดเห็นออกมาในรูปของการถามโดยไม่ต้องคำตอบ แต่เป็นการถามด้วยเจตนาประชดผู้ฟัง ทั้งนี้ผู้ฟังก็ทราบว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการคำตอบจากตนเองแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น

(๕๘) จะเล่นเกมไปตลอดชีวิตเลยใช่ไหม

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ในตัวอย่างที่ (๕๘) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดผิดหวังที่น้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่หนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ในตัวอย่างนี้ ผู้พูดได้ใช้รูปประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธ ประเภทที่คาดคะเนคำตอบได้ โดยใช้คำบอกการถาม คือ

คำว่า “**ไซม์**” ซึ่งแปรเสียงมาจาก “**ไซ**” โดยทั่วไปแล้วการใช้คำบอกการถาม “**ไซม์**” นั้นจะเป็นคำถามที่ต้องการให้ผู้ฟังมายืนยันคำตอบ แต่ในตัวอย่างนี้ผู้พูดไม่ได้ต้องการทราบคำตอบจากผู้ฟังว่าจะเล่นเกมไปตลอดชีวิตใช่หรือไม่ แต่ผู้พูดต้องการกล่าวประชดผู้ฟังด้วยความผิดหวัง นอกจากนี้ผู้ฟังยังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการคำตอบจากผู้ฟัง โดยการสังเกตการใช้ถ้อยคำบางประการ คือ คำว่า “**ตลอดชีวิต**” ซึ่งเป็นคำที่แสดงการประชดประชันผู้ฟังอย่างชัดเจน การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำนี้ขมขื่นในรูปการถาม คือไม่ได้ต้องการขอคำตอบจากผู้ฟังแต่แสดงความผิดหวังโดยมุ่งประเด็นไปที่การกระทำของผู้ฟัง นั่นคือ การเล่นเกม ก็สามารถแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยอ้อม กล่าวคือ ผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังได้เล่นเกมมากเกินไป ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง

(๓.๖) การกล่าวถ้อยคำนี้ขมขื่นในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของ
วจนกรรมการให้คำแนะนำ

วจนกรรมการให้คำแนะนำมีเงื่อนไขความจริงใจคือ ผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่ตนแนะนำให้ผู้ฟังได้กระทำนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Searle, 1969) แต่จากศึกษาการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังพบว่า ผู้พูดมีการกล่าวแนะนำในสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง อันแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความตั้งใจจะละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวจนกรรมการให้คำแนะนำ โดยที่ผู้ฟังเองก็สามารถตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการแนะนำผู้ฟังด้วยความจริงใจ แต่ต้องการแสดงความผิดหวังออกมาในรูปของการกล่าวถ้อยคำนี้ขมขื่นเพื่อมุ่งประชดผู้ฟัง ดังตัวอย่างเช่น

(๕๕) แกควรจะเอาทีวี ตู้เย็น เครื่องซักผ้า ไปจำหน่ายให้หมดเลยนะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๖๐) มึงก็หาเลี้ยงตัวเองโดยการเล่นเกมไปเลยสิ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๖๑) กูคิดว่ามึงน่าจะล้มแม่งทุกเรื่องเลยนะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ในตัวอย่างที่ (๕๕) - (๖๑) นั้น ต่างแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังและบางครั้งสิ่งที่แนะนำไปจะส่งผลเสียให้ผู้ฟังและตัวผู้พูดเองด้วย อีกทั้งยังอาจจะทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังมากขึ้นอีก แต่ในที่นี้ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนี้ขมขื่นในรูปการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวจนกรรมการให้คำแนะนำ เพื่อเจตนาประชดผู้ฟังด้วยความผิดหวัง โดยตัวอย่างที่ (๕๕) นั้น เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ในกรณีที่ลูกพี่ลูกน้องขโมยนาฬิกาของผู้พูดไปจำหน่ายเพื่อใช้หนี้พนันฟุตบอล แม้ว่าในตัวอย่างนี้ผู้พูดจะใช้คำบอกความเห็น คือ คำว่า “**ควรจะ**” ซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงว่าถ้อยคำที่ตามมานั้นเป็นสิ่งที่

สมควรฟังกระทำ แต่ในที่นี้ผู้พูดแนะนำให้ผู้ฟังนำของอื่นๆ ได้แก่ ทีวี ตู้เย็น เครื่องซักผ้า ไปจำหน่ายให้หมด ซึ่งผู้พูดก็ไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังปฏิบัติตามที่แนะนำจริงๆ เนื่องจากสิ่งที่ผู้พูดได้แนะนำนี้จะทำให้ผู้พูดเดือดร้อนและก่อให้เกิดความผิดหวังมากขึ้น ผู้ฟังจึงสามารถตีความได้ว่าผู้พูดกล่าวถ้อยคำนี้เพื่อประชดประชันผู้ฟัง โดยแสดงนัยว่าการกระทำของผู้ฟัง คือ การขโมยนาฬิกาของผู้พูดไปจำหน่ายเพื่อใช้หนี้พันทุนฟุตบอลนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง

ตัวอย่างที่ (๖๐) ผู้พูดแนะนำให้น้องชายหาเลี้ยงตัวเองด้วยการเล่นเกม ซึ่งน้องชายก็ทราบดีว่าสิ่งที่ผู้พูดแนะนำนั้นไม่ได้มีประโยชน์และไม่สามารถหาเลี้ยงตัวเองได้ด้วยการทำในสิ่งที่ผู้พูดแนะนำได้ ในสถานการณ์นี้ผู้ฟังจึงสามารถตีความได้ว่าถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวนั้นเป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อประชดประชัน เนื่องจากผู้พูดรู้สึกผิดหวังที่ผู้ฟังไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อน

ในตัวอย่างที่ (๖๑) เป็นสถานการณ์ที่ผู้ฟังทำรายงานกลุ่มไม่ทันและนำเสนอรายงานบกพร่อง เนื่องจากลืมนำรายงาน ในที่นี้ผู้พูดได้แนะนำให้ผู้ฟังลืมเรื่องอื่นๆ ทุกเรื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้พูดละเมียดเมื่อนใจความจริงใจของวัจนกรรมการให้คำแนะนำ ด้วยการแนะนำในสิ่งที่ผู้พูดก็คิดว่าไม่มีประโยชน์ต่อผู้ฟัง ผู้พูดใช้คำบอกความเห็นคือคำว่า “น่าจะ” ซึ่งในวัจนกรรมการแนะนำโดยทั่วไปนั้น ข้อความที่ตามหลังคำว่า “น่าจะ” ต้องเป็นสิ่งที่ผู้พูดคิดว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเป็นสิ่งดีงาม เกิดประโยชน์ แต่ในที่นี้ข้อความที่ตามหลังกลับเป็นสิ่งที่ผู้พูดเองก็เห็นว่าไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อผู้ฟัง การใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าวนี้เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังตีความหมายได้ว่าผู้พูดกำลังใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อการประชดประชันเนื่องจากรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง

๓.๑.๒.๑.๑.๖ การเรียกร้องให้ชดใช้

กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งกลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้นี้เป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าผู้ฟังอย่างชัดเจน โดยลักษณะของถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีดังกล่าว มักเป็นประโยคคำสั่ง ผู้พูดสั่งให้ผู้ฟังปฏิบัติตามความต้องการของผู้พูดเพื่อเป็นการชดเชยความผิดของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๒๕ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๘๔ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่างถ้อยคำต่อไปนี้

(๖๒) ยิ่งไงแม่ก็หาโปรแกรมใหม่มาแทนด้วยละกันครับ (ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๖๓) แกต้องรีบไปเล่นนาฬิกาของชั้นคืนเลยนะ

(ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๖๔) เงินที่ส่งให้เรียนพิเศษก็หามาใช้คืนด้วยนะ (ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๖๕) อาจารย์ต้องรับผิดชอบเรื่องนี้ละคะ (ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ในตัวอย่างที่ (๖๒) ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อมารดา ในกรณีที่ผิคนสัญญาโดยไปยกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปและเลือกไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนของท่านแทน ผู้พ่อร์ู้แสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการเรียกร้องให้ผู้ฟังชดใช้การกระทำดังกล่าวโดยระบุวิธีที่ผู้พ่อร์ู้ต้องการให้ผู้ฟังชดใช้อย่างชัดเจน คือ ผู้พ่อร์ู้ต้องการให้ผู้ฟังหาแผนการท่องเที่ยวใหม่มาชดใช้แทนแผนการเดิมที่ผู้ฟังได้ยกเลิกไป แม้ว่าผู้พ่อร์ู้จะไม่ได้กล่าวแสดงความผิดหวังอย่างตรงไปตรงมา แต่การที่ผู้พ่อร์ู้เรียกร้องให้ผู้ฟังชดใช้นั้น ก็เป็นการแสดงโดยอ้อมว่าผู้ฟังได้กระทำในสิ่งที่ทำให้ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวัง และการที่ผู้พ่อร์ู้เรียกร้องให้ผู้ฟังชดใช้การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในที่นี้คือ การหาโปรแกรมทัวร์ใหม่นั้น ก็แสดงให้เห็นว่าจะเป็นวิธีที่สามารถชดเชยความผิดหวังที่ผู้พ่อร์ู้มีต่อผู้ฟังได้

ตัวอย่างที่ (๖๓) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พ่อร์ู้เกิดความรู้สึกผิดหวังเมื่อทราบว่าลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ซึ่งผู้พ่อร์ู้ให้ความไว้วางใจเป็นคนที่ขโมยนาฬิกาของผู้พ่อร์ู้ไปจำหน่ายเพื่อใช้หนี้พนันฟุตบอล ดังนั้นผู้พ่อร์ู้จึงแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ โดยการสั่งให้ลูกพี่ลูกน้องไปเล่นนาฬิกาจากโรงรับจำนำคืนให้ผู้พ่อร์ู้ เพื่อเป็นการชดใช้ความผิดที่ลูกพี่ลูกน้องได้ขโมยนาฬิกาของผู้พ่อร์ู้ไปจำหน่าย ในตัวอย่างนี้ผู้พ่อร์ู้ใช้คำกริยาคำว่า “รีบ” แสดงการเน้นย้ำในเชิงกระตุ้นเตือนให้ผู้ฟังชดใช้การชดใช้ความผิดที่เกิดขึ้นโดยเร็วและใช้คำบอกมลา “เลย” และ “นะ” เพื่อเน้นย้ำคำสั่งดังกล่าวอีกด้วย

ส่วนตัวอย่างที่ (๖๔) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อน้องชายที่ไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อน ผู้พ่อร์ู้กล่าวแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อน้องชายด้วยกลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ ผู้พ่อร์ู้ได้เรียกร้องให้น้องชายหาเงินมาคืนผู้พ่อร์ู้ในส่วนที่ผู้พ่อร์ู้ได้ออกค่าเรียนพิเศษไป การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังในตัวอย่างนี้สามารถตีความได้ว่า ผู้พ่อร์ู้อาจจะไม่ได้มีเจตนาต้องการเงินค่าเรียนพิเศษคืนจากน้องชายจริงๆ แต่การเรียกร้องให้น้องชายหาเงินมาคืน ก็เป็นการแสดงโดยนัยว่า ผู้พ่อร์ู้เป็นคนจ่ายเงินส่งน้องชายไปเรียนพิเศษด้วยความปรารถนาที่จะให้น้องชายสอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนที่ตั้งใจได้ (ดังที่ระบุไว้ในสถานการณ์สมมติในแบบสอบถาม) ดังนั้นเมื่อน้องชายไม่ไปเรียนพิเศษและหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อไม่ได้ จึงเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พ่อร์ู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย

ตัวอย่างที่ (๖๕) ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์ เมื่อผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษาทั้งที่อาจารย์ได้เคยแจ้งว่าผู้พูดจะมีสิทธิ์ได้รับทุนดังกล่าวนี้แน่นอน ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่ออาจารย์ ด้วยกลวิธีการเรียกร้องไห้ชดใช้ โดยผู้พูดไม่ได้รับวิธีการที่จะให้ผู้ฟังชดใช้กระทำที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังอย่างเฉพาะเจาะจง ผู้พูดเพียงแต่เรียกร้องไห้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้นเท่านั้น ดังนั้นจึงตีความได้ว่าบางครั้งในการกล่าวถ้อยคำนี้ผู้พูดอาจจะไม่ได้มุ่งให้อาจารย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเจาะจงลงไป แต่เพียงเรียกร้องไห้ให้อาจารย์รับรู้โดยนัยว่า สิ่งที่อาจารย์ได้กระทำในสถานการณ์นี้เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่ออาจารย์

กลวิธีการเรียกร้องไห้ชดใช้เป็น การแสดงความผิดหวังโดยอ้อม เนื่องจากผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่ตนเองมีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา รวมทั้งไม่ได้กล่าวประเมินความผิดของผู้ฟังอย่างชัดเจน แต่การที่ผู้พูดเรียกร้องไห้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งแบบการระบุถึงการกระทำอย่างเฉพาะเจาะจงหรือการเรียกร้องไห้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อการกระทำของผู้ฟังเองก็ตาม ย่อมเป็นกลวิธีที่แสดงโดยนัยได้ว่า การที่ผู้พูดเรียกร้องไห้ผู้ฟังชดใช้นั้น ก็เนื่องมาจากผู้ฟังได้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือเป็นการละเมิดผู้พูด ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง ดังนั้นผู้ฟังจึงต้องทำตามในสิ่งที่ผู้พูดได้เรียกร้อง เพื่อเป็นการชดใช้ความผิด

๓.๑.๒.๑.๑.๗ การกล่าวซ้ำเติม

ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง บางครั้งการกระทำของผู้ฟังนั้นไม่เพียงแต่เป็นการละเมิดหรือสร้างความรู้สึกไม่ดีต่อผู้พูดเท่านั้น แต่การกระทำดังกล่าวยังเป็นการสร้างผลเสียต่อตัวผู้ฟังเองด้วย ได้แก่ ในสถานการณ์ที่ ๓ คือ สถานการณ์ที่น้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อน ซึ่งผลเสียที่ตามมาก็คือ น้องชายสอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ อีกสถานการณ์หนึ่ง ได้แก่ สถานการณ์ที่ ลูกศิษย์สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกลับกล่าวโทษว่าเป็นเพราะผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ผ่านมามูลนิธิได้บอกว่าจะเข้าใจการสอนของผู้พูดมาโดยตลอด จะเห็นได้ว่า การที่ลูกศิษย์แสดงความเข้าใจโดยไม่ซักถามข้อสงสัยขณะที่ผู้พูดสอนนั้น ย่อมเกิดผลเสียต่อตัวลูกศิษย์เอง นั่นคือ การทำคะแนนในวิชาที่ผู้พูดสอนพิเศษได้น้อยจนสอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้ จากสถานการณ์ที่กล่าวมานี้ทำให้ผู้พูดนำผลเสียที่ผู้ฟังได้รับมากล่าวซ้ำเติมเป็นการซ้ำเติมให้ผู้ฟังรู้สึกแย่หรือเป็นทุกข์มากขึ้น การกล่าวซ้ำเติมจึงเป็นกลวิธีที่คุกคามหน้าผู้ฟังอย่างชัดเจน ผู้พูดไม่คำนึงถึงหน้าของผู้ฟังแต่กล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกแย่ กลวิธีการกล่าวซ้ำเติม มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๒๕ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๘๔ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

(๖๖) สมควรแล้วที่มีงสอบไม่ติด	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
(๖๗) สมน้ำหน้าจริงๆ วะ	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
(๖๘) สมน้ำหน้าอยากทำตัวเอง	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)
(๖๙) สมควรแล้วที่จะสอบไม่ได้	(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๖๖) และ (๖๗) ผู้พุดกล่าวซ้ำเติมน้องชายที่สอบเข้าเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ เนื่องจากผู้พุดเห็นว่ากรณีที่น้องชายสอบไม่ติด มีสาเหตุมาจากการความประพฤติที่ไม่ถูกต้องของน้องชายเอง ทำนองเดียวกับตัวอย่างที่ (๖๘) และ (๖๙) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่ผู้พุดกล่าวซ้ำเติมลูกศิษย์ที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้ โดยในสถานการณ์นี้ผู้พุดเห็นว่า การที่ลูกศิษย์แสดงความเข้าใจต่อการสอนพิเศษของผู้พุด โดยไม่ได้แสดงการซักถาม แต่พอสอบไม่ติดกลับมาโทษว่าเป็นความผิดของผู้พุดที่สอนไม่รู้เรื่องนั้น ทำให้เกิดผลเสียต่อตัวลูกศิษย์เอง นอกจากนี้ข้อสังเกตที่ปรากฏชัดเจนในการใช้กลวิธีนี้คือผู้พุดมักใช้คำว่า “สมควรแล้ว” ดังเช่นในตัวอย่าง (๖๖) และ (๖๙) และคำว่า “สมน้ำหน้า” ในตัวอย่าง (๖๗) และ (๖๘) เป็นคำที่ผู้พุดภาษาไทยนิยมใช้ซ้ำเติม เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกเป็นทุกข์ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กลวิธีการกล่าวซ้ำเติมเป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แม้ว่าถ้อยคำที่ผู้พุดกล่าวจะแสดงให้เห็นเพียงว่าผู้พุดมุ่งกล่าวร้ายถึงผลเสียที่ผู้ฟังได้รับจากการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังเอง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกแย่ แต่การที่ผู้พุดกล่าวซ้ำเติมผู้ฟังนั้นก็เพื่อเป็นการตอบโต้ที่ผู้ฟังทำให้ผู้พุดรู้สึกผิดหวัง ทั้งนี้ผู้พุดเชื่อว่าเมื่อผู้ฟังรู้สึกแย่ก็จะทำให้ผู้ฟังตระหนักถึงผลเสียอันเกิดจากการกระทำของผู้ฟังเองได้ดียิ่งขึ้น

๓.๑.๒.๑.๑.๘ การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม หมายถึง การที่ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกที่จะแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟังโดยการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังนั่นเอง กลวิธีดังกล่าวมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๒๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่างเช่น

- (๗๐) อย่าทำอย่างนี้อีกนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
 (๗๑) คราวหลังแกก็ต้องรอบคอบกว่านี้ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 (๗๒) ครั้งหน้าก็อย่าลืมอีกล่ะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๗๐) ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย ผู้พูดบอกให้น้องชายเลิกการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ปรากฏการใช้คำขยายกริยาประเภทคำบอกการสั่ง คือ คำว่า “อย่า” เพื่อแสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังไม่ทำการกระทำบางอย่าง ซึ่งในสถานการณ์นี้คือ การไม่ไปเรียนพิเศษ แต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อน และใช้คำที่ขยายคำขยายประเภทคำบอกการเพิ่ม คือ คำว่า “อีก” อยู่หลังคำกริยา คำว่า “ทำ” เพื่อแสดงความหมายว่า ผู้พูดสั่งห้ามไม่ให้ผู้ฟังกระทำการอันไม่พึงประสงค์ดังกล่าวนี้ซ้ำอีก การใช้คำบอกการเพิ่มคำว่า “อีก” นี้เป็นการกล่าวซ้ำโดยนัยว่า ผู้ฟังได้เคยกระทำการกระทำอันไม่พึงประสงค์ขึ้นในอดีต และผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเลิกทำ เนื่องจากเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง นอกจากนี้ผู้พูดยังใช้คำเสริมประเภทคำบอกมาลา เพื่อให้ถ้อยคำนั้นฟังดูไม่ห้วนสั้นและเป็นการเน้นเจตนาของผู้พูดอีกด้วย คือ คำว่า “นะ” ซึ่งเป็นคำที่ใช้ในประโยคบอกให้ทำ และแสดงเจตนาในเชิงการสั่งหรือบังคับ ทำให้เห็นว่าผู้พูดต้องการสั่งกำชับให้ผู้ฟังเลิกการกระทำดังกล่าวนี้จริงๆ

ตัวอย่างที่ (๗๑) และ (๗๒) ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน โดยในตัวอย่างที่ (๗๑) นั้น ผู้พูดบอกให้เพื่อนร่วมเรียนแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม นั่นคือบอกให้เพื่อนร่วมเรียน “รอบคอบกว่านี้” มีคำบอกเวลาในอนาคตปรากฏอยู่ด้วย ได้แก่ คำว่า “คราวหลัง” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมนี้ในอนาคต นั่นคือ ผู้พูดต้องการให้เพื่อนมีความรอบคอบในการทำรายงานกลุ่ม เพื่อที่จะไม่ให้เกิดผลเสียต่อกลุ่มและเพื่อไม่ให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในเรื่องเดียวกันนี้อีกในอนาคต นอกจากนี้ถ้อยคำดังกล่าวยังแสดงความหมายโดยนัยว่า ในครั้งนี้ผู้ฟังไม่มีความรอบคอบในการทำรายงานกลุ่ม ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง เนื่องจากการขาดความรอบคอบของเพื่อนร่วมเรียนคนนั้นทำให้เสียคะแนนกลุ่มไป

ส่วนตัวอย่างที่ (๗๒) ผู้พูดแสดงความรู้สึกผิดหวังโดยอ้อม โดยบอกให้เพื่อนเลิกการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม คือ ผู้พูดได้สั่งให้ผู้ฟังไม่ลืมวันรายงานอีก ผู้พูดใช้คำบอกเวลาในอนาคต คือ คำว่า “ครั้งหน้า” แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำดังกล่าวต่อไปในอนาคต เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังเช่นนี้อีก ใช้คำขยายกริยาประเภทคำบอกการสั่ง ได้แก่ คำว่า “อย่า” เพื่อแสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังไม่ทำการกระทำบางอย่าง ซึ่งในสถานการณ์นี้คือ การลืมวันรายงาน นอกจากนี้ยังมีคำเสริมประเภทคำบอก

มาลาเพื่อให้ถ้อยคำนั้นฟังดูไม่ห้วนสั้นและเป็นการเน้นเจตนาของผู้ฟังอีกด้วย ได้แก่ คำว่า “ละ” ซึ่งเป็นคำบอกมาลาที่ใช้ในประโยคบอกให้ทำ มักเป็นการสั่งห้ามล่วงหน้า โดยเหตุการณ์ยังไม่เกิดขึ้น

กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมเป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อม กล่าวคือ การที่ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ผู้พูดเห็นว่าไม่พึงประสงค์ก็เพื่อที่จะแสดงนัยว่า การกระทำที่ผ่านมาของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ และเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ผู้พูดจึงต้องการให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำดังกล่าว เพื่อให้ผู้พูดจะได้ไม่ต้องเกิดความรู้สึกผิดหวังในทำนองเดียวกันนี้อีกในอนาคต นอกจากนี้ยังตีความได้ว่า ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขการกระทำของผู้ฟัง เนื่องจากมีเจตนาจะรักษาความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างผู้พูดและผู้ฟังต่อไปในอนาคตอีกด้วย

๓.๑.๒.๑.๑.๕ การกล่าวข่มขู่

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการข่มขู่มีลักษณะคือผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเกรงกลัว เพื่อเป็นการตอบโต้ผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง ทั้งนี้ผู้พูดเชื่อมั่นว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ตนเป็นฝ่ายอยู่เหนือกว่าผู้ฟังจึงสามารถใช้ถ้อยคำข่มขู่ผู้ฟังได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกกลัวในสิ่งที่ผู้พูดกล่าวข่มขู่ไว้แล้ว ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังสำนึกผิดและไม่กล้าที่จะกระทำผิดในสถานการณ์นั้นๆ อีกด้วย จะเห็นได้ว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังด้วยการกล่าวข่มขู่นั้นจะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดใช้ถ้อยคำที่เป็นการกล่าวละเมิดผู้ฟังอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้พูดกล่าวเนื่อความทำนองว่าจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้ผู้ฟังได้รับความเดือดร้อนเสียหาย เพื่อเป็นการระบายความผิดหวังของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังรวมทั้งเป็นการตอบโต้ผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอีกด้วย กลวิธีการกล่าวข่มขู่มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๒๒ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

(๗๓) คราวหน้าแกขโมยของเราอีกเราจะแจ้งตำรวจแน่ๆ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๗๔) มึงเลือกเอาเถอะว่าจะให้กูบอกเรื่องนี้กับพ่อแม่มึงหรือว่ามึงจะให้กูบอกตำรวจ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

(๗๕) มึงเสร็จแน่เพราะยังงูก็จะรายงานพ่อกับแม่

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

(๗๖) อย่าให้เจ้ารู้อีกนะว่าทำตัวแบบนี้อีกไม่จันตาย

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

จากตัวอย่างที่ (๗๓) - (๗๖) จะเห็นได้ว่าเนื้อความที่ผู้พูดนำมากล่าวไว้ล้วนไม่เป็นผลดีต่อผู้ฟังทั้งสิ้น ตัวอย่างที่ (๗๓) และ (๗๔) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน โดยในตัวอย่างที่ (๗๓) ผู้พูดกล่าวข่มขู่ผู้ฟัง โดยใช้คำบอกเวลาในอนาคต คือ คำว่า “คราวหน้า” เพื่อข่มขู่ว่าถ้าลูกพี่ลูกน้องได้ขโมยของของผู้พูดอีกในอนาคต ผู้พูดจะแจ้งตำรวจ นอกจากนี้ท้ายถ้อยคำยังปรากฏคำขยายกริยาคือคำว่า “แน่ๆ” ซึ่งผู้พูดใช้เพื่อเน้นย้ำว่าผู้พูดจะกระทำการตามที่ได้ข่มขู่ไว้อย่างแน่นอน

ตัวอย่างที่ (๗๔) ผู้พูดกล่าวข่มขู่ โดยใช้รูปประโยคคำถามประเภทประโยคถามให้เลือก ผู้พูดถามให้ผู้ฟังเลือกว่าจะให้ผู้พูดบอกความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์ดังกล่าวแก่พ่อแม่ของผู้ฟัง หรือการบอกความผิดของผู้ฟังแก่ตำรวจ ทั้งนี้ผู้พูดไม่ได้ต้องการทราบคำตอบจากผู้ฟังว่าจะเลือกอะไร แต่ผู้พูดต้องการข่มขู่ผู้ฟัง เนื่องจากสังเกตได้ว่าตัวเลือกที่ผู้พูดนำมาถามให้ผู้ฟังเลือกนั้นล้วนส่งผลเสียต่อผู้ฟังทั้งสิ้น

ตัวอย่างที่ (๗๕) และ (๗๖) เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังต่อน้องชายที่หนีเรียนพิเศษไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ในตัวอย่างที่ (๗๕) ผู้พูดได้ใช้กลวิธีการข่มขู่ผู้ฟัง โดยบอกแก่ผู้ฟังว่าจะไปรายงานพ่อกับแม่ ซึ่งในตอนต้นของตัวอย่างนี้ ผู้พูดกล่าวว่า “มึงเสร็จแน่” เพื่อเป็นการเพิ่มความรุนแรงของกลวิธี ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว้าวุ่นที่ผู้พูดได้ข่มขู่ไว้จะส่งผลเสียร้ายแรงต่อผู้ฟัง

ในตัวอย่างที่ (๗๖) ผู้พูดกล่าวข่มขู่น้องชาย โดยใช้ประโยคแสดงเงื่อนไข มีเนื้อความว่าน้องชายจะได้รับความเดือดร้อนถ้าผู้พูดทราบว่าน้องชายประพฤติตัวในลักษณะนี้อีก ซึ่งในที่นี้ผู้พูดได้บอกผลเสียที่ผู้ฟังจะต้องเผชิญ โดยใช้คำว่า “ตาย” เพื่อเป็นคำขู่ที่แสดงความรุนแรง แม้ว่าผู้พูดไม่ได้ต้องการทำให้ผู้ฟังเสียชีวิตจริงๆ แต่เนื้อความที่ใช้ก็แสดงให้เห็นว่าผู้พูดจะกระทำการใดๆ เพื่อเป็นการตอบโต้ให้ผู้ฟังได้รับความเดือดร้อนรุนแรงอย่างแน่นอน

การกล่าวข่มขู่เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม ผู้พูดมักจะกล่าวว่าตนจะกระทำการใดๆ ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกเกรงกลัวในเรื่องที่ผู้พูดนำมาขู่และอาจทำให้ไม่กล้ากระทำการในลักษณะเดียวกันนี้อีกในอนาคต การกล่าวข่มขู่เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดยกการกระทำที่รุนแรงมาข่มขู่ผู้ฟังเพื่อแสดงโดยอ้อมว่าผู้ฟังได้กระทำการอันไม่พึงประสงค์ต่อผู้พูดก่อน ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ดังนั้นการที่ผู้พูดกล่าวข่มขู่ผู้ฟังก็เพื่อตอบโต้ที่ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังนั่นเอง

๓.๑.๒.๑.๑.๑๐ การกล่าวแสดงความดูหมิ่น

การดูหมิ่น หมายถึง การแสดงกิริยา ท่าทาง พูดยา หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นเชิงดูถูกว่ามีฐานะต่ำต้อย ไม่ดีจริงหรือไม่เก่งจริง เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖: ๔๑๓) กลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่นในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ และผู้พูดเลือกที่จะแสดงความผิดหวังของคนออกมาโดยอ้อมด้วยวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่นผู้ฟัง โดยใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณมีความต่ำต้อยในเรื่องฐานะ ความสามารถหรือสติปัญญา ผู้พูดใช้กลวิธีดังกล่าวเพื่อเป็นการตอบโต้ให้ผู้ฟังรู้สึกแย่ การกล่าวแสดงความดูหมิ่นเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง กล่าวคือ หน้าด้านบวกเป็นความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมตนหรือมีความปรารถนาให้ความต้องการของตนเป็นที่ยอมรับของสังคม แต่การกล่าวดูหมิ่นนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ชื่นชมยกย่องผู้ฟัง แต่ในทางตรงกันข้ามผู้พูดกลับกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณต่ำต้อย กลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่น มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่น มีดังนี้

- | | |
|---|----------------------------------|
| (๑๗) วันหนึ่งจะต้องออกมาขอทานแล้วกินเพราะไม่มีงานทำ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย) |
| (๑๘) เเธอโง่เอง | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |
| (๑๙) คิดได้แค่นี้เลยโง่แบบนี้ไง | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |
| (๒๐) อยากรโง่เป็นควายเอง | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |

ตัวอย่างที่ (๑๗) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดผิดหวังต่อน้องชายที่หนีเรียนพิเศษไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ผู้พูดจึงแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวแสดงความดูหมิ่นความสามารถและสติปัญญาของน้องชายว่า วันหนึ่งในอนาคตน้องชายจะต้องไปขอทานเพราะไม่มีงานทำ จะเห็นได้ว่าในตัวอย่างที่ (๑๗) ผู้พูดดูหมิ่นผู้ฟังว่าต้องไปเป็น “ขอทาน” ซึ่งเป็นอาชีพคนในสังคมมองว่าต่ำต้อย

ส่วนตัวอย่างที่ (๑๘) - (๒๐) นั้นผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ในกรณีที่ลูกศิษย์สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกลับกล่าวโทษว่าเป็นเพราะผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ผ่านมามูลนิธิได้บอกว่าเข้าใจการสอนของผู้พูดมาโดยตลอด ผู้พูดจึงแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์ด้วยกลวิธีการกล่าวดูหมิ่นลูกศิษย์ ซึ่งทั้ง ๓ ตัวอย่างนี้ ผู้พูดใช้เนื้อความที่เป็นการดูหมิ่นสติปัญญาของผู้ฟัง ซึ่งคำที่ผู้พูดนำมาใช้ดูหมิ่นผู้ฟัง คือ คำว่า “โง่” นอกจากนี้ในตัวอย่างที่ (๒๐) ยังปรากฏการเปรียบเทียบเพิ่มเติม โดยผู้พูดใช้คำว่า “ควาย” เป็นคำเปรียบความโง่ของผู้ฟัง เพื่อเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงในการกล่าวดูหมิ่น

กลวิธีการกล่าวคู้หมิ่นเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง แม้ว่าผู้พูดไม่ได้บอกผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาว่าตนรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างไรและไม่ได้กล่าวประเมินความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์อย่างชัดเจน แต่การที่ผู้พูดกล่าวคู้หมิ่นว่าผู้ฟังมีความต่ำต้อยนั้น ก็เป็นผลมาจากการที่ผู้ฟังได้กระทำใดๆ ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังก่อน ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะแสดงความผิดหวังด้วยการตอบโต้ให้ผู้ฟังรู้สึกแย่ โดยนำผลเสียจากการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ มากกล่าวเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณค่าตนเองต่ำต้อยนั่นเอง

๓.๑.๒.๑.๑.๑๑ การถามย้ำ

การถามย้ำจัดเป็นกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังโดยอ้อม กล่าวคือ ผู้พูดจะใช้การถามเพื่อย้ำข้อมูลจากผู้ฟังอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นกลวิธีการถามที่ผู้พูดใช้เพื่อสร้างความแน่ใจให้แก่ตนเอง แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการแสดงความผิดหวังในงานวิจัยนี้พบว่า ผู้พูดใช้การถามย้ำเป็นกลวิธีในการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้มุ่งต้องการขอคำตอบจากผู้ฟังเพื่อสร้างความแน่ใจให้ตนเองอีกครั้ง เนื่องจากผู้พูดทราบแนวโน้มของข้อมูลที่อยู่แล้ว เพราะผู้พูดมีข้อมูลมากพอหรือมีความแน่ใจในข้อมูลที่นำมาถามย้ำ แต่ผู้พูดใช้รูปประโยคคำถามเพื่อแสดงความผิดหวังโดยอ้อมให้ผู้ฟังเห็นว่า สิ่งที่ผู้พูดนำมาถามย้ำนั้นเป็นสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้คาดหวังมาก่อน ซึ่งเป็นเจตนาหลักของผู้พูด อย่างไรก็ตามการที่ผู้พูดใช้รูปประโยคคำถามก็อาจทำให้ผู้ฟังตีความได้อีกนัยหนึ่งว่า ผู้พูดต้องการขอคำตอบจากผู้ฟังจริงๆ เนื่องจากผู้ฟังไม่แน่ใจในข้อมูลบางประการก็เป็นได้ กลวิธีการถามย้ำมีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๖ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการถามย้ำ เช่น

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| (๘๑) แม่จะไปเมืองกาญจน์จริงๆ เหรอ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๘๒) แม่ไม่ไปยุโรปจริงๆ เหรอ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๘๓) ที่ที่สอนมาหนูไม่เข้าใจเลยใช่ไหม | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |
| (๘๔) ที่สอนมาตลอดปีไม่เข้าใจเลยหรอ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |

ถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๘๑) - (๘๔) ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยใช้กลวิธีการถามย้ำ โดยผู้พูดมีข้อมูลพื้นฐานเดิมอยู่แล้ว กล่าวคือ ผู้พูดทราบข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว แต่ถามย้ำอีกครั้ง เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นโดยอ้อมว่าการกระทำหรือคำพูดที่ผู้ฟังแจ้งแก่ผู้พูดนั้น ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังนั่นเอง ในตัวอย่างที่ (๘๑) ผู้พูดถามย้ำถึงการตัดสินใจของมารดา คือ การเปลี่ยนแผนการเดินทางไปจังหวัดกาญจนบุรีแทน และในตัวอย่างที่ (๘๒) ผู้พูดถามย้ำมารดาถึงการไม่

เดินทางไปเที่ยวยุโรป ซึ่งในการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๘๑) และ (๘๒) นั้นผู้พูดทราบอยู่แล้วว่า มารดาตัดสินใจจะไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนของท่านแทนการไปเที่ยวยุโรปด้วยกันกับผู้พูด แต่ผู้พูดนำการตัดสินใจของมารดามากล่าวซ้ำอีกครั้ง เพื่อเน้นความให้มารดาเห็นโดยอ้อมว่า ผู้พูดรู้สึกผิดหวังที่มารดาตัดสินใจเช่นนั้น

ส่วนตัวอย่างที่ (๘๓) และ (๘๔) ผู้พูดถามซ้ำเพื่อแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์ เนื่องจากในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ ลูกศิษย์ได้กล่าวโทษว่าที่ผ่านมาผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทำให้ตนสอบเข้าเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยไม่ได้ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว ลูกศิษย์ก็ได้แสดงความเข้าใจมาโดยตลอด เหตุการณ์ดังกล่าวจึงทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ และผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการถามซ้ำว่าลูกศิษย์ไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสอนจริงๆ หรือไม่ นอกจากนี้ในการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่างดังกล่าว สามารถตีความได้สองมุมมองคือ ผู้พูดมีความเชื่อพื้นฐานว่า ลูกศิษย์เข้าใจการสอนของผู้พูด เนื่องจากก่อนหน้านี้ลูกศิษย์ได้เคยแสดงความเข้าใจมาตลอด อีกมุมมองหนึ่งคือ ผู้พูดต้องการถามซ้ำเพื่อเน้นความให้ลูกศิษย์ทบทวนการกระทำของตน นั่นคือ การที่ลูกศิษย์ได้เคยแสดงว่าเข้าใจการสอนของผู้พูด ทำให้ลูกศิษย์ตระหนักว่าการกระทำหรือคำพูดของตนในปัจจุบันมีความขัดแย้งจากในอดีต ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ในสถานการณ์ดังกล่าวนี้

ลักษณะการใช้ภาษาของกลวิธีการถามซ้ำในตัวอย่างถ้อยคำที่ (๘๑) - (๘๔) จะเห็นได้ว่า มีคำบอกการถามปรากฏอยู่ในถ้อยคำ ได้แก่ คำว่า “หรือ” (แปรเสียงมาจากคำว่า “หรือ”) และ “ใช่มั๊ย” (แปรเสียงมาจากคำว่า “ใช่ไหม”) โดยปรากฏอยู่ส่วนท้ายของถ้อยคำ และเมื่อพิจารณาเจตนาของรูปประโยคคำถามที่ใช้ในตัวอย่างที่ (๘๑) - (๘๔) ข้างต้น พบว่า ทั้งประโยคคำถาม “หรือ” ในตัวอย่างที่ (๘๑) (๘๒) และ (๘๔) และประโยคคำถาม “ใช่มั๊ย” ในตัวอย่างที่ (๘๓) ต่างเป็นประโยคไม่ได้แสดงเจตนาถามให้ตอบ แต่ผู้พูดมีเจตนาแสดงความผิดหวังโดยอ้อม เพื่อเน้นความว่าการกระทำของผู้ฟังที่ผู้พูดยกขึ้นมาถามซ้ำนั้น ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่า ผู้พูดใช้คำขยายคำกริยาเพื่อเน้นความ ได้แก่ คำว่า “จริงๆ” ในตัวอย่าง (๘๑) และ (๘๒) และคำว่า “เลย” ในตัวอย่าง (๘๓) และ (๘๔)

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังด้วยกลวิธีการต่างๆ ทั้ง ๑๑ กลวิธี ได้แก่ การถามเหตุผลจากผู้ฟัง การบอกให้ผู้ฟังกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่ง การกล่าวตัดความสัมพันธ์ การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน การเรียกร้องให้ชดใช้ การกล่าวซ้ำเติม การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม การกล่าวข่มขู่ การกล่าวแสดงความดูหมิ่น และ

การถามย้ำ ดังที่ได้นำเสนอมาข้างต้นนี้ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำโดยไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา และไม่ได้กล่าวว่าผู้ฟังมีความผิดหรือประเมิณการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง แต่การกล่าวอ้อมของผู้พูดก็เป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากบางครั้งถ้อยคำที่ใช้ในบางกลวิธีมีความรุนแรงและแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ให้ความสำคัญกับหน้าของผู้ฟังและไม่ได้มุ่งที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไว้ แต่ในทางตรงกันข้ามการแสดงถึงความผิดหวังด้วยการพูดอ้อมของผู้พูดกลับมีลักษณะของการมุ่งให้ผู้ฟังกระทำการตามที่ผู้พูดต้องการหรือมีลักษณะของการตอบโต้ที่ผู้ฟังทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมของผู้พูดภาษาไทยนั้นไม่ได้ใช้เพื่อมุ่งรักษาหน้าผู้ฟังเสมอไป แต่ยังปรากฏการคุกคามหน้าผู้ฟังอีกด้วย ทั้งนี้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง นอกจากจะแสดงโดยอ้อมว่า ผู้พูดมีเจตนาหลักคือการระบายความผิดหวังให้ผู้ฟังรับรู้แล้ว การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่รุนแรงและคุกคามหน้าผู้ฟังยังทำให้ผู้ฟังทราบได้โดยอ้อมว่า การกระทำของตนเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และสร้างความผิดหวังให้แก่ผู้พูด ซึ่งเมื่อผู้ฟังรับรู้หรือตระหนักได้ตามนี้ ก็จะส่งผลให้ผู้ฟังไม่กระทำการที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังในทำนองเดียวกันนี้อีกในอนาคตด้วย

๓.๑.๒.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำที่จัดอยู่ในประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ แต่ผู้พูดให้ความสำคัญกับหน้าของผู้ฟัง ดังนั้นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังจึงมีลักษณะของการระมัดระวังโดยไม่ใช้ถ้อยคำที่เป็นการกระทบหน้าของผู้ฟัง ลักษณะของเนื้อความที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังนั้น จะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังโดยตรงไปตรงมา กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงให้เห็นถึงความผิดหวังที่ตนมีต่อผู้ฟังโดยตรงและไม่ได้ประเมิณการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในสถานการณ์ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง แต่ผู้พูดกลับเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงการประนีประนอม การกล่าวถ้อยคำในลักษณะดังกล่าวจึงสามารถรักษาหน้าผู้ฟังได้ นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่า การที่ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำที่จัดอยู่ในประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังนั้น เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่ากลวิธีดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ฟังรู้สึกผิดน้อยลงด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังรวมทั้งสิ้น ๖ กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๓.๑.๒.๑.๒.๑ การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงว่าสิ่งที่ผู้ฟังได้กระทำทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังนั้นเป็นสิ่งที่สามารถให้อภัยได้ กล่าวคือ ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำในทำนองว่าผู้พูดไม่ถือสาเอาความผู้ฟังแต่อย่างใด จากผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ผู้พูดก็ให้ความสำคัญกับหน้าของผู้ฟัง ดังนั้นผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดไม่ถือโทษต่อการกระทำของผู้ฟัง การที่ผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญและเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้น เนื่องจากผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำของผู้ฟังไม่ร้ายแรงหรืออาจจะมีโอกาสอื่นๆ ให้ผู้ฟังได้แก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์นั้นๆ ได้ นอกจากนี้การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษยังเป็นกลวิธีหนึ่งที่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ เนื่องจากเป็นกลวิธีหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการตัดปัญหาหรือลดความขัดแย้งระหว่างกัน รวมทั้งยังเป็นกลวิธีที่แสดงว่าผู้พูดได้เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้แก้ตัว เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีต่อไป กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม กล่าวคือ ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่า ๑ เจตนา ได้แก่ ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่า ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและได้แสดงความผิดหวังโดยอ้อมเนื่องจากการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้นเป็นการแนะนำความว่า ต้องมีเหตุการณ์ที่เป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังมาก่อนหน้านี้ ผู้พูดถึงได้กล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษขึ้น หรืออีกทางหนึ่งผู้ฟังอาจจะตีความได้เพียงว่า ผู้พูดไม่ได้รู้สึกผิดหวัง เพราะไม่ได้ตีความเอาผู้ฟังแต่อย่างใด กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๒๐ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗.๖๓ ของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมดตัวอย่างกลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ เช่น

- | | |
|---|---|
| (๕๕) คราวนี้ยกเลิกไปก่อนก็ไม่เป็นไรหรอกครับ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๕๖) ช่างมันเถอะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย) |
| (๕๗) ไม่เป็นไรค่ะอาจารย์ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์) |
| (๕๘) ไม่เป็นไรแกล | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน) |

ตัวอย่างที่ (๘๔) – (๘๘) ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเมื่อเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ มักปรากฏคำว่า “ไม่เป็นไร” หรือ “ช่างมัน” อันเป็นรูปแบบที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนไม่ถือโทษผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจว่า รูปภาษา “ไม่เป็นไร” และ “ช่างมัน” นั้น แม้ว่าจะเป็นรูปภาษาที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่สามารถให้อภัยได้และเป็นการพยายามทำให้ผู้ฟังเชื่อว่าผู้พูดไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการกระทำของผู้ฟังเช่นเดียวกัน แต่คำว่า “ช่างมัน” ที่พบในงานวิจัยนี้จะไม่ปรากฏในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดาและอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจาก คำว่า “ช่างมัน” จะเป็นคำที่มีความสุภาพน้อยกว่าและเป็นทางการน้อยกว่าคำว่า “ไม่เป็นไร” นั่นเอง

ในตัวอย่างที่ (๘๕) นั้นเป็นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังต่อมารดาในสถานการณ์ที่มารดายกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรป ผู้พูดแสดงความผิดหวังต่อมารดาโดยใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมทำให้ผู้ฟังต้องตีความเจตนาของผู้พูด นั่นคือ ผู้ฟังอาจตีความได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง แต่ไม่ถือโทษต่อการกระทำของผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงเลือกกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้อภัยผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดคิดว่ายังมีโอกาสไปเที่ยวกับมารดาในโอกาสหน้าอีก หรือบางครั้งการที่ผู้พูดขึ้นต้นถ้อยคำด้วยการกล่าวถึงการตัดสินใจของผู้ฟังในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งก็คือ การยกเลิกทัวร์ โดยใช้หน่วยคำบอกเวลาปัจจุบันคือคำว่า “คราวนี้” ทำให้สามารถตีความได้อีกนัยหนึ่งว่า ผู้พูดไม่ถือโทษการกระทำปัจจุบันของผู้ฟัง แต่ในอนาคตผู้พูดอาจจะถือโทษการกระทำของผู้ฟังในลักษณะนี้ก็ได้

ตัวอย่างที่ (๘๖) นั้น แม้ว่าผู้พูดจะเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย ในกรณีที่น้องชายไม่ไปเรียนพิเศษแต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ แต่ในที่นี้ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมโดยใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งจัดเป็นกลวิธีรักษาน้ำใจผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกผิดน้อยลง รวมทั้งต้องการให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้อภัยต่อการกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ทั้งนี้เพื่อที่ผู้ฟังจะได้แก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ดังกล่าว ดังที่ผู้พูดให้เหตุผลว่า “เปิดโอกาสให้น้องได้แก้ตัว”

ตัวอย่างที่ (๘๗) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่ออาจารย์ เมื่อผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษาทั้งที่อาจารย์ได้เคยแจ้งว่าผู้พูดจะมีสิทธิ์ได้รับทุนดังกล่าวนี้แน่นอน แต่เนื่องจากผู้ฟังในสถานการณ์ดังกล่าวนี้มีสถานภาพและอำนาจสูงกว่าผู้พูด ดังนั้นผู้พูดจึงเห็นว่าตนไม่สามารถแสดงความผิดหวังโดยตรงต่อผู้ฟังได้ จึงเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมและ

เลือกใช้กลวิธีที่เป็นการรักษาหน้าผู้ฟังด้วย ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ เนื่องจากหากผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยตรงหรือแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ก็ย่อมทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดมาก และทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้ามากขึ้น นำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างกัน ในที่นี้ผู้ฟังเป็นอาจารย์ เป็นผู้ที่มียศถาบรรดาศักดิ์สูงกว่าผู้พูด ดังนั้นหากอาจารย์รู้สึกไม่ดีต่อผู้พูดแล้วนั้น ก็อาจเสี่ยงต่อการเกิดผลเสียกลับคืนมาสู่ผู้พูดได้ เช่น การลงโทษตามอำนาจที่อาจารย์สามารถกระทำได้ เป็นต้น ดังที่ผู้พูดได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๘๓) ว่า **“ผิดหวังสุดๆ แต่ไม่กล้าแสดงออกรุนแรงมาก เพราะเป็นอาจารย์ กลัวมีผลเสียต่อเราในอนาคต”** แสดงให้เห็นว่าสถานะภาพของผู้ฟังมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งผู้พูดจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวต่อไปในบทที่ ๔

ตัวอย่างที่ (๘๔) ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อเพื่อนร่วมเรียน เมื่อเพื่อนทำงานกลุ่มไม่ทันและนำเสนอรายงานบกพร่องจนทำให้กลุ่มเสียคะแนน ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษโดยใช้สรรพนามคำว่า **“แก”** ประกอบท้ายคำว่า **“ไม่เป็นไร”** ในที่นี้ **“แก”** เป็นคำสรรพนามที่ผู้พูดใช้แทนตัวผู้ฟัง เป็นคำใช้แทนผู้ที่เราพูดด้วยซึ่งเป็นผู้ที่สนิทสนม (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖: ๑๔๘) จะเห็นได้ว่าผู้พูดใช้คำสรรพนามดังกล่าวนี้ เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีเพื่อนระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเอาไว้ ในตัวอย่างนี้ผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง คือ การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นเป็นสิ่งที่ผู้พูดสามารถยอมรับได้และผู้พูดคิดว่าไม่ควรถือโทษผู้ฟังจะดีกว่า ทั้งนี้ผู้พูดก็มีเจตนาหลักคือต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมเรียนไว้ ดังที่ผู้พูดได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๘๔) ว่า **“เกรงว่าจะกระทบความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน”** ซึ่งแสดงให้เห็นว่านอกจากกลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจะเป็นการรักษาหน้าผู้ฟังได้กลวิธีหนึ่งแล้ว ผู้พูดยังเชื่อว่า การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจะเป็นกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนด้วย

ในงานวิจัยเรื่อง การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย (ภาสพงศ์ ผิวพอใช้, ๒๕๔๕: ๓๔) ได้เสนอผลการวิเคราะห์ว่า ในวัฒนธรรมไทยเมื่อมีการเอ่ยคำขอโทษ ผู้ตอบรับคำขอโทษส่วนใหญ่ก็มักจะให้อภัยหากเห็นว่าความผิดดังกล่าวไม่มีความรุนแรงหรือก่อความเดือดร้อนให้กับตนมากนัก และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ไม่ให้ผู้เอ่ยขอโทษ (หมายถึง ผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ) ต้องเสียหน้าและเป็นการรักษามารยาทอันดีทางสังคม ผู้ตอบรับคำขอโทษก็มักเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำที่มีความหมายในเชิงรับรู้คำขอโทษนั้นๆ ด้วยความไม่โกรธเคือง ซึ่งภาสพงศ์เรียกกลวิธีดังกล่าวว่า **การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ** ในขณะที่ผลการวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษา

แสดงความผิดหวังนั้น ผู้วิจัยพบว่า เมื่อผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในกรณีที่ผู้ฟังได้กระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ผู้พุดจะเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ แม้ว่าผู้พุดจะคิดว่าสิ่งที่ผู้ฟังได้กระทำนั้นเป็นสิ่งที่ผิดมารวมทั้งระดับความรุนแรงของความผิดหวังของผู้พุดในสถานการณ์นั้นๆ จะอยู่ในระดับสูงก็ตาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(๘๕) ไม่เป็นไร

(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๘๖) ไม่เป็นไรค่ะ

(ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ตัวอย่างที่ (๘๕) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พุดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา โดยในตัวอย่างนี้ ผู้พุดเห็นว่าสิ่งที่ผู้ฟังได้กระทำอันเป็นเหตุให้ผู้พุดเกิดความรู้สึกผิดหวังในตัวผู้ฟังนั้น เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และเมื่อพิจารณาเหตุผลในการกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังในตัวอย่างที่ (๘๕) ก็พบว่าผู้พุดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษต่างๆ ที่คิดว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แต่ผู้พุดกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเพราะคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟัง ดังที่ผู้พุดได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำที่ (๘๕) ไว้ว่า **“สิ่งที่แม่ทำไม่ถูกต้องเลย แต่ที่ให้อภัยเพราะเป็นแม่ของเรา เราต้องเคารพ”** ในตัวอย่างนี้ผู้พุดเห็นว่ามารดาเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พุด เป็นบุคคลที่ผู้พุดควรให้ความเคารพ แม้ว่ามารดาจะกระทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แต่ผู้พุดก็ยังคงไม่ถือโทษผู้ฟัง ทั้งนี้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย คือ คนไทยมักให้ความสำคัญกับการเคารพผู้อาวุโส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความเคารพต่อบุพการี คนไทยมักจะเชื่อว่า บุพการีทำอะไรก็ไม่ผิด

ส่วนในตัวอย่างที่ (๘๖) นั้น ผู้พุดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษต่ออาจารย์ เพราะคำนึงถึงสถานภาพระหว่างผู้พุดและผู้ฟัง เนื่องจากผู้พุดเห็นว่าตนเป็นศิษย์ เป็นผู้ที่มิมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ดังที่ได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ผิดหวังรุนแรง แต่ไม่กล้าใช้ถ้อยคำรุนแรงเพราะเราเป็นศิษย์”**

จากตัวอย่างข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า การแสดงความผิดหวังโดยใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้น เป็นกลวิธีที่ไม่ได้ปรากฏใช้เฉพาะในกรณีที่ผู้พุดรู้สึกว่าการกระทำผิดของผู้ฟังเป็นเรื่องที่ไม่รุนแรงหรือเป็นเรื่องเล็กน้อยที่ให้อภัยได้เสมอไป แต่ในทางตรงกันข้าม กลับเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พุดเห็นว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นสร้างความเดือดร้อนให้ผู้พุดมากหรือทำให้ ผู้พุดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้พุดคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจเพิ่มเติมอีกว่าการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้น นอกจากจะเป็นกลวิธีที่รักษาหน้าผู้ฟังแล้ว บางครั้งการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ยังสามารถทำหน้าที่รักษาหน้าผู้พูดเองด้วย เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าการแสดงความผิดหวังให้ผู้ฟังทราบอย่างชัดเจนหรือตรงไปตรงมาจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกเสียหน้าได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์ เมื่อผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษาทั้งที่อาจารย์ได้เคยแจ้งว่าผู้พูดจะมีสิทธิ์ได้รับทุนดังกล่าวนี้แน่นอน ได้แก่ ตัวอย่างต่อไปนี้

(๕๑) ไม่เป็นไรครับ ขำมันเถอะครับ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

(๕๒) ไม่เป็นไรค่ะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ในตัวอย่างที่ (๕๑) และ (๕๒) เป็นสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่ออาจารย์ โดยผู้พูดเชื่อว่า หากผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังรับรู้ว่าคุณเกิดความรู้สึกผิดหวังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ย่อมทำให้ผู้พูดเกิดการเสียหน้าได้ ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ เพื่อพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้เดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ฟัง ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาหน้าของผู้พูดไว้ นั่นเอง ดังที่ผู้พูดได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำ (๕๑) ไว้ว่า “ไม่ยอมให้รู้ว่าเราผิดหวัง มันเสียหน้า” และได้ให้เหตุผลในการกล่าวถ้อยคำ (๕๒) ไว้ว่า “กลัวเสียฟอร์มเลยต้องทำที่เป็นยอมรับเพื่อกลบเกลื่อนความผิดหวัง” จากเหตุผลที่ปรากฏจะสนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์ดังกล่าว คือผู้พูดเชื่อว่า กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจะสามารถทำให้ผู้พูดไม่เสี่ยงต่อการเสียหน้าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นกลวิธีที่สามารถรักษาหน้าของผู้พูดได้นั่นเอง ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจะช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและช่วยรักษาหน้าผู้พูดและผู้ฟังด้วย

๓.๑.๒.๑.๒.๒ การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น

การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง โดยผู้พูดจะใช้ถ้อยคำแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านบวก แม้ว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ฟังจะเป็นผู้ที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง รวมทั้งผู้พูดย่อมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ฟังก็ตาม แต่ผู้พูดก็คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังเป็นสำคัญ เนื่องจากเห็นว่าหากคนแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาหรือใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านลบขึ้นได้ ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น เพื่อรักษาหน้าและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๑๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ของกลวิธี

แสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น มีกลวิธีย่อย ได้แก่

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ

แม้ว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและเห็นว่ากรกระทำของผู้ฟังนั้น ไม่ถูกต้องเหมาะสมก็ตาม แต่ผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงการกระทำดังกล่าวรวมทั้ง หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงความผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เนื่องจากผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้ฟัง รู้สึกผิดต่อผู้พูดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยกลวิธี การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ โดยถ้อยคำที่ผู้พูดเลือกใช้นั้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจขึ้น กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อม กล่าวคือ ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้ในทางหนึ่งว่า ผู้พูดกำลังแสดงความ ผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟังอยู่ กล่าวคือ ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีนี้จะเป็นการแนะนำความว่า ผู้ฟังได้ กระทำสิ่งที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังมาก่อนหน้านี้ แต่ผู้พูดเลือกที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น โดยการกล่าวถ้อยคำ เพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ อย่างไรก็ตามการที่ผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมโดยพยายาม หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความ ผิดหวังนั้น ก็อาจทำให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดได้ว่า ผู้พูดเพียงแต่ต้องการให้ผู้ฟังคลายความ กังวลเท่านั้นโดยที่ผู้ฟังไม่ได้รับรู้ว่าคนทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง และไม่เข้าใจว่าผู้พูดกำลังแสดง ความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟังอยู่ก็เป็นได้ กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ มีจำนวน ถ้อยคำในการปรากฏ ๒๓ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการ กล่าวถ้อยคำทั้งหมด

กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจที่พบในงานวิจัยนี้มี ๒ ลักษณะ คือ การกล่าวให้ ผู้ฟังคลายความกังวลใจต่อการกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง และอีกลักษณะ หนึ่งคือ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจต่อการกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึก ผิดหวังต่อผู้ฟังปรากฏตัวอย่างเช่น

(๕๓) แม้มันต้องซีเรียสกับหนูหรรอค่ะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

(๕๔) แก่ไม่ต้องคิดมากเพราะเราไม่เป็นอะไรหรอก (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๕๓) ผู้พูดกล่าวให้มารดาคลายความกังวลใจในการยกเลิกแผนการไปเที่ยวยุโรปอย่างกะทันหัน โดยผู้พูดบอกให้ผู้ฟังไม่ต้องจริงจังกับความรู้สึกของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังคลายความกังวลและรู้สึกสบายใจขึ้น

ตัวอย่างที่ (๕๔) ผู้พูดกล่าวให้ผู้ฟังเลิกกังวลใจที่ผู้ฟังลืมนำเสนอรายงานกลุ่มและนำเสนอรายงานบทพร่องจนทำให้กลุ่มเสียคะแนน โดยผู้พูดบอกให้ผู้ฟังไม่ต้องคิดมากและให้เหตุผลประกอบว่าผู้พูดไม่ได้เกิดความเสียหายอะไร

กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในตัวอย่างที่ (๕๓) และ (๕๔) สามารถแสดงให้เห็นผู้ฟังทราบโดยอ้อมถึงความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังได้ กล่าวคือ เป็นการแนะนำความว่าการกระทำของผู้ฟังทำให้ผู้พูดรู้สึกแย่ เกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ทั้งนี้ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังย่อมคิดได้ว่าผู้พูดมีแนวโน้มที่เกิดความรู้สึกผิดหวังขึ้น ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจโดยบอกให้ไม่ต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้พูด

ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นปรากฏดังตัวอย่างต่อไปนี้

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| (๕๕) อย่าคิดมากละกัน | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย) |
| (๕๖) ทำใจซะนะคะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |

ตัวอย่างที่ (๕๕) และ (๕๖) ผู้พูดหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงความผิดหวังของตนที่มีต่อผู้ฟัง แต่กลับใช้กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยในตัวอย่างที่ (๕๕) ผู้พูดกล่าวให้น้องชายคลายความกังวลใจในเรื่องที่สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ด้วยการบอกให้น้องชายไม่คิดมาก ทำนองเดียวกันกับในตัวอย่างที่ (๕๖) ที่ผู้พูดไม่กล่าวถึงความผิดหวังที่มีต่อลูกศิษย์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งไม่กล่าวถึงความผิดใดๆ ของลูกศิษย์ แต่ผู้พูดใช้กลวิธีกล่าวให้ลูกศิษย์ทำใจในเรื่องที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้

นอกจากนี้ผู้ฟังสามารถรับรู้ความผิดหวังที่ผู้พูดแสดงออกมาโดยอ้อมได้จากการที่ผู้พูดจงใจหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังและความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง โดยพยายามกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้พูดหรือเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีกด้วย

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๒ การกล่าวอวยพร

กลวิธีการกล่าวอวยพรจัดเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ใช้ในการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกกล่าวด้วยคำแสดงความปรารถนาให้ผู้ฟังประสบสิ่งที่ดีงาม เป็นสิริมงคล ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังนั้น ผู้พูดเห็นว่าหากตนกล่าวด้วยคำแสดงความผิดหวังโดยตรงไปตรงมาหรือกล่าวด้วยคำแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแต่ทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังนั้น ย่อมทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านลบขึ้นได้ อีกทั้งยังทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกผิดมากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นหากผู้พูดจึงเลือกกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดี โดยการกล่าวอวยพรให้ผู้ฟังประสบสิ่งที่ดี แสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้พูดในการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ฟังจากความผิดหวังไปสู่เรื่องที่ดีที่ผู้พูดได้กล่าวอวยพรไว้ ทั้งนี้เพื่อลดความรู้สึกผิดของผู้ฟังนั่นเอง

ผลสำรวจการปรากฏของกลวิธีการกล่าวอวยพรพบว่า เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เฉพาะในสถานการณ์ที่ ๑ เท่านั้น ซึ่งเป็นการแสดงความผิดหวังต่อมารดา เมื่อมารดาผิดสัญญาโดยยกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปอย่างกะทันหันเพราะเลือกที่จะไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนๆ ของท่านแทน สาเหตุที่กลวิธีการกล่าวอวยพรปรากฏใช้เฉพาะในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ก็เนื่องมาจากผู้ฟังเป็นมารดา ผู้พูดไม่ยอมให้มารดาเกิดความไม่สบายใจจึงเชื่อว่าการแสดงความปรารถนาดีด้วยการกล่าวอวยพรจะทำให้มารดา รู้สึกดี รวมทั้งยังเป็นการแสดงความกตัญญูต่อมารดาได้วิธีหนึ่งด้วย กลวิธีการกล่าวอวยพร มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๖ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวด้วยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวอวยพร เช่น

- (๕๗) แม่เดินทางปลอดภัยละกันนะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๕๘) ยังไงก็ขอให้เที่ยวสนุกนะแม่ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 (๕๙) ขอให้คุณแม่เที่ยวกับเพื่อนของคุณแม่ให้สนุกกัน (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ในตัวอย่างที่ (๕๗) - (๕๙) ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อมารดา แต่หลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงความรู้สึกผิดหวังโดยตรงไปตรงมา โดยเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมคือ การกล่าวอวยพรแทน ในตัวอย่างที่ (๕๗) ผู้พูดได้กล่าวอวยพรให้มารดาเดินทางไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนด้วยความปลอดภัย ส่วนในตัวอย่างที่ (๕๘) และ (๕๙) นั้นผู้พูดได้อวยพรให้มารดาสนุกในการเที่ยว การกล่าวอวยพรจะทำให้ผู้ฟังรับรู้ว่าคุณพูดมีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง ถึงแม้ว่าในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ผู้ฟังจะทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม ทั้งนี้การที่ผู้พูดเจตนาเบี่ยงเบนความสนใจของมารดาออกจากความผิดหวังของผู้พูดไปสู่เรื่องการเดินทางของมารดาแทนดังที่ปรากฏในตัวอย่างข้างต้นนั้น ก็จะทำให้มารดา รู้สึกผิดต่อผู้พูดน้อยลงนั่นเอง

จากตัวอย่างที่ (๕๗) - (๕๘) จะเห็นได้ว่า การที่ผู้พูดไม่ได้กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง รวมทั้งไม่ได้ประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์จะทำให้ผู้ฟังตีความได้ยากกว่าผู้พูดกำลังแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง แต่อย่างไรก็ตามกลวิธีการกล่าวอวยพรก็จัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากการที่ผู้พูดได้กล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง ได้แก่ การเดินทางและการไปเที่ยวกับเพื่อนก็จะเป็นการแนะนำความโดยอ้อมได้ว่า การกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังนั่นเอง อย่างไรก็ตามกลวิธีการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั้นจะเป็นกลวิธีที่ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้มากกว่า ๑ เจตนา ดังนั้นอีกนัยหนึ่งผู้ฟังอาจจะตีความได้ว่าผู้พูดไม่ได้รู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังแต่อย่างใด โดยผู้ฟังอาจเข้าใจเพียงว่าผู้พูดต้องการแสดงความปรารถนาดีโดยการอวยพรผู้ฟังเท่านั้น

๓.๑.๒.๑.๒.๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง

กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น โดยใช้กลวิธีย่อยคือการกล่าวคล้อยตามผู้ฟังนั้น เป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมโดยกล่าวให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดคล้อยตามการกระทำของผู้ฟัง แม้ว่าผู้พูดจะเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก็ตาม การกล่าวคล้อยตามผู้ฟังแสดงให้เห็นถึงความสุภาพในแง่ของหลักการด้านบุคลิกสัมพันธ์ตามทฤษฎีความสุภาพของลีช (Leech, 1983) โดยหลักการสำคัญประการหนึ่งคือ การแสดงความเห็นพ้องกับผู้ฟังเพื่อลดการขัดแย้งระหว่างกัน กลวิธีการกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๖ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง เช่น

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| (๑๐๐) แม่ว่ายังไงผมก็ว่ายงั้น | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๐๑) ยังไงก็ได้แล้วแต่แม่ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๐๒) อันไหนที่ม่่ามีความสุขก็โอเค | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |

ตัวอย่างที่ (๑๐๐) - (๑๐๒) ผู้พูดกล่าวแสดงความคล้อยตามการตัดสินใจของผู้ฟังในสถานการณ์ ซึ่งก็คือ การยกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปและเปลี่ยนไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนๆ แทน สังเกตได้ว่าถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในการกล่าวแสดงความคล้อยตามผู้ฟังนั้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังเป็นสำคัญ การแสดงความคล้อยตามผู้ฟังจะเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านบวกต่อผู้พูด เป็นการรักษาน้ำใจผู้ฟัง รวมทั้งยังสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไว้ได้ เนื่องจากหากผู้พูดยอมที่จะคล้อยตามความต้องการของผู้ฟังย่อมทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งตามมา

อย่างไรก็ตามแม้ว่าเนื้อความที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีการกล่าวคล้ายตามผู้ฟังดังที่ปรากฏใน ตัวอย่างที่ (๑๐๐) - (๑๐๒) จะไม่มีการกล่าวถึงความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมารวมทั้งไม่ได้กล่าวประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์ แต่ผู้ฟังก็สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังและกำลังแสดงความผิดหวังโดยอ้อม กล่าวคือ การที่ผู้พูดกล่าวว่า “แม้ว่ายังไง...” ในตัวอย่างที่ (๑๐๐) “...แล้วแต่แม่” ในตัวอย่างที่ (๑๐๑) และ “อันไหนที่ม่มีความสุข...” ในตัวอย่างที่ (๑๐๒) นั้น ย่อมเป็นการแนะนำความว่า สิ่งที่ผู้ฟังตัดสินใจเลือกกระทำนั้น แม้จะเป็นสิ่งที่ผู้พูดยอมคล้ายตามผู้ฟัง แต่การกระทำดังกล่าวก็ทำให้ผู้พูดรู้สึก ผิดหวัง

ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวอวยพรและ กลวิธีการกล่าวคล้ายตามผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น เฉพาะในสถานการณ์การ แสดงความผิดหวังต่อมารดา ก็เนื่องมาจากความสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยในเรื่องการแสดง ความกตัญญูต่อมารดาผู้ให้กำเนิดจึงเป็นผู้ที่มีบุญคุณ สังคมไทยจะปลูกฝังให้ผู้เป็นลูกเคารพเชื่อฟังมารดา สำนึกในบุญคุณและแสดงความกตัญญูโดยการทำให้มารดาเกิดความสบายใจ เพราะการทำให้ มารดาทุกข์ใจจึงเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้พูดยังตั้งใจที่จะหลีกเลี่ยงการระบาย ความผิดหวังอย่างตรงไปตรงมาเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังอีกด้วย

๓.๑.๒.๑.๒.๓ การยอมรับผิด

การยอมรับผิดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังกลวิธีหนึ่ง โดยผู้พูดจะกล่าวยอมรับว่าตนมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ แม้ว่าในแต่ละ สถานการณ์สมมตินั้น ผู้ฟังจะได้กระทำความผิดต่อผู้พูด อันเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พูดเกิด ความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม แต่ผู้พูดก็ไม่ได้ระบายความผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากเห็นว่าตนเองก็มีความผิดในสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน ทั้งนี้การที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำ ที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดยอมรับผิดต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสียเองก็จะเป็นกลวิธีที่สามารถลด ความขัดแย้งระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ กลวิธีการยอมรับผิด มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด

ลักษณะของถ้อยคำที่ใช้ในกลวิธีนี้ มีทั้งการกล่าวยอมรับว่าตนมีส่วนผิด โดยไม่ได้ระบุ รายละเอียดว่าความผิดดังกล่าวคืออะไร แต่ผู้ฟังก็สามารถตีความได้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และ ถ้อยคำอีกลักษณะหนึ่ง คือ การที่ผู้พูดกล่าวยอมรับว่าตนมีความผิดด้วย พร้อมทั้งได้ระบุรายละเอียด โดยการกล่าวถึงความผิดที่เกิดขึ้นด้วย ดังที่พบในตัวอย่างต่อไปนี้

- (๑๐๓) เราผิดเองแหละที่ไม่เตือนเธอ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 (๑๐๔) ครูผิดเอง (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)
 (๑๐๕) เป็นความผิดของครูเองที่สอนไม่ดี (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

จากตัวอย่างที่ (๑๐๓) — (๑๐๕) จะเห็นได้ว่าผู้พูดใช้กลวิธีการยอมรับผิดโดยใช้ถ้อยคำที่เป็นการกล่าวยอมรับว่าตนมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ตัวอย่างที่ (๑๐๓) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน ซึ่งในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ เพื่อมีความผิดที่ลืมนำเสนอรายงานกลุ่มจนทำรายงานไม่ทันและนำเสนอรายงานบกพร่องทำให้กลุ่มเสียคะแนน แต่ทั้งนี้ผู้พูดก็เห็นว่าตนมีส่วนผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย ดังนั้นผู้พูดจึงกล่าวยอมรับว่าตนเป็นผู้กระทำผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสียเอง ในตัวอย่างนี้ผู้พูดก็ได้ระบายรายละเอียดความผิดที่เกิดขึ้นว่าผู้พูดผิดที่ไม่เตือนผู้ฟังเกี่ยวกับเรื่องการทำรายงาน

ส่วนตัวอย่างที่ (๑๐๔) — (๑๐๕) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ในกรณีที่ลูกศิษย์สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกล่าวโทษว่าผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ลูกศิษย์ก็แสดงความเข้าใจมาโดยตลอด ในตัวอย่างที่ (๑๐๔) ผู้พูดยอมรับว่าการที่ลูกศิษย์สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้นั้นเป็นเพราะผู้พูดผิดเอง โดยผู้พูดได้ละการกล่าวถึงรายละเอียดว่าผู้พูดมีความผิดอย่างไร แต่ผู้ฟังก็สามารถเข้าใจได้ว่า ผู้พูดยอมรับว่าตนสอนพิเศษไม่รู้เรื่องตามที่ผู้ฟังได้กล่าวโทษไว้ ในขณะที่ตัวอย่างที่ (๑๐๕) ผู้พูดใช้กลวิธีการยอมรับผิด โดยการระบุถึงเนื้อหาความผิดที่เกิดขึ้นด้วย คือ ผู้พูดยอมรับผิดว่าตนสอนพิเศษไม่ดี

ลักษณะเด่นในการใช้ภาษาที่ปรากฏในทุกถ้อยคำที่จัดอยู่ในกลวิธีการยอมรับผิดที่พบในงานวิจัยนี้ คือ การใช้คำว่า “เอง” ซึ่งเป็นคำเน้นแสดงว่าไม่ใช่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่น (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖: ๑๓๕๓) ภาษาดังกล่าวนี้เมื่อปรากฏในถ้อยคำการกล่าวยอมรับผิดจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดได้ยอมรับโดยเน้นว่าตนเป็นผู้กระทำผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งยอมรับว่าตนมีส่วนที่ทำให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ขึ้นด้วย

การยอมรับผิดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม การที่ผู้พูดเป็นฝ่ายยอมรับผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสียเองก็จะส่งผลให้ผู้ฟังคิดทบทวนได้ว่าตนเองมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย ทั้งนี้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังและต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง แต่ที่ไม่ได้แสดงออกมาโดยตรงไปตรงมาก็เพราะผู้พูดคำนึงถึงหน้าผู้ฟังเป็นสำคัญ กล่าวคือ แทนที่ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำระบุว่าผู้ฟังมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการกล่าวถ้อยคำที่ทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟัง ในทางตรงกันข้ามผู้พูดกลับกล่าวถ้อยคำโดยระบุว่าตนมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสีย

เอง เพื่อเป็นการรักษาหน้าผู้ฟังไว้ นอกจากนี้การที่ผู้พูดยอมรับผิคนั้นก็จะสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ อันจะนำไปสู่การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้

๓.๑.๒.๑.๒.๔ การกล่าวคำขอโทษ

จากสถานการณ์สมมติทั้ง ๖ สถานการณ์ จะเห็นได้ว่าผู้ฟังเป็นผู้กระทำความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นโดยทั่วไปแล้ว ผู้ฟังจะต้องเป็นผู้กล่าวคำขอโทษต่อผู้พูดในกรณีที่ได้กระทำความผิดต่อผู้พูดจนทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง แต่ในที่นี้ผู้พูดกลับเลือกกล่าวคำขอโทษต่อผู้ฟังเสียเอง

ตามทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987: 68) นั้น ได้จัดให้การขอโทษเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวก^{๑๑}ของผู้กล่าวคำขอโทษ กล่าวคือ เป็นการกระทำที่ทำให้ผู้กล่าวคำขอโทษเสียหน้า เนื่องจากการยอมรับว่าการกระทำของตนเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นถึงแม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก็ตาม แต่ผู้พูดก็ต้องการรักษาหน้าผู้ฟังและต้องการคงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ ผู้พูดจึงเลือกที่จะกล่าวคำขอโทษเสียเอง ซึ่งก็หมายความว่าผู้พูดยอมเสียหน้าด้านบวกของตนเพื่อรักษาหน้าด้านบวกของผู้ฟังเอาไว้

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ แม้ว่าจะมีความคล้ายคลึงกันกับกลวิธีการยอมรับผิตรงที่ทั้งสองกลวิธีมีความหมายว่า ผู้พูดยอมรับว่าตนมีส่วนผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ก็มีลักษณะการใช้ภาษาที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือ กลวิธีการยอมรับผิจะเป็นการกล่าวแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำความผิดต่อผู้ฟังหรือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในขณะที่กลวิธีการกล่าวคำขอนั้นจะปรากฏคำแสดงเจตนาในการขอโทษอย่างชัดเจน เป็นการที่ผู้พูดใช้รูปแบบบอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงไปตรงมาว่ากำลังขอโทษผู้ฟังอยู่ (ทัศนีย์ เมฆดาววัฒนา, ๒๕๔๑: ๔๖) กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๔ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีการกล่าวคำขอโทษที่ผู้พูดใช้แสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั้น มีทั้งการกล่าวคำขอโทษประกอบการกล่าวถึงความผิดของตัวผู้พูดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและการกล่าวคำขอโทษเดี่ยวๆ ตัวอย่างเช่น

^{๑๑} หน้าด้านบวก (Positive face) หมายถึง ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมตน หรือความปรารถนาให้ความต้องการของตนเป็นที่ยอมรับของสังคม (Brown & Levinson, 1987: 62)

(๑๐๖) ฉันทขอโทษที่บังคับเธอมากเกินไป	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)
(๑๐๗) พี่ขอโทษนะคะ	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)
(๑๐๘) ต้องขอโทษจริงๆ นะคะน้อง	(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ตัวอย่างที่ (๑๐๖) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย เมื่อทราบว่าน้องชายไม่ไปเรียนพิเศษ แต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนจนทำให้สอบเข้าเรียนต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไม่ได้ ในตัวอย่างนี้ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษต่อน้องชาย โดยกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ คือ คำว่า “ขอโทษ” รวมทั้งระบุถึงความผิดของตนไว้ด้วย นั่นก็คือ ผู้พูดเห็นว่าตนก็มีความผิดที่บังคับน้องชายมากเกินไป ในที่นี้ผู้พูดกล่าวคำขอโทษเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองมีความผิดในการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังด้วย

ตัวอย่างที่ (๑๐๗) และ (๑๐๘) นั้น เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวเมื่อเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ ในสถานการณ์ที่ลูกศิษย์สอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้แล้วกล่าวโทษว่าเป็นเพราะผู้พูดสอนพิเศษไม่รู้เรื่อง ทั้งที่ลูกศิษย์บอกว่าเข้าใจการสอนของผู้พูดมาโดยตลอด ในที่นี้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ แม้ว่าการกระทำและคำพูดของลูกศิษย์จะทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังก็ตาม แต่ในสถานการณ์ดังกล่าวผู้พูดก็รู้สึกว่าคุณมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย ดังนั้นผู้พูดจึงเลี้ยงที่จะกล่าวถึงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา แต่กลับไปกล่าวคำขอโทษต่อผู้ฟังแทน

ในตัวอย่างที่ (๑๐๗) และ (๑๐๘) ปรากฏการใช้คำแสดงเจตนาในการขอโทษคือคำว่า “ขอโทษ” และแม้ว่าในสถานการณ์นี้ ผู้พูดจะมีฐานะเป็นครูผู้สอน ในขณะที่ผู้ฟังมีฐานะเป็นลูกศิษย์ก็ตาม แต่ในสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นนั้น ผู้พูดเป็นนิสิตนักศึกษาที่หารายได้พิเศษโดยการสอนพิเศษให้ผู้ฟังซึ่งเป็นนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนั้นผู้พูดจึงใช้คำแทนตนเองว่า “พี่” และใช้คำแทนผู้ฟังว่า “น้อง” ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (๑๐๗) และ (๑๐๘) ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นไปตามขนบในการใช้ภาษาของผู้พูดภาษาไทยที่นิยมใช้คำเรียกญาติเป็นคำแทนตัวผู้พูดและผู้ฟัง แม้ว่าผู้พูดและผู้ฟังจะไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติกันจริงๆ ก็ตาม การที่ผู้พูดได้ใช้คำเรียกญาติประกอบการกล่าวคำขอนั้นก็เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังไว้ เนื่องจากการใช้คำนามเรียกญาติสามารถช่วยลดระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้และมีข้อดีในแง่ที่จะช่วยทำให้ผู้ฟังเห็นว่าน้ำหนักความผิดที่ผู้พูดกระทำมีค่าน้อยลงและยอมยกโทษให้ (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา, ๒๕๔๑: ๔๗) นอกจากนี้ในตัวอย่างที่ (๑๐๘) ผู้พูดยังใช้คำช่วยหน้ากริยา คือคำว่า “ต้อง” และคำขยาย คือคำว่า “จริงๆ” เพื่อแสดงถึงความตั้งใจจริงว่า ผู้พูดต้องการขอโทษผู้ฟังและเป็นการเน้นย้ำว่าผู้พูดรู้สึกผิดต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๑๐๗) และ (๑๐๘) เป็นกลวิธีการกล่าวคำขอโทษ โดยปรากฏคำขอโทษเดี่ยวๆ ใน

ลักษณะที่ผู้พูดไม่ได้ระบุถึงความผิดของตนในสถานการณ์นั้นๆ แต่ผู้ฟังก็สามารถทราบความผิดของผู้พูดได้ โดยอาศัยการพิจารณาสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นั่นก็คือ ผู้พูดกล่าวขอโทษที่สอนพิเศษให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่อง

การกล่าวคำขอโทษเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมที่ปรากฏถ้อยคำเพียงว่าผู้พูดต้องการกล่าวคำขอโทษเพราะเห็นว่าตนมีความผิดเท่านั้น แต่เมื่อตีความเจตนาของผู้พูดได้แล้วจะพบว่า ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง ผู้พูดจะกล่าวคำขอโทษแก่ผู้ฟังเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้ฟังเองก็มีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นต้นเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง นอกจากนี้แม้ว่าผู้พูดจะกล่าวคำขอโทษแก่ผู้ฟังเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนมีส่วนในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้พูดจะคิดว่าผู้ฟังไม่ได้มีส่วนผิดในสถานการณ์ความผิดหวังดังกล่าว กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้พูดกล่าวคำขอโทษเฉพาะในประเด็นที่เห็นว่าตนมีความผิดเท่านั้น โดยผู้พูดอาจจะคาดหวังให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดของผู้ฟังเองและกล่าวคำขอโทษแก่ผู้พูดเช่นกัน

๓.๑.๒.๑.๒.๕ การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม

กลวิธีการถามข้อมูลเพิ่มเติมในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้พูดใช้คำถามที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดต้องการคำตอบบางประการเพิ่มเติมจากผู้ฟังเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเนื้อหาของคำถามจะไม่ได้กล่าวถึงความผิดของผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ แต่ลักษณะของคำถามจะเป็นการกล่าวข้ามความผิดของผู้พูดไป ด้วยการถามถึงข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมแทน เนื่องจากผู้พูดต้องการรักษาหน้าผู้ฟังไว้ ผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่ถามถึงการกระทำผิดของผู้ฟัง ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง รวมทั้งไม่ถามว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นจะทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังอย่างไรบ้าง กลวิธีการถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏ ๔ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| (๑๐๕) แม่ไปกับเพื่อนกี่คนล่ะคะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๐๐) เต็กภาคไหนที่ได้ทุนคะเนี่ย | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์) |
| (๑๐๑) แล้วคนที่ได้น้อยอยู่เอกไหนหรอคะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์) |
| (๑๐๒) แล้วจะไปข้ามมหาวิทยาลัยไหนหรอ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์) |

ตัวอย่างที่ (๑๐๕) - (๑๐๒) ผู้พูดใช้กลวิธีการถามข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ ผู้พูดไม่ต้องการกล่าวถึงความผิดหวังของตนที่มีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา แต่ผู้พูดตั้งใจกลบเกลื่อนความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟัง โดยใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการ

ถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดต้องการคำตอบจากผู้ฟัง โดยในตัวอย่างที่ (๑๐๕) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา เมื่อมารดาขกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปอย่างกะทันหัน และเปลี่ยนไปที่จังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนๆ ของท่านแทน ผู้พูดหลีกเลี่ยงการระบายความรู้สึกผิดหวังต่อมารดาอย่างตรงไปตรงมา แต่เลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อม คือ การถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ฟังว่า มารดาไปกับเพื่อนกี่คน

ในตัวอย่างที่ (๑๑๐) และ (๑๑๑) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดผิดหวังต่ออาจารย์ ในกรณีที่ผู้พูดไม่ได้รับทุนการศึกษา ทั้งที่อาจารย์ได้เคยแจ้งว่าผู้พูดจะมีสิทธิ์ได้รับทุนดังกล่าวอย่างแน่นอน ในที่นี้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการถามข้อมูลเพิ่มเติม โดยในตัวอย่างที่ (๑๑๐) ผู้พูดถามผู้ฟังว่าบุคคลที่ได้รับทุนนั้นเรียนอยู่ภาควิชาไหน และในตัวอย่างที่ (๑๑๑) บุคคลที่ได้รับทุนนั้นเรียนอยู่วิชาเอกไหน

ส่วนในตัวอย่างที่ (๑๑๒) ผู้พูดถามลูกศิษย์ โดยเนื้อหาของคำถามจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกศิษย์ คือ ผู้พูดใช้กลวิธีการถามแสดงความสงสัยว่าเมื่อลูกศิษย์สอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยที่เลือกไว้ไม่ได้ จะเลือกไปศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยแห่งใด ซึ่งคำถามจากตัวอย่างที่นี้ นอกจากจะเป็นการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการรักษาน้ำผู้ฟังโดยการไม่กล่าวถึงความผิดของผู้ฟัง หรือความผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังแล้ว คำถามที่ผู้พูดใช้ยังเป็นการแสดงความปรารถนาดีต่อลูกศิษย์อีกด้วย เนื่องจากผู้พูดแสดงความห่วงใยอนาคตของลูกศิษย์

จากตัวอย่างที่ (๑๐๕) - (๑๑๒) ที่ยกมาข้างต้นพบว่า เป็นประโยคคำถามให้ตอบชนิดประโยคถามเพื่อความทั้งสิ้น ผู้พูดใช้เพื่อถามข้อมูลบางประการจากผู้ฟัง โดยจะปรากฏคำไม่ชี้เฉพาะแสดงการถาม ได้แก่ คำว่า “กี่” ในตัวอย่างที่ (๑๐๕) และคำว่า “ไหน” ในตัวอย่างที่ (๑๑๐) - (๑๑๒) นอกจากนี้ยังปรากฏคำเสริมประเภทคำบอกมาลา เพื่อช่วยเน้นเจตนาของผู้พูดอีกด้วย ในที่นี้ก็คือเน้นการถาม ได้แก่ คำว่า “ละ” ในตัวอย่างที่ (๑๐๕) คำว่า “เนี่ย” ในตัวอย่างที่ (๑๑๐) และคำว่า “นี่” ในตัวอย่างที่ (๑๑๑) ซึ่งต่างก็เป็นคำบอกมาลาที่ใช้เพื่อเน้นว่าผู้พูดต้องการทราบคำตอบจากผู้ฟังทั้งสิ้น ข้อสังเกตในการใช้ภาษาอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อผู้ฟังในสถานการณ์เป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แก่ มารดาและอาจารย์ ผู้พูดมักใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพในการถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติมด้วย ได้แก่ คำว่า “คะ” ที่ปรากฏในตัวอย่างที่ (๑๐๕)-(๑๑๑)

จากการวิเคราะห์ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ในกลวิธีการถามข้อมูลเพิ่มเติมนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้พูดตั้งใจเบี่ยงเบนความสนใจจากผู้ฟังออกจากประเด็นเรื่องความผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังในสถานการณ์นั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามผู้ฟังก็สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากเห็นถึงความพยายามในการเบี่ยงเบนประเด็นการสนทนาจากเรื่องความผิดหวังไปสู่เรื่องอื่นอย่างชัดเจน

๓.๑.๒.๑.๒.๖ การกล่าวยินยอม

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังด้วยการกล่าวยินยอมเป็นการใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความยินยอมให้ผู้ฟังกระทำการใดๆ ตามที่ผู้ฟังต้องการได้ แม้ว่าการกระทำดังกล่าวของผู้ฟังจะทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อตัวผู้ฟังก็ตาม กลวิธีการกล่าวยินยอมเป็นการรักษาหน้าผู้ฟัง เนื่องจากแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้า ความรู้สึกและความต้องการของผู้ฟังเป็นสำคัญ โดยผู้พูดไม่แสดงการขัดขวางความต้องการของผู้ฟัง แต่ผู้พูดกลับยินยอมให้ผู้ฟังกระทำการใดๆ ตามที่ผู้ฟังต้องการได้ กลวิธีการกล่าวยินยอมในงานวิจัยนี้พบว่า ปรากฏใช้เฉพาะสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดา เมื่อมารดายกเลิกแผนการท่องเที่ยวยุโรปและเปลี่ยนไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนๆ ของท่านแทน สาเหตุที่กลวิธีการกล่าวยินยอมปรากฏใช้เฉพาะในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ก็เนื่องมาจากผู้ฟังเป็นมารดา เป็นบุคคลที่ผู้พูดควรให้ความเคารพเชื่อฟัง ผู้พูดตระหนักว่ามารดาเป็นผู้ที่มีบุญคุณจึงหลีกเลี่ยงการใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง รวมทั้งผู้พูดเห็นว่าการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง คือ การผิดสัญญาเรื่องการท่องเที่ยวอันเป็นเหตุให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังนั้น เป็นการกระทำที่ผู้พูดสามารถแสดงความยินยอมได้ กลวิธีการกล่าวยินยอม มีจำนวนถ้อยคำ ในการปรากฏ ๔ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ตัวอย่างกลวิธีการกล่าวยินยอม เช่น

- | | |
|--|-------------------------------|
| (๑๑๓) แม่ไปกับเพื่อนๆ เอะ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๑๔) แม่ไปเที่ยวกับเพื่อนก็ได้ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |
| (๑๑๕) แม่ไปเที่ยวกาญจนบุรีกับเพื่อนก็ได้ละ | (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา) |

ในตัวอย่างที่ (๑๑๓) - (๑๑๕) แม้ว่าผู้พูดจะเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อมารดา ในกรณีที่มารดาผิดสัญญาโดยไปยกเลิกแผนการท่องเที่ยว แต่ผู้พูดก็ใช้กลวิธีการกล่าวยินยอมให้มารดาไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อนๆ ตามความต้องการของมารดาได้ ทั้งนี้ผู้พูดเชื่อว่ากลวิธีการกล่าวยินยอมจะเป็นกลวิธีที่สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ เนื่องจากผู้พูดคิดว่า

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น หากมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยอมให้อีกฝ่ายได้ทำในสิ่งที่ต้องการ ก็จะเป็นการยุติปัญหาที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นในกรณีนี้ผู้พูดจึงเลือกที่จะเป็นฝ่ายกล่าวยินยอมให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ เพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ นอกจากนี้การที่ผู้ฟังได้รับการยินยอมจากผู้พูด ย่อมทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกผิคน้อยลงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีกด้วย เนื่องจากผู้ฟังเข้าใจว่าการกระทำของตนเป็นสิ่งที่ผู้พูดสามารถยอมรับได้

เมื่อพิจารณาลักษณะการใช้ภาษาในถ้อยคำจากตัวอย่างที่ (๑๑๓) - (๑๑๕) จะพบว่า ในตัวอย่างที่ (๑๑๓) ผู้พูดใช้คำบอกมาลา คือ คำว่า “เออะ” ในการบอกความหมายเชิงการยินยอม หรือการอนุญาตให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนในตัวอย่างที่ (๑๑๔) และ (๑๑๕) ปรากฏใช้คำว่า “ก็ได้” เพื่อบอกความหมายในเชิงยินยอมหรืออนุญาตเช่นกัน จากการใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้ฟังทราบได้ว่าผู้พูดต้องการแสดงความผิคน้อยโดยอ้อมต่อผู้ฟัง กล่าวคือ แม้ว่า คำว่า “เออะ” และ “ก็ได้” จะเป็นคำที่แสดงความยินยอมก็ตาม แต่ก็สังเกตเห็นได้ว่าจะปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง นั่นคือ การไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีกับเพื่อน ดังนั้นจึงเป็นการแสดงให้ผู้ฟังรับรู้โดยอ้อมว่า ในความเป็นจริงแล้วการกระทำที่ผู้พูดยินยอมให้ผู้ฟังกระทำนั้น เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และทำให้ผู้พูดรู้สึกผิคน้อยต่อผู้ฟัง

กลวิธีแสดงความผิคน้อยโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำที่จัดอยู่ในประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังที่ พบทั้ง ๖ กลวิธี ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น การยอมรับผิด การกล่าวคำขอโทษ การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม และการกล่าวยินยอมนั้น เป็นกลวิธีที่ผู้พูดตั้งใจใช้ถ้อยคำแสดงความผิคน้อยโดยอ้อมต่อผู้ฟังในลักษณะของการระมัดระวังไม่ให้กระทบหน้าของผู้ฟัง ซึ่งกลวิธีแสดงความผิคน้อยโดยอ้อมประเภทรักษาหน้าผู้ฟังนั้น จะช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังไว้ได้ เนื่องจากเป็นกลวิธีที่แสดงความประนีประนอมและลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นกลวิธีที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังในเชิงวัฒนธรรมไทย กล่าวคือ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการหลีกเลี่ยงหรือเบี่ยงเบนการกล่าวถึงความผิคน้อยของผู้ฟัง หรือการแสดงความรู้สึกผิคน้อยของผู้พูด โดยเฉพาะเมื่อเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่ผู้พูดอยู่ในฐานะบุตรและผู้ฟังอยู่ในฐานะมารดา การเลี่ยงโดยการอวยพรหรือคล้อยตามผู้ฟังจะเป็นกลวิธีที่สามารถแสดงความรัก ความกตัญญูของบุตรต่อมารดาได้ กลวิธีแสดงความผิคน้อยโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังนอกจากจะช่วยรักษาความสัมพันธ์แล้ว ยังเกิดประโยชน์คือทำให้นำไปสู่การเกิดความรู้สึกในด้านบวกระหว่างผู้พูดและผู้ฟังด้วย

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ มีอัตราความถี่ในการปรากฏที่แตกต่างกันดังตารางต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทของ กลวิธีการใช้ภาษา แสดงความผิดหวัง	กลวิธีที่ปรากฏใช้	จำนวน ถ้อยคำที่ ปรากฏ	ร้อยละ การ ปรากฏ	รวม (ถ้อยคำ)	รวม (ร้อยละ)	
กลวิธีแสดงความ ผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า	๑๓๘	๘.๗๘	๖๓๘	๔๐.๕๕	
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของ ผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง					
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท					
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ					
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด					
๓. การทักท้วง	๑๐๕	๖.๕๓				
๔. การกล่าวโทษ	๘๐	๕.๐๕				
กลวิธี แสดง ความ ผิดหวัง โดยอ้อม แบบ กล่าว ถ้อยคำ	การ คุกคาม หน้า ผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๓๕๖	๒๒.๖๕	๕๓๔	๕๕.๔๑
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำกรอย่างใด อย่างหนึ่ง	๕๕	๖.๓๐		
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๘๐	๕.๐๕		
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตาม และกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือ ข้อบกพร่องของตน	๖๑	๓.๘๘		
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๔๑	๒.๖๑		
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๒๕	๑.๘๔		
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๒๕	๑.๘๔		
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำ ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๒๘	๑.๗๘		
		๙. การกล่าวข่มขู่	๒๒	๑.๔๐		
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๘	๐.๕๑		
		๑๑. การถามย้ำ	๖	๐.๓๘		
	การรักษ หน้า ผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๑๒๐	๗.๖๓		
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๒๓	๑.๔๖		
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ				
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๖	๐.๓๘		
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๖	๐.๓๘		
		๓. การยอมรับผิด	๘	๐.๕๑		
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๔	๐.๒๕		
	๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๔	๐.๒๕			
๖. การกล่าวยินยอม	๔	๐.๒๕				
รวม		๑,๕๗๒	๑๐๐	๑,๕๗๒	๑๐๐	

ตารางที่ ๕ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ

จากตารางที่ ๕ ข้างต้น สามารถสรุปให้เห็นภาพรวมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง และกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำได้ดังนี้

๑. ข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑,๕๗๒ ถ้อยคำนั้นพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา มักจะใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำมากกว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏใช้แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำมีจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏรวมทั้งสิ้น ๕๓๔ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๑ ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงปรากฏจำนวน ๖๓๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๙ แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเกิดความรู้สึกผิดหวัง ซึ่งเป็นความรู้สึกในด้านลบที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ผู้พูดส่วนใหญ่มักเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากเห็นว่ากลวิธีการแสดงความคิดเห็นโดยตรงนั้น แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ฟังรับรู้เจตนาในการแสดงความผิดหวังของผู้พูดอย่างชัดเจนที่สุด โดยไม่ต้องอาศัยการตีความ แต่กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโดยตรงเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพ เพราะเป็นการประเมิณการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์รวมทั้งบ่งชี้อย่างชัดเจนว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง ลักษณะดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้ฟังเกิดการเสียน้ำ รวมทั้งยังกระทบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังด้วย

๒. อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำนั้นพบว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังและการรักษาหน้าผู้ฟัง มีค่าความถี่ในการปรากฏที่แตกต่างกัน เพื่อให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยขอมาเปรียบเทียบ ดังตารางที่ ๖ ต่อไปนี้

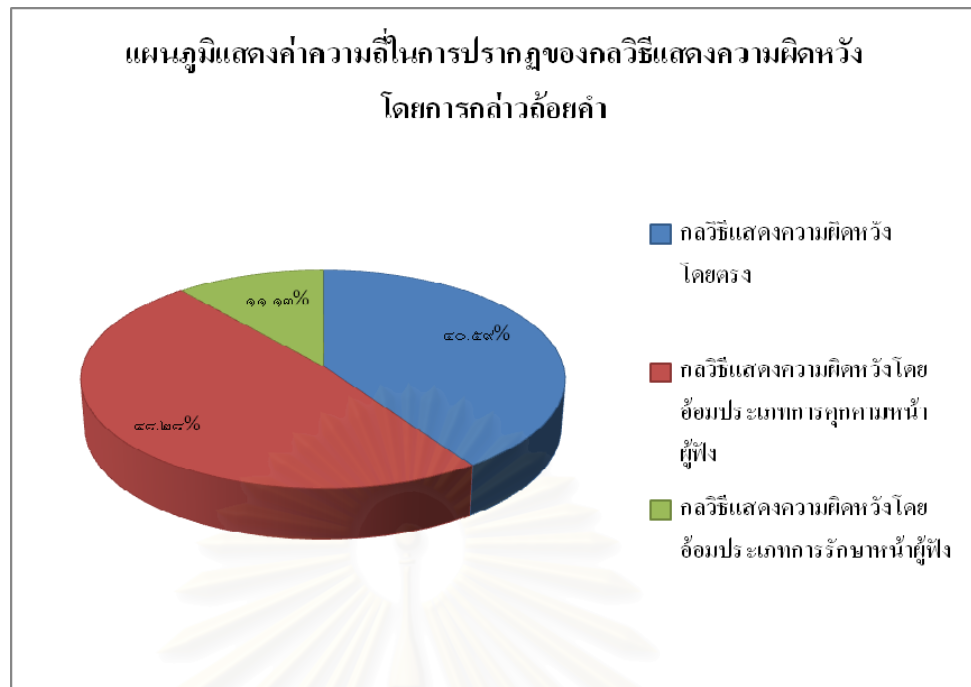
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ		
ประเภทกลวิธี	จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง	๓๕๕	๔๘.๒๘
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง	๑๗๙	๑๑.๑๓
รวม	๕๓๔	๕๕.๔๑

ตารางที่ ๖ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ

จากข้อมูลความถี่ที่ปรากฏในตารางข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิต นักศึกษาจะเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อม คือ ไม่ได้กล่าวแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาและไม่ได้ใช้ถ้อยคำประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้พูด แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวโดยอ้อมนี้ ส่วนมากก็เป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังมากกว่าการรักษาหน้าผู้ฟัง โดยมีความถี่ในการปรากฏมากกว่ากันถึง ๓ เท่า กล่าวคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้ามีจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏ ๑๕๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังปรากฏความถี่เพียง ๑๑๕ ครั้งหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๓ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั้นไม่ได้เป็นกลวิธีที่รักษาหน้าผู้ฟังเสมอไป ในทางตรงกันข้ามผลการวิจัยกลับพบว่า การพูดอ้อมของผู้พูดนั้น แม้ว่าจะไม่มีการกล่าวถึงความผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมาก็ตาม แต่ก็ เป็นกลวิธีที่กระทบหน้าผู้ฟังได้เช่นกัน เนื่องจากถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจะทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านลบ ประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยของ รุ่งอรุณ ใจชื่อ (๒๕๔๘: ๑๕๒) ที่พบว่า แม้ว่าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง แต่กลวิธีอ้อมบางอย่าง เช่น การใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อการประชดประชันก็อาจไม่สุภาพหรือทำให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บใจได้มากกว่าการพูดแบบตรงไปตรงมาก็เป็นได้ ดังนั้นรุ่งอรุณ จึงเห็นว่า การประเมินว่ากลวิธีอ้อมสุภาพกว่ากลวิธีตรงนั้นอาจไม่ถูกต้องเสมอไป

ค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังและการรักษาหน้าผู้ฟัง ปรากฏให้เห็นเด่นชัดตามแผนภูมิต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ ๒ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ

๓. กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้มากที่สุด คือ ปรากฏจำนวน ๓๕๖ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๕ ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้งหมด รองลงมาคือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด ปรากฏจำนวน ๑๕๑ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ และกลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง ปรากฏจำนวน ๑๓๘ ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๘๘ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลวิธีเหล่านี้เป็นลักษณะเด่นของกลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา

๔. กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเป็นกลวิธีที่มีค่าความถี่ที่สูงกว่ากลวิธีที่อื่นๆ ที่จัดอยู่ในกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่ามีสาเหตุมาจากเป็นถ้อยคำที่ผู้พูดใช้อย่างติดปาก เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้ใส่ใจเอาความรู้สึกผู้ฟังถึงแม้ผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม นอกจากนี้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษยังปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๕ ทำให้เห็นว่าผู้พูดส่วนหนึ่งยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าของผู้ฟังและการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังอยู่ เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้นจะเป็นกลวิธีที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ผู้พูดสามารถรับได้ เป็นการลดความรู้สึกผิดของผู้ฟังลง

๓.๑.๒.๒ การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ

ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1987: 65) ได้นำเสนอกลวิธีการแสดงวัจนกรรมที่ผู้พูดนำมาใช้ในการลดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟัง โดยกล่าวว่า หากผู้พูดเห็นว่าความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าผู้ฟัง (Estimation of Risk of face loss) มีมาก ผู้พูดก็อาจเลือกใช้กลวิธีการไม่แสดงวัจนกรรมใดๆ (Don't do the FTA) ซึ่งจากการศึกษา ทฤษฎีดังกล่าวจะสังเกตได้ว่า บราวน์และเลวินสันไม่ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (Thomas, 1995: 174) ต่อมา มีนักภาษาศาสตร์ที่สนใจศึกษาประเด็นการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ได้แก่ ทานากะ (Tanaka, 1993: 50-51 อ้างถึงใน Thomas, 1995: 174-175) ซึ่งได้จัดประเภทของการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ โดยอธิบายว่า บางครั้งผู้พูดก็เลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ และมีความต้องการอย่างแท้จริงที่จะทำให้การสื่อสารนั้นจบลง ในขณะที่บางโอกาสผู้พูดอาจเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ แต่ยังคงต้องการบรรลุผลของวัจนกรรมนั้นๆ เหมือนกับการกล่าวถ้อยคำออกมานั่นเอง ทานากะ (Tanaka, 1993) นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาจัดประเภทการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

(๑) การเลือกใช้ทางเล็งอย่างแท้จริง (**opting out choice genuine** หรือ **OOC-genuine**) หมายถึง การที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ และมีเจตนาที่จะจบการสื่อสารจริงๆ โดยผู้พูดไม่ได้ตั้งใจให้เกิดผลใดๆ ตามมา

(๒) การเลือกใช้ทางเล็งแบบกลวิธี (**opting out choice strategic** หรือ **OOC-strategic**) เป็นการที่ผู้พูดเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำใดๆ แต่คาดหวังให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น

ในการศึกษาทฤษฎีแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษานั้น ผู้วิจัยได้นำการจัดประเภทการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ของ ทานากะ (Tanaka, 1993) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์คำตอบที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง พบว่า การไม่กล่าวถ้อยคำของผู้พูดนั้นมีทั้งการไม่กล่าวถ้อยคำเนื่องจากไม่ต้องการสื่อสารใดๆ กับผู้ฟัง ซึ่งในที่นี้คือ ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำเพราะไม่ต้องการแสดงความผิดหวังใดๆ ต่อผู้ฟัง อีกลักษณะหนึ่งคือ การที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำเนื่องจากต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้พูดจงใจใช้ความเงียบเป็นวิธีในการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังนั่นเอง

จากข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ปรากฏทั้งสิ้น ๒๕๕ คำตอบ ผู้วิจัยได้นำคำตอบเหล่านี้มาพิจารณาเหตุผลในการเลือก

ไม่กล่าวถ้อยคำ ซึ่งผู้พูดได้ระบุไว้ในแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ว่า การไม่กล่าวถ้อยคำของผู้พูดนั้น จัดเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ โดยนำแนวคิดของ ทานากะ (Tanaka, 1993) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปแล้ว การไม่กล่าวถ้อยคำของผู้พูดจะเป็นการไม่แสดงความคิดเห็น ซึ่งปรากฏค่าความถี่จำนวน ๒๗๘ คำตอบ^{๑๒} ส่วนการไม่กล่าวถ้อยคำจำนวน ๑๗ คำตอบ เป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้แสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังกลวิธีหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้จัดให้ข้อมูล คำตอบทั้ง ๑๗ คำตอบนี้เป็นการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

การแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำเป็นกลวิธีที่ผู้พูดต้องการแสดงความคิดเห็นโดยการไม่กล่าวถ้อยคำ แต่ต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น ในที่นี้คือผู้พูดจงใจใช้ความเงียบเป็นวิธีในการแสดงความคิดเห็น โดยอ้อมต่อผู้ฟัง กล่าวคือผู้พูดไม่ได้แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นถ้อยคำภาษา ดังนั้นการที่ผู้ฟังจะเข้าใจได้ว่าผู้พูดกำลังแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังอยู่นั้นก็ต้องอาศัยการตีความจากการเงียบของผู้พูดนั่นเอง

จากการวิเคราะห์เหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำทั้ง ๑๗ คำตอบ ซึ่งผู้พูดได้ระบุไว้ในแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มเหตุผลในเลือกการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑.๒.๒.๑ เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูด

ผู้พูดได้ให้เหตุผลในการเลือกแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำไว้ในทำนองว่า การไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความคิดเห็นนั้นเป็นกลวิธีแสดงความคิดเห็นแบบเฉพาะตัวของผู้พูด เหตุผลดังกล่าวนี้ปรากฏเพียง ๒ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ของเหตุผลในเลือกแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด ได้แก่

(๑๑๖) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ถ้าผิดหวังมากจะแสดงออกโดยไม่พูดอะไร”

^{๑๒} ผู้วิจัยจะขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ไว้ในหัวข้อ ๓.๓ การไม่แสดงความคิดเห็น

(๑๑๗) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ถ้ารู้สึกผิดหวังมักแสดงออกด้วยการเงียบ”

จากเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำที่ผู้พูดระบุไว้ในตัวอย่างที่ (๑๑๖) และ (๑๑๗) สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้พูดใช้การไม่พูดหรือการเงียบเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟัง โดยให้เหตุผลว่าการใช้กลวิธีดังกล่าวนี้เป็นลักษณะการแสดงความคิดเห็นเฉพาะตัวที่ผู้พูดใช้ กล่าวคือ หากผู้พูดเกิดความผิดหวังในสถานการณ์หนึ่งๆ ผู้พูดจะมีวิธีในการแสดงความคิดเห็นให้ผู้ฟังรับรู้ โดยการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ แต่ต้องการให้ผู้ฟังตีความความรู้สึกผิดหวังของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น

๓.๑.๒.๒.๒ เหตุผลที่เกิดจากผลที่จะตามมา

ผู้พูดจะใช้การแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ เนื่องจากผู้พูดคำนึงถึงผลที่จะตามมาหรือคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง เหตุผลลักษณะดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๑๕ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๔ ของเหตุผลในเลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด จากผลการวิจัยพบว่าสามารถแยกย่อยได้เป็น ๓ เหตุผล ดังนี้

๓.๑.๒.๒.๒.๑ เป็นวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและรับรู้ความรู้สึก
 ผิดหวังของผู้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่า

ผู้พูดเลือกที่จะแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าการที่ตนไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความผิดหวังนั้นจะเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจความรู้สึกผิดหวังของผู้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าการกล่าวถ้อยคำใดๆ เหตุผลดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๘ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๖ ดังตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดได้ระบุไว้ ตัวอย่างเช่น

(๑๑๘) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “วิธีนี้ทำให้น้องรู้ว่าเราผิดหวังมากกว่าการพูด
 ปล้ำมยาวๆ”

(๑๑๙) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “**ไม่พูดจะเวิร์กที่สุดทำให้ผู้ฟังเข้าใจความ
 ผิดหวังของเราได้ดีกว่า**”

(๑๒๐) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “**การที่เราไม่พูดจะเป็นวิธีที่ทำให้เพื่อนรับรู้
 ความผิดหวังของเราได้ดีกว่าการพูด**”

จากตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ในตัวอย่างที่ (๑๑๙) - (๑๒๐) จะเห็นได้ว่าผู้พูดคำนึงถึงผล
 ที่จะตามมาจากการที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ซึ่งในที่นี้ก็คือ การทำให้ผู้ฟังเข้าใจและรับรู้ถึงความ
 ผิดหวังของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังนั่นเอง กล่าวคือ ผู้พูดเห็นว่าการกล่าวถ้อยคำยาวๆ อาจจะเป็นการพูด
 พล่ามและเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่อาจไม่ได้ผล ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะแสดงความผิดหวัง
 โดยการเงียบแทน

๓.๑.๒.๒.๒.๒ เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มระดับความรุนแรงของ
 สถานการณ์ได้

ผู้พูดเลือกที่จะแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ โดยผู้พูดเชื่อว่าการไม่กล่าว
 ถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความผิดหวังนั้นจะเป็นวิธีที่ทำให้สถานการณ์รุนแรงมากขึ้น เหตุผลดังกล่าวนี้
 ปรากฏจำนวน ๔ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ ดังตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ ตัวอย่างเช่น

(๑๒๑) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “**ความเงียบแสดงให้เห็นถึงความผิดหวังมาก
 ที่สุดจึงทำให้สถานการณ์รุนแรงขึ้น**”

(๑๒๒) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “**คิดว่าเป็นวิธีที่ทำให้เหตุการณ์รุนแรงกว่า
 การพูด**”

(๑๒๓) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
 ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “**เงียบนี้แหละจะทำให้เรื่องดูแรงดี**”

จากตัวอย่างที่ (๑๒๑) – (๑๒๓) จะเห็นได้ว่าผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เพื่อเพิ่มระดับความรุนแรงของสถานการณ์ความผิดหวังที่เกิดขึ้น โดยอาจจะทำให้เกิดผลบางประการตามมา เช่น เพื่อให้ผู้ฟังได้รับรู้ว่าผู้พูดมีความผิดหวังต่อผู้ฟังมาก หรือเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเกรงกลัว เป็นต้น

๓.๑.๒.๒.๒.๓ เป็นวิธีที่ทำให้ผู้ฟังสำนึกผิดเพื่อนำไปสู่การแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อไป

ผู้พูดเลือกที่จะแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าการที่ตนไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความผิดหวังนั้นจะเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังสำนึกผิดได้และทำให้ผู้ฟังแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อไปในอนาคต เหตุผลดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๓ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ดังที่ผู้พูดได้ระบุเหตุผลไว้ได้แก่

(๑๒๔) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “สามารถทำให้อาจารย์รู้สึกผิดได้ด้วยการเงียบ”

(๑๒๕) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “การไม่พูดจะเป็นการแสดงออกที่ทำให้เค้ารู้ว่าตัวเองผิด คราวหน้าจะได้ไม่ทำอย่างนี้อีก เชื่อว่าการไม่พูดก็สามารถทำให้เพื่อนปรับปรุงตัวได้”

(๑๒๖) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ถ้าเงียบจะทำให้เพื่อนสำนึกได้ว่าเขาทำให้เราผิดหวัง”

จากตัวอย่างที่ (๑๒๔) – (๑๒๖) จะเห็นได้ว่าผู้พูดแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำเพราะคาดหวังผลที่จะตามมา คือ การทำให้ผู้ฟังสำนึกผิด ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้ผู้ฟังปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังต่อผู้ฟัง

๓.๒ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความผิดหวังด้วยการกล่าวถ้อยคำจำนวนทั้งสิ้น ๕๐๕ คำตอบ โดยในแต่ละคำตอบมีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคำตอบมีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว ในขณะที่บางคำตอบมีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ซึ่งในคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำนั้นย่อมมีการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังในลักษณะต่างๆ ดังนั้นในการศึกษากลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังด้วย เนื่องจากจะทำให้มองเห็นภาพรวมของกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังที่ชัดเจนขึ้น ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ จำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวัง

การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังใน ๑ คำตอบนั้น ประกอบด้วยคำตอบที่มีจำนวนถ้อยคำในการปรากฏเพียง ๑ ถ้อยคำ และคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ซึ่งมีอัตราการปรากฏที่แตกต่างกัน ดังตารางข้อมูลต่อไปนี้

ค่าความถี่		
จำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวัง	จำนวนคำตอบที่ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
คำตอบที่มีการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว	๕๐๘	๕๖.๑๓
คำตอบที่มีการปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ	๓๙๗	๔๓.๘๗
รวม	๕๐๕	๑๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวังใน ๑ คำตอบ

ผลการวิจัยตามตารางที่ ๗ พบว่า จากคำตอบที่ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวัง ๕๐๕ คำตอบ แบ่งเป็น คำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว ๕๐๘ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๓ และคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ๓๙๗ คำตอบ

หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๓ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกกล่าวถ้อยคำ แสดงความผิดหวังสั้นๆ เพียงถ้อยคำเดียวมากกว่าการกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ แม้ว่าการ แสดงความผิดหวังเป็นวัจนกรรมประเภทการกล่าวแสดงออก โดยผู้พูดมีเจตนาแสดงความผิดหวัง ของตนออกมาเพื่อให้ผู้ฟังรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดก็ตาม แต่ผู้พูดกลับไม่เลือกกล่าวบรรยาย ความรู้สึกของตนด้วยถ้อยคำยาวๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าอาจเนื่องมาจากผู้พูดเชื่อว่ากล่าวถ้อยคำ เพียงถ้อยคำเดียวก็สามารถแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังได้อย่างสมบูรณ์

๓.๒.๒ คำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวังเพียงถ้อยคำเดียว

จากการวิเคราะห์คำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียวทั้ง ๕๐๘ คำตอบนั้น พบว่า เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้า ผู้ฟัง มากที่สุด รองลงมาคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง และกลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง^{๑๑} ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแจงนับค่าความถี่ของกลวิธีต่างๆ ไว้ในตารางต่อไปนี้

ค่าความถี่ ประเภทของกลวิธี แสดงความผิดหวัง	จำนวนคำตอบที่ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑๓๐	๑๘.๓๘
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคาม หน้าผู้ฟัง	๒๔๔	๒๖.๕๖
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษา หน้าผู้ฟัง	๕๔	๑๐.๓๕
รวม	๕๐๘	๕๖.๑๓

ตารางที่ ๘ แสดงค่าความถี่ของกลวิธีแสดงความผิดหวังในคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของ ถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว

^{๑๑} ในการศึกษาการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เป็นการแสดง ความผิดหวังโดยกล่าวถ้อยคำเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีต่างๆ ๓ กลวิธี ได้แก่ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง และกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง

จากตารางที่ ๘ แสดงให้เห็นว่า ในคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว นั้น พบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา มักจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยมีจำนวนคำตอบที่ปรากฏรวม ๒๔๔ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๖ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงมีอัตราการปรากฏสูงเป็นอันดับที่ ๒ คือ จำนวน ๑๗๐ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๘ ส่วนกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง พบทั้งสิ้น ๕๔ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๕

ตัวอย่างคำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวังเพียงถ้อยคำเดียว เช่น

- (๑๒๗) ฉันผิดหวังในตัวอาจารย์เลย (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)
 (๑๒๘) ทำไมอาจารย์ไม่แจ้งให้หนูรู้ก่อนล่ะคะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)
 (๑๒๙) ไม่เป็นไร (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๑๒๗) ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง คือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งปรากฏใช้เพียงถ้อยคำเดียวใน ๑ คำตอบ ตัวอย่างที่ (๑๒๘) ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ส่วนในตัวอย่างที่ (๑๒๙) เป็นการปรากฏของกลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเพียงถ้อยคำเดียวใน ๑ คำตอบ ซึ่งจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง

สรุปได้ว่าการกล่าวถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียวภายใน ๑ คำตอบ ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมมากกว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง ทั้งนี้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมที่พบในค่าความถี่ที่สูงนั้นก็จัดเป็นกลวิธีอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง กล่าวคือ แม้ว่าผู้พูดจะพยายามหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงความผิดหวังโดยตรง รวมทั้งไม่ได้ประเมิณการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์ก็ตาม แต่การกล่าวถ้อยคำอ้อมๆ ของผู้พูดก็สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้เช่นกัน

๓.๒.๓ คำตอบที่มีจำนวนการปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวังมากกว่า ๑ ถ้อยคำ

จากการวิเคราะห์คำตอบที่มีจำนวนปรากฏของถ้อยคำแสดงความผิดหวังมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ทั้ง ๓๕๗ คำตอบ พบว่ามีจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏแตกต่างกัน แจกแจงนับค่าความถี่ได้ดังนี้

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใน	จำนวนคำตอบที่ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
๑ คำตอบ		
๒ ถ้อยคำ	๒๒๘	๒๕.๑๕
๓ ถ้อยคำ	๑๐๒	๑๑.๒๗
๔ ถ้อยคำ	๔๕	๔.๕๗
๕ ถ้อยคำ	๑๕	๑.๖๖
๖ ถ้อยคำ	๓	๐.๓๓
๗ ถ้อยคำ	๓	๐.๓๓
๘ ถ้อยคำ	๑	๐.๑๑
รวม	๓๕๗	๔๓.๘๗

ตารางที่ ๕ แสดงค่าความถี่ของจำนวนถ้อยคำแสดงความผิดหวังมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ใน ๑ คำตอบ

จากการวิเคราะห์คำตอบที่ประกอบด้วยถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำนั้น ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดกล่าวถ้อยคำจำนวน ๒ ถ้อยคำใน ๑ คำตอบมากที่สุด โดยปรากฏ ๒๒๘ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๕ รองลงมาคือ การกล่าวถ้อยคำจำนวน ๓ ถ้อยคำ ซึ่งมีจำนวนคำตอบที่ปรากฏ ๑๐๒ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๗ ส่วนจำนวนถ้อยคำที่มากกว่า ๓ ถ้อยคำเป็นต้นไปนั้น มีค่าความถี่ในการปรากฏที่ลดหลั่นกันลงมา ส่วนคำตอบที่มีจำนวนถ้อยคำสูงที่สุด ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำจำนวน ๘ ถ้อยคำใน ๑ คำตอบ แต่มีการปรากฏเพียง ๑ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ เท่านั้น

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์คำตอบที่มีการกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ยังพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีการเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวัง ๒ ลักษณะ ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทเดียวกันและการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภท มีอัตราความถี่แตกต่างกันดังนี้

ค่าความถี่	จำนวนคำตอบที่ปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
ลักษณะการปรากฏร่วม		
การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดง ความผิดหวังประเภทเดียวกัน	๑๕๕	๑๗.๕๗
การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดง ความผิดหวังต่างประเภท	๒๓๘	๒๖.๓๐
รวม	๓๙๓	๔๓.๘๗

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าความถี่ของลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทต่างๆ

จากการกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำใน ๑ คำตอบรวมทั้งสิ้น ๓๙๓ คำตอบนั้น ปรากฏว่า ผู้พูดมีการเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการนำกลวิธีประเภทเดียวกันมาปรากฏร่วมกันจำนวน ๒๓๘ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ และนำกลวิธีต่างประเภทมาปรากฏร่วมกันจำนวน ๑๕๕ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๗ ซึ่งผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังทั้ง ๒ ประเภทนี้ มีรายละเอียดในการปรากฏร่วมในลักษณะใดบ้าง ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังนี้

๓.๒.๓.๑ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทเดียวกัน

การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทเดียวกัน ได้แก่ คำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงทั้งหมด คำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งหมด และคำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังทั้งหมด มีอัตราความถี่ในการปรากฏต่างกันตามตารางต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ (๑๓๐) จะทำให้เห็นว่า แม้ผู้พูดจะแนะนำหรือการบอกให้ผู้ฟังติดตาม ซึ่งเป็นการแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง แต่กลวิธีทั้ง ๒ นี้ ก็แสดงถึงการพยายามให้ผู้ฟังทำตามความต้องการของผู้พูด ดังนั้นเมื่อใช้ร่วมกันจึงแสดงการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟังมากขึ้น

ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทเดียวกันที่พบมากเป็นอันดับที่ ๒ คือการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงทั้งหมด ปรากฏจำนวน ๔๑ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓ ตัวอย่างเช่น

๑

๒

(๑๓๑) แม่เหี้ย / ปล่อยให้ไปเรียนไม่ยอมเรียนดันไปเล่นเกม (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความผิดหวังโดยตรงทั้งหมดในตัวอย่างที่ (๑๓๑) แสดงให้เห็นถึงความผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา ซึ่งกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงที่พบในตัวอย่างนี้ประกอบด้วย กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวทในถ้อยคำที่ ๑ และกลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง ในถ้อยคำที่ ๒ จะเห็นได้ว่าการที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงร่วมกันในถ้อยคำเดียวย่อมทำให้ผู้ฟังเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังประเภทเดียวกันที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดคือ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังทั้งหมด ปรากฏจำนวน ๓๕ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๓๑ ตัวอย่างเช่น

๑

๒

(๑๓๒) ไม่เป็นไร / อย่างน้อยก็มีงานส่ง (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๑๓๒) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน โดยปรากฏกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ๒ กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ในถ้อยคำที่ ๑ และกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ ในถ้อยคำที่ ๒ การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีการระมัดระวังการใช้ถ้อยคำแสดงความผิดหวังของตน โดยพยายามไม่ใช่ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังเสียหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลวิธีดังกล่าวนี้ปรากฏมากกว่า ๑ ถ้อยคำในคำตอบเดียวกันยิ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่กล่าวถ้อยคำนี้ได้คำนึงถึงความรู้สึกในการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง

๓.๒.๓.๒ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภท

การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภท ได้แก่ คำตอบที่ประกอบด้วย กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **คุกคามหน้าผู้ฟัง** คำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **รักษาหน้าผู้ฟัง** คำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **คุกคามหน้าผู้ฟัง** กับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **รักษาหน้าผู้ฟัง** และคำตอบที่ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **คุกคามหน้าผู้ฟัง** กับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ **รักษาหน้าผู้ฟัง** ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีอัตราความถี่ในการปรากฏต่างกันตามตารางต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๖

๗

ทำไมแม่เป็นคนผิดคำพูดไปได้ / แม่รับผิดชอบหนูเลยนะ /

๘

แม่ต้องไปหาตัววีใหม่ให้หนูภายในเดือนหน้าเลยนะคะ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ตัวอย่างที่ (๑๓๓) ข้างต้น เป็นสถานการณ์แสดงความคิดหวังต่อมารดา ผู้พูดกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำในคำตอบเดียว ซึ่งในที่นี้จัดเป็นคำตอบที่ยาวที่สุด คือมีจำนวนถ้อยคำสูงถึง ๘ ถ้อยคำ ผู้พูดใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังโดยตรงในถ้อยคำที่ ๑ ถ้อยคำที่ ๓ ถ้อยคำที่ ๔ และถ้อยคำที่ ๕ ร่วมกับกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังในถ้อยคำที่ ๒ ถ้อยคำที่ ๖ ถ้อยคำที่ ๗ และ ๘ โดยตัวอย่างดังกล่าวนี้ประกอบด้วย กลวิธีแสดงความคิดหวัง ๔ กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการทักท้วง ในถ้อยคำที่ ๑ และ ๔ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังในถ้อยคำที่ ๒ และถ้อยคำที่ ๖ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดในตัวอย่างที่ ๓ และ ๕ และกลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ในถ้อยคำที่ ๗ และ ๘ จะเห็นได้ว่าการที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังโดยตรงร่วมกับกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ย่อมทำให้ผู้ฟังสามารถตีความเจตนาในการกล่าวโดยอ้อมของผู้พูดในช่วงท้ายของคำตอบได้เข้าใจมากขึ้น กล่าวคือ ทำให้ผู้ฟังสามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง และการปรากฏร่วมกันระหว่างกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังก็จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้ามากยิ่งขึ้น

การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความคิดหวังต่างประเภทในลักษณะอื่นๆ ก็มีจำนวนคำตอบที่ปรากฏน้อยลดหลั่นกันลงมา ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังกับกลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ ตัวอย่างเช่น

๑

๒

๓

(๑๓๔) ช่างมันเถอะ / เรียนที่ไหนก็เหมือนกันละ / อย่าคิดมากเกินไป /

๔

ยังไงก็ควรจะขยันมากกว่านี้แหละ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่างที่ (๑๓๔) ข้างต้น เป็นสถานการณ์แสดงความคิดหวังต่อมารดา ผู้พูดกล่าวถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำในคำตอบเดียว โดยใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ

ประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในถ้อยคำที่ ๑-๓ และใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังในถ้อยคำที่ ๔ ตัวอย่างนี้ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวัง ๓ กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในถ้อยคำที่ ๑ กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในถ้อยคำที่ ๒ และ ๓ ส่วนในถ้อยคำที่ ๔ นั้นเป็นกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่ง จะสังเกตได้ว่าในตัวอย่างดังกล่าวนี้ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังขึ้นต้นคำตอบถึง ๓ ถ้อยคำ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังและต้องการสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้ฟัง แต่การปิดท้ายคำตอบด้วยการบอกให้ผู้ฟังกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังนั้น ก็จะทำให้ผู้ฟังสามารถทราบเจตนาโดยนัยของผู้พูดว่า ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังรวมทั้งทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังที่ผู้ฟังไม่ขยันเรียน เนื่องจากในถ้อยคำที่ ๓ นี้ ผู้พูดกล่าวบอกให้ผู้ฟัง “ขยันเรียนมากกว่านี้” ซึ่งแสดงความหมายโดยนัยได้ว่า ผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังไม่ขยันเรียนพอนั่นเอง

นอกจากนี้การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังยังมีประเด็นที่น่าสนใจคือ เมื่อผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังแล้ว ผู้พูดมักจะใช้กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังตามมาทันที ตัวอย่างเช่น

๑

๒

(๑๓๕) ข่างมันละกัน / แต่คราวหลังอย่าทำแบบนี้อีก

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน)

๑

๒

(๑๓๖) ไม่เป็นไร / แต่วันหลังมึงช่วยอย่าลืมวันรายงานแล้วเตรียมตัวให้พร้อมกว่านี้ด้วย

นะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

๑

๒

(๑๓๗) ไม่เป็นไร / ครั้งหน้าต้องตั้งใจหน่อยนะ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ตัวอย่างที่ (๑๓๕) – (๑๓๗) ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในถ้อยคำที่ ๑ และใช้กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมในถ้อยคำที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ถือโทษผู้ฟัง แต่ก็ต้องการให้ผู้ฟังปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการกระทำอันไม่พึงประสงค์

ที่เป็นสาเหตุให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังด้วย ได้แก่ ในตัวอย่างที่ (๑๓๕) ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังเลิกการกระทำ “แบบนี้” (การเล่นพนันและการลักขโมย) อีกในอนาคต ตัวอย่างที่ (๑๓๖) ผู้พูดบอกไม่ให้ผู้ฟังลืมนำรายงานและแก้ไขการกระทำของตัวเองคือการเตรียมตัวรายงานให้พร้อมกว่านี้ ส่วนตัวอย่างที่ (๑๓๗) นั้น ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังตั้งใจทำงานในครั้งหน้า

การใช้กลวิธีดังกล่าวปรากฏร่วมกันจึงทำให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดต้องการแสดงออกมาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ หากผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษใดๆ โดยไม่มีถ้อยคำใดตามมาหรือกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษตามด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังกลวิธีอื่นๆ แล้ว อาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าผู้พูดให้อภัยต่อการกระทำของผู้ฟังแล้ว โดยที่ผู้ฟังไม่ต้องปรับปรุงตัวแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความรู้สึกผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังได้ไม่ชัดเจนเท่าไรนัก ในขณะที่การใช้กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมในถ้อยคำที่ ๒ นี้ จะแสดงความหมายโดยนัยได้ว่า ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำที่ผ่านไปแล้วของผู้ฟังเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกกล่าวบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังสามารถตีความได้ว่าผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อการกระทำดังกล่าวของผู้ฟังนั่นเอง

ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภทที่พบเป็นอันดับ ๓ คือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ปรากฏจำนวนเพียง ๕ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕ ตัวอย่างเช่น

๑

๒

(๑๓๘) ฉันผิดหวังในตัวแกจริงๆ วะ /ต้องเสียคะแนนเพราะแกนั่นแหละ /

๓

แต่ฉันก็ต้องขอโทษที่ไม่ได้เตือนแกอีกที (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ในตัวอย่างที่ (๑๓๘) ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดในถ้อยคำที่ ๑ และเลือกใช้กลวิธีที่การกล่าวโทษในถ้อยคำที่ ๒ ซึ่งจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงทั้ง ๒ กลวิธี ส่วนถ้อยคำที่ ๓ นั้น ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง จะเห็นได้ว่า แม้ผู้พูดจะเริ่มต้นด้วยการต่อว่าผู้ฟัง ซึ่งเป็นการแสดงความผิดหวังออกมาอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา แต่ทั้งนี้ผู้พูดเองก็ตระหนักว่าตนมีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย คือการไม่เตือนผู้ฟังล่วงหน้าเกี่ยวกับวันรายงานจนทำให้ผู้ฟังลืมนำรายงานและนำเสนอรายงานกลุ่มผิดพลาดส่งผลกลุ่มเสียคะแนน ดังนั้นผู้พูดจึงกล่าวคำ

ขอโทษผู้ฟังในตอนท้าย ซึ่งการใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษร่วมกับกลวิธีการต่อนั้นจะสามารถลดระดับการคุกคามหน้าผู้ฟังลงได้ เนื่องจากการขอโทษจะเป็นกลวิธีที่ผู้พูดยอมเป็นฝ่ายเสียหายเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังไว้

ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภทที่พบน้อยที่สุด คือ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง จำนวนคำตอบที่ปรากฏเพียง ๒ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒ เท่านั้น ตัวอย่างเช่น

๑

๒

(๑๓๕) คราวหน้าควรบอกกันดีๆ / ฉันผิดหวังกับตัวเธอมากเลยจริงๆ /

๓

ฉันขอโทษที่บังคับเธอมากเกินไป

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ตัวอย่างที่ (๑๓๕) ประกอบด้วยกลวิธีแสดงความผิดหวังทั้ง ๓ ประเภท ได้แก่ ในถ้อยคำที่ ๑ เป็นกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ส่วนถ้อยคำที่ ๒ เป็นกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด ซึ่งจัดอยู่ในประเภทกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง และในถ้อยคำที่ ๓ ผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง จากตัวอย่างนี้ผู้พูดจะใช้กลวิธีหลากหลายประเภทใน ๑ คำตอบ แม้ว่าผู้พูดจะเริ่มต้นจากการใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงก็ตาม แต่ผู้พูดก็เลือกใช้กลวิธีการขอโทษร่วมด้วยในตอนท้าย เพื่อช่วยลดความรุนแรงในการกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังด้วย

จากการศึกษาการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของการใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาว่า ผู้พูดมักจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมมากกว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบคุกคามหน้าผู้ฟังซึ่งมีค่าความถี่ในการปรากฏที่สูงทั้งในคำตอบที่มีการปรากฏของถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียวและการใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งหมดในคำตอบที่การปรากฏของถ้อยคำมากกว่า ๑ ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งหมดใน ๑ คำตอบ และการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคาม

หน้าผู้ฟัง ซึ่งพบว่ามีความถี่ในการปรากฏที่สูงกว่าการปรากฏร่วมของกลวิธีต่างๆ ในลักษณะอื่นๆ หลายเท่าตัว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า นอกจากจะเป็นข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำแล้ว ยังปรากฏว่า เมื่อผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนหนึ่งเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังโดยไม่ได้กล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมาอีกด้วย ซึ่งการเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังนั้นก็มีความสัมพันธ์กับสถานภาพของผู้ฟังและเพศของผู้พูดอันเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเช่นกัน อีกทั้งยังพบว่า ผู้พูดมีเหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวังที่น่าสนใจสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมไทยได้ในทางหนึ่ง ดังที่ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในหัวข้อต่อไป

๓.๓ การไม่แสดงความผิดหวัง

การไม่แสดงความผิดหวัง หมายถึง ข้อมูลคำตอบที่ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ เมื่อเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ เนื่องจากผู้พูดไม่ต้องการสื่อสารใดๆ กับผู้ฟัง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การไม่กล่าวถ้อยคำของผู้พูดในที่นี้ก็เนื่องมาจากผู้พูดไม่ต้องการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังนั่นเอง

ผลการวิจัยพบว่า การไม่แสดงความผิดหวังมีจำนวนในการปรากฏทั้งสิ้น ๒๖๘ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๖ ของข้อมูลคำตอบทั้งหมด ซึ่งจากการวิเคราะห์เหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำทั้ง ๒๖๘ คำตอบที่ผู้พูดได้ระบุไว้ในแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มเหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวัง ได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

๓.๓.๑ เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังเพราะเหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูดเองรวมทั้งสิ้น ๑๑๔ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๑ ของคำตอบที่เป็น การไม่แสดงความผิดหวังทั้งหมด ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวังโดยระบุเหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูดเองไว้ในลักษณะต่างๆ สามารถจำแนกเป็นเหตุผลย่อยๆ ได้ดังนี้

๓.๓.๑.๑ ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังมากจนไม่สามารถแสดงออกมาเป็นถ้อยคำได้

ผู้พูดไม่แสดงความผิดหวังเนื่องจากเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดเอง กล่าวคือ ผู้พูดเกิดความผิดหวังในระดับที่รุนแรงมากจนไม่สามารถที่จะแสดงออกมาเป็นถ้อยคำใดๆ ได้ เหตุผลดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๕๐ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๕ ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังเพราะผู้พูดรู้สึกผิดหวังมากจนไม่สามารถแสดงออกมาเป็นถ้อยคำได้ เช่น

(๑๔๐) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “พูดไม่ออกเพราะผิดหวังมากๆ”

(๑๔๑) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “มันเป็นเรื่องที่ทำให้ร้ายจิตใจมาก ผิดหวังจนถึงและกลัวอะไรไม่ออก”

(๑๔๒) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ผิดหวังจัดจนพูดไม่ออกซักนิด”

จากตัวอย่างที่ (๑๔๐) – (๑๔๒) ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังเนื่องจากในสถานการณ์นั้นๆ ผู้พูดมีความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างรุนแรงจนกระทั่งไม่สามารถกล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมาได้

๓.๓.๑.๒ ผู้พูดยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ ได้

ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ แต่ก็สามารถทำใจยอมรับความผิดหวังที่เกิดขึ้นได้ และไม่ต้องการแสดงความรู้สึกผิดหวังของตนออกมาด้วยถ้อยคำใดๆ ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวัง เหตุผลดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๔๑ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๕ ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวังเพราะผู้พูดยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ ได้เช่น

(๑๔๓) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ผิดหวังแต่ก็เข้าใจว่าแม่จะหาเวลาว่างตรงกับเพื่อนแม่ก็นั่นมีน้อยมาก เมื่อมีโอกาสจึงไม่อยากจะทำพลาด”

(๑๔๔) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ถ้ามีคนคิดว่าเราเขาก็ควรจะได้ออกสนั้นไปเราก็ต้องยอมรับ”**

(๑๔๕) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ผิดหวังในตัวเค้าแต่คิดว่าเพื่อนคงจะลืมจริงๆ”**

จะเห็นได้ว่าตัวอย่างเหตุผลข้างต้นนี้ ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ แต่ก็สามารถทำใจยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นได้ โดยหาเหตุผลบางประการมาบอกแก่ตัวเอง เพื่อให้ตนเองยอมรับความผิดหวังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังเป็นการลดระดับความผิดหวังลงด้วย กล่าวคือ ผู้พูดได้พยายามทำความเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการมองโลกในแง่ดีเพื่อให้ตนคลายจากความผิดหวัง

๓.๓.๑.๓ ผู้พูดเห็นว่าตนมีส่วนผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม แต่ทั้งนี้ผู้พูดก็ยอมรับว่าตนเองก็มีส่วนผิดด้วย ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ เหตุผลลักษณะดังกล่าวนี้ มีการปรากฏทั้งสิ้น ๒๓ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๒๗ ตัวอย่างเช่น

(๑๔๖) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ผิดหวังแต่เพราะเป็นคนบังคับเค้าไปเรียนซึ่งเค้าอาจจะไม่ได้อยากเรียนฉะนั้นจึงว่าเค้าไม่ได้”**

(๑๔๗) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“มีส่วนผิดที่ไม่ใส่ใจน้องมากกว่านี้”**

(๑๔๘) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“รู้สึกผิดหวังกับเด็กแต่คิดว่าเราก็ผิดที่ไม่คอยตรวจสอบประสิทธิภาพของตนเอง”**

ตัวอย่างที่ (๑๔๖) - (๑๔๘) ผู้พูดเห็นว่าตนเองก็มีความผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้พูดคิดว่าตนไม่สามารถจะแสดงความผิดหวังใดๆ ต่อผู้ฟังได้ จึงเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง

๓.๓.๒ เหตุผลที่เกิดจากผลที่ตามมา

ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวัง เนื่องจากคำนึงถึงผลที่จะตามมาหรือคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังใดๆ ต่อผู้ฟัง เหตุผลลักษณะดังกล่าวนี้ปรากฏจำนวน ๘๗ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๘ ของคำตอบที่เป็นการไม่แสดงความผิดหวังทั้งหมด จากผลการวิจัยพบว่าสามารถจำแนกเป็นเหตุผลย่อยๆ ได้ดังนี้

๓.๓.๒.๑ ผู้พูดเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง

แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ก็ตาม แต่ในที่นี้ผู้พูดเห็นว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังจะไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรต่อผู้ฟังหรือต่อสถานการณ์นั้นๆ ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังใดๆ ต่อผู้ฟัง เหตุผลลักษณะดังกล่าวนี้มีการปรากฏทั้งสิ้น ๕๓ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๖ ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวังเพราะผู้พูดเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง เช่น

(๑๔๙) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “พูดไปก็ไม่ทำให้น้องสอบติดหรอก”

(๑๕๐) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “เปล่าประโยชน์ที่จะมานั่งจ้ำจี้จ้ำไช”

(๑๕๑) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “ช่างเค้า พูดไปก็ไร้ประโยชน์”

(๑๕๒) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า “เสียเวลาเปล่าที่จะพูดอะไรกับคนแบบนี้”

จากเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ในตัวอย่างที่ (๑๔๙) - (๑๕๒) แสดงให้เห็นว่าผู้พูดคิดว่า การแสดงความผิดหวัง โดยกล่าวถ้อยคำใดๆ ออกไปนั้น เป็นการกระทำที่ไม่เกิดประโยชน์ เนื่องจากไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ ทั้งในแง่ของสถานการณ์และในแง่พฤติกรรมบางประการของผู้ฟัง

ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกที่จะนิ่งเฉย คือ ไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังแม้ว่าจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม

๓.๓.๒.๒ ผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

เมื่อเกิดความผิดหวังขึ้นในสถานการณ์หนึ่งๆ ผู้พูดเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังออกมา เพราะต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยเห็นว่าการกล่าวถ้อยคำใดๆ ออกไปเพื่อแสดงความผิดหวังนั้น อาจจะเป็นการทำลายความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันได้ เช่น อาจทำให้เกิดความบาดหมาง ทำให้สูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีที่เคยมีมา หรือทำให้เกิดปัญหาใหญ่โตจนกระทบกับความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ เหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวังในลักษณะดังกล่าวนี้มีปรากฏทั้งสิ้น ๔๔ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวังเพราะผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่น

(๑๕๓) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ไม่อยากจะทะเลาะกับเพื่อน เดียวจะเกิดเรื่องเปล่าๆ”**

(๑๕๔) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ไม่อยากจะทะเลาะกันใหญ่โตเพราะต้องร่วมงานกันอีก”**

(๑๕๕) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)
ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ไม่อย่างมีเรื่องยืดเยื้อเพราะยังต้องเจอกันอีก คัดปัญหา เพื่อไม่เสียความสัมพันธ์ไป”**

ลักษณะของเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความสัมพันธ์ในอนาคตระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดเห็นว่าตนยังต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังต่อไปในอนาคต จึงต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ โดยเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังออกไป เพราะอาจเสี่ยงต่อการกระทบความสัมพันธ์ระหว่างกันได้

๓.๓.๓ เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้ฟัง

เหตุผลที่ไม่แสดงความผิดหวังอีกประการหนึ่งคือ เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้ฟัง ได้แก่ เหตุผลว่า ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ซึ่งเป็นเหตุผลที่มีจำนวนการปรากฏสูงมากที่สุดจากเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ทั้งหมด โดยปรากฏทั้งสิ้น ๖๗ คำตอบหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ เหตุผลในข้อนี้ปรากฏให้เห็นเด่นชัดในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ในงานวิจัยนี้ได้แก่ มารดาและอาจารย์ ผู้พูดได้ให้เหตุผลที่เลือกไม่แสดงความผิดหวัง โดยระบุว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ดังนั้นผู้พูดจึงเห็นว่าไม่เหมาะสมที่จะแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดไม่แสดงความผิดหวังเพราะผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด เช่น

(๑๕๖) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“เป็นลูกไม่สมควรพูดไม่ดีกับแม่เพราะแม่อยู่เหนือเรา เราต้องเคารพ”**

(๑๕๗) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“เพราะว่าเค้าเป็นแม่ เป็นคนที่อยู่สูงกว่าเรา”**

(๑๕๘) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“เราไม่สามารถไปต่อว่าอาจารย์ได้เพราะอาวุโสกว่าเราต้องได้แต่รับฟังอย่างเดียว”**

จากตัวอย่างที่ (๑๕๖) - (๑๕๘) จะเห็นได้ว่าการที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังเป็นข้อจำกัดสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า

นอกจากนี้ยังผู้วิจัยยังพบว่า เมื่อผู้พูดตระหนักว่าผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าตนแล้ว ผู้พูดจึงเกิดความรู้สึกเกรงกลัวอำนาจของผู้ฟัง อำนาจ (Power) เป็นปัจจัยที่ปรากฏควบคู่กับสถานภาพ ดังเช่นที่ อังกาบ ผลากรกุล (Angkab Palakornkul, 1972: 61-61) ได้กล่าวว่า อำนาจและสถานภาพเป็นสิ่งสำคัญในการจัดแบ่งชนชั้นทางสังคมไทย โดยแบ่งคนในสังคมออกเป็น ๒ กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นผู้ที่มีอำนาจและสถานภาพสูง และกลุ่มที่ ๒ คือ ผู้ที่มีอำนาจและสถานภาพต่ำ เมื่อนำแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เหตุผลที่ผู้พูดเลือกไม่แสดงความผิดหวัง พบว่า ผู้พูดคำนึงว่าผู้ฟังได้แก่ มารดาและอาจารย์เป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มผู้ที่มีอำนาจและสถานภาพสูง ดังนั้นผู้พูดจึงไม่กล้าที่จะแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

(๑๕๕) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ไม่กล้าว่าแม่หรือครับเราต้องอยู่ที่อำนาจท่าน”**

(๑๖๐) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“เกรงกลัวอาจารย์ ท่านมีอำนาจ ไม่ใช่เรา ใครจะกล้าต่อว่าอาจารย์ แม้ว่าผิดหวังมากก็ตาม”**

จากตัวอย่างที่ (๑๕๕) และ (๑๖๐) จะเห็นได้ว่า ผู้พูดรู้สึกเกรงกลัวอำนาจของผู้ฟัง ได้แก่ มารดาและอาจารย์ จึงเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมา ซึ่งเป็นการไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าหากแสดงความผิดหวังจะทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงและมีอำนาจมากกว่าผู้พูดด้วยแล้ว ผู้ฟังย่อมสามารถจะกระทำการใดๆ ซึ่งอาจจะส่งผลเสียมาสู่ผู้พูดได้

ผู้วิจัยยังพบข้อสังเกตที่ได้จากข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถามอีกประการ คือ การที่ผู้พูดตระหนักว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงนั้น นอกจากจะเชื่อมโยงกับเรื่องอำนาจแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับค่านิยมของคนไทยในเรื่องการให้ความเคารพผู้อาวุโส ความเชื่อในเรื่องบาปบุญคุณโทษและความกตัญญูตวาทิตต่อผู้มีพระคุณด้วย ดังตัวอย่างเหตุผลเช่น

(๑๖๑) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“ท่านเป็นแม่มีบุญคุณ เราต้องเคารพท่าน”**

(๑๖๒) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“แม่มีสถานภาพสูงกว่าเรา ไม่อยากเถียงแม่กลัวบาป”**

(๑๖๓) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“เป็นเด็กจะก้าวร้าวกับอาจารย์ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ก็ไม่เหมาะ”**

(๑๖๔) ผู้พูดเลือกไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ (ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำไว้ว่า **“มันบาป อาจารย์เป็นผู้มีพระคุณ”**

จากตัวอย่างที่ (๑๖๑) - (๑๖๔) ผู้พูดตระหนักว่าผู้ฟัง คือ มารดาและอาจารย์ เป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูง โดยมารดาเป็นผู้ให้กำเนิด รวมทั้งมีหน้าที่ให้การอบรมสั่งสอนและเลี้ยงดูผู้พูด ส่วนอาจารย์ก็เป็นผู้ที่ให้วิชาความรู้และอบรมสั่งสอนผู้พูดเช่นกัน ดังนั้นในฐานะบุตรและลูกศิษย์ ผู้พูดจึงต้องให้ความเคารพเชื่อฟังและมีความกตัญญูต่อผู้มีพระคุณอย่างมารดาและอาจารย์ อันเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้เป็นบุตรและศิษย์พึงปฏิบัติ (สุพัตรา สุภาพ, ๒๕๒๕: ๗๑) ดังนั้นผู้พูดจึงเห็นว่าเป็นการไม่เหมาะสมที่จะแสดงความผิดหวังต่อมารดาและอาจารย์

เหตุผลที่ว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูงเป็นเหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวังที่ปรากฏความถี่มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่เป็นนิสิตนักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นอย่างมาก กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สถานภาพของผู้ฟังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกแสดงและไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา

๓.๔ สรุปภาพรวมของกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา

การศึกษาวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังที่ได้จากข้อมูลในแบบสอบถามทั้งหมด สามารถทำให้เห็นภาพรวมของกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง ซึ่งสรุปเป็นประเด็นสำคัญต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตศึกษามักเลือกที่จะแสดงความผิดหวังมากกว่าไม่แสดงความผิดหวัง โดยมีอัตราความถี่ในการเลือกใช้ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ผู้พูดร้อยละ ๗๖.๘๗ เลือกแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง ในขณะที่ผู้พูดร้อยละ ๒๓.๑๓ เลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวัง

(๒) ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมมากกว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง โดยมีอัตราความถี่ในการปรากฏที่แตกต่างกัน คือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมนั้น ปรากฏร้อยละ ๕๕.๔๑ ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงปรากฏร้อยละ ๔๔.๕๙

(๓) ผู้วิจัยพบว่า เมื่อผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำนั้น กลวิธีอ้อมที่ผู้พูดเลือกใช้มักอยู่ในประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากกว่าการรักษาหน้าผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘ และใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๓ แสดงให้เห็นว่า การกล่าวแสดงความผิดหวังโดยอ้อมส่วนมากก็ยังคงเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังได้ทางหนึ่งด้วย ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่า ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ผู้ฟังเป็นบุคคลที่ทำให้ ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ดังนั้นผู้พูดส่วนใหญ่จึงคิดว่าตนมีสิทธิ์จะใช้ถ้อยคำที่กระทบหน้าผู้ฟังได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการรักษาหน้าผู้ฟังแต่อย่างใด

(๔) นอกจากผู้พูดจะแสดงความผิดหวังออกมาโดยการกล่าวถ้อยคำแล้ว ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้พูดร้อยละ ๑.๔๑ ได้ใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบการไม่กล่าวถ้อยคำอีกด้วย โดยผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น กล่าวคือ ผู้พูดเห็นว่าการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ จะเป็นช่องทางในการแสดงความผิดหวังได้วิธีหนึ่ง ทั้งนี้เหตุผลส่วนใหญ่ที่ผู้พูดระบุไว้ใน การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำคือ ผู้พูดเชื่อว่าการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ จะเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกผิดหวังของผู้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่า การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังเสียอีก ซึ่งเหตุผลดังกล่าวปรากฏสูงถึงร้อยละ ๔๗.๐๖ ของเหตุผลในการเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด

(๕) การศึกษาการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง พบว่า ในคำตอบที่ประกอบด้วยถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยมีร้อยละในการปรากฏเท่ากับ ๒๖.๘๖ และในคำตอบที่ประกอบด้วยถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ก็ยังพบว่า ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังที่มีค่าความถี่สูงนั้นมักมีกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังปรากฏร่วมอยู่ด้วยเสมอ ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งหมด ซึ่งมีค่าความถี่ในการปรากฏคิดเป็นร้อยละ ๘.๗๓ และการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๕

(๖) ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้พูดร้อยละ ๒๓.๑๗ เลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวัง โดยผู้พูดส่วนมากมักให้เหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ว่า เป็นเพราะผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังมีผลต่อการเลือก

แสดงและไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษานั้นเอง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวปรากฏร้อยละ ๒๔.๑๐ ของเหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวังทั้งหมด

ผลการวิจัยในบทที่ ๓ นี้ แสดงให้เห็นกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาว่ากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังด้วยกลวิธีต่างๆ นี้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูดหรือไม่อย่างไร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๔

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง กับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

ในบทนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด เพื่อพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัยว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด อย่างไรบ้าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๔.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง

ผู้วิจัยได้ศึกษากลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ๓ สถานภาพ^{๑๔} โดยเลือกผู้ฟังจากกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติและกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ในที่นี้ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น มารดาและอาจารย์ กลุ่มผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันและเพื่อนร่วมเรียน และกลุ่มผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ผู้วิจัยกำหนดให้เป็น น้องชายและลูกศิษย์

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑,๒๐๐ คำตอบ แบ่งเป็นข้อมูลจากสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดจำนวน ๔๐๐ คำตอบ ประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดาและอาจารย์ สถานการณ์ละ ๒๐๐ คำตอบ ข้อมูลจากสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดจำนวน ๔๐๐ คำตอบ ประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันและเพื่อนร่วมเรียน สถานการณ์ ละ ๒๐๐ คำตอบ และข้อมูลจากสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดจำนวน ๔๐๐ คำตอบ ประกอบด้วยสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อน้องชายและลูกศิษย์สถานการณ์ละ ๒๐๐ คำตอบเช่นเดียวกัน และจากผลการวิจัยในบทที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า คำตอบที่เป็นการแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจำนวน ๕๒๒ คำตอบนั้นจะประกอบด้วยการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๐๕ คำตอบและการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำจำนวน ๑๗ คำตอบ ส่วนคำตอบการไม่แสดงความผิดหวังจะปรากฏทั้งสิ้น ๒๗๘ คำตอบ ซึ่งเป็นการไม่แสดงความผิดหวังโดยไม่กล่าวถ้อยคำทั้งหมด เมื่อพิจารณาการแสดงความผิดหวังและไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันพบว่า ผู้พูด

^{๑๔} ผู้วิจัยได้กล่าวถึงการกำหนดสถานภาพของผู้ฟังไว้ในบทที่ ๑ หัวข้อ ๑.๗.๓ การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกแสดงความผิดหวังและไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังสถานภาพต่างๆ ในอัตราความถี่ดังตารางต่อไปนี้

สถานภาพของผู้ฟัง		รูปแบบที่ผู้พูดใช้เมื่อเกิดความผิดหวัง						รวมจำนวนคำตอบของการแสดงและไม่แสดงความผิดหวัง
		การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ			การไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ			
		การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	รวม	การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	รวม	
สูงกว่าผู้พูด	มารดา	๑๔๖	๓	๑๔๙	๐	๕๑	๕๑	๒๐๐
	อาจารย์	๙๕	๒	๙๗	๐	๑๐๓	๑๐๓	๒๐๐
	รวม	๒๔๑	๕	๒๔๖	๐	๑๕๔	๑๕๔	๔๐๐
เท่ากันกับผู้พูด	ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน	๑๘๒	๒	๑๘๔	๐	๑๖	๑๖	๒๐๐
	เพื่อนร่วมเรียน	๑๕๑	๘	๑๕๙	๐	๔๑	๔๑	๒๐๐
	รวม	๓๓๓	๑๐	๓๔๓	๐	๕๗	๕๗	๔๐๐
ต่ำกว่าผู้พูด	น้องชาย	๑๘๐	๒	๑๘๒	๐	๑๘	๑๘	๒๐๐
	ลูกศิษย์	๑๕๑	๐	๑๕๑	๐	๔๙	๔๙	๒๐๐
	รวม	๓๓๑	๒	๓๓๓	๐	๖๗	๖๗	๔๐๐

ตารางที่ ๑๓ แสดงการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังและไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ

เมื่อเปรียบเทียบการแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ จะเห็นได้ว่า มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังมากกว่าการไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังทุกสถานภาพ โดยคำตอบที่เป็นการแสดงความผิดหวังจะปรากฏในอัตราความถี่ที่มากกว่าการไม่แสดงความผิดหวังอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้พูดเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๒๔๖ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำ ๒๔๑ คำตอบ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ๕ คำตอบ ในขณะที่การไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดจะปรากฏจำนวน ๑๕๔ คำตอบ ส่วนในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึก

ผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดนั้น ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวนสูงถึง ๓๔๓ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำ ๓๓๓ คำตอบ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ๑๐ คำตอบ ในขณะที่การไม่แสดงความผิดหวังปรากฏเพียง ๕๗ คำตอบ และในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวนสูงถึง ๓๓๓ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำ ๓๓๑ คำตอบ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ๒ คำตอบ ในขณะที่การไม่แสดงความผิดหวังปรากฏเพียง ๖๗ คำตอบเท่านั้น

จากอัตราความถี่ที่ปรากฏแสดงให้เห็นภาพรวมว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะเลือกแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดหรือต่ำกว่าผู้พูดมากกว่าผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ในทางตรงกันข้ามผู้พูดจะไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดมากกว่าผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดหรือต่ำกว่าผู้พูด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้พูดเห็นว่า ตนสามารถแสดงความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าผู้พูดได้อย่างเต็มที่ โดยที่ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงผลเสียที่จะตามมา แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามักจะไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า เนื่องจากคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังเป็นหลัก กล่าวคือ ผู้พูดตระหนักว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีสถานภาพสูง ผู้พูดต้องให้ความเคารพ สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมไทยในเรื่องการเคารพผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า อีกทั้งผู้พูดยังรู้สึกเกรงกลัวผู้ที่มีสถานภาพสูง จึงหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความผิดหวังซึ่งเป็นวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้า หากผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าหรือเกิดความไม่พอใจแล้วก็จะยอมส่งผลเสียกลับมาสู่ผู้พูดเอง ดังนั้นเมื่อผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูง ผู้พูดส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะเก็บความรู้สึกของตนไว้ ไม่แสดงความผิดหวังออกมา

นอกจากนี้จากตารางที่ ๑๓ ข้างต้นยังพบประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจ คือ เมื่อผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน เพื่อนร่วมเรียน น้องชายและลูกศิษย์ ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังมากกว่าไม่แสดงความผิดหวัง โดยปรากฏค่าความถี่ที่มากกว่ากันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๑๔๕ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังปรากฏ ๕๑ คำตอบ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๑๘๔ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังปรากฏเพียง ๑๖ คำตอบ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๑๕๕ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังปรากฏจำนวน ๔๑ คำตอบ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๑๘๒ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังปรากฏเพียง ๑๘ คำตอบเท่านั้น ในสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวัง

ต่อลูกศิษย์ ผู้พูดจะเลือกแสดงความผิดหวังจำนวน ๑๕๑ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังปรากฏจำนวน ๔๕ คำตอบ แต่ในทางตรงกันข้าม เมื่อผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์ ผู้พูดกลับเลือกแสดงความผิดหวังจำนวนทั้งสิ้น ๕๗ คำตอบและเลือกไม่แสดงความผิดหวังจำนวน ๑๐๓ คำตอบ จะเห็นได้ว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะไม่แสดงความผิดหวังต่ออาจารย์มากกว่าการแสดงความผิดหวังแม้ว่าจะมีค่าความถี่ที่ใกล้เคียงกันอย่างยิ่งก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าตนอยู่ในฐานะนิสิตนักศึกษา ต้องให้ความเคารพต่ออาจารย์ รวมทั้งเกรงกลัวอาจารย์ หากผู้พูดมุ่งระบายความผิดหวังของตนเป็นหลักก็ย่อมเสี่ยงต่อการทำให้อาจารย์เสียหน้าหรือเกิดความรู้สึกในด้านลบต่อผู้พูด อันจะนำไปสู่ผลเสียที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษากลับมาสู่ตัวผู้พูดเองก็เป็นได้

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๐๕ คำตอบ ผู้วิจัยนำมาจำแนกเป็นถ้อยคำ ได้ทั้งสิ้น ๑,๕๗๒ ถ้อยคำ แบ่งเป็น ข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดจำนวนทั้งสิ้น ๓๖๗ ถ้อยคำ ประกอบด้วย การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อมารดา ๒๔๐ ถ้อยคำและการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่ออาจารย์ ๑๒๗ ถ้อยคำ การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูดจำนวน ๕๕๗ ถ้อยคำ ประกอบด้วย การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ๓๒๕ ถ้อยคำและการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อเพื่อนร่วมเรียน ๒๒๘ ถ้อยคำ การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดจำนวน ๖๔๘ ถ้อยคำ ประกอบด้วย การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อน้องชาย ๓๖๕ ถ้อยคำและการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อลูกศิษย์ ๒๘๓ ถ้อยคำ ดังนี้

สถานภาพของผู้ฟัง		การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ	
		จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ
สูงกว่าผู้พูด	มารดา	๒๔๐	๖๕.๔
	อาจารย์	๑๒๗	๓๔.๖
	รวม	๓๖๗	๑๐๐
เท่ากับผู้พูด	ลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน	๓๒๕	๕๘.๐๗
	เพื่อนร่วมเรียน	๒๒๘	๔๐.๕๓
	รวม	๕๕๓	๑๐๐
ต่ำกว่าผู้พูด	น้องชาย	๓๖๕	๕๖.๕๔
	ลูกศิษย์	๒๘๓	๔๓.๐๖
	รวม	๖๔๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑๔ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังสถานภาพต่างๆ

กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ ประกอบด้วย กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง และกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง เมื่อนำข้อมูลประเภทกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำทั้ง ๓ กลวิธีดังกล่าวนี้มาจำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง จะปรากฏค่าความถี่ดังตารางต่อไปนี้

สถานภาพของผู้ฟัง		ประเภทของกลแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ							
		กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง		กลวิธีแสดง				รวม	
				ความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ					
		จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ
สูงกว่าผู้พูด	มารดา	๘๗	๒๓.๗๑	๕๔	๒๕.๖๑	๕๕	๑๖.๐๘	๒๔๐	๖๕.๔
	อาจารย์	๔๔	๑๑.๕๕	๖๑	๑๖.๖๒	๒๒	๕.๕๕	๑๒๗	๓๔.๖
	รวม	๑๓๑	๓๕.๖๕	๑๕๕	๔๒.๒๓	๘๗	๒๒.๐๗	๓๖๗	๑๐๐
เท่ากันกับผู้พูด	ถูกที่ลูกน้อง								
	วัยเดียวกัน	๑๓๗	๒๔.๖	๑๘๒	๓๒.๖๘	๑๐	๑.๘	๓๒๕	๕๕.๐๗
	เพื่อนร่วมเรียน	๘๕	๑๕.๒๖	๘๗	๑๕.๖๒	๕๖	๑๐.๐๕	๒๒๘	๔๐.๕๓
รวม	๒๒๒	๓๕.๘๖	๒๖๙	๔๘.๒๕	๖๖	๑๑.๘๕	๕๕๗	๑๐๐	
ต่ำกว่าผู้พูด	น้องชาย	๑๕๗	๒๔.๒๓	๒๐๑	๓๑.๐๒	๑๑	๑.๗	๓๖๕	๕๖.๕๔
	ลูกศิษย์	๑๒๘	๑๕.๗๕	๑๓๔	๒๐.๖๘	๑๗	๒.๖๒	๒๗๕	๔๓.๐๖
	รวม	๒๘๕	๔๓.๙๘	๓๓๕	๕๑.๗๐	๒๘	๔.๓๒	๖๔๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑๕ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด จำนวน ๓๖๗ ถ้อยคำ ดังที่ปรากฏในตารางที่ ๑๕ นั้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยปรากฏ ๑๕๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒๓ รองลงมาคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง โดยปรากฏจำนวน ๑๓๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๕ เท่านั้น และกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดในการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด คือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ปรากฏจำนวน ๘๗ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๗

ส่วนข้อมูลจากสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด จำนวน ๕๕๗ ถ้อยคำ พบว่า ผู้พูดส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบ กล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยปรากฏ ๒๖๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕ รองลงมาคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงปรากฏ ๒๒๒ ถ้อยคำหรือคิดเป็น ร้อยละ ๓๙.๘๖ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าว ถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ปรากฏจำนวน ๖๖ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๕ เท่านั้น

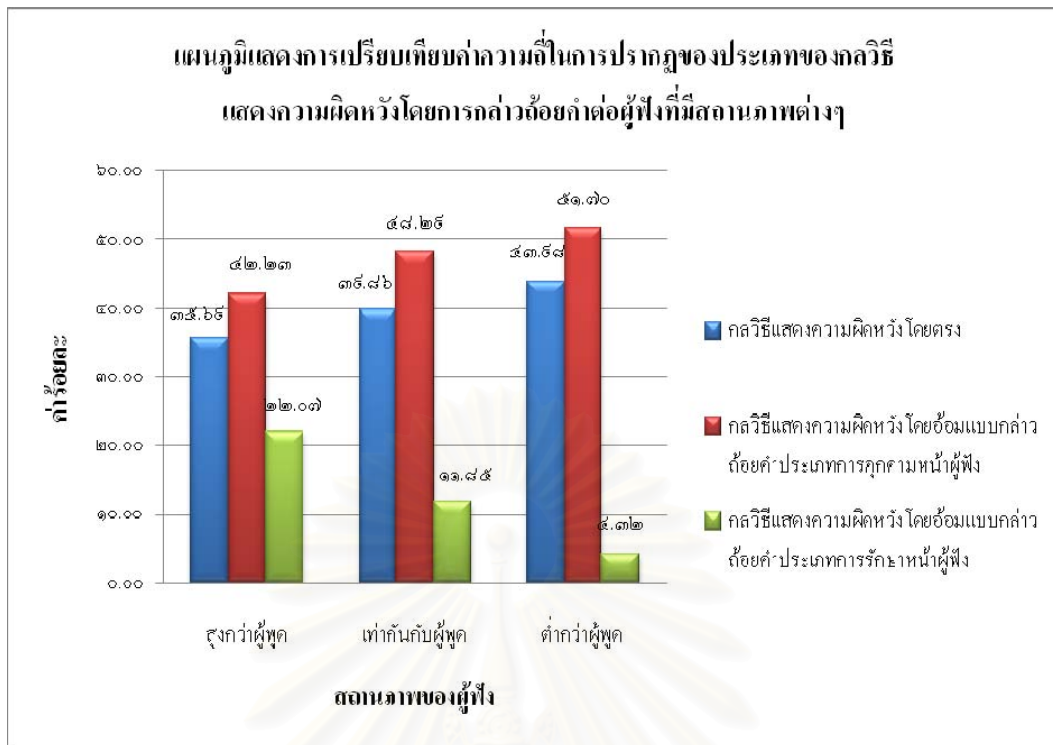
ผลการวิจัยมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อ ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด กล่าวคือ ข้อมูลจากสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มี สถานภาพต่ำกว่าผู้พูดจำนวน ๖๔๘ ถ้อยคำ พบว่า ผู้พูดใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบ กล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยปรากฏจำนวน ๓๓๕ ถ้อยคำ หรือคิดเป็น ร้อยละ ๕๑.๗๐ รองลงมา คือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงปรากฏจำนวน ๒๘๕ ถ้อยคำหรือคิด เป็นร้อยละ ๔๓.๘๘ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบ กล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ปรากฏเพียง ๒๘ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔.๓๒ เท่านั้น

แม้ว่าในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังทุกสถานภาพ ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิต นักศึกษาจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด รองลงมาคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการ รักษาหน้าผู้ฟัง ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเฉพาะข้อมูลความถี่ในการเลือกใช้กลวิธี แสดงความผิดหวังแต่ละประเภทจะทำให้เห็นภาพรวมของการเลือกประเภทของกลวิธีแสดงความ ผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน กล่าวคือ กลวิธีแสดง ความผิดหวังโดยตรงจะมีแนวโน้มในการปรากฏที่สูงที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูด รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ส่วนในสถานการณ์ที่ผู้ฟังเป็นผู้ ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดนั้น พบว่า ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงในอัตรา ความถี่ที่น้อยกว่าสถานการณ์อื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำแสดงความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง อย่างตรงไปตรงมา โดยประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์และเป็น สาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังนั้นจัดเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพ ดังนั้นผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิต นักศึกษาจึงเลือกใช้การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังโดยตรงในอัตราความถี่ที่น้อยลงเมื่อผู้ฟัง เป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดย อ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง กล่าวคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคาม หน้าผู้ฟังจะปรากฏใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด รองลงมาคือ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด และสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด

ตามลำดับ เนื่องจากกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบการคุกคามหน้าผู้ฟังนั้น แม้ว่าจะไม่ได้กล่าวถึงความผิดหวังที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังโดยตรงไปตรงมารวมทั้งไม่ได้มีการประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ก็ตาม แต่การกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังอ้อมของผู้พูดก็สามารถทำให้ผู้ฟังเกิดการเสียน้ำใจได้เช่นกัน ดังนั้นกลวิธีนี้จึงปรากฏใช้น้อยเมื่อผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ในทางตรงกันข้ามผู้วิจัยพบว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังนั้นจะปรากฏใช้ในอัตราความถี่ที่สูงเมื่อผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด รองลงมาคือ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่น้อยที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามักจะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดมากกว่าผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าผู้พูด ทั้งนี้เนื่องมาจากในสังคมไทยจะปลูกฝังในเรื่องการเคารพผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ความสัมพันธ์ในเชิง “ผู้ใหญ่-ผู้น้อย” จัดเป็นความสัมพันธ์หลักในสังคมไทย ผู้น้อยจึงต้องไว้หน้าผู้ใหญ่ ให้ความสำคัญผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีอำนาจมากกว่าตนเองและอาจเป็นที่พึ่งของตนได้ การทำให้ผู้ใหญ่ไม่พอใจหรือเดือดร้อนจึงเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ (อकिन รพีพัฒน์, ๒๕๓๕: ๓๐๐-๓๐๑) ดังนั้นเมื่อผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงมากกว่าสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังสถานภาพอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามผู้พูดมักไม่เกรงกลัวและไม่ให้ความสำคัญต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าผู้พูดเท่าไรนักจึงทำให้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูด

ค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างก็นำมาเปรียบเทียบดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิที่ ๓ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธี
แสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ

๔.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดจำนวน ๓๖๗ ถ้อยคำ
สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยต่างๆ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภท ของกลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด						
		มารดา		อาจารย์		รวม		
		จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า							
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๕	๒๔.๕๕	๑๓	๓.๕๔	๒๒	๕.๕๕	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสาวาท	๐	๐	๑	๐.๒๗	๑	๐.๒๗	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๑๕	๔.๐๕	๐	๐	๑๕	๔.๐๕	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๒๒	๕.๕๕	๑๔	๓.๘๑	๓๖	๕.๘๑	
	๓. การทักท้วง	๔๐	๑๐.๕๐	๑๖	๔.๓๖	๕๖	๑๕.๒๖	
๔. การกล่าวโทษ	๑	๐.๒๗	๐	๐	๑	๐.๒๗		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	การคุกคามหน้าผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๗๖	๒๐.๗๑	๕๓	๑๔.๔๔	๑๒๙	๓๕.๑๕
		๒. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๓	๐.๘๒	๑	๐.๒๗	๔	๑.๐๕
		๓. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๒	๐.๕๕	๐	๐	๒	๐.๕๕
		๔. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๑	๐.๒๗	๖	๑.๖๓	๗	๑.๙๑
		๕. การเรียกร้องให้ชดใช้	๗	๑.๙๑	๑	๐.๒๗	๘	๒.๑๘
		๖. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๒	๐.๕๕	๐	๐	๒	๐.๕๕
		๗. การถามย้ำ	๓	๐.๘๒	๐	๐	๓	๐.๘๒
	การรบกวนหน้าผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๔๑	๑๑.๑๗	๒๐	๕.๔๕	๖๑	๑๖.๖๒
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๑	๐.๒๗	๐	๐	๑	๐.๒๗
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ						
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๖	๑.๖๓	๐	๐	๖	๑.๖๓
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๖	๑.๖๓	๐	๐	๖	๑.๖๓
		๓. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๑	๐.๒๗	๒	๐.๕๕	๓	๐.๘๒
		๔. การกล่าวยินยอม	๔	๑.๐๕	๐	๐	๔	๑.๐๕
รวม	๒๔๐	๖๕.๔	๑๒๗	๓๔.๖	๓๖๗	๑๐๐		

ตารางที่ ๑๖ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด

จากตารางที่ ๑๖ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ปรากฏใช้มากที่สุดในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง มีจำนวน ๑๒๙ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๕ รองลงมาคือ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิง

ไม่ถือโทษ จำนวน ๖๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๒ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ กลวิธีการทักท้วง จำนวน ๕๖ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๖ จะเห็นได้ว่ากลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังนั้นจะปรากฏใช้ในอัตราความถี่ที่สูงกว่ากลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษและกลวิธีการทักท้วงมากกว่า ๒ เท่า รวมทั้งยังปรากฏค่าความถี่ที่สูงกว่ากลวิธีอื่นๆ อย่างชัดเจน กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังเป็นกลวิธีที่ผู้พูดถามเหตุผลเกี่ยวกับการกระทำของผู้ฟัง ซึ่งแสดงโดยอ้อมได้ว่าการกระทำดังกล่าวนั้นเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง

กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง คือ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนหนึ่งยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อมารดา จะมีการปรากฏใช้กลวิธีดังกล่าวนี้จำนวน ๔๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๗ สาเหตุที่กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษปรากฏใช้ในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างสูงในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อมารดา ก็เนื่องมาจากวัฒนธรรมไทยให้ความสำคัญกับเรื่องความกตัญญูต่อบุพการี เด็กไทยได้รับการสั่งสอนให้รัก เคารพ มีความกตัญญูต่อบิดามารดา ระลึกถึงบุญคุณ และเชื่อฟังในฐานะที่ท่านมีประสบการณ์มากกว่า (สุพัตรา สุภาพ, ๒๕๒๕: ๗๑) ดังนั้นเมื่อผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา ผู้พูดส่วนหนึ่งจึงเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงให้มารดาเห็นว่าสิ่งที่มารดาได้กระทำทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังนั้นเป็นเรื่องที่ให้อภัยได้ แม้ว่าผู้พูดจะรู้สึกว่าการกระทำของผู้ฟังไม่ถูกต้องเหมาะสมก็ตาม แต่ผู้พูดก็ยังคงคิดว่าตนไม่สามารถถือโทษมารดาได้ เพราะเชื่อว่ามารดาทำอะไรก็ไม่ผิด ในทางตรงกันข้ามหากผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงออกในเชิงว่าผู้พูดถือโทษมารดา ย่อมเป็นการกระทำที่บ่งบอกถึงความก้าวร้าว แสดงถึงความอกตัญญู ขัดต่อค่านิยมอันดีงามของไทยในเรื่องการเคารพ เชื่อฟังและกตัญญูต่อบุพการีนั่นเอง

กลวิธีการทักท้วงปรากฏค่าความถี่ที่สูงเป็นอันดับที่ ๓ ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด เนื่องมาจากผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทราบว่าการกระทำหรือคำพูดของผู้ฟังนั้นมีความขัดแย้งกับการกระทำหรือคำพูดที่เคยได้ทำ ตกลง หรือรับรู้ร่วมกัน ซึ่งการกระทำในลักษณะดังกล่าวนี้ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง

กลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาท กลวิธีการกล่าวโทษและกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ โดยปรากฏเพียงกลวิธีละ ๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๒๗ เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องมาจากกลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทจัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่คุกคามหน้าผู้ฟัง

อย่างรุนแรงที่สุด กล่าวคือ ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำต้องห้ามหรือคำที่สื่อความหมายในด้านลบ มาประเมินการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟัง กลวิธีดังกล่าวนี้ไม่ปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อมารดาและใช้ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่ออาจารย์ เพียง ๑ ถ้อยคำเท่านั้น เพราะผู้พูดเห็นว่าไม่เหมาะสมที่จะกล่าวถ้อยคำหยาบคายต่อมารดาและอาจารย์ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณ สอดคล้องกับความเชื่อทางพระพุทธศาสนาที่ว่า “ใครที่ขอบค้ำพ่อแม่ผู้มีพระคุณ คุณอาจารย์ผู้มีพระคุณ ตายไปจะได้รับผลกรรมกลายเป็นเปรต มีปากเท่ารูเข็ม” (ประจักษ์ สายแสง, ๒๕๔๗) ส่วนกลวิธีการกล่าวโทษก็จะเป็นการระบอบอย่างชัดเจนว่าผู้ฟังเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังหรือเป็นผู้ที่ทำให้ผู้พูดเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ดังนั้นในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดนั้น ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจึงไม่ใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ ในขณะที่กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจนั้น แม้ว่าจะเป็นกลวิธีย่อยของกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังก็ตาม แต่การที่ผู้พูดกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจผู้ฟังนั้นจะแสดงโดยนัยว่า ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าหรือเท่ากันกับผู้ฟัง หากผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังจึงไม่อยู่ในฐานะที่จะกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจได้ ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามักจะไม่แสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้พูด เนื่องจากผู้พูดตระหนักว่าตนเป็นผู้รายนั่นเอง

ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดนั้นนอกจากจะปรากฏการแสดงความคิดเห็นด้วยการกล่าวถ้อยคำเป็นกลวิธีต่างๆ ตามตารางที่ ๑๖ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ามีข้อมูลการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกจำนวน ๕ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำต่อมารดา ๓ คำตอบ และการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำต่ออาจารย์ ๒ คำตอบ

๔.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด

จากข้อมูลการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดจำนวน ๕๕๗ ถ้อยคำสามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยต่างๆ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด						
		ลูกพี่ลูกน้องวัย เดียวกัน		เพื่อนร่วมเรียน		รวม		
		จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า							
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำ ของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๑๕	๒.๖๕	๒๘	๕.๐๓	๔๓	๗.๗๒	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๕๗	๑๐.๒๓	๒๐	๓.๕๕	๗๗	๑๓.๘๒	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๕๔	๕.๖๕	๑๓	๒.๓๓	๖๗	๑๒.๐๒	
	๓. การทักท้วง	๐	๐	๔	๐.๗๒	๔	๐.๗๒	
๔. การกล่าวโทษ	๑๑	๑.๕๗	๒๐	๓.๕๕	๓๑	๕.๕๖		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	การดูถูกหมิ่นผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๗๘	๑๔.๐๐	๔๐	๗.๑๘	๑๑๘	๒๑.๑๘
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำกรอย่าง ใดอย่างหนึ่ง	๒๕	๔.๔๕	๑๐	๑.๘๐	๓๕	๖.๒๕
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๒๕	๔.๔๕	๑๔	๒.๕๑	๓๙	๗.๐๐
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิด ตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึง ความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๖	๑.๐๘	๑	๐.๑๘	๗	๑.๒๖
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๒	๐.๓๖	๗	๑.๒๖	๙	๑.๖๒
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๑๕	๓.๔๑	๑	๐.๑๘	๒๐	๓.๕๕
		๗ การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการ กระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๗	๑.๒๖	๑๔	๒.๕๑	๒๑	๓.๗๗
		๘. การกล่าวข่มขู่	๒๐	๓.๕๕	๐	๐	๒๐	๓.๕๕
	การรักษามหันผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๕	๑.๖๒	๔๔	๗.๕๐	๕๓	๙.๕๒
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๑	๐.๑๘	๑๐	๑.๘๐	๑๑	๑.๕๗
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ						
		๓. การยอมรับผิด	๐	๐	๑	๐.๑๘	๑	๐.๑๘
	๔. การกล่าวคำขอโทษ	๐	๐	๑	๐.๑๘	๑	๐.๑๘	
	รวม		๓๒๕	๕๕.๐๗	๒๒๘	๔๐.๕๓	๕๕๓	๑๐๐

ตารางที่ ๑๗ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด

จากตารางที่ ๑๗ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ปรากฏใช้มากที่สุดในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูด คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง มีจำนวน ๑๑๘ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๘ รองลงมาคือ กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำ

ผรุสวาท จำนวน ๑๗ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๒ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด จำนวน ๖๓ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๒ จากผลการวิจัยพบว่า กลวิธีที่ปรากฏสูง ๓ อันดับแรกนั้น จัดอยู่ในกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรงถึง ๒ กลวิธีแสดงให้เห็นภาพรวมว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา มักจะกล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดอย่างตรงไปตรงมา ประเมินการกระทำของผู้ฟังว่าเป็นการกระทำอันไม่พึงประสงค์ รวมทั้งใช้ถ้อยคำหยาบคายในการประเมินพฤติกรรมของผู้ฟังและบอกความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังโดยตรง เพื่อมุ่งระบายความรู้สึกผิดหวังที่ตนมีต่อผู้ฟังเป็นหลัก ซึ่งผู้พูดส่วนใหญ่มักเห็นว่าตนไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงหน้าของผู้ฟังแต่อย่างใด เนื่องจากในสถานการณ์นี้ผู้พูดกับผู้ฟังมีสถานภาพที่เท่ากัน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเฉพาะสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมเรียนพบว่า ผู้พูดจะใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในอัตราความถี่ที่สูงรองจากกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏ ๕๓ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๕๒ กลวิธีดังกล่าวนี้จัดอยู่ในกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังแสดงให้เห็นว่าผู้พูดส่วนหนึ่งมักใช้กลวิธีที่แสดงความประนีประนอม แม้ว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ ผู้ฟังจะได้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกผิดหวังก็ตาม แต่ผู้พูดก็ยังคงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ เนื่องจากเชื่อว่าจะจะเป็นกลวิธีที่สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ กล่าวคือ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้นจะเป็นการกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดไม่ถือสาเอาความผู้ฟังแต่อย่างใด รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยที่ผู้พูดสามารถให้อภัยได้ ส่งผลให้ไม่เกิดความขัดแย้งที่จะกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในภาษาไทยที่ผู้พูดมักจะใช้คือ คำว่า “ไม่เป็นไร” ซึ่งในบางครั้งผู้พูดอาจจะกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนี้ทั้งๆ ที่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นปัญหาสำคัญและรุนแรง เนื่องจากถ้อยคำดังกล่าวจะทำให้หน้าที่เป็นกลไกช่วยในการคลี่คลายสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่การจิตใจหรือกระทบกระทั่งกัน เพื่อให้เรื่องจบลงไป แม้ว่าในความรู้สึกและในการปฏิบัติจริงๆ ปัญหานั้นอาจไม่จบลงก็ตาม (ชาย โปธิสิตา, ๒๕๓๕: ๓๓๐-๓๓๑) การกล่าวคำว่า “ไม่เป็นไร” จะช่วยลดความขัดแย้งและลดความรุนแรงของการแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ฟังเป็นเพื่อนร่วมเรียนด้วยแล้ว ผู้พูดมักจะต้องการรักษาความสัมพันธ์อันมิตรระหว่างกันเอาไว้และไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งใจกัน เนื่องจากผู้พูดเห็นว่าตนยังต้องติดต่อคบหาหรือร่วมงานกับเพื่อนร่วมเรียนต่อไปอีกในอนาคต ผู้พูดจึงนิยมใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษต่อเพื่อนร่วมเรียนในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างสูงกว่ากลวิธีอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามเมื่อพิจารณาเฉพาะสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน แม้ว่าจะเป็นผู้ที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดเช่นเดียวกันกับเพื่อนร่วมเรียน แต่ผลการวิจัยกลับปรากฏ

ว่า ผู้พูดจะใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เนื่องมาจาก ลูกพี่ลูกน้องเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผู้พูดทางเครือญาติ อีกทั้งในสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นนี้ ลูกพี่ลูกน้องก็เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในห้องพักเดียวกันกับผู้พูดดังนั้นจึงมีระดับความใกล้ชิดซึ้งมากกว่า ทำให้เมื่อผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้อง ผู้พูดส่วนมากจึงมุ่งแสดงความคิดเห็นออกไปโดยตรง โดยเห็นว่าตนไม่จำเป็นต้องรักษาหน้าผู้ฟังแต่อย่างใด

กลวิธีแสดงความคิดเห็นที่ผู้พูดใช้น้อยที่สุดในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการยอมรับผิดและกลวิธีการกล่าวคำขอโทษ โดยปรากฏเพียง ๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ เท่านั้น กลวิธีดังกล่าวนี้จัดอยู่ในกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง แต่ก็เป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกเสียหน้า เนื่องจากการที่ผู้พูดยอมรับว่าการกระทำของตนเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือยอมรับว่าตนมีส่วนผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การที่ผู้พูดมักจะหลีกเลี่ยงใช้กลวิธีการยอมรับผิดและการกล่าวคำขอโทษก็แสดงให้เห็นว่าในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีสถานภาพเท่ากันนั้น ผู้พูดมักจะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าของตนเองด้วย ประเด็นเรื่องการรักษาหน้าผู้พูดนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง กลวิธีความสุภาพเพื่อลดการคุกคามหน้าตนเอง (Self-Politeness) ของ รอง (Rong, 2001) กล่าวคือ การแสดงวัจนกรรมในบางครั้งจะก่อให้เกิดการคุกคามหน้าผู้พูดเอง ดังนั้นหากผู้พูดพิจารณาว่าตนจะเสียหน้ามาก ผู้พูดจึงเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรมนั้นเลย เพื่อเป็นปกป้องตนเองไม่ให้เสี่ยงต่อการเสียหน้า

ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดนั้นนอกจากจะปรากฏการแสดงความคิดเห็นด้วยการกล่าวถ้อยคำเป็นกลวิธีต่างๆ ตามตารางที่ ๑๗ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ายังมีข้อมูลการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกจำนวน ๑๐ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน ๒ คำตอบ และการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำต่อเพื่อนร่วมเรียน ๘ คำตอบ

๔.๑.๓ กลวิธีแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด

จากข้อมูลการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดจำนวน ๖๔๘ ถ้อยคำสามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยต่างๆ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด						
		น้องชาย		ลูกศิษย์		รวม		
		จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวน ถ้อยคำ	ร้อยละ	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า							
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำ ของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๔๖	๗.๑	๒๗	๔.๑๗	๗๓	๑๑.๒๗	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๓๕	๕.๔	๕	๑.๓๕	๔๔	๖.๖๒	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๑๓	๒.๐๑	๑๐	๑.๕๔	๒๓	๓.๕๕	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๓๔	๕.๒๕	๑๔	๒.๑๖	๔๘	๗.๔๑	
	๓. การทักท้วง	๑๖	๒.๔๗	๓๓	๕.๐๕	๔๙	๗.๕๖	
๔. การกล่าวโทษ	๑๓	๒.๐๑	๓๕	๕.๔	๔๘	๗.๔๑		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	การคุกคามหน้าผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๔๕	๗.๕๖	๖๐	๕.๒๖	๑๐๕	๑๖.๘๒
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำกรอย่าง ใดอย่างหนึ่ง	๓๕	๕.๔๐	๒๕	๔.๔๘	๖๐	๙.๘๘
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๒๔	๓.๗๐	๑๓	๒.๐๑	๓๗	๕.๗๑
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิด ตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึง ความคิดหรือข้อบกพร่องของตน	๔๘	๗.๔๑	๔	๐.๖๒	๕๒	๘.๐๒
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๒๐	๓.๐๕	๕	๐.๗๗	๒๕	๓.๘๖
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๑	๐.๑๕	๐	๐	๑	๐.๑๕
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๑๕	๒.๓๑	๑๔	๒.๑๖	๒๙	๔.๔๘
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการ กระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๕	๐.๗๗	๐	๐	๕	๐.๗๗
		๙. การกล่าวข่มขู่	๒	๐.๓๑	๐	๐	๒	๐.๓๑
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๒	๐.๓๑	๖	๐.๕๓	๘	๑.๒๓
		๑๑. การถามย้ำ	๐	๐	๓	๐.๔๖	๓	๐.๔๖
	การรักษาน้ำผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๔	๐.๖๒	๒	๐.๓๑	๖	๐.๕๓
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น						
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ	๖	๐.๕๓	๕	๐.๗๗	๑๑	๑.๗๐
		๓. การยอมรับผิด	๐	๐	๗	๑.๐๘	๗	๑.๐๘
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๑	๐.๑๕	๒	๐.๓๑	๓	๐.๔๖
๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๐	๐	๑	๐.๑๕	๑	๐.๑๕		
รวม								
		๓๖๕	๕๖.๕๔	๒๗๕	๔๓.๐๖	๖๔๘	๑๐๐	

ตารางที่ ๑๘ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด

จากตารางที่ ๑๘ สรุปได้ว่า กลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาใช้มากที่สุดในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ปรากฏจำนวน ๑๐๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๒ รองลงมาคือ กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง ปรากฏจำนวน ๗๓ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๗ และกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ปรากฏจำนวน ๖๔ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๙.๘๘ ทั้งนี้กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังจัดเป็นกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรง ขณะที่กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังและกลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งจัดเป็นกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง อย่างไรก็ตามกลวิธีที่ผู้พูดใช้ทั้ง ๓ กลวิธีนี้ จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ในการแสดงความคิดเห็นผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดนั้น ผู้พูดมักจะไม่น่าเชื่อว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็นของตนจะเป็นการกระทบหน้าผู้ฟังหรือไม่ ในทางตรงกันข้ามผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรงไปตรงมาหรือแม้ว่าผู้พูดจะเลือกที่แสดงความคิดเห็นโดยอ้อมก็ตาม แต่ก็ปรากฏว่าการพูดอ้อมของผู้พูดกลับเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างตั้งใจ ทั้งนี้ผู้พูดเห็นว่าคนไม่จำเป็นต้องรักษาหน้าผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า เนื่องจากผู้พูดไม่ต้องเกรงว่าเมื่อตนทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าแล้ว จะส่งผลเสียอย่างไรกลับมาสู่ผู้พูด เพราะในสถานการณ์นี้ผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดจึงเชื่อว่าผู้ฟังจะไม่มีอำนาจในการตอบโต้ผู้พูด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่าการที่กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งปรากฏค่าความถี่สูงในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด คือน้องชายและลูกศิษย์นั้นก็เนื่องมาจากผู้พูดเห็นว่าตนมีสถานภาพที่สูงกว่าผู้ฟัง จึงสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ฟังได้ แม้ว่ากลวิธีดังกล่าวจะเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง โดยจะแสดงถึงความพยายามที่จะทำให้ผู้ฟังกระทำตามสิ่งที่ผู้พูดต้องการก็ตาม แต่การแนะนำก็แสดงความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง เพราะผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่ตนแนะนำไปนั้นเป็นสิ่งที่ดีงามและเกิดประโยชน์ต่อผู้ฟัง สาเหตุที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อน้องชายก็เนื่องมาจากผู้พูดเห็นว่าตนเป็นที่ มีหน้าที่ดูแลอบรมน้อง แนะนำให้น้องกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม โดยเชื่อว่าน้องจะต้องเคารพเชื่อฟังที่ สอดคล้องกับลักษณะของครอบครัวไทยที่ให้ความสำคัญกับการเคารพเชื่อฟังตามลำดับอาวุโสเพราะครอบครัวไทยจะเน้นย้ำเรื่องความอาวุโสตั้งแต่วัยเด็ก โดยปลูกฝังว่าน้องต้องเคารพพี่ (สุพัตรา สุภาพ, ๒๕๒๕: ๗๕) ทำนองเดียวกันกับในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อลูกศิษย์ แม้ว่าผู้พูดจะเป็นนิสิตนักศึกษา แต่ในสถานการณ์นี้ ผู้พูดก็มีฐานะเป็นผู้สอนพิเศษ มีสถานภาพสูงกว่าลูกศิษย์ ดังนั้นผู้พูดจึงเชื่อว่าตนมีหน้าที่แนะนำให้ลูกศิษย์กระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมได้

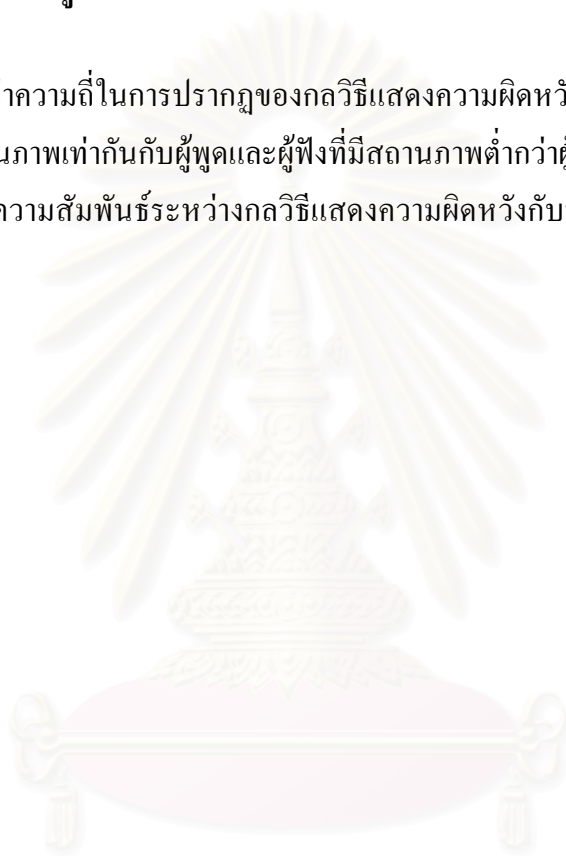
ผลการวิจัยยังพบว่า กลวิธีการบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตนปรากฏค่าความถี่สูงเป็นอันดับที่ ๔ ในการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด โดยจะปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อน้องชาย เนื่องจากเจตนาในการใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ นอกจากจะเป็นการแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังทางอ้อมโดยผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำในลักษณะการแนะนำความให้ผู้ฟังรู้ตัวว่าได้กระทำความผิดอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังแล้ว ผู้พูดยังเจตนาให้ผู้ฟังรู้สึกสำนึกผิด เพื่อที่จะไม่กระทำความผิดซ้ำอีก ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ในอัตราความถี่ที่ค่อนข้างมากในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อน้องชายเพราะต้องการให้น้องได้คิดและตระหนักถึงความผิดของตน อันจะนำไปสู่การประพฤติตัวให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป ซึ่งจะสังเกตได้ว่า แม้ว่ากลวิธีการบอกผู้ฟังถึงข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตนจะทำให้เกิดการคุกคามหน้าผู้ฟังเพราะผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังรู้ว่าตนมีความผิด แต่ก็เป็นการแสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ในขณะที่ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อลูกศิษย์นั้นจะมีค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีดังกล่าวนี้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากลูกศิษย์เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา ดังนั้นผู้พูดส่วนใหญ่จึงไม่เห็นว่าคุณต้องแสดงความปรารถนาดีกับบุคคลที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางเครือญาติ ดังตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ในทำนองว่าตนจะไม่เอาใจใส่กับลูกศิษย์ เพราะไม่ใช่ญาติพี่น้อง และผู้พูดไม่ได้ประกอบวิชาชีพครู แต่เป็นกรณีการสอนพิเศษเท่านั้น ดังนั้นผู้พูดจึงมักไม่เลือกใช้กลวิธีที่แสดงความปรารถนาดีต่อ ลูกศิษย์ เช่น **“ช่างเด็กมัน ไม่ใช่ญาติพี่น้องที่ต้องห่วงใย” “เป็นลูกศิษย์ไม่ใช่พี่น้องแท้ๆ ถ้าไม่คิดถึงอนาคตตัวเองไม่มองความบกพร่องของตัวเองก็ช่วยไม่ได้”** เป็นต้น

กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาทจะปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อน้องชายมากกว่าลูกศิษย์ โดยผู้พูดจะใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ต่อน้องชายจำนวน ๓๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ ขณะที่ในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อลูกศิษย์จะปรากฏใช้เพียง ๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๓๕ เท่านั้น น้องชายเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์กับผู้พูดในลักษณะเครือญาติ ย่อมมีความใกล้ชิดและสนิทกับผู้พูดมากกว่าลูกศิษย์ที่ผู้พูดสอนพิเศษให้ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางการศึกษา เมื่อเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อน้องชายผู้พูดจึงแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกไปอย่างเต็มที่ ใช้คำที่มีความหมายรุนแรงและคำหยาบคาย โดยไม่คำนึงว่าผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกในด้านลบต่อผู้พูดในทางตรงกันข้ามผู้พูดมักหลีกเลี่ยงการกล่าวถ้อยคำพรูสวาทกับลูกศิษย์ เนื่องจากพูดส่วนใหญ่ก็มักจะคำนึงถึงหน้าของตนเอง โดยหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำหยาบ เนื่องจากจะทำให้เสี่ยงต่อการถูกมองว่าเป็นคนหยาบคาย ไม่สุภาพ ย่อมทำให้ลูกศิษย์เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวผู้พูดเอง อันจะนำไปสู่การทำให้ผู้พูดเป็นคนที่มียุติกรรมหยาบคาย ก้าวร้าวได้

ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดนั้นนอกจากจะปรากฏการแสดงความผิดหวังด้วยการกล่าวถ้อยคำเป็นกลวิธีต่างๆ ตามตารางที่ ๑๘ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่ายังมีข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกจำนวน ๒ คำตอบ ซึ่งเป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำต่อน้องชาย

๔.๑.๔ สรุปภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง

ผู้วิจัยนำค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากับผู้พูดและผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด มาเปรียบเทียบกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังดังต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	สถานภาพของผู้ฟัง			
		สูงกว่าผู้พูด	เท่ากับกับผู้พูด	ต่ำกว่าผู้พูด	
กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรง	๑. การต่อว่า				
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำ ของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๒๒	๔๓	๗๓	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๑	๗๗	๔๔	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๑๕	๐	๒๓	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๓๖	๖๗	๔๘	
	๓. การทักท้วง	๕๖	๔	๔๕	
๔. การกล่าวโทษ	๑	๓๑	๔๘		
กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบกล่าวลอยคำ	กลวิธีการคุกคามกับผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๑๒๕	๑๑๘	๑๐๕
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใด อย่างหนึ่ง	๐	๓๕	๖๔
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๔	๓๕	๓๗
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิด ตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึง ความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๒	๗	๕๒
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๗	๕	๒๕
		๖. การเรียกร้องให้ขาดใจ	๘	๒๐	๑
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๐	๐	๒๕
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการ กระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๒	๒๑	๕
		๙. การกล่าวข่มขู่	๐	๒๐	๒
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๐	๐	๘
	๑๑. การถามย่ำ	๓	๐	๓	
	กลวิธีการรักษาหน้าผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๖๑	๕๓	๖
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น			
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ	๑	๑๑	๑๑
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๖	๐	๐
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๖	๐	๐
		๓. การยอมรับผิด	๐	๑	๗
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๐	๑	๓
		๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๓	๐	๑
	๖. การกล่าวยินยอม	๔	๐	๐	
รวม		๓๖๗	๕๕๗	๖๔๘	

ตารางที่ ๑๕

แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดย
การกล่าวถ้อยคำต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน

จากตารางที่ ๑๕ สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกใช้มากในการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังทุกสถานภาพและมีค่าความถี่ในการปรากฏที่สูงใกล้เคียงกันในทุกสถานภาพ โดยกลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังนั้นเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้มากเป็นอันดับที่ ๑ ในทุกสถานการณ์ กล่าวคือ ใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด จำนวน ๑๒๕ ถ้อยคำ ใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด จำนวน ๑๑๘ ถ้อยคำ และใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด จำนวน ๑๐๕ ถ้อยคำ สาเหตุที่กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังมีแนวโน้มในการปรากฏที่สูงในการแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังทุกสถานภาพนั้น ก็เนื่องมาจากผู้พูดเห็นว่าผู้ฟังได้กระทำในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และเป็นสิ่งที่คุณพูดไม่ได้หวังไว้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นผู้พูดจึงถามเหตุผลจากผู้ฟังว่าเพราะเหตุใดผู้ฟังจึงกระทำเหตุการณ์นั้นๆ ทั้งนี้ผู้พูดไม่ได้มีเจตนาหลักเพื่อขอคำตอบจากผู้ฟัง แต่ผู้พูดต้องการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมเพื่อให้ผู้ฟังทราบโดยนัยว่าการกระทำดังกล่าวของผู้ฟังเป็นต้นเหตุที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังต่อผู้ฟัง จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังจัดเป็นกลวิธีที่เป็นลักษณะเด่นในการกล่าวถ้อยคำแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา

กลวิธีการกล่าวถ้อยคำพรุสวาท กลวิธีการกล่าวโทษ กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์เป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าผู้พูด แต่ปรากฏใช้น้อยในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด โดยเมื่อเปรียบเทียบค่าความถี่ในตารางที่ ๑๕ พบว่า กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาทจะปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด จำนวน ๗๗ ถ้อยคำ ใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ๔๔ ถ้อยคำ และใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดเพียง ๑ ถ้อยคำเท่านั้น ส่วนกลวิธีการกล่าวโทษจะปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด จำนวน ๔๘ ถ้อยคำ ใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดจำนวน ๑๑ ถ้อยคำ ในขณะที่สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด จะปรากฏกลวิธีการกล่าวโทษเพียง ๑ ถ้อยคำเท่านั้น เช่นเดียวกับกลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาท ส่วนกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์จะปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดจำนวน ๑๕ ถ้อยคำ ใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดในอัตราความถี่ที่ใกล้เคียงกันคือ ๑๗ ถ้อยคำ ขณะที่ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด จะปรากฏใช้เพียง ๔ ถ้อยคำเท่านั้น ทั้งนี้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรุสวาท การกล่าวโทษและการกล่าวตัดความสัมพันธ์ มีลักษณะที่สำคัญร่วมกัน คือ เป็น

กลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าทั้งสิ้น ผู้พูดจึงเห็นว่าเป็นกลวิธีที่ไม่เหมาะสมหากจะใช้ในการแสดง ความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า ในที่นี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างกลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูด คนเดียวกันเลือกใช้เมื่อผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ดังต่อไปนี้

(๑๖๕) ไม่เป็นไรครับ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการ ไม่กล่าวถ้อยคำว่า “*ไม่กล้าว่าแม่แรงๆ กลัวแม่เสียใจครับผม*”

(๑๖๖) ไอ้เหี้ย

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการกล่าวถ้อยคำว่า “*เป็นเพื่อนไม่ใช่แม่ ดำมันได้ไม่จำเป็นต้องกลัวหรือ เกรงใจมัน*”

เมื่อเปรียบเทียบถ้อยคำในตัวอย่างที่ (๑๖๕) และ (๑๖๖) พบว่า ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ ถือโทษ เมื่อเกิดความผิดหวังต่อมารดา ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด โดยให้เหตุผลว่า ไม่กล้า ว่ามารดาแรงๆ เพราะกลัวมารดาเสียใจ ในขณะที่เมื่อผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน ซึ่งเป็น บุคคลที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ผู้พูดจะใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท โดยผู้พูดได้ระบุ อย่างชัดเจนว่า ผู้ฟังในสถานการณ์นี้ “*เป็นเพื่อน*” (ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด) “*ไม่ใช่ แม่*” (ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด) ดังนั้นผู้พูดจึงเห็นว่าตนไม่จำเป็นต้องกลัวหรือเกรงใจผู้ฟัง

แนวคิดเรื่องความเกรงใจสามารถพิจารณาได้ในแง่ที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง “ผู้ใหญ่” และ “ผู้น้อย” อันเป็นความสัมพันธ์หลักในสังคมไทย กล่าวคือ ความเกรงใจจัดเป็นกลไกทางสังคม ที่สำคัญในการป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่าง “ผู้ใหญ่” และ “ผู้น้อย” เนื่องจากผู้น้อยจะไว้ หน้าและไม่อยากทำตนเสมอผู้ใหญ่ รวมทั้งเห็นว่าการทำให้ผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจมากรู้สึกไม่ พอใจนั้นเป็นเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ (อकिन รพีพัฒน์, ๒๕๓๕: ๓๐๐-๓๐๑) แนวคิดดังกล่าวนี้จึงเป็น เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท การกล่าวโทษและการกล่าว ตัดความสัมพันธ์ มักจะไม่ปรากฏในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูง กว่าผู้พูด ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการแสดงความผิดหวัง โดยการใช้กลวิธีดังกล่าวนี้เป็นการกระทำที่เสี่ยง ต่อการคุกคามหน้าผู้ฟังและทำร้ายจิตใจผู้ฟังอย่างรุนแรง ดังนั้นผู้พูดจึงตระหนักว่าตนเป็นผู้น้อย ไม่ควรทำให้ผู้ใหญ่เสียหน้า ถ้าหากผู้ใหญ่รู้สึกเสียหน้าก็ย่อมเกิดความไม่พอใจหรือเกิดทัศนคติที่ ไม่ดีต่อผู้พูด อันจะส่งผลเสียกลับมาสู่ผู้พูดได้ในที่สุด นอกจากแนวคิดเรื่อง “ผู้ใหญ่” และ “ผู้น้อย” แล้ว ค่านิยมเรื่องการแสดงความกตัญญูต่อผู้มีบุญคุณก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธี การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท การกล่าวโทษและการกล่าวตัดความสัมพันธ์ ในอัตราความถี่ที่น้อย มากเมื่อรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด กล่าวคือ งานวิจัยนี้กำหนดให้มารดาและ อาจารย์เป็นตัวแทนของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ซึ่งสังคมไทยจะยกย่องให้มารดาและอาจารย์

เป็นผู้มีบุญคุณ โดยค่านิยมประการหนึ่งของไทยจะเห็นว่าเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะพึงรำลึกถึงบุญคุณและกระทำการเพื่อตอบแทนผู้ที่มีบุญคุณ (อกิน รพีพัฒน์, ๒๕๓๕: ๒๕๑) วิธีในการแสดงความกตัญญูต่อผู้ที่มีบุญคุณวิธีหนึ่งก็คือ การไม่แสดงความก้าวร้าวทั้งในทางพฤติกรรมและทางวาจา ดังนั้นผู้พูดส่วนใหญ่จึงหลีกเลี่ยงกลวิธีดังกล่าวนี้ในการแสดงความผิดหวังต่อมารดาและอาจารย์

กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง กลวิธีการกล่าวซ้ำเดิม กลวิธีการข่มขู่ และกลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่นเป็นกลวิธีที่ไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดง ความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวนี้เป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเสียหน้ามาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับค่านิยมในวัฒนธรรมไทย กล่าวคือ คนไทยจะมีความนอบน้อมรวมทั้งให้ความเคารพผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความเคารพต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า (Palakornkul, 1972: 74) ด้วยเหตุนี้คนไทยจึงเห็นว่า ไม่เหมาะสมที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าตนเองอย่างมารดาและอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่ผู้พูดควรเชื่อฟังในฐานะที่มีประสบการณ์มากกว่า แม้ว่ากลวิธีการแนะนำจะแสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังก็ตาม แต่การแนะนำก็เป็นกลวิธีที่ผู้พูดได้แสดงความคิดเห็นว่าผู้ฟังควรจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ผู้พูดได้บอกไว้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงโดยนัยว่าผู้พูดหรือผู้ที่ให้คำแนะนำนั้นมีแนวโน้มที่จะมีสถานภาพสูงกว่าหรือเท่ากันกับผู้ฟัง ทำนองเดียวกันกับกลวิธีการกล่าวซ้ำเดิม กลวิธีการข่มขู่ และกลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่น ซึ่งผู้พูดตระหนักว่าตนไม่มีอำนาจเพียงพอที่จะกล่าวตอบโต้ความผิดหวังที่เกิดขึ้น โดยการทำให้ผู้ฟังรู้สึกแย่งทั้งในแง่ของการกล่าวซ้ำเดิมให้ผู้ฟังเป็นทุกข์มากขึ้น การกล่าวข่มขู่ให้ผู้ฟังเกรงกลัว หรือในแง่ของการกล่าวดูหมิ่นว่าผู้ฟังมีความต่ำต้อย เนื่องจากผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงและมีอำนาจมากกว่า

ในทางตรงกันข้ามกลวิธีที่ปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด แต่ไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีกล่าวอวยพรและกลวิธีการกล่าวล้อตามผู้ฟัง โดยปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดกลวิธีละ ๖ ถ้อยคำ และกลวิธีการกล่าวขินยอม ซึ่งปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดจำนวน ๔ ถ้อยคำ จะเห็นได้ว่า กลวิธีเหล่านี้ล้วนเป็นกลวิธีที่มุ่งการรักษาหน้าผู้ฟังและคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นสำคัญ จึงมีแนวโน้มในการปรากฏใช้ในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดมากกว่าสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมในเรื่องการให้ความเคารพผู้อาวุโส ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ข้างต้น

จากการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังกลวิธีต่างๆ ในตารางที่ ๑๕ แสดงภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำที่มีค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันตามสถานภาพของผู้ฟัง ซึ่งเป็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ มีค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างจากสถานภาพอื่นมากกว่าหรือประมาณ ๒ เท่า ได้แก่

(๑) กลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูดและปรากฏใช้น้อยมากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท กลวิธีการกล่าวโทษ กลวิธีการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง กลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์และกลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ

(๒) กลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูดและปรากฏใช้น้อยหรือไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อและกลวิธีการทักท้วง

(๓) กลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดและปรากฏใช้น้อยมากหรือไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดและเท่ากันกับผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังติดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน กลวิธีการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน กลวิธีการกล่าวซ้ำเติมและกลวิธีการกล่าวแสดงความดูหมิ่น

(๔) กลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดและเท่ากันกับผู้พูดและปรากฏใช้น้อยมากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

(๕) กลวิธีที่ปรากฏเฉพาะในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการกล่าวอวยพร กลวิธีการกล่าวคล้อยตามผู้ฟังและกลวิธีการกล่าวยินยอม

(๖) กลวิธีที่ปรากฏใช้มากในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและปรากฏใช้น้อยหรือไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูด ได้แก่ กลวิธีการบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ และกลวิธีการกล่าวข่มขู่

(๗) กลวิธีที่ปรากฏใช้ในอัตราความถี่ที่ลดหลั่นกันลงมาอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังและกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด

๔.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑,๒๐๐ คำตอบ แบ่งเป็นข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายจำนวน ๖๐๐ คำตอบและข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิงจำนวน ๖๐๐ คำตอบ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเพศชายและเพศหญิง โดยเปรียบเทียบค่าความถี่เพื่อนำไปสู่ข้อสมมติฐานว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศของผู้พูดหรือไม่ อย่างไร เมื่อพิจารณาการแสดงความผิดหวังและไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดต่างเพศกันพบว่า ผู้พูดภาษาไทยทั้งเพศชายและเพศหญิงจะเลือกแสดงความผิดหวังมากกว่าไม่แสดงความผิดหวัง กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายเลือกแสดงความผิดหวัง จำนวน ๔๔๘ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำ ๔๓๕ คำตอบ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ๑๓ คำตอบ ในขณะที่การไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายจะปรากฏจำนวน ๑๕๒ คำตอบ ผลการวิจัยมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้พูดเพศหญิง คือ ผู้พูดส่วนมากมักจะแสดงความผิดหวังมากกว่าการไม่แสดงความผิดหวัง โดยการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิงนั้นจะปรากฏจำนวนทั้งสิ้น ๔๗๔ คำตอบ แบ่งเป็นการแสดงความผิดหวังแบบกล่าวถ้อยคำ ๔๖๖ คำตอบ และการแสดงความผิดหวังแบบไม่กล่าวถ้อยคำ ๘ คำตอบ ส่วนการไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิงนั้น มีจำนวน ๑๒๖ คำตอบ ดังตารางต่อไปนี้

เพศของผู้พูด	รูปแบบที่ผู้พูดใช้เมื่อเกิดความผิดหวัง						รวมจำนวนคำตอบของการแสดงและไม่แสดงความผิดหวัง
	การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ			การไม่แสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างๆ			
	การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	รวม	การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง	รวม	
ผู้พูดเพศชาย	๔๓๕	๕	๔๔๘	๐	๑๕๒	๑๕๒	๖๐๐
ผู้พูดเพศหญิง	๔๖๖	๘	๔๗๔	๐	๑๒๖	๑๒๖	๖๐๐

ตารางที่ ๒๐ แสดงการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังและไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำจำนวน ๕๐๕ คำตอบสามารถจำแนกเป็นถ้อยคำ ได้ทั้งสิ้น ๑,๕๗๒ ถ้อยคำ แบ่งเป็นข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้เพศชาย ๖๗๒ ถ้อยคำ และข้อมูลการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้เพศหญิง ๕๐๐ ถ้อยคำ ดังตารางต่อไปนี้

เพศของผู้พูด	การแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ	
	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ
ผู้พูดเพศชาย	๖๗๒	๑๐๐
ผู้พูดเพศหญิง	๕๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒๑ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้เพศชายและผู้เพศหญิง

เมื่อนำข้อมูลการเลือกประเภทของกลวิธีแสดงความผิดหวัง โดยการกล่าวถ้อยคำมาจำแนกตามปัจจัยด้านเพศของผู้พูดพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะใช้ประเภทของกลวิธีดังกล่าวแตกต่างกันไปตามปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ดังตารางต่อไปนี้

เพศของผู้พูด	ประเภทของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ							
	กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง		กลวิธีแสดง				รวม	
			ความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ		การคุกคามหน้าผู้ฟัง			
	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ
ผู้พูดเพศชาย	๒๓๗	๓๕.๒๗	๓๓๒	๔๙.๔๐	๑๐๓	๑๕.๓๓	๖๗๒	๑๐๐
ผู้พูดเพศหญิง	๔๐๑	๘๔.๕๖	๔๒๗	๘๗.๔๔	๗๒	๘.๐๐	๕๐๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒๒ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของประเภทของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้เพศชายและผู้เพศหญิง

จากตารางที่ ๒๒ จะเห็นได้ว่า ผู้พูดเพศชายเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงจำนวน ๒๓๗ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๗ ใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง จำนวน ๓๓๒ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๐ และใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง จำนวน ๑๐๓ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๓ ส่วนผู้พูดเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงจำนวน ๔๐๑

ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๖ ใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภท การคุกคามหน้าผู้ฟัง จำนวน ๔๒๗ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๔๔ และใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง จำนวน ๗๒ ถ้อยคำหรือคิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๐ จากค่าความถี่ที่ปรากฏแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดเพศชายและผู้พูดหญิงมีแนวโน้ม ในการเลือกประเภทของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง มากที่สุด รองลงมาคือกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบ กล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบค่าความถี่ในการ ปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังแต่ละประเภทจะทำให้เห็นภาพรวมของการเลือกใช้ประเภท กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยทั้งผู้พูดเพศชายและผู้พูดหญิง คือ ผู้พูดหญิง เลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคาม หน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศชาย ในขณะที่ผู้พูดเพศชายจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความ ผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังมากกว่าผู้พูดหญิง

๔.๒.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชาย

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายจำนวน ๖๗๒ ถ้อยคำ สามารถจำแนก เป็นกลวิธีย่อยต่างๆ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	เพศของผู้พูดเพศชาย		
		จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า			
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๕๑	๗.๕๕	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๕๐	๗.๔๔	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๑๓	๑.๙๓	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๕๕	๘.๑๘	
	๓. การทักท้วง	๓๕	๕.๒๑	
๔. การกล่าวโทษ	๓๓	๔.๙๑		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	กลวิธีการคุกคามหน้าผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๑๕๕	๒๓.๐๗
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง	๕๔	๘.๐๔
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๓๐	๔.๔๖
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๒๕	๔.๓๒
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๒๐	๒.๙๘
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๕	๐.๗๔
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๑๒	๑.๗๕
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๑๑	๑.๖๔
		๙. การกล่าวข่มขู่	๑๐	๑.๔๕
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๕	๐.๗๔
	๑๑. การถามย้ำ	๑	๐.๑๕	
	กลวิธีการรักษาน้ำใจผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๗๘	๑๑.๖๑
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๗	๑.๐๔
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ		
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๕	๐.๗๔
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๕	๐.๗๔
		๓. การยอมรับผิด	๕	๐.๗๔
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๐	๐
	๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๑	๐.๑๕	
๖. การกล่าวยินยอม	๒	๐.๓๐		
รวม		๖๗๒	๑๐๐	

ตารางที่ ๒๓ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชาย

จากตารางที่ ๒๓ สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดเพศชายใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ปรากฏจำนวน ๑๕๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๑ รองลงมาคือ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ จำนวน ๑๘ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๑ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด จำนวน ๕๕ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๑๘ จากการเปรียบเทียบค่าความถี่ที่ปรากฏพบว่า กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังนั้นจะปรากฏใช้ในอัตราความถี่ที่สูงมากกว่ากลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ และกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดถึง ๒ เท่า รวมทั้งยังปรากฏค่าความถี่ที่สูงกว่ากลวิธีอื่นๆ มาก อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่ากลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษที่ผู้พูดเพศชายใช้มากเป็นอันดับที่ ๒ นั้น จัดเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ผลการวิจัยดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดความรู้สึกผิดหวังขึ้น ผู้พูดเพศชายส่วนหนึ่งยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาหน้า เนื่องจากผู้พูดพยายามกล่าวถ้อยคำแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำของผู้ฟังเป็นเรื่องที่สามารถให้อภัยได้ ผู้พูดจึงไม่คิดใจเอาความการกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวัง ซึ่งจากการที่ผู้พูดเพศชายเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในอัตราความถี่ที่สูงนั้นก็สอดคล้องกับนิสัยบางประการที่เป็นลักษณะเด่นของผู้พูดเพศชาย นั่นก็คือ ผู้ชายเป็นเพศที่ไม่คิดเล็กคิดน้อยนั่นเอง

นอกจากการแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำแล้ว ผลการวิจัยยังพบว่าผู้พูดเพศชายได้เลือกแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกด้วย โดยปรากฏค่าความถี่ทั้งสิ้น ๕ คำตอบ

๔.๒.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิง

จากข้อมูลการแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศหญิงจำนวน ๕๐๐ ถ้อยคำ สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยต่างๆ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	เพศของผู้พูดเพศหญิง		
		จำนวนถ้อยคำ	ร้อยละ	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า			
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๘๗	๕.๖๗	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๗๒	๘.๐๐	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๒๕	๒.๓๘	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๕๖	๑๐.๖๗	
	๓. การหักท้วง	๗๔	๘.๒๒	
๔. การกล่าวโทษ	๔๗	๕.๒๒		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	กลวิธีการคุกคามหน้าผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๒๐๑	๒๒.๓๓
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง	๔๕	๕.๐๐
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๕๐	๕.๕๖
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๓๒	๓.๕๖
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๒๑	๒.๓๓
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๒๔	๒.๖๗
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๑๗	๑.๘๕
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๑๗	๑.๘๕
		๙. การกล่าวข่มขู่	๑๒	๑.๓๓
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๓	๐.๓๓
		๑๑. การถามย้ำ	๕	๐.๕๖
	กลวิธีการรักรษผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๔๒	๔.๖๗
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๑๖	๑.๗๘
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ		
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๑	๐.๑๑
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๑	๐.๑๑
		๓. การยอมรับผิด	๓	๐.๓๓
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๔	๐.๔๔
		๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๓	๐.๓๓
๖. การกล่าวยินยอม	๒	๐.๒๒		
รวม		๕๐๐	๑๐๐	

ตารางที่ ๒๔ แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศหญิง

จากตารางที่ ๒๔ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า กลวิธีแสดงความคิดหวังที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้มากที่สุด คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ปรากฏจำนวน ๒๐๑ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๓ รองลงมาคือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด จำนวน ๘๖ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่ ๓ คือ กลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง ปรากฏจำนวน ๘๗ ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ ๙.๖๗

จากการเปรียบเทียบค่าความถี่ที่ปรากฏจะเห็นได้ว่า ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงกว่ากลวิธีการต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง และกลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดมากกว่า ๒ เท่า รวมทั้งยังปรากฏค่าความถี่ที่สูงแตกต่างจากกลวิธีอื่นๆ มากอีกด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจ กล่าวคือ โดยทั่วไป นักภาษาศาสตร์ส่วนมากมักตั้งข้อสังเกตว่า การใช้ภาษาของผู้หญิงจะแฝงไปด้วยความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนลักษณะเด่นของผู้หญิง ได้แก่ ผู้หญิงจะหลีกเลี่ยงการใช้คำต้องห้ามต่างๆ (Jespersen, 1968; Key, 1975) ภาษาของผู้หญิงจะปรากฏคำศัพท์ที่มีความสุภาพรวมทั้งหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายรุนแรง (Lakoff, 1975) เนื่องจากผู้หญิงมีความระมัดระวังในการใช้ภาษา จึงมักใช้ภาษาที่สุภาพและหลีกเลี่ยงการใช้คำหยาบ (เอมอร ตรีวิเชียร, ๒๕๒๒) แต่ผลการวิจัยการใช้ภาษาแสดงความคิดหวังของผู้พูดเพศหญิงกลับพบว่า ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยถ้อยคำสุภาพในอัตราความถี่ที่สูงเป็นอันดับที่ ๕ โดยปรากฏจำนวน ๗๒ ถ้อยคำหรือคิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๐ กล่าวคือ เมื่อผู้พูดเพศหญิงเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์ต่างๆ ผู้พูดเพศหญิงจะแสดงความคิดหวังโดยตรงโดยการต่อว่าผู้ฟังด้วยถ้อยคำที่เป็นคำหยาบคาย คำต้องห้ามหรือคำที่มีความหมายในด้านลบ ซึ่งกลวิธีแสดงความคิดหวังดังกล่าวนี้เป็นวิธีที่ทำร้ายจิตใจผู้ฟังอย่างรุนแรง ตัวอย่างเช่น “ไอ้ชาติชั่ว” “ไอ้น้องเหี้ย” “ไอ้ห่าแม่” เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้หญิงเป็นเพศที่ไม่เก็บอารมณ์ความรู้สึก หากเกิดความรู้สึกผิดหวังขึ้นในสถานการณ์หนึ่งๆ จึงแสดงออกอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรู้สึกผิดหวังมากผู้พูดเพศหญิงมักจะควบคุมอารมณ์ของตนเองไว้ไม่ได้ จึงระบายความผิดหวังออกมาโดยประเมิณการกระทำของผู้ฟังที่เป็นต้นเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวังด้วยถ้อยคำที่รุนแรง

นอกจากการแสดงความคิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำแล้ว ผลการวิจัยยังพบว่าผู้พูดเพศหญิงได้เลือกแสดงความคิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำอีกด้วย โดยปรากฏค่าความถี่ทั้งสิ้น ๘ คำตอบ

๔.๒.๓ สรุปภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

ผู้วิจัยนำค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิงมาเปรียบเทียบกันเพื่อให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ดังต่อไปนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประเภทของ กลวิธี	กลวิธีที่ปรากฏใช้	เพศของผู้พูด		
		ผู้พูดเพศชาย	ผู้พูดเพศหญิง	
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง	๑. การต่อว่า			
	๑.๑ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง	๕๑	๘๖	
	๑.๒ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท	๕๐	๖๒	
	๑.๓ การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ	๑๓	๒๕	
	๒. การบอกความรู้สึกของผู้พูด	๕๕	๕๖	
	๓. การหักท้วง	๓๕	๖๔	
๔. การกล่าวโทษ	๓๓	๔๖		
กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ	กลวิธีการคุกคามหน้าผู้ฟัง	๑. การถามเหตุผลจากผู้ฟัง	๑๕๕	๒๐๑
		๒. การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง	๕๔	๔๕
		๓. การกล่าวตัดความสัมพันธ์	๓๐	๕๐
		๔. การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน	๒๕	๓๒
		๕. การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน	๒๐	๒๑
		๖. การเรียกร้องให้ชดใช้	๕	๒๔
		๗. การกล่าวซ้ำเติม	๑๒	๑๖
		๘. การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม	๑๑	๑๖
		๙. การกล่าวข่มขู่	๑๐	๑๒
		๑๐. การกล่าวแสดงความดูหมิ่น	๕	๓
	๑๑. การถามย้ำ	๑	๕	
	กลวิธีการรุกรานหน้าผู้ฟัง	๑. การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๖๘	๔๒
		๒. การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น	๒	๑๖
		๒.๑ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ		
		๒.๒ การกล่าวอวยพร	๕	๑
		๒.๓ การกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง	๕	๑
		๓. การยอมรับผิด	๕	๓
		๔. การกล่าวคำขอโทษ	๐	๔
	๕. การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม	๑	๓	
	๖. การกล่าวยินยอม	๒	๒	
รวม		๖๗๒	๕๐๐	

ตารางที่ ๒๕ แสดงการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง

จากตารางที่ ๒๕ สามารถสรุปได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิต นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้มากเป็นอันดับ ๑ เช่นเดียวกันและมีค่าความถี่ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง ซึ่งจัดอยู่ในกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภท การคุกคามหน้าผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายจะใช้กลวิธีนี้ จำนวน ๑๕๕ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงจะใช้จำนวน ๒๐๑ ถ้อยคำ ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า กลวิธีการถามเหตุผลจากผู้ฟัง จัดเป็น กลวิธีที่เป็นลักษณะเด่นของการแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิง

เมื่อเปรียบเทียบค่าความถี่ในตารางที่ ๒๕ พบว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดเพศชาย ใช้มากกว่าผู้พูดเพศหญิงและแสดงให้เห็นลักษณะเด่นของผู้พูดเพศชาย ได้แก่ กลวิธีการกล่าว ถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ กลวิธีการกล่าวอวยพรและกลวิธีการกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดเพศชายส่วนหนึ่งยังให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าของผู้ฟังในสถานการณ์ เห็นได้จากการที่ ผู้พูดเพศชายเลือกใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ กลวิธีการกล่าวอวยพร และ กลวิธีการ กล่าวคล้อยตามผู้ฟัง ในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศหญิง ซึ่งกลวิธีดังกล่าวนี้จัดอยู่ในกลวิธีแสดงความ ผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง โดยผู้พูดเพศชายจะใช้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิง ไม่ถือโทษจำนวน ๑๘ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงจะใช้กลวิธีนี้จำนวน ๔๒ ถ้อยคำ จากการ เปรียบเทียบค่าความถี่ที่ปรากฏแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดเพศชายมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีการกล่าว ถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษมากกว่าผู้พูดเพศหญิงเกือบ ๒ เท่า ส่วนกลวิธีการกล่าวอวยพรและกลวิธีการ กล่าวคล้อยตามผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีย่อยของการกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นก็เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเพศชายใช้ มากกว่าผู้พูดเพศหญิงเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายใช้กลวิธีการกล่าวอวยพรและการกล่าว คล้อยตามผู้ฟัง กลวิธีละ ๕ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงนั้นใช้กลวิธีดังกล่าวนี้ในอัตราที่เท่ากัน เช่นกัน แต่ใช้ในความถี่ที่น้อยกว่า คือ ปรากฏเพียงกลวิธีละ ๑ ถ้อยคำเท่านั้น ทั้งนี้แม้ว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นผู้พูดจะเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม แต่ผู้พูดก็ยังเลือกใช้กลวิธีที่แสดง ให้ผู้ฟังทราบว่า ผู้พูดได้ให้อภัยและไม่ใส่ใจเอาความผู้ฟังแต่อย่างใด หรือไม่กล่าวถึงความผิดหวัง ใดๆ แต่เลือกกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นด้วยการอวยพรหรือกล่าวคล้อยตามผู้ฟังแทน การที่ผู้พูดเพศชาย ใช้กลวิธีการดังกล่าวนี้ในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศหญิงนั้นก็สอดคล้องกับลักษณะนิสัยบาง ประการของผู้พูดเพศชายที่สะท้อนออกมาจากการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง นั่นคือ ผู้ชายเป็นเพศ ที่ไม่คิดเล็กคิดน้อยและเป็นเพศที่เก็บอารมณ์ความรู้สึก เนื่องจากผู้ชายมักได้รับการปลูกฝังในเรื่อง ควบคุมอารมณ์ (Shepard, 1999: 270-271) เมื่อเกิดความผิดหวังจึงแสดงออกโดยอ้อมแทน

ส่วนกลวิธีแสดงความผิดหวังที่ปรากฏใช้ในผู้พูดเพศหญิงมากกว่าผู้พูดเพศชายและแสดงให้เห็น ลักษณะเด่นของผู้พูดเพศหญิง ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ กลวิธีการทักท้วง ซึ่ง

เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง และกลวิธีเรียกร้องให้ชดใช้ กลวิธีการถามย้ำ ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง จากการเปรียบเทียบค่าความถี่ตามตารางข้างต้น พบว่า ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีต่อว่าด้วยการตัดพ้อ จำนวน ๒๕ ถ้อยคำ ขณะที่ผู้พูดเพศชายจะใช้กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ ๑๓ ถ้อยคำ กลวิธีการทักท้วงปรากฏใช้ในผู้พูดเพศหญิงสูงถึง ๗๔ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศชายใช้กลวิธีการทักท้วงเพียง ๓๕ ถ้อยคำ กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ เป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังที่ปรากฏใช้ในผู้พูดเพศหญิงมากกว่าผู้พูดเพศชาย โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างกัน คือ ผู้พูดเพศชายจะใช้กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้เพียง ๕ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงจะใช้กลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ ๒๔ ถ้อยคำ ส่วนกลวิธีการถามย้ำแม้ว่าจะเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่ผู้พูดเพศชายและเพศหญิงใช้ในอัตราความถี่ที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับกลวิธีอื่นๆ แต่จากค่าความถี่ที่ปรากฏก็จะเห็นได้ว่า ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีการถามย้ำมากกว่าผู้พูดเพศชาย กล่าวคือ ผู้พูดเพศหญิงจะใช้กลวิธีการถามย้ำ จำนวน ๕ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศชายใช้กลวิธีดังกล่าวนี้เพียง ๑ ถ้อยคำเท่านั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า สาเหตุที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการตัดพ้อ กลวิธีเรียกร้องให้ชดใช้และกลวิธีการถามย้ำในอัตราความถี่มากกว่าผู้พูดเพศชายก็เนื่องมาจากลักษณะการใช้ภาษาในกลวิธีดังกล่าวมีความสอดคล้องกับลักษณะเด่นของผู้หญิง กล่าวคือ กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อจะมีลักษณะของการแสดงความผิดหวังด้วยความน้อยเนื้อต่ำใจ ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวจึงแสดงการเรียกร้องให้ผู้ฟังเห็นความสำคัญของผู้พูด เพราะผู้พูดมักคิดว่าผู้ฟังไม่เห็นความสำคัญของตน กลวิธีการทักท้วงเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่กล่าวถึงการกระทำในอดีตของผู้ฟัง โดยกล่าวให้ผู้ฟังทราบว่าการกระทำหรือคำพูดของผู้ฟังมีความขัดแย้งไปจากการกระทำหรือคำพูดที่เคยได้ทำหรือตกลงกันไว้ในอดีต ส่วนกลวิธีการถามย้ำเป็นกลวิธีที่ผู้พูดได้ยักการกระทำอันไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้พูดผิดหวังขึ้นมาถามย้ำ แม้ว่าผู้พูดเองก็มีแนวโน้มว่าจะทราบคำตอบจากผู้ฟังอยู่แล้วก็ตาม แต่รูปคำถามที่ผู้พูดใช้ถามย้ำนั้นอาจทำให้ผู้ฟังมองว่าผู้พูดเกิดความลังเลไม่แน่ใจ ทำนองเดียวกันกับกลวิธีการเรียกร้องให้ชดใช้ ซึ่งเป็นการกลวิธีที่ผู้พูดเรียกร้องให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่างโดยหนึ่งเพื่อชดใช้ในสิ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง กลวิธีดังกล่าวนี้มีลักษณะที่แสดงให้เห็นบุคลิกหรืออุปนิสัยอันเป็นจุดเด่นของผู้พูดเพศหญิง ได้แก่ ความจุกจิก หุยมหิหม คิดเล็กคิดน้อย และความไม่มั่นใจ (Lakoff, 1975) ความช่างจดจำเรื่องในอดีต ในขณะที่ผู้พูดเพศชาย มักจะใช้ภาษาที่แสดงความเป็นชาย นั่นคือ แสดงให้เห็นถึงความแข็งแกร่ง มีอำนาจ เชื้อมั่นในตนเอง (Coates, 1986; Romaine, 1987) และมักจะ ไม่ใส่ใจเอาความเรื่องที่ผ่านมาไปแล้ว

จากผลการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง ยังพบว่า ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดมากกว่าผู้พูดเพศชาย คือปรากฏจำนวน ๕๖ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดเพศชายจะใช้กลวิธีดังกล่าวนี้

จำนวน ๕๕ ถ้อยคำ เป็นค่าความถี่ที่แตกต่างกันเกือบ ๒ เท่า การที่ผู้พูดเพศหญิงมักจะใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูดในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศชายนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า เนื่องมาจากผู้หญิงจะเป็นเพศที่เปิดเผยความรู้สึกมากกว่าผู้พูดเพศชาย จึงมักจะใช้ภาษาแสดงถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ตนกำลังเผชิญอยู่ในขณะที่ผู้ชายมักเก็บอารมณ์ไว้ได้ดีกว่าผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองทางด้านสังคมวิทยาที่ว่า ผู้ชายมักได้รับการปลูกฝังให้รู้จักการอดกลั้นและควบคุมอารมณ์ของตัวเอง (Shepard, 1999: 270-271) ดังตัวอย่างถ้อยคำที่สนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์ดังกล่าวต่อไปนี้

การแสดงความคิดหวังของผู้พูดเพศชาย

(๑๖๗) ไม่เป็นไรละ

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการกล่าวถ้อยคำว่า “ต้องการเก็บความรู้สึกผิดหวังไว้ ไม่อยากพูดตรงๆ”

การแสดงความคิดหวังของผู้พูดเพศหญิง

(๑๖๘) หนูผิดหวังที่แม่ไม่รักษาสัญญาเลย

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดา)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการกล่าวถ้อยคำว่า “เพราะต้องการแสดงว่าเรารู้สึกอย่างนั้นจริงๆ ก็ต้องบ่นนิดหน่อย เพื่อแสดงความคิดและความรู้สึกของเราออกมา”

จากตัวอย่างที่ (๑๖๗) และ (๑๖๘) เป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อมารดาเช่นเดียวกัน แต่ผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง เลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังที่ต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังโดยอ้อมประเภทกลวิธีการรักษาหน้าผู้ฟัง ซึ่งในตัวอย่างที่ (๑๖๗) นี้คือ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดเพศชายต้องการเก็บความรู้สึกผิดหวังที่มีต่อผู้ฟังเอาไว้ ไม่ต้องการกล่าวแสดงความคิดหวังออกมาโดยตรง ดังเหตุผลที่ระบุไว้ข้างต้น ในขณะที่ตัวอย่างที่ (๑๖๘) ซึ่งเป็นการแสดงความคิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์เดียวกันนั้น ผู้พูดเพศหญิงได้เลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดหวังโดยตรง คือ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด เนื่องจากต้องการแสดงความรู้สึกนึกคิดที่ตนมีต่อผู้ฟังออกมาให้ผู้ฟังรับรู้ เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีแสดงความคิดหวังของผู้พูดเพศชายและเพศหญิงในตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้พูดมีกลวิธีการกล่าวถ้อยคำแสดงความคิดหวังที่เป็น ไปในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ผู้พูดเพศหญิงมักกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกหรือเปิดเผยความรู้สึกที่มีต่อผู้ฟังอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา ส่วนผู้พูดเพศชายนั้นมักจะปิดบังความรู้สึกของตนไว้ไม่แสดงออกมาโดยตรง เนื่องจากผู้ชายเป็นเพศที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี

นอกจากนี้ผู้พูดเพศหญิงมักเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในลักษณะที่แตกต่างจากผู้พูดเพศชาย อันแสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของผู้พูดแต่ละเพศ กล่าวคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังที่ผู้พูดเพศชายใช้จะแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดเพศชายเป็นเพศที่เก็บอารมณ์ความรู้สึกได้ดี ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้ในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศชายนั้นจะสอดคล้องกับลักษณะของผู้พูดเพศหญิงในเรื่องความอ่อนโยน ประณีประนอม กลวิธีที่สะท้อนประเด็นดังกล่าวนี้ ได้แก่ กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจและกลวิธีการกล่าวคำขอโทษ โดยมีค่าความถี่ในการปรากฏ คือ ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ จำนวน ๑๖ ถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดชายใช้กลวิธีนี้ จำนวน ๗ ถ้อยคำ ผู้พูดเพศหญิงใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ ๔ ถ้อยคำ ส่วนผู้พูดเพศชายไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษเลย ค่าความถี่ที่ต่างกันดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เลือกกลวิธีแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูดได้ กล่าวคือ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังที่แสดงให้เห็นถึงความปรารถนาดีที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง แม้ว่าในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังก็ตาม แต่ผู้พูดก็เห็นว่าผู้ฟังอาจจะอยู่ในอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้พูดจึงเลือกกล่าวถ้อยคำให้ผู้ฟังคลายความขุ่นข้องหมองใจและรู้สึกสบายใจขึ้น การที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจในอัตราความถี่ที่มากกว่าผู้พูดเพศชายถึง ๒ เท่า ก็สอดคล้องกับลักษณะของผู้หญิงที่มักให้ความสนใจกับความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งเป็นเพศที่มีความอ่อนโยน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้มักแสดงออกมาทางพฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้พูดเพศหญิงด้วย ส่วนสาเหตุที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ ในขณะที่ผู้ชายไม่ใช้กลวิธีดังกล่าวนี้เลยก็เนื่องมาผู้หญิงมักใช้ภาษาที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (Tannen, 1994: 30) จะสังเกตได้ว่า ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ โดยยอมเป็นฝ่ายเสียหน้า เพื่อลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ดังตัวอย่างการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมด้วยกลวิธีการกล่าวคำขอโทษของผู้พูดเพศหญิง เช่น

(๑๖๕) ครูขอโทษที่สอนไม่ดี

(ผู้พูดรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์)

ผู้พูดระบุเหตุผลในการกล่าวถ้อยคำว่า “ต้องเจอกันอีก ไม่อยากให้เกิดปัญหาระหว่างกัน เลยยอมเป็นฝ่ายขอโทษเอง”

ตัวอย่างที่ (๑๖๕) ผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษในสถานการณ์ที่รู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์ โดยผู้พูดระบุเหตุผลว่าตนยังต้องมีความสัมพันธ์กับลูกศิษย์ต่อไปอีกและไม่ต้องการให้เกิดปัญหาระหว่างตนและลูกศิษย์ ดังนั้นในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ผู้พูดจึงยอมเป็นฝ่ายกล่าวคำขอโทษเสียเอง จากเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้เช่นนี้ สามารถสะท้อนให้เห็นว่าผู้พูดเพศหญิงให้

ความสำคัญกับการใช้ภาษาเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง แม้ว่าจะทำให้ตัวผู้พูดเองเกิดการเสียน้ำก็ตาม นอกจากการกล่าวคำขอโทษจะเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเพศหญิงใช้เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังแล้ว การกล่าวคำขอโทษยังเป็นลักษณะการใช้ภาษาของผู้พูดเพศหญิงที่สามารถสะท้อนธรรมชาติของผู้หญิงนั่นก็คือการ โอนอ่อนผ่อนตามอีกด้วย (Key, 1975)

จากการเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังกลวิธีต่างๆ ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในตารางที่ ๒๕ แสดงให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำที่มีค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศของผู้พูด ซึ่งเป็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ มีค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างจากผู้พูดอีกเพศหนึ่งมากกว่าหรือประมาณ ๒ เท่า ได้แก่

- (๑) กลวิธีที่ผู้พูดเพศชายใช้มากกว่าผู้พูดเพศหญิง ได้แก่ กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ กลวิธีการกล่าวอวยพรและกลวิธีการกล่าวกล้อยตามผู้ฟัง
- (๒) กลวิธีที่ผู้พูดเพศหญิงใช้มากกว่าผู้พูดเพศชาย ได้แก่ กลวิธีการต่อว่าด้วยการตัดพ้อ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด กลวิธีการทักท้วง กลวิธีเรียกร้องให้ชดใช้ กลวิธีการถามย้ำ กลวิธีการกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจและกลวิธีการกล่าวคำขอโทษ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ ๕

บทสรุป

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของนิสิตนักศึกษาต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ในภาษาไทย เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟัง และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านเพศของผู้พูด โดยมีสมมติฐานของการวิจัยว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูด

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาของรัฐบาลและเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง จำนวน ๒๐๐ คน แบ่งเป็นผู้พูดเพศชาย ๑๐๐ คนและผู้พูดเพศหญิง ๑๐๐ คน โดยผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี เพื่อเป็นการควบคุมปัจจัยทางด้านอายุของผู้พูด เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและเพศของผู้พูดเท่านั้น ผู้วิจัยได้สร้างสถานการณ์สมมติ ๖ สถานการณ์ ประกอบด้วย สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟัง ๓ สถานภาพ ได้แก่ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ประกอบด้วย สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดาและสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่ออาจารย์ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด ประกอบด้วย สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันและสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ประกอบด้วย สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อน้องชายและสถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์

ผลการวิจัยในเบื้องต้นพบว่า เมื่อเกิดความผิดหวังต่อผู้ฟังในสถานการณ์หนึ่งๆ ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังมากกว่าการไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง โดยเลือกกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ๕๐% คำตอบและเลือกไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวัง ๒๕% คำตอบ จากการวิเคราะห์ข้อมูลการกล่าวถ้อยคำและไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังพบว่า การกล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังนั้นจัดเป็นการแสดงความผิดหวังทั้งหมด ในขณะที่การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังจำนวน ๒๗% คำตอบจะจัดเป็นการไม่

แสดงความผิดหวัง และยังปรากฏผลการวิจัยที่น่าสนใจว่า การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจำนวน ๑๗ คำตอบนั้น จัดเป็นการแสดงความผิดหวังวิธีหนึ่งด้วย กล่าวคือ ผู้พูดจะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมา แต่ต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดให้การแสดงความผิดหวังโดยการไม่กล่าวถ้อยคำในลักษณะดังกล่าวนี้ จัดอยู่ในการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอัตราความถี่ในการปรากฏของการแสดงความผิดหวังและการไม่แสดงความผิดหวังจะพบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามักเลือกที่จะแสดงความผิดหวังมากกว่าการไม่แสดงความผิดหวัง

กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา สามารถแบ่งได้เป็น กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม ซึ่งแต่ละกลวิธีสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง แบ่งเป็นกลวิธีหลักได้ ๔ กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อยคือ (๑) การต่อว่า ประกอบด้วยกลวิธีย่อย ๓ กลวิธี ได้แก่ การต่อว่าด้วยการชี้การกระทำของผู้ฟังที่ทำให้ผู้พูดผิดหวัง การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท การต่อว่าด้วยการตัดพ้อ (๒) การบอกความรู้สึกของผู้พูด (๓) การทักท้วง (๔) การกล่าวโทษ

๒. กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อม แบ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ และการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภทหลัก ได้แก่

๒.๑.๑ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง มี ๑๑ กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย คือ (๑) การถามเหตุผลจากผู้ฟัง (๒) การแนะนำให้ผู้ฟังกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง (๓) การกล่าวตัดความสัมพันธ์ (๔) การบอกข้อเท็จจริงเพื่อให้ผู้ฟังคิดตามและกระตุ้นให้ผู้ฟังตระหนักถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของตน (๕) การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน (๖) การเรียกร้องให้ชดใช้ (๗) การกล่าวซ้ำเติม (๘) การบอกให้ผู้ฟังเลิกหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม (๙) การกล่าวข่มขู่ (๑๐) การกล่าวแสดงความคูหมั่น (๑๑) การถามย้ำ

๒.๑.๒ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการ

รักษาหน้าผู้ฟัง มี ๖ กลวิธีเรียงลำดับค่าความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย คือ (๑) การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ (๒) การกล่าวให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ประกอบด้วยกลวิธีย่อย ๓ กลวิธี ได้แก่ การกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ การกล่าวอวยพรและการกล่าวคล้อยตามผู้ฟัง (๓) การยอมรับผิด (๔) การกล่าวคำขอโทษ (๕) การถามเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม (๖) การกล่าวยินยอม

๒.๒ การแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบไม่กล่าวถ้อยคำ คือ ข้อมูลคำตอบที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ ออกมา แต่ต้องการให้ผู้ฟังตีความเจตนาของผู้พูดจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้น ในที่นี้คือผู้พูดจงใจใช้ความเงียบเป็นวิธีในการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง โดยผู้พูดได้ให้เหตุผลไว้ ซึ่งแบ่งลักษณะของเหตุผลได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ (๑) เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูด หมายถึง เหตุผลที่ผู้พูดระบุว่า การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดความผิดหวังเป็นลักษณะการแสดง ความผิดหวังเฉพาะบุคคล (๒) เหตุผลที่เกิดจากผลที่จะตามมา แยกเป็นเหตุผลย่อยๆ ๓ เหตุผล ได้แก่ เป็นวิธีที่ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกผิดหวังของผู้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่า เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มระดับความรุนแรงของสถานการณ์ได้ และเป็นวิธีที่ทำให้ผู้ฟังสำนึกผิดเพื่อนำไปสู่การแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อไป

เมื่อพิจารณาค่าความถี่ในการปรากฏใช้ของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยการกล่าวถ้อยคำ พบว่า ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมมากกว่ากลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง คือ ปรากฏการใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๑ ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงปรากฏใช้ร้อยละ ๔๐.๕๙ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมจะพบว่า ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงคือ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘ ส่วนกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังปรากฏใช้เพียงร้อยละ ๑๑.๑๓ เท่านั้น

การศึกษาการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวัง สรุปได้ว่า ในคำตอบที่ประกอบด้วยถ้อยคำเพียงถ้อยคำเดียว ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด โดยมีร้อยละในการปรากฏเท่ากับ ๒๖.๕๖ ส่วนในคำตอบที่ประกอบด้วยถ้อยคำมากกว่า ๑ ถ้อยคำ ก็ยังพบว่า ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังที่มีค่าความถี่สูงนั้นมักจะมีกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังปรากฏร่วมอยู่ด้วยเสมอ ทั้งการปรากฏร่วมของกลวิธีประเภทเดียวกัน ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งหมด ซึ่งมีค่าความถี่ในการปรากฏคิดเป็นร้อยละ ๘.๗๑ และการ

ปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังต่างประเภทกัน ได้แก่ การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงกับกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๕

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลการไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาทั้ง ๒๗๘ คำตอบด้วย โดยผลการวิจัยพบว่า เหตุผลในการไม่กล่าวถ้อยคำที่ผู้พูดได้ระบุไว้ในแบบสอบถามนั้น สามารถจัดกลุ่มเหตุผลในการไม่แสดงความผิดหวัง ได้เป็น ๓ กลุ่ม คือ **เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้พูด** ได้แก่ ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังมากจนไม่สามารถแสดงออกมาเป็นถ้อยคำได้ ผู้พูดยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆ ได้ และผู้พูดเห็นว่าตนมีส่วนผิดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย **เหตุผลที่เกิดจากผลที่ตามมา** ได้แก่ ผู้พูดเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังและผู้พูดต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง **เหตุผลที่เกิดจากตัวผู้ฟัง** ได้แก่ ผู้พูดคำนึงถึงสถานภาพของผู้ฟังหรือเกรงกลัวอำนาจของผู้ฟัง คือ เหตุผลที่ผู้พูดระบุว่า ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ซึ่งเป็นเหตุผลที่มีจำนวนการปรากฏสูงมากที่สุดจากเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ทั้งหมด

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังกับปัจจัยด้านสถานภาพและปัจจัยด้านเพศของผู้พูดพบว่า กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษามีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูดสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย กล่าวคือ กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรงและกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังจะมีแนวโน้มในการปรากฏที่สูงที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด และจะปรากฏใช้น้อยที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ตามลำดับ ในขณะที่กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังจะปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงเมื่อผู้ฟังเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด รองลงมาคือ สถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูดและจะปรากฏใช้น้อยที่สุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด และเมื่อพิจารณาการแสดงความผิดหวังกลวิธีย่อยต่างๆ พบว่า กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยตรง ได้แก่ การต่อว่าด้วยถ้อยคำพรูสวาท การกล่าวโทษ และกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟัง ได้แก่ การกล่าวตัดความสัมพันธ์ การกล่าวซ้ำเติม การกล่าวข่มขู่ การกล่าวแสดงความดูหมิ่น ซึ่งเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้ามากเช่นเดียวกันนั้น จะมีค่าความถี่ในการปรากฏที่น้อยหรือไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด เนื่องจากสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยที่ปลูกฝังในเรื่องการให้ความเคารพต่อผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีสถานภาพสูง กล่าวคือ ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะต้องไว้หน้าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า รวมทั้งไม่กล่าว

หรือกระทำการใดๆ ที่จะทำให้ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าเคือรื้อนหรือไม่พอใจ เพราะอาจจะทำให้เกิดผลเสียกลับคืนมาสู่ผู้พูดเอง นอกจากนี้สังคมไทยยังยกย่องให้มารดาและอาจารย์เป็นผู้มีบุญคุณ คนไทยมีค่านิยมในเรื่องความกตัญญู การสำนึกบุญคุณและตอบแทนผู้ที่มีบุญคุณ ซึ่งวิธีการหนึ่งก็คือ การให้ความเคารพ ไม่แสดงความก้าวร้าวต่อผู้ที่มีบุญคุณ

ผลการวิจัยยังพบว่า แม้ว่าผู้พูดเพศชายและผู้พูดหญิงมีแนวโน้มในการเลือกประเภทของ กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยการกล่าวถ้อยคำไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังมากที่สุด รองลงมาคือ กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรงและกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบกล่าวถ้อยคำประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงความคิดเห็นแต่ละประเภท จะทำให้เห็นภาพรวมของการเลือกใช้ประเภทกลวิธีแสดงความคิดเห็นของผู้พูดภาษาไทยทั้งผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิง คือ ผู้พูดเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยตรงและกลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการคุกคามหน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศชาย ในขณะที่ผู้พูดเพศชายจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศหญิง นอกจากนี้กลวิธีที่ผู้พูดแต่ละเพศใช้มักแสดงลักษณะเด่นของผู้พูดเพศนั้นๆ กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายมักเลือกใช้กลวิธีแสดงความคิดเห็นที่แสดงให้เห็นความไม่จุกจิกหรือไม่คิดเล็กคิดน้อย เช่น เลือกใช้กลวิธีกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ กลวิธีกล่าวอวยพรและกลวิธีกล่าวคล้ายตามผู้ฟัง ในอัตราความถี่ที่มากกว่าผู้พูดเพศหญิง ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงจะเลือกกลวิธีแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่แสดงลักษณะเด่นของผู้หญิง ได้แก่ ความหุยมหิมน คิดเล็กคิดน้อย ช่างจดช่างจำในเรื่องอดีต ความไม่มั่นใจ ไม่เก็บอารมณ์ ดังจะเห็นได้จากผู้พูดเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีกล่าวต่อว่าด้วยการตัดพ้อ กลวิธีการบอกความรู้สึกของผู้พูด กลวิธี การทักท้วง กลวิธีการถามย้ำและกลวิธีเรียกร้องให้ชดใช้ ในอัตราความถี่ที่มากกว่าผู้พูดเพศชาย และนอกจากนี้ผู้พูดเพศหญิงยังเลือกใช้กลวิธีที่แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมักจะประนีประนอมและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ได้แก่ เลือกใช้กลวิธีกล่าวให้ผู้ฟังคลายความกังวลใจ ในอัตราความถี่ที่สูงกว่าผู้พูดเพศชาย และเลือกใช้กลวิธีกล่าวคำขอโทษ ซึ่งผู้พูดเพศชายจะไม่ใช้กลวิธีนี้

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๑. จากการศึกษาการใช้ภาษาแสดงความคิดเห็นในภาษาไทยของนิสิตนักศึกษาแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมไทยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแสดงให้เห็นค่านิยม ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากผลผลิตของสังคมและวัฒนธรรม เป็นเครื่องชี้แนวทางและลักษณะพฤติกรรมของคนในสังคม (พนัส หันนาคินทร์, ๒๕๒๐, สมบูรณ์ ดันยะ, ๒๕๔๒) พฤติกรรม

ดังกล่าวนี้รวมถึงพฤติกรรมทางภาษาด้วย ผลการวิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟังในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดในอัตราความถี่ที่สูงกว่าสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูดและต่ำกว่าผู้พูด เนื่องจากความสัมพันธ์หลักของสังคมไทยจะเป็นความสัมพันธ์ในเชิง “ผู้ใหญ่-ผู้น้อย” (อภินันท์ ทรัพย์พัฒน์, ๒๕๓๕: ๓๐๐-๓๐๑) วัฒนธรรมไทยจะปลูกฝังค่านิยมเรื่องการเคารพผู้อาวุโส และสอนให้กตัญญูต่อผู้ที่มีบุญคุณ (สุพิตรา สุภาพ, ๒๕๒๕: ๗๑ - ๗๕) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารดาและอาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสูงและมีบุญคุณมาก ผู้ที่อยู่ในฐานะบุตรและในฐานะศิษย์จะต้องให้ความเคารพ เชื่อฟังและแสดงความกตัญญู

๒. ถ้อยคำภาษาที่ใช้ในกลวิธีแสดงความผิดหวังยังสะท้อนให้เห็นลักษณะเด่นของคนไทยได้ ประเด็นที่น่าสนใจคือ การกล่าวถ้อยคำว่า “ไม่เป็นไร” ที่ปรากฏในกลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งเป็นกลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมประเภทการรักษาหน้าผู้ฟัง ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำว่า “ไม่เป็นไร” ทั้งๆ ที่ในสถานการณ์ดังกล่าวผู้พูดจะรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอย่างรุนแรงหรือรู้สึกว่าผู้ฟังได้กระทำในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์เป็นอย่างยิ่งอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง แต่ผู้พูดก็เลือกที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำดังกล่าวของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ผู้พูดรับได้ ประเด็นดังกล่าวนี้จะสามารถสะท้อนลักษณะเด่นของคนไทยได้หลายมุมมอง มุมมองแรกเป็นมุมมองเรื่องความเกรงใจ คนไทยจะได้รับการปลูกฝังให้มีความเกรงใจต่อผู้อื่น (สุนทรี โคมินและสนธิ สมักรการ, ๒๕๒๒, เพ็ญแข วัจนสุนทร, ๒๕๒๓) ดังนั้นในสถานการณ์ที่ผู้พูดเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟัง บางครั้งผู้พูดจะรู้สึกเกรงใจผู้ฟังจึงหลีกเลี่ยงการกล่าวให้ผู้ฟังเกิดความไม่สบายใจ โดยแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดไม่ถือโทษและไม่ตั้งใจเอาความผู้ฟังแต่อย่างใด การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษยังสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะนิสัยของคนไทยประการสำคัญตามมุมมองของนักสังคมวิทยา ได้แก่ ความใจกว้าง มีน้ำใจ อดทนอดกลั้น เมื่อมีอะไรเกินเลย คนไทยมักอดกลั้นได้โดยถือว่า “ไม่เป็นไร” หรือ “หวานอมขมกลืน” (เพ็ญแข วัจนสุนทร, ๒๕๒๓) นอกจากนี้การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ โดยการกล่าวถ้อยคำว่า “ไม่เป็นไร” ยังแสดงให้เห็นว่าคนไทยมักให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเห็นได้ว่า การกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษไม่เพียงแต่เป็นกลวิธีที่ช่วยรักษาหน้าผู้ฟังเท่านั้น แต่ยังเป็นกลวิธีที่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้อีกด้วย ด้วยเหตุนี้กลวิธีการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจึงปรากฏค่าความถี่ที่สูงที่สุดในสถานการณ์การแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ ผู้พูดส่วนใหญ่เห็นว่าตนจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมเรียนต่อไปอีกในอนาคตจึงเลือกใช้กลวิธีแสดงความผิดหวังโดยอ้อมด้วยการกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ เพื่อช่วยคลี่คลายสถานการณ์และเพื่อไม่ให้กระทบความสัมพันธ์ฉันเพื่อนนั่นเอง

๓. ผลการวิจัยพบว่า ความสนิทสนมและความแตกต่างด้านเพศระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังก็มีผลต่อการเลือกแสดงหรือไม่แสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาด้วย ประเด็นดังกล่าวนี้เห็นได้ชัดจากการที่ผู้พูดเพศชายเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังเมื่อเกิดความรู้สึผิดหวังต่อมารดาในอัตราความถี่ที่มากกว่าที่ผู้พูดเพศหญิงใช้ในสถานการณ์เดียวกัน โดยมีค่าความถี่ที่มากกว่ากันมากกว่า ๒ เท่า กล่าวคือ ผู้พูดเพศชายเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังต่อมารดา จำนวน ๓๖ คำตอบ ในขณะที่ผู้พูดเพศหญิงเลือกที่จะไม่แสดงความผิดหวังต่อมารดาเพียง ๑๕ คำตอบเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเนื่องจากผู้หญิงมักจะสนิทสนมกับมารดามากกว่าเพราะเป็นเพศเดียวกัน ดังนั้นเมื่อผู้พูดเพศหญิงเกิดความรู้สึกผิดหวังต่อมารดาจึงมีแนวโน้มที่จะแสดงความผิดหวังสูงกว่าผู้พูดเพศชาย ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดเพศชายกับมารดาจะมีปัจจัยด้านความแตกต่างระหว่างเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ชายมักไม่สนิทกับมารดาจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้พูดเพศชายไม่กล้าที่จะแสดงความผิดหวังต่อมารดา

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ เช่น

๑. นอกจากปัจจัยด้านสถานภาพของผู้ฟังและปัจจัยด้านเพศของผู้พูดจะมีผลทำให้ผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาเลือกพฤติกรรมการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังแตกต่างกันแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาแสดงความผิดหวัง อาทิเช่น ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เรื่องที่ทำให้ผู้พูดเกิดความผิดหวัง ระดับความรุนแรงของความผิดหวัง ความสัมพันธ์ในอนาคตรหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ความแตกต่างด้านเพศระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อายุของผู้พูดและระดับการศึกษาของผู้พูด เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ก็จะทำให้เห็นภาพรวมของพฤติกรรมการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังในภาษาไทยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

๒. จากการศึกษาวิเคราะห์การไม่กล่าวถ้อยคำเมื่อเกิดผิดหวังของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษา พบว่า ในบางครั้งการไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ จัดเป็นการแสดงความผิดหวังโดยอ้อมต่อผู้ฟัง กลวิธีหนึ่ง กล่าวคือ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังตีความหมายแฝงจากการไม่กล่าวถ้อยคำนั้นๆ ซึ่งหากผู้ฟังสามารถตีความเจตนาของผู้พูดได้ ผู้ฟังก็จะสามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดกำลังรู้สึกผิดหวังต่อผู้ฟังอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ยูล (Yule, 2003: 62) ที่ว่า ในบางครั้งคนเราอาจแสดงความต้องการของตนออกมา โดยที่ไม่ได้กล่าวถ้อยคำภาษาใดๆ และเมื่อผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดก็จะเป็นการสื่อสารได้ชัดเจนมากกว่าการกล่าวถ้อยคำเสียอีก อย่างไรก็ตามข้อมูลการแสดงความคิดเห็นโดยอ้อมแบบ

ไม่กล่าวถ้อยคำที่พบในงานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจึงทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาได้เฉพาะเจตนาในการแสดงความคิดเห็นโดยการไม่กล่าวถ้อยคำของผู้พูด โดยไม่สามารถศึกษาวิเคราะห์ในแง่การตีความของผู้ฟังได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า หากเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน บทสนทนาในรายการโทรทัศน์หรือในนวนิยาย ก็จะทำให้วิเคราะห์การตีความของผู้ฟังได้ ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นประเด็นเรื่องความหมายแฝงจากการไม่กล่าวถ้อยคำได้ดียิ่งขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย:

จิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา. ๒๕๔๕. การศึกษาการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์. ๒๕๑๓. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไป
ฉบับที่ ๑. พระนคร: ม.ป.พ.

ชาย โปธิสิตา. ๒๕๓๕. ไม่เป็นไร. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย บุญยเนตร
(บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย, ๓๒๕-๓๓๖. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ. ๒๕๓๕. ผู้ใหญ่-ผู้น้อย. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย
บุญยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย, ๑๗๒-๑๗๕.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดิฐ ศรีนราวัฒน์. ๒๕๔๒. กลวิธีการสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย. วารสารภาษาและ
ภาษาศาสตร์. ๑๗ (มกราคม-มิถุนายน) : ๒๖-๓๕

ทักษิณี เมฆถาวรวัฒนา. ๒๕๔๑. วัจนกรรมกรขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหา
บัณฑิต. ภาควิชาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธิดารัตน์ น้อมมนัส. ๒๕๔๖. กลวิธีการตอบปฏิเสธของคนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรนุช โชคสุวณิช. ๒๕๓๓. การศึกษาประโยค ๓ ชนิดในภาษาไทยกับเจตนาของผู้พูดในนวนิยาย
“ไซ้สังคม” ของทมยันตี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

นฤพร สันตมนัส. ๒๕๔๗. การตอบรับคำชมในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นววรรณ พันธุมธา. ๒๕๔๕. ไวยากรณ์ไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นววรรณ พันธุมธา. ๒๕๔๔. คลังคำ. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้ง.

นุชนารถ เพ็งสุริยา. ๒๕๔๕. การใช้ภาษาเพื่อแสดงการดำเนินของภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปวีณา วัชรสุวรรณ. ๒๕๔๗. กลวิธีการกล่าวแย้งในภาษาไทยของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน:
กรณีศึกษาของครูและนักเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประจักษ์ สายแสง. ๒๕๔๗. วรรณกรรมสองแคว ตอนที่ ๑๑๐ เรื่อง Ghostlore: เรื่องผีพื้นบ้าน๔.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thai-folksy.com/L2Qua/L91-120/110-L2Q.htm> [๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑].

พนัส หันนาคินทร์. ๒๕๒๐. การสอนคำนิยม. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญแข วัจนสุนทร. ๒๕๒๓. คำนิยมในสำนวนไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เพียรศิริ วงศ์วิภานนท์. ๒๕๓๑. “ความหมาย” หน่วยที่ ๑๓. เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาไทย ๑
หน่วยที่ ๗-๑๕ พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภาสพงศ์ ผิวพอใช้. ๒๕๔๕. การตอบรับคำชมในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์. ๒๕๒๑. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร:
อักษรเจริญทัศน์.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. ศัพท์ภาษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร:
ราชบัณฑิตยสถาน.

รุ่งอรุณ ใจชื่อ. ๒๕๔๕. วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิมลพัทธ์ พรหมศรีมาศ. ๒๕๔๓. กลวิธีการปฏิเสธในการตอบรับวัจนกรรมการแสดงความ
ปรารถนาดีในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิสันต์ สุขวิสิทธิ์. ๒๕๔๗. วัจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบูรณ์ ดันยะ. ๒๕๔๒. รายงานการวิจัย ค่านิยมทางการศึกษาไทย:อดีต ปัจจุบัน อนาคต
นครราชสีมา: สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. ๒๕๔๕. วัจนกรรมการตักเตือนในภาษาไทย: กรณีศึกษาครูกับศิษย์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม. ๒๕๔๔. การศึกษาประโยคภาษาไทยที่มีคำว่า “ทำไม” ทางด้าน
อรรถศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภา ชูพิกุลชัย. ๒๕๑๘. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สุชา จันทน์เอม. ๒๕๑๕. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุพัตรา สุภาพ. ๒๕๒๕. สังคมและวัฒนธรรมไทยค่านิยม: ครอบครัว: ศาสนา: ประเพณี.
พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุภาสินี โพธิวิทย์. ๒๕๔๗. กลวิธีการแสดงความเห็นโต้แย้งในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรวนีย์ สรรคนุรานุรักษ์. ๒๕๔๒. การใช้คำลักษณนามในภาษาไทยมาตรฐานปัจจุบันของผู้พูดต่าง
วัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภกานดา ทองบุญรอด. ๒๕๔๕. กลวิธีการแปลภาษาเพศชาย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยมหิดล.

อकिन รพีพัฒน์. ๒๕๓๕. บุญคุณ. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย บุญยเนตร
(บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย, ๒๕๑-๒๕๘. โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อकिन รพีพัฒน์. ๒๕๓๕. เกรงใจ. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และ เนื่องน้อย บุญยเนตร
(บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย, ๒๕๕-๓๐๕. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ๒๕๓๒. คำจำกัดความในภาษาศาสตร์สังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ๒๕๔๔. ภาษาศาสตร์สังคม. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอมอร ตรูวิเชียร. ๒๕๒๒. ภาษาบอกเพศของผู้ใช้หรือไม่: วารสารมนุษยศาสตร์. ๕ (สิงหาคม):
๖๕-๗๓.

อิศเรศ คลเพ็ญ. ๒๕๔๔. การศึกษาการให้คำแนะนำในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหา
บัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุมาภรณ์ สังขมาน. ๒๕๔๔. การใช้ภาษาสุภาพในภาษาไทย: วัจนกรรมการขอร้อง ปฏิเสธและการ
ไม่เห็นด้วย. วารสารภาษาและวัฒนธรรม. ๒๐ (กันยายน-ธันวาคม): ๔๓-๕๔.

ภาษาอังกฤษ :

Austin, John L. 1962. How to do Thing With Word. New York : Longman.

Brown, Penelope & Levinson, Stephen.1987. Politeness: Some Universals in
Language Usage. Cambridge: Cambridge University Press.

- Coates, Jennifer. 1986. Women, Men and Language : A Sociolinguistic Account of Sex Differences in Language. London: Longman.
- Craib, Ian. 1994. The Importance of Disappointment. London: Routledge
- Downes, William. 1998. Language and society. Cambridge : Cambridge University Press.
- Foley, William. 1997. Language and Gender. In Anthropologistics: An Introduction. P. 286-306. Oxford: Blackwell.
- Jay, Timothy. 1992. Cursing in America : a psycholinguistic study of dirty language in the courts, in the movies, in the schoolyards, and on the streets. Philadelphia: John Benjamins.
- Lakoff, Robin. 1975. Language and woman's place. New York: Harper & Row.
- Mey, Jacob L. 2001. Pragmatics: An Introduction. Second Edition. Oxford: Blackwell.
- Mill, Sara. 2003. Gender and politeness. Cambridge : Cambridge University Press.
- Palakornkul, Angkab. 1972. A Socio-Linguistic Study of Pronominal Strategy in Spoken Bangkok Thai. Doctoral Dissertation, University of Texas. (unpublished)
- Panpothong, Natthaporn. 1996. A pragmatic study of verbal irony in Thai. Ph.D Dissertation, University of Hawai'i.
- Panpothong, Natthaporn. 2001. Thai Ways of Saying 'No' to a Request. Manusya. 4,2 September 2001: 63-76.
- Romaine, Suzanne. 1978. Postvocalic /r/ in Scottish English: Sound Change in Progress? In Petter Trugrill (ed.). Sociolinguistic Pattern in British English. Baltimore: University Park Press.
- Rong, Chen. 2001. Self-Politeness. Journal of Pragmatics 33 : 87-106.
- Shepard, Jon M. 1999. Sociology. Seventh impression. Belmont: Wadsworth Publishing.
- Tannen, Deborah. 1994. Gender and Discourse. New York: Oxford University Press.
- Thomas, Jenny. 1995. Meaning in Introduction: an Introduction to Pragmatics. London & Newyork: Longman.
- Trudgill, Peter. 1992. Introducing language and society. London: Penguin English.

Yeung, Lorrita. 1997. Polite request in English and Chinese business correspondence in Hong Kong. Journal of Pragmatic. 27: 505-522.

Yule, George. 2003. Pragmatics. Seventh impression. Oxford: Oxford University Press.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย: กรณีศึกษานิสิต
นักศึกษา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์เรื่อง “กลวิธีการใช้ภาษาแสดงความผิดหวังต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกันในประเทศไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา” สถานการณ์ที่ปรากฏในแบบสอบถามเป็นสถานการณ์สมมติเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาด้านภาษาเท่านั้น ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถระบุถ้อยคำที่ท่านใช้จริงในชีวิตประจำวันได้ โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง

นางสาวอรวิ บุนนาค

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ ๑

คำชี้แจง:

กรุณาระบุข้อมูลส่วนตัวของท่าน

เพศ ชาย หญิง

อายุ _____ ปี

ชั้นปีที่ _____

คณะ _____

มหาวิทยาลัย _____

นิสิต-นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ปริญญาโท

ส่วนที่ ๒

คำชี้แจง: ขอความกรุณาอ่านสถานการณ์ที่กำหนดให้อย่างละเอียดและเติมถ้อยคำที่ท่านจะกล่าว เพื่อแสดงความผิดหวังต่อบุคคลที่มีสถานภาพต่างกันในแต่ละสถานการณ์ พร้อมทั้งระบุเหตุผล ในสถานการณ์ต่อไปนี้

สถานการณ์ที่ ๑ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดา

คุณกับมารดาวางแผนไปเที่ยวยุโรปดินแดนในฝันของคุณ โดยคุณได้เป็นคนจัดการจองตั๋วไว้เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ศึกษาข้อมูลการเดินทางเป็นเวลา ๒ เดือน คุณได้บอกโปรแกรมการเดินทางกับเพื่อนๆ ด้วยความตื่นเต้น และตั้งตารอวันเดินทางอย่างใจจดใจจ่อ แต่ก่อนการเดินทางเพียง ๒ สัปดาห์ มารดาซึ่งเป็นคนรักสายัญญาด้วยดีเสมอมา กลับบอกคุณว่าท่านนัดไปเที่ยวเมืองกาญจน์กับเพื่อนๆ ของท่าน และได้ยกเลิกการเดินทางไปยุโรปทั้งของคุณและของท่านกับบริษัททัวร์ไปเรียบร้อยแล้ว โดยไม่มีกำหนดการเดินทางครั้งใหม่ใดๆ ทั้งสิ้น คุณรู้สึกผิดหวังต่อมารดา

(๑) คุณจะกล่าวกับมารดาว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวต่อมารดาว่า (โปรดระบุถ้อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ ๒ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน

คุณเข้าห้องพักอยู่ร่วมกับลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันคนหนึ่ง ต่อมาเพื่อนสนิทของคุณได้มาขอค้างที่ห้อง วันหนึ่งคุณกลับมาถึงห้องและพบว่านาฬิกาข้อมือยี่ห้อดัง เรือนใหม่ของคุณหายไป คุณปักใจเชื่อว่าเพื่อนของคุณเป็นคนเอาไปแน่นอน แต่เพื่อนกลับบอกกับคุณว่าคนที่ขโมยไปน่าจะเป็นลูกพี่ลูกน้องของคุณมากกว่า คุณโกรธเพื่อนมาก เนื่องจากคุณเชื่อใจว่าลูกพี่ลูกน้องซึ่งเป็นคนที่คุณรู้นิสัยดีมาตั้งแต่เด็กนั้นเป็นคนซื่อสัตย์และไม่เคยมีนิสัยลักขโมย คุณจึงต่อว่าเพื่อนพร้อมกับไม่อนุญาตให้เพื่อนค้างอยู่ด้วยอีกต่อไป คุณกับเพื่อนจึงผิดใจกัน วันต่อมาคุณได้เข้าไปที่ห้องของลูกพี่ลูกน้องและบังเอิญพบตัวจำนำเป็นรายการนาฬิกาที่หายไป เมื่อคุณถามความจริงกับลูกพี่ลูกน้อง เขาก็ได้สารภาพว่าเขาเป็นหนี้พนันฟุตบอลจึงต้องการนำเงินไปใช้หนี้ คุณรู้สึกผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน

(๑) คุณจะกล่าวต่อลูกพี่ลูกน้องว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกันว่า (โปรดระบุข้อื่อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานการณ์ที่ ๓ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อน้องชาย

น้องชายแท้ๆ ของคุณกำลังอยู่ในช่วงเตรียมตัวสอบเข้าเรียนในระดับชั้นมัธยมปลายในโรงเรียนชื่อดัง เขาเป็นคนหัวดีแต่ไม่ขยันเท่าที่ควร ดังนั้นคุณจึงพยายามเกี่ยวเชิญให้น้องชายอ่านหนังสือสอบ พาไปสมัครเรียนพิเศษและไปส่งน้องที่สถาบันกวดวิชาทุกวัน ซึ่งช่วงเวลานั้นคุณก็เห็นว่าน้องกลับบ้านดึกทุกวันเพื่อไปเรียนพิเศษ คุณจึงคาดหวังว่าน้องชายจะสามารถสอบเข้าโรงเรียนที่หวังไว้ได้ แต่ผลการสอบออกมาปรากฏว่าน้องชายสอบไม่ติด และคุณก็ยังทราบว่าเขาไม่ได้ไปเรียนพิเศษ แต่กลับหนีไปเล่นเกมที่บ้านเพื่อนแทบทุกวัน คุณรู้สึกผิดหวังต่อน้องชาย

(๑) คุณจะกล่าวต่อน้องชายว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวต่อน้องชายว่า (โปรดระบุถ้อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานการณ์ที่ ๔ การแสดงความผิดหวังต่ออาจารย์

คุณได้ติดต่อขอทุนการศึกษาของคุณะไว้กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง ต่อมาอาจารย์ได้เรียกคุณไปพบและบอกว่าคุณเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามความต้องการของคุณะ ทั้งในด้านผลการเรียนตลอดจนความประพฤติ และรับรองว่าคุณจะได้รับทุนตามประกาศของทางคณะในสัปดาห์หน้าอย่างแน่นอน คุณรู้สึกดีใจมากจึงได้บอกผู้ปกครองว่าไม่ต้องจ่ายค่าเล่าเรียนให้คุณอีกแล้ว ผู้ปกครองของคุณก็รู้สึกภูมิใจที่คุณสามารถแบ่งเบาภาระในครอบครัวได้ แต่พอวันประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนมาถึง คุณกลับพบว่าไม่มีชื่อของคุณอยู่ในประกาศ คุณจึงเข้าไปเรียนถามอาจารย์ท่านเดิมในเรื่องที่เกิดขึ้น อาจารย์กลับบอกกับคุณว่าผู้ที่ได้รับทุนเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกว่าคุณและไม่มีความจำเป็นจะต้องแจ้งให้คุณทราบล่วงหน้า คุณรู้สึกผิดหวังต่ออาจารย์

(๑) คุณจะกล่าวต่ออาจารย์ว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวต่ออาจารย์ว่า (โปรดระบุถ้อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานการณ์ที่ ๕ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อเพื่อน

ในการทำรายงานกลุ่มประจำภาคการศึกษาคุณได้แบ่งงานให้เพื่อนคนหนึ่งที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มากเป็นผู้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์นำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียน โดยคุณเชื่อใจและคาดหวังว่าเพื่อนคนนี้จะทำงานออกมาได้อย่างดีเยี่ยมและการรายงานจะประสบความสำเร็จจนได้คะแนนดี แต่พอมาถึงวันที่ต้องรายงาน เพื่อนของคุณกลับบอกคุณก่อนเข้าเรียนว่าลืมวันกำหนดส่งรายงานและเพิ่งนึกขึ้นได้เมื่อคืนจึงรีบทำงานที่ได้รับมอบหมาย แต่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ก็ไม่สมบูรณ์ ทำให้กลุ่มของคุณรายงานอย่างติดขัดเป็นช่วงๆ และตอนท้ายอาจารย์ประจำวิชาก็ได้วิจารณ์ว่าเสียคะแนนตรงสื่อที่ใช้นำเสนอมีความบกพร่องอยู่มาก คุณรู้สึกผิดหวังต่อเพื่อนคนนี้

(๑) คุณจะกล่าวต่อเพื่อนร่วมเรียนอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวกับเพื่อนร่วมเรียนว่า (โปรดระบุถ้อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานการณ์ที่ ๖ สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์

คุณหารายได้เสริมโดยการสอนพิเศษให้แก่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายคนหนึ่งเพื่อเตรียมสอบเอนทรานซ์ ตลอดเวลาเกือบ ๑ ปีคุณตั้งใจสอนอย่างเต็มที่และเตรียมการสอนมาอย่างดีรวมทั้งเอาใจใส่ถามลูกศิษย์ของคุณอยู่เสมอว่าเข้าใจเนื้อหาที่สอนหรือไม่ ซึ่งลูกศิษย์ของคุณแสดงความเข้าใจและตอบรับทุกครั้งที่คุณถาม คุณเห็นว่าลูกศิษย์คนนี้เป็นคนตั้งใจเรียนจึงคาดหวังว่าลูกศิษย์จะสามารถสอบติดในคณะที่ตั้งใจไว้ได้ แต่ผลการสอบออกมาปรากฏว่าลูกศิษย์ของคุณสอบไม่ติดที่ใดเลย โดยทำคะแนนวิชาที่คุณสอนได้น้อยเกินความคาดหมายของคุณมาก เมื่อคุณถามถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ไข ลูกศิษย์ของคุณกลับบอกว่าคุณสอนไม่รู้เรื่องและไม่เข้าใจเนื้อหาที่คุณสอนเลย คุณรู้สึกผิดหวังต่อลูกศิษย์

(๑) คุณจะกล่าวต่อลูกศิษย์ว่าอย่างไร ในสถานการณ์นี้

กล่าวต่อลูกศิษย์ว่า (โปรดระบุข้อถ้อยคำที่กล่าว)

ไม่กล่าวถ้อยคำใดๆ

(๒) เพราะเหตุใดจึงกล่าวหรือไม่กล่าวเช่นนั้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง ๖ สถานการณ์

สถานการณ์ที่ ๑ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อมารดา

- ไม่เป็นไร แม่ไปกับเพื่อนๆ เอะ
- ก็แม่ตกลงไว้แล้ว ทำไมแม่ไปนัดกับคนอื่นอีก
- แม่รีบไปหาทัวร์ใหม่มาใช้แทนทัวร์ที่ยกเลิกไปเลยนะคะ
- ใจสีผมมันไม่ใช่คนสำคัญนี่
- หนูผิดหวังในตัวแม่จริงๆ เลยค่ะ
- เชิญไปเที่ยวกับเพื่อนให้สบายใจเลยละกัน
- ทำไมแม่ถึงไม่ทำตามสัญญาละ แม่ยกเลิกทัวร์โดยที่ไม่บอกหนูได้ไง
- หนูว่าคราวหน้าจะไม่ไหนกับแม่อีกแล้วนะ
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ ท่านเป็นแม่อยู่เหนือเรา เราต้องเคารพท่าน
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ เคียวแม่เสียใจ

สถานการณ์ที่ ๒ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกพี่ลูกน้องวัยเดียวกัน

- ถ้ามีงทำอีกก็จะเอาตำรวจมาลากคอมิ่งเข้าตาราง
- มีงไปหาที่อยู่ใหม่เหอะวะ
- ฉันผิดหวังในตัวแกจริงๆ เลย
- ช่างมันเหอะ
- ฉันโคตรผิดหวังกับแกจริงๆ เลยวะ คราวหน้าแกโมยของเราอีก เราจะแจ้งตำรวจแน่ๆ
- การพนันมันทำให้คนหมดตัวมาากแล้วนะ
- สารเลวเอ๊ย
- แกควรเอาทีวี ตู้เย็น เครื่องซักผ้าไปจำหน่ายให้หมดเลยนะ
- ทำอะไรไม่รู้จักคิด ไอ้ควาย เอานาฬิกาข้อมือมาคืนด้วยเลย ไม่งั้นเจอดีแน่แอะ
- ไล่หัวออกจากห้องไปเลยไป

สถานการณ์ที่ ๓ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อน้องชาย

- สมน้ำหน้ามึงแล้วละ
- มึงเสร็จแน่เพราะยังงูก็จะรายงานพอกับแม่
- ทำไมไม่ให้ไปเรียนแล้วไม่ยอมไปเรียน
- ไม่รู้จักหน้าที่ของตัวเองบ้างเลย
- มึงก็หาเลี้ยงตัวเองโดยการเล่นเกมไปเลยสิ
- ไม่มีมารับผิดชอบ
- ก็สมควรแล้วละที่เป็นแบบนี้ ฉันจะไม่ยุ่งกับชีวิตของเธออีกต่อไปแล้ว
- ฉันผิดหวังมากนะที่แกทำตัวแบบนี้
- แม่ขี้ขี้ ฉันให้ไปเรียนไม่ยอมเรียนดันไปเล่นเกมส์
- ช่างมันเถอะ

สถานการณ์ที่ ๔ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่ออาจารย์

- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ ผิดหวังที่สิ่งที่ควรจะได้รับกลับไม่ได้แต่จะโวยวายไปก็คงไม่ได้อะไรขึ้นมา
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ ไม่มีผลคืออะไรที่จะพูดอะไรกับคนที่มีอำนาจเหนือกว่ามากขนาดอาจารย์มีแต่จะทำให้อาจารย์ไม่ชอบเรามากขึ้น
- ทำไมไม่แจ้งให้ผมทราบล่วงหน้าว่าผมจะหลุดทุนล่ะครับ ก็อาจารย์รับรองว่าผมจะได้ทุนไม่ใช่หรอ
- ไม่เป็นไรครับ
- ไม่เป็นไรค่ะ แล้วใครได้ทุนนี้ไปหรอคะ
- ทำไมอาจารย์ไม่แจ้งให้หนูรู้ก่อนล่ะคะ
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ ก็ไม่รู้จะพูดอะไร เพราะท่านเป็นอาจารย์แต่ลึกๆ โศครพิศหวัง
- ใหนวันนั้นอาจารย์บอกหนูว่าหนูได้แน่นอนงั้นคะ
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ ไม่กล้าพูดอะไรมาก
- แต่อาจารย์เคยพูดไว้หนูได้นี้คะ

สถานการณ์ที่ ๕ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อเพื่อนร่วมเรียน

- กูว่างานหน้ามึงย้ายกลุ่มเหอะนะ
- ช่างเหอะ ช่างมัน ไม่เป็นไร
- เหตุผลฟังไม่ขึ้นเลยนะ ยิ่งทำให้ผิดหวังมากขึ้นไปอีก
- ไอ้เหี้ย ไม่รับผิดชอบงานเลยมึง
- เราไม่ควรจะดองงานนะเว้ย ไม่ใช่จะทำให้เสร็จในคืนก่อนส่ง แกควรจะทำเสร็จนานแล้ว
- ทำดีสุดยอดจริงๆ วะ
- ไอ้ห่าเอ๊ย
- เราตกลงแบ่งงานกันดีแล้วไม่ใช่หรอ
- (ไม่กล้าว่าถ้อยคำใดๆ) เพราะ การที่เราไม่พูดจะเป็นวิธีที่ทำให้เพื่อนรับรู้ความผิดหวังของเราได้ดีกว่าการพูด
- ไม่เป็นไรเพื่อน

สถานการณ์ที่ ๖ : สถานการณ์การแสดงความผิดหวังต่อลูกศิษย์

- ไม่เข้าใจแล้วทำไมไม่บอก
- ไม่เป็นไร ทำดีที่สุดแล้ว
- เธอพูดแบบนี้ได้ใจเนี่ย ก็ครูเคยถามไปแล้วนี่นะว่าเธอรู้เรื่องมั๊ยเธอก็บอกว่าเข้าใจ
- คิดได้แค่นี้เลยโง่แบบนี้ไง
- แล้วจะไปเข้ามหาวิทยาลัยไหนหรอ
- พูดแบบนี้ได้ไงกัน ครูผิดหวังนะที่คุณพูดแบบนี้ มันเป็นความผิดของคุณไม่ใช่ของครู คุณมาโทษครูได้ยังไงกัน
- พี่ก็ต้องขอโทษละกัน
- น้องก็ไปหาครูคนใหม่มาสอนก็แล้วกันนะ
- พี่ผิดหวังมากนะที่น้องพูดกับพี่แบบนี้

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอรวิ บุนนาค เกิดเมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๒๖ ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) จากภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในปีการศึกษา ๒๕๔๗ จากนั้นได้เข้าศึกษาศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศา สตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ที่ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา ๒๕๔๘



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย