



บทที่ 6

การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

บทนี้จะขอกว่าถึงประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น ได้แก่ การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธเพื่อแสดงให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างกันระหว่างกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ส่วนประเด็นต่อมาจะกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ ซึ่งจะเป็นการแจกแจงว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพและอธิบายว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพอย่างไร

6.1 การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

เมื่อพิจารณากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทยพบว่า ส่วนมากจะปรากฏความสอดคล้องกับทฤษฎีความสุภาพที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ อย่างไรก็ดี มีบางประเด็นที่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในส่วนแนวคิดเรื่องความสุภาพของเลคอฟ ได้จำแนกความสุภาพไว้ 3 ประการ ได้แก่ การไม่บีบบังคับผู้ฟัง (Don't impose) การให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง (Give option) และการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Make the addressee feel good) (Lakoff, 1973, 1989) โดยพบว่าในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย ปรากฏกลวิธีความสุภาพที่สอดคล้องกับการไม่บังคับผู้ฟัง การให้ทางเลือก และการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี แต่ในส่วนของการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยไม่ปรากฏกลวิธีที่แสดงการให้ทางเลือกแก่ผู้ฟัง ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิเสธมิได้เป็นการขอให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำการใดให้ จึงไม่จำเป็นต้องปรากฏกลวิธีการเสนอทางเลือกให้กับผู้ถูกปฏิเสธ นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์และการมีเครือข่ายทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น ผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องพยายามคงความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ อย่างไรก็ดี ผลประโยชน์และสภาพคล่องตัวขององค์กร เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน แม้ว่าผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องการรักษาความสัมพันธ์เพียงใด แต่หากการรักษาความสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์กร ผู้ดำเนิน

ธุรกิจมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำดังกล่าว จึงทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจมีความจำเป็นต้องทำการปฏิเสธด้วยเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินธุรกิจต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าไม่สามารถทำตามความปรารถนาหรือคล้อยตามผู้ถูกปฏิเสธได้ ดังนั้นจึงปิดโอกาสหรือไม่ให้ทางเลือกต่อผู้ถูกปฏิเสธ

สำหรับแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน ที่กล่าวถึงความสุภาพด้านบวกและด้านลบนั้น พบว่า ทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธปรากฏกลวิธีความสุภาพทั้งด้านบวกและด้านลบปรากฏในสภาพแวดล้อมของสังคมไทย เนื่องจากในสังคมไทยได้ให้ความสำคัญกับความเกรงใจต่อผู้อื่น โดยเฉพาะในการขอร้องและการปฏิเสธซึ่งเป็นการคุกคามหน้าด้านลบและด้านบวกของผู้ฟังตามลำดับ ทำให้เกิดกลวิธีความสุภาพด้านลบ ในขณะที่เดียวกันวัฒนธรรมทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อการได้รับการยอมรับและชื่นชมต่อผู้อื่น รวมทั้งความต้องการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหลายกลวิธีดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 4 และ 5 อย่างไรก็ตามการปรากฏความแตกต่างกันบางประการในรายละเอียดของแต่ละกลวิธีมี โดยจะกล่าวในลำดับถัดไป

ส่วนแนวคิดของลิซที่เสนอหลักความสุภาพไว้ 6 ประการ ได้แก่ กฎการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง (Tact Maxim) กฎการเอื้อเฟื้อ (Generosity Maxim) กฎการชื่นชมยินดี (Approbation maxim) กฎการถ่อมตน (Modesty Maxim) กฎการคล้อยตาม (Agreement Maxim) และกฎการเห็นใจ (Sympathy Maxim) พบว่า ทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ ปรากฏกลวิธีความสุภาพที่สอดคล้องกับกฎการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง และกฎการชื่นชมยินดีอย่างชัดเจน เนื่องจากในการดำเนินธุรกิจ การแสวงหาประโยชน์เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและได้รับผลประโยชน์สูงสุดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจ (Griffin and Ebert, 1991) ดังนั้น การแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจึงเป็นความสุภาพที่ถูกนำมาใช้อยู่เสมอในวงการธุรกิจ และการแสดงการชื่นชมยินดี เป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งที่แสดงให้เห็นให้ผู้ได้รับการชื่นชมเห็นว่าตนและองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกองค์กร อาจนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางด้านธุรกิจต่อไป และจากการที่ผู้ดำเนินธุรกิจให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้ส่วนใหญ่ไม่ปรากฏกลวิธีความสุภาพที่จะแสดงการลดผลประโยชน์ตนเอง ตามกฎการเอื้อเฟื้อของลิซ โดยเฉพาะในการปฏิเสธซึ่งไม่ได้ขอให้อีกฝ่ายกระทำบางสิ่งให้ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องขอมลลดผลประโยชน์ตนเพื่อเป็นการทดแทนสิ่งที่ผู้ปฏิเสธจะกระทำให้อย่างไรก็ตาม ยังคงปรากฏกลวิธีตามกฎการเอื้อเฟื้อบ้างในการขอบุคคล เนื่องจากการขอบุคคลเป็นการสำนึกในบุญคุณของผู้ที่มีบุญคุณ ดังนั้น จำเป็นต้องขอมลลดผลประโยชน์บางอย่างลงเพื่อเป็นการทดแทนบุญคุณดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ในการขอเรื่องจะปรากฏกลวิธีความสุภาพที่สอดคล้องกับกฎการเอื้อเฟื้อของ ลีชมากกว่าในการปฏิเสธ เนื่องจากการขอเรื่องเป็นการขอให้ผู้ถูกขอเรื่องกระทำให้บางสิ่งบางอย่างให้ ซึ่งผลจากการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้ถูกขอเรื่องหรืออาจทำให้ ผู้ถูกขอเรื่องเกิดความยากลำบากหรือลำบากใจในการกระทำดังกล่าว ดังนั้น การขอม ผลิตผลประโยชน์ของผู้ขอเรื่องลงจึงเป็นส่วนช่วยคลี่คลายสถานการณ์ดังกล่าวได้ ส่วนกลวิธี ที่สอดคล้องกับกฎการเห็นใจนั้น ส่วนใหญ่ปรากฏในการปฏิเสธ แต่ไม่ปรากฏในการขอเรื่อง ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิเสธเป็นการไม่ตอบสนองต่อความปรารถนาของผู้ถูกปฏิเสธ หรือเป็น การแสดงความไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของผู้ถูกปฏิเสธ โดยอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ดังนั้น กลวิธีการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ถูกปฏิเสธ และการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงอยู่ร่วม ในกลุ่มเดียวกับผู้ถูกปฏิเสธจะถูกนำมาใช้เป็นส่วนช่วยในการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าว โดยการใช้กลวิธีการขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจ และการให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ ในขณะที่ในการขอเรื่องนั้น การแสดงความเห็นอกเห็นใจอาจเป็นการเน้นให้เห็นถึงความลำบากที่ ผู้ถูกขอเรื่องจะได้รับอันเนื่องมาจากการกระทำตามการขอเรื่องดังกล่าวชัดเจนขึ้น ดังนั้น จึงไม่ปรากฏ การใช้กลวิธีความสุภาพที่เป็นไปตามกฎการเห็นอกเห็นใจ ในการขอเรื่องทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย

ประเด็นที่น่าสนใจประเด็นหนึ่ง คือ การไม่ปรากฏกลวิธีความสุภาพที่เป็นไปตาม กฎการถ่อมตน และการคล้อยตาม ตามแนวคิดเรื่องความสุภาพของลีช ทั้งนี้เนื่องจาก ในการดำเนิน ธุรกิจ การแสดงการถ่อมตนหรือการลดตนเองให้ต่ำลงกว่าผู้ร่วมติดต่อทางธุรกิจนั้น เป็นสิ่งไม่พึง กระทำ เนื่องจากจะส่งผลให้ตนเองและองค์กรอยู่ในระดับด้อยกว่าบุคคลหรือองค์กรอื่น อันจะนำมาซึ่งอำนาจการต่อรองที่ลดลง และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับด้วย ส่วนการที่กฎการคล้อยตามนั้น ไม่ปรากฏความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพดังกล่าว อาจเนื่องมาจากลักษณะรูปแบบความเป็นทางการของจดหมาย ไม่เอื้อต่อการแสดง ความคล้อยตาม นอกจากนี้ การแสดงการคล้อยตามยังขัดต่อการแสดงการปฏิเสธอีกด้วย

6.1.1 กลวิธีที่ปรากฏทั้งในการขอเรื่องและการปฏิเสธ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอเรื่องและ การปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในการติดต่อทางธุรกิจภาษาไทยพบว่า บางกลวิธีปรากฏทั้งใน การขอเรื่องและการปฏิเสธ แต่บางกลวิธีปรากฏเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น อย่างไรก็ดีแม้ว่าบาง กลวิธีปรากฏทั้งในการขอเรื่องและการปฏิเสธ แต่ยังคงมีความแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือ

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย ได้แก่ การยกย่อง การให้เหตุผล และการแสดงความหวัง ส่วนการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจและการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจนั้น แม้ว่าจะปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ แต่สามารถจำแนกรายละเอียดความแตกต่างบางประการของการปรากฏได้ดังนี้

6.1.1.1 การยกย่อง

การยกย่อง ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ โดยความถี่ที่ปรากฏมีอัตราความถี่สูงกว่ากลวิธีอื่นทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากการแสดงการยกย่อง นอกจากจะเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญของสังคมไทยแล้ว (รัชนิกร เศรษฐ, 2532) ยังเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญในวงการธุรกิจด้วย ดังนั้น ผู้ดำเนินธุรกิจควรยกย่องให้เกิดบริบทที่ติดต่อด้วยเสมอไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร เนื่องจากผู้ที่ติดต่อด้วยยอมให้ผลแก่ธุรกิจทั้งสิ้น (ปรีชา ช่างขวัญยืน, 2536) อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของวัฒนธรรมทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการยกย่องผู้อื่นแต่ไม่นิยมลดตัวเองลง เนื่องจากทำให้อำนาจในการต่อรองทางธุรกิจลดลง ส่งผลให้ปรากฏการยกย่องผู้อื่น แต่ไม่ปรากฏการลดหรือด้อมตนเองมากจนเกินไป ดังนั้นจึงไม่ปรากฏการด้อมตนตามหลักความสุภาพของลิข ในจดหมายธุรกิจทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ

นอกจากเรื่องของวัฒนธรรมแล้ว ประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การยกย่องปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย เนื่องจากรูปแบบความเป็นทางการของจดหมาย ส่งผลให้ปรากฏรูปภาษาแสดงการยกย่องที่เป็นแบบแผนในจดหมายธุรกิจ

6.1.1.2 การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ

การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ โดยปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงเป็นอันดับที่ 2 รองจากการยกย่อง ทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากการขอร้องและการปฏิเสธต่างเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังทั้งสิ้น ทำให้ผู้ฟังต้องเสียหน้า ดังนั้นการทำให้ผู้ฟังพึงพอใจตามแนวคิดของเลคอฟ (Lakoff, 1973, 1989) ทำให้ความรู้สึกไม่ติดต่อการถูกคุกคามหน้าดังกล่าวลดลง รวมทั้งลดความรู้สึกที่ไม่ติดต่อผู้ขอร้องหรือผู้ปฏิเสธลงด้วย เนื่องจากอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับความสุภาพ (Arndt and Janney, 1993) อย่างไรก็ตามวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ ได้แก่ การชม การขอโทษ และการขอบคุณ ซึ่งทั้ง 3 วัจนกรรมนั้น เป็นวัจนกรรมที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก ส่วนวัจนกรรมที่อยู่ในกลุ่มผูกมัด พบการปรากฏที่แตกต่างกันกล่าวคือ วัจนกรรม

การสัญญาจะปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ในขณะที่ วัจนกรรมการเสนอให้และวัจนกรรมการแนะนำ จะปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธเท่านั้น ในส่วนนี้จะขอก้าวถึงวัจนกรรมในกลุ่มแสดงความรู้สึกเป็นลำดับแรก ส่วนวัจนกรรมที่อยู่ในกลุ่มผู้ชมมักจะกล่าวถึงในส่วนของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเพียงในการขอร้องหรือการปฏิเสธอย่างใดอย่างหนึ่ง วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจอยู่ในกลุ่มแสดงความรู้สึกได้แก่ การชม การขอโทษ และการขอบคุณ

การชม

การชมที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยเป็นการแสดงความชื่นชมต่อข้อดีของผู้ถูกขอร้องหรือผู้ถูกปฏิเสธ รวมทั้งองค์การของผู้ถูกขอร้องหรือผู้ถูกปฏิเสธด้วย อาทิ ความรู้ ความสามารถ ผลงาน และการประสบความสำเร็จ เป็นต้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากการได้รับการชื่นชมเป็นการสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จและการนิยมสรรเสริญ (Maslow, 1954) ซึ่งการใช้วัจนกรรมการชมดังกล่าวสอดคล้องกับหลักความสุภาพของลีชและบราวน์และเลวินสัน ดังที่กล่าวไว้แล้วในกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ(บทที่ 4 และ 5)

ตัวอย่างที่ 71

ก. การขอร้อง

ทางบริษัทฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี เคยเป็นผู้บรรยายพิเศษตามสถาบันต่างๆมาแล้วจนเป็นที่รู้จักกันดี.....จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านได้ให้เกียรติไปบรรยาย

ข. การปฏิเสธ

ขณะนี้บริษัทจำเป็นต้องระงับการเปิดบัญชีเงินเชื่อ.....ทั้งนี้บริษัทยินดีที่จะดำเนินธุรกิจกับบริษัทที่มีความมั่นคงเช่นท่าน

ในตัวอย่างที่ 71ก เป็นการกล่าวชมในตัวผู้ถูกขอร้องว่าเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดี มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาก เหมาะสมที่จะถูกได้รับเชิญเป็นวิทยากร ในขณะที่ตัวอย่างที่ 71ข เป็นการกล่าวแสดงการชมผู้ถูกปฏิเสธ ว่าองค์การของผู้ถูกปฏิเสธมีสถานภาพ

มันคง ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธยินดีที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกันด้วย ดังนั้นการปฏิเสธที่เกิดขึ้นอาจเนื่องมาจากเหตุผลความจำเป็นในส่วนอื่น ซึ่งมีใช่ไม่ยอมดำเนินธุรกิจร่วมกัน

อย่างไรก็ดี การชมในการขอร้องและการปฏิเสธยังมีความต่างกันอยู่บ้าง กล่าวคือ การชมโดยการแสดงความยินดีส่วนใหญ่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง แต่ไม่ปรากฏการชมในลักษณะดังกล่าวในการปฏิเสธ

ตัวอย่างที่ 72

การขอร้อง

ขอแสดงความยินดีกับกิจการที่กำลังรุ่งเรืองของบริษัทท่านและขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับการสนับสนุนและช่วยเหลือในกิจกรรมการผลิตของเรา ด้วยดีมาตลอด..... ขอความกรุณาท่านตรวจสอบและทำการเก็บรักษาไว้

การชมในตัวอย่างที่ 72 เป็นการชมด้วยการแสดงความยินดีกับการประสบความสำเร็จของบริษัทของผู้ถูกขอร้อง ซึ่งน่าจะทำให้ผู้ถูกขอร้องพึงพอใจ จึงเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้อง

การขอโทษ

สำหรับการขอโทษที่ปรากฏในการขอร้องเป็นการขอโทษต่อการกระทำที่ควรบกวนให้ผู้ถูกขอร้องกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ ส่วนการขอโทษในการปฏิเสธเป็นการขอโทษต่อการที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามสิ่งที่มีความปรารถนาของผู้ถูกปฏิเสธได้

ตัวอย่างที่ 73

ก. การขอร้อง

ธนาคารใคร่ขออภัยเป็นอย่างสูงมายังท่าน ณ ที่นี้ด้วย

ข. การปฏิเสธ

ทางบริษัทขออภัยที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้

ตัวอย่างที่ 73ก เป็นการขอโทษที่ทำให้ผู้ถูกร้องถูกรบกวน ในการที่ต้องให้ผู้ถูกร้องดำเนินการติดต่อกับธนาคารเพื่อตรวจสอบข้อมูลบางประการ และเกิดความไม่สะดวก อันเป็นผลมาจากเรื่องที่ย่อเรื่อง ส่วนตัวอย่างที่ 73ข เป็นการแสดงการขอโทษผู้ถูกปฏิเสธที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามที่ถูกร้องขอได้

จะเห็นได้ว่า การขอโทษในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าวไม่ได้เป็นการขอโทษต่อการกระทำความคิดของผู้ขอร้องหรือผู้ปฏิเสธ แต่เป็นการขอโทษเพื่อแสดงความใส่ใจและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ ก่อปรกัเป็นมารยาททางสังคมที่ควรกระทำอีกด้วย

การที่การขอโทษปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธเนื่องจากได้รับอิทธิพลของวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมทางธุรกิจ กล่าวคือ สังคมไทยเป็นสังคมที่เอื้อเพื่อแผ้วแผ้วเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน (รัชนีกร เศรษฐโชติ, 2532) ขณะเดียวกันยังคงให้ความสำคัญกับความเกรงใจต่อผู้อื่นด้วย (Chakam, 2006; Deephuengton, 1992) ซึ่งการแสดงการขอโทษจะเป็นวิธีการหนึ่งที่แสดงถึงความเกรงใจ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ส่วนของวัฒนธรรมทางธุรกิจนั้น การแสดงความรับผิดชอบและใส่ใจผู้อื่นเป็นประเด็นสำคัญ (Ferrell and Hirt, 2003) ซึ่งการขอโทษเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การขอโทษในการขอร้องและการปฏิเสธยังมีความแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือ ในการปฏิเสธจะปรากฏการขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจ แต่การขอร้องไม่ปรากฏการแสดงความเสียใจดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 74

การปฏิเสธ

เราเสียใจที่ไม่สามารถตอบสนองต่อการเสนอราคาของท่านได้

ตัวอย่างที่ 74 เป็นการแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถสั่งซื้อของได้ตามราคาที่ได้รับการเสนอมาโดยการใช้คำว่า “เสียใจ”

การแสดงความเสียใจดังกล่าวไม่ปรากฏในการขอร้อง แต่จะปรากฏในการปฏิเสธ เนื่องจากการแสดงความเสียใจมีความสำคัญต่อการปฏิเสธ เพราะการแสดงความเสียใจเป็นคำพูดที่ดีในแง่ของธุรกิจ มีอิทธิพลในการลดความโกรธและความไม่พอใจ (Owen, 2002)

การขอบคุณ

การขอบคุณเป็นการแสดงความสำนึกในบุญคุณของผู้อื่น ซึ่งเป็นการกระทำที่สำคัญในวัฒนธรรมไทย เพราะสังคมไทยเน้นให้ความสำคัญในเรื่องความกตัญญูรู้คุณต่อผู้มีพระคุณ (มรว.คึกฤทธิ์ ปราโมช, 2525; สุนทรี โคมิน และ สนิท สมักรการ, 2522) และยังเป็นวัฒนธรรมของการทำงานในสังคมไทยด้วย (อรอนงค์ สุวรรณกุล, 2531) ส่งผลให้ปรากฏการขอบคุณทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย โดยการขอบคุณในการขอร้องเป็นการแสดงการขอบคุณต่อสิ่งที่เคยทำให้มาในอดีต หรือสิ่งที่ทำให้ในปัจจุบัน รวมถึงการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

ตัวอย่างที่ 75

การขอร้อง

ทางบริษัทฯ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้และโอกาสต่อๆ ไป และขอขอบพระคุณในการสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตัวอย่างที่ 75 เป็นการแสดงการขอบคุณต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอดีตคือ การขอบคุณที่ผู้ถูกขอร้องทำตามคำขอร้องในครั้งนี้ และการให้การสนับสนุนองค์กรของผู้ถูกขอร้องมาโดยตลอด นอกจากนี้ยังปรากฏการขอบคุณล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งได้แก่การขอบคุณในสิ่งที่ผู้ถูกขอร้องจะทำตามคำขอร้องในคราวต่อๆ ไป

จากรูปแบบการปรากฏของการขอบคุณล่วงหน้าในการขอร้องดังกล่าวส่งผลให้การขอบคุณในกรณีนี้อยู่นอกเหนือแนวคิดเรื่องความสุภาพที่ลีซได้กล่าวไว้ว่า การขอบคุณเป็นการแสดงว่าผู้ได้รับการขอบคุณ เคยกระทำบางสิ่งบางอย่างให้กับผู้ขอบคุณมาก่อนหน้านี้ (Leech, 1983) ในขณะที่การขอบคุณในการปฏิเสธที่ปรากฏในตัวอย่างของจดหมายธุรกิจมิได้ขัดแย้งกับแนวคิดดังกล่าวของลีซ เนื่องจากการขอบคุณต่อสิ่งที่เคยได้รับความกรุณามาแล้วทั้งสิ้น

ส่วนการขอบคุณในการปฏิเสธปรากฏการขอบคุณต่อสิ่งที่ทำให้ในอดีต และขอบคุณต่อสิ่งที่ทำให้ในปัจจุบัน ได้แก่ ข้อทักท้วงในสิ่งที่ผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผู้ปฏิเสธ แต่ไม่ปรากฏการขอบคุณล่วงหน้า เนื่องจากการปฏิเสธเป็นการไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธ

เสนอมา ดังนั้นการขอขอบคุณล่วงหน้าก็เสมือนว่าจะให้ผู้ถูกปฏิเสธกระทำอะไรในอนาคตให้ ซึ่งอาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกไม่ดีได้

ตัวอย่างที่ 76

ก. การปฏิเสธ

บริษัทจึงไม่สามารถเปิดบัญชีเงินเชื่อให้ท่านได้ในขณะนี้.....บริษัทขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความสนใจติดต่อสั่งซื้อสินค้าของบริษัทด้วยดีตลอด

ข. การปฏิเสธ

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านกรุณาแจ้งให้ทราบ และให้โอกาสบริษัทได้เรียนรู้แจ้ง

ตัวอย่างที่ 76ก เป็นการขอขอบคุณต่อสิ่งที่ทำให้ในอดีตและปัจจุบัน คือ การให้ความสนใจและสั่งซื้อสินค้าของผู้ปฏิเสธมาโดยตลอด ส่วนตัวอย่างที่ 76 ข เป็นการขอขอบคุณต่อสิ่งที่ทำให้ในปัจจุบัน คือการแจ้งข้อผิดพลาดให้ทราบ

จะเห็นได้ว่าการขอขอบคุณที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าว นอกจากเป็นการกระทำอันควรตามวัฒนธรรมไทยแล้ว ยังเป็นการช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทั้งสองฝ่ายไว้ด้วย อย่างไรก็ตาม พบว่า การขอขอบคุณในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าวมีความแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือ ในการขอร้องจะปรากฏการขอบคุณล่วงหน้า เช่น ในตัวอย่างที่ 75 ซึ่งไม่ปรากฏในการปฏิเสธ

6.1.1.3 การให้เหตุผล

กลวิธีการให้เหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ โดยเป็นการบอกสาเหตุหรือเหตุผลให้อีกฝ่ายรับทราบ เพื่อให้เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องขอร้องหรือปฏิเสธ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เนื่องจากสังคมธุรกิจเป็นสังคมที่เชื่อในเหตุผล (โอบส์ แก้วจำปา, 2547) นอกจากนี้ การให้เหตุผลที่ปรากฏในการขอร้องยังมีส่วนทำให้ผู้ขอร้องสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความปรารถนาที่ได้วางไว้ ดังที่กล่าวไว้แล้วในกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง (บทที่ 4) จากอัตราความถี่ของการปรากฏกลวิธีการให้เหตุผลในการขอร้องและการปฏิเสธพบว่า ในการปฏิเสธปรากฏการใช้กลวิธีการให้เหตุผลถึงร้อยละ 20 ในขณะที่การปฏิเสธปรากฏในอัตราร้อยละ 15 ดังนั้นสันนิษฐานได้ว่าเนื่องจากการปฏิเสธอาจ

ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ การระบุถึงเหตุผลหรือความจำเป็นจึงเป็นส่วนช่วยลดความขัดแย้งดังกล่าว ดังนั้นในการปฏิเสธจึงปรากฏการนำกลวิธีการให้เหตุผลมาใช้มากกว่าในการขอร้อง

ตัวอย่างที่ 77

ก. การขอร้อง

เนื่องด้วยบริษัท เอแอนด์เอ จำกัด มีความประสงค์ขอใช้วงเงิน.... ทั้งนี้เพื่อใช้ในการสั่งซื้อวัตถุดิบภายในประเทศ และความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ

ข. การปฏิเสธ

จากผลกระทบสืบเนื่องมาจากต้นทุนเม็ดพลาสติกนี้ ทางบริษัทฯ มีความจำเป็นที่จะต้องขอยื่นราคาฟิล์มยืดพันพาลาท ตามที่ได้สรุปผลการประเมินครั้งล่าสุด

ตัวอย่างที่ 77ก ทางผู้ขอร้องให้เหตุผลว่ามีสาเหตุที่ทำให้ต้องขอใช้วงเงินเนื่องมาจากมีความจำเป็นต้องสั่งซื้อวัตถุดิบ และอีกเหตุผลหนึ่งก็เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ อย่างคล่องตัว อันเป็นเหตุผลสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะหากเกิดความติดขัดในการดำเนินธุรกิจแล้วจะเป็นปัญหาอย่างมากต่อการดำเนินงาน เพราะเมื่อใดที่เกิดความไม่คล่องตัว และธุรกิจหยุดชะงักลง ลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ ก็จะชะงัก และก่อให้เกิดปัญหาทางธุรกิจ ตามมาอีกนานัปการ ส่วนในตัวอย่างที่ 77ข ทางผู้ปฏิเสธปฏิเสธการลดราคาโดยการแสดงเหตุผลอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากราคาต้นทุนของเม็ดพลาสติกที่ปรับราคาสูงขึ้น

การให้เหตุผลทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ จัดว่าสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพ คำนวณของบราวน์และเลวินสัน เพราะนอกจากจะเป็นการแจ้งเหตุผลให้อีกฝ่ายรับทราบแล้วยังแฝงด้วยการแสดงความใส่ใจและห่วงใยฝ่ายตรงข้ามอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การให้เหตุผลในการขอร้องและการปฏิเสธยังมีความแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือ ในการขอร้องปรากฏการแสดงความพยายามในการที่จะไม่รบกวนผู้ถูกขอร้องโดยไม่จำเป็น แต่จะรับภาระไว้เองเท่าที่สามารถจะรับได้ แต่ในการปฏิเสธปรากฏการให้เหตุผลโดยการชี้แจงข้อมูล ในกรณีที่เป็น การปฏิเสธข้อทักท้วงหรือข้อผิดพลาด

ตัวอย่างที่ 78

ก. การขอร้อง

เนื่องจากภาวะการเงินในปัจจุบันได้ทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าบริษัทฯ ได้พยายามที่จะรักษาระดับต้นทุน และค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้อย่างรัดกุมแล้วก็ตาม แต่หากไม่สูงเกินไปบริษัทฯ เลือกที่จะแบกรับภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นไว้เองแทนที่จะปรับค่าขนส่ง แต่ ณ สถานการณ์ปัจจุบันต้นทุนได้สูงขึ้นจนเกินกว่าที่บริษัทจะแบกรับไว้ได้โดยลำพัง ดังนั้นบริษัทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องขอปรับอัตราค่าขนส่งใหม่

ข. การปฏิเสธ

ถ้าท่านกรณาคูใบสั่งซื้อเลขที่ 1224 อีกครั้งจะพบว่าท่านสั่งซื้อแผ่นฟิล์มเพียง 5 ลัง

ตัวอย่างที่ 78ก ผู้ขอร้องให้เหตุผลในการขอปรับราคาค่าขนส่งว่าเนื่องจากต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น โดยปรากฏการแสดงการพยายามรับภาระด้วยการจำกัดค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้วแต่ยังคงประสบปัญหาอยู่ จึงมีความจำเป็นต้องขอปรับราคาค่าขนส่งดังกล่าว ส่วนตัวอย่างที่ 78ข เป็นการปฏิเสธขอกล่าวหาว่าจัดส่งสินค้าไม่ครบ ด้วยการชี้แจงข้อมูลให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่า ผู้ปฏิเสธจัดส่งสินค้าครบถ้วนตามจำนวนในใบสั่งซื้อแล้ว

จากการที่การขอร้องปรากฏความพยายามรับภาระดังกล่าว ทำให้สอดคล้องกับหลักความเอื้อเฟื้อของลีซ ในขณะที่การให้เหตุผลในการปฏิเสธไม่ปรากฏความสอดคล้องอย่างชัดเจนกับหลักความสุภาพของลีซ

6.1.1.4 การแสดงความหวัง

กลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งที่ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธคือ การแสดงความหวัง โดยจะปรากฏการแสดงความหวังให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีโอกาสร่วมติดต่อหรือดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต ซึ่งการแสดงความหวังในการขอร้องและการปฏิเสธจะปรากฏในอัตราความถี่ของการปรากฏไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ การแสดงความหวังในการขอร้องปรากฏในอัตราร้อยละ 6 และปรากฏในอัตราร้อยละ 9 ในการปฏิเสธ

ตัวอย่างที่ 79

ก. การขอร้อง

จึงขอความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร.....บริษัทฯ ขอขอบคุณล่วงหน้า
ในความร่วมมือ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในธุรกิจของท่านสืบไป

ข. การขอร้อง

โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเมื่อท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ ท่านจะดำเนินการชำระยอดเงิน
ตามหนังสือฉบับนี้

ค. การปฏิเสธ

ธนาคารไม่สามารถอนุมัติวงเงินให้กับท่านได้.....ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มี
โอกาสให้บริการทางการเงินแก่ท่านอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ตัวอย่างที่ 79 เป็นตัวอย่างที่ผู้ขอร้องแสดงการคาดหวังว่าต่อไปในอนาคตผู้ขอร้องและ
ผู้ถูกขอร้องจะได้มีโอกาสติดต่อและมีการดำเนินธุรกิจร่วมกันทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

การแสดงความหวังให้ทั้ง 2 ฝ่ายมีโอกาสร่วมติดต่อหรือดำเนินธุรกิจร่วมกัน
ในอนาคตดังกล่าวถือเป็นการแสดงการอยากมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และต้องการติดต่อดำเนิน
ธุรกิจร่วมกัน โดยการมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ดำเนินธุรกิจ นับว่าเป็นประเด็นสำคัญเพราะ
องค์กรทางธุรกิจจะอยู่รอดได้ต้องมีการติดต่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรอื่น นอกจากนี้ การแสดง
ความหวังในจดหมายธุรกิจมีลักษณะที่ปรากฏเป็นแบบแผนซึ่งมีส่วนมาจากรูปแบบ
ความเป็นทางการของจดหมาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้การแสดงความหวังปรากฏทั้งใน
การขอร้องและการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจ อย่างไรก็ตามในการขอร้องผู้ขอร้องย่อม
ต้องการที่จะให้ผู้ถูกขอร้องกระทำตามในสิ่งที่ตนขอร้อง ดังนั้นจึงปรากฏการแสดงความหวังต่อ
ผู้ถูกขอร้องว่าจะดำเนินการตามสิ่งที่ได้รับการขอร้องไว้ ดังการขอร้องในตัวอย่างที่ 79ข “โดย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเมื่อท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ ท่านจะดำเนินการชำระยอดเงินตามหนังสือฉบับ
นี้” ในขณะที่การปฏิเสธไม่ปรากฏการคาดหวังในลักษณะอื่นที่นอกเหนือไปจากการคาดหวังว่าจะ
มีการติดต่อทางธุรกิจร่วมกับผู้ถูกปฏิเสธ

6.1.2 กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏร่วมกับการขอร้องหรือการปฏิเสธอย่างใดอย่างหนึ่ง

ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้กล่าวถึงกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ ในลำดับต่อไปจะกล่าวถึงกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏร่วมกับการขอร้องหรือการปฏิเสธอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1.2.1 กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง

กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ได้แก่ การใช้วัจนกรรมสัญญา การเสนอทางเลือก และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ด้วยการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี การระบุผลประโยชน์ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน และการอ้างข้อกำหนดขององค์กร

6.1.2.1.1 การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ

การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ได้แก่ การสัญญา โดย การสัญญาปรากฏในการขอร้อง เมื่อต้องการให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ผู้ถูกขอร้องแจ้งให้ทราบจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ตัวอย่างที่ 80

การขอร้อง

ทั้งนี้ธนาคารขอยืนยันว่าข้อมูลส่วนตัวของท่านที่แจ้งให้ธนาคารทราบนี้ จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับระหว่างท่านกับธนาคารเท่านั้น

ตัวอย่างที่ 80 เป็นการแสดงความสุภาพโดยการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ขอร้องโดยการสัญญาว่าหากผู้ถูกขอร้องให้ข้อมูลกับทางผู้ขอร้องแล้ว ผู้ขอร้องสัญญาว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ถูกรักษาเป็นความลับ โดยไม่มีการเปิดเผยออกสู่สาธารณชนหรือนุคคลที่สาม เพื่อให้ผู้ถูกขอร้องได้รับความสบายใจ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ขอร้องและยอมเปิดเผยข้อมูลตามที่ผู้ขอร้องต้องการ

แต่สำหรับในการปฏิเสธ ไม่ปรากฏการสัญญา เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องสัญญากับผู้ถูกปฏิเสธ เพราะไม่ได้ต้องการได้สิ่งใดจากผู้ถูกปฏิเสธ นอกจากนั้น การสัญญายังเป็น การผูกมัดให้ผู้สัญญาต้องกระทำตามคำสัญญาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องการไม่รักษาสัญญาจะทำให้

ให้หมดความน่าเชื่อถือในทางธุรกิจ ส่งผลให้ไม่มีผู้ต้องการติดต่อทางธุรกิจด้วย ซึ่งจากการไม่รักษา สัญญาดังกล่าวจะกระทบต่อความมั่นคงขององค์กร (Owen, 2002)

6.1.2.1.2 การเสนอทางเลือก

การเสนอทางเลือกปรากฏในการขอร้องเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ถูกขอร้องได้ เลือกกระทำการใดสิ่งหนึ่งตามที่ได้รับการเสนอมา เพื่อเป็นการทำให้ผู้ถูกขอร้องไม่รู้สึกรำ ฎกบังคับจนเกินไป

ตัวอย่างที่ 81

ถ้าขอดเงินดังกล่าวถูกต้องตรงกับหลักฐานบัญชีของท่าน โปรดลงนามยืนยันถูกต้องและ ส่งจดหมายนี้คืนไปยังบริษัท XXX จำกัด แต่ถ้าท่านเห็นว่าขอดเงินข้างต้นไม่ถูกต้อง กรุณา ลงนามและแจ้งสาเหตุที่ไม่ถูกต้องไว้ด้านหลังของจดหมายนี้

ตัวอย่างที่ 81 เป็นการแสดงความสุภาพโดยการแสดงการไม่บังคับผู้ถูกขอร้องให้ ปฏิบัติตาม แต่ให้โอกาสผู้ถูกขอร้องได้มีทางเลือก โดยปรากฏทางเลือกที่ให้ทางผู้ถูกขอร้อง ตรวจสอบว่าขอดเงินในบัญชีที่แจ้งมาถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องก็ให้ลงนามยืนยันและส่งกลับไปยัง ผู้ขอร้อง แต่ถ้าหากขอดเงินดังกล่าวไม่ถูกต้องก็ให้ทางผู้ถูกขอร้องแจ้งกลับไปให้ผู้ขอร้องทราบ

แต่สำหรับการเสนอทางเลือกนั้น ไม่ปรากฏในการปฏิเสธเช่นกัน เนื่องจากในการปฏิเสธ ไม่มีความจำเป็นต้องเสนอทางเลือกให้กับผู้ถูกปฏิเสธ ยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นการไม่เปิดโอกาสให้ ผู้ถูกปฏิเสธแสดงการไม่ยอมรับต่อการปฏิเสธที่ได้รับด้วย ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

6.1.2.1.3 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ได้แก่ การกล่าวถึง ภาพลักษณ์ที่ดี การระบุผลประโยชน์ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา และการเน้นการกระทำกิจกรรม ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี

ในส่วนของการวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจนั้น พบว่า ในการขอร้องปรากฏ การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้ถูกขอร้องให้เกิดความอยากร่วมดำเนิน

การติดต่อทางธุรกิจด้วย เนื่องจากเป็นการสร้างความน่าเชื่อถืออันเป็นการสร้างความมั่นใจในการร่วมดำเนินธุรกิจ (Tracy, 2002) ส่งผลให้เกิดการดำเนินตามการกระทำที่ถูกร้องขอไว้

ตัวอย่างที่ 82

การขอร้อง

บริษัท XXX จำกัด ดำเนินธุรกิจทางด้านให้บริการสำรวจวิจัยทางธุรกิจ สังคมและเศรษฐกิจ เป็นบริษัทในเครือ VNU ซึ่งประกอบด้วยบริษัทสำรวจวิจัยทั้งในเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย และอเมริกา กว่า 90 ประเทศ ในเมืองไทย ได้ดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา..... ในการนี้ บริษัทจะดำเนินการ โดยวิธีการขอเข้าพบ สัมภาษณ์

ตัวอย่างที่ 82 เป็นตัวอย่างที่ผู้ขอร้องต้องการขอข้อมูลจากผู้ถูกขอร้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิจัย ดังนั้นเพื่อให้ผู้ถูกขอร้องเชื่อถือและยอมรับร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้ขอร้อง จึงได้กล่าวอ้างถึงคุณสมบัติขององค์กร ซึ่งเป็นบริษัทในเครือขององค์กรที่มีความชำนาญในด้านการสำรวจวิจัยธุรกิจ สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพ

แต่ในการปฏิเสธ ไม่มีความจำเป็นที่ต้องเน้นย้ำในเรื่องภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ปฏิเสธ และองค์กร เนื่องจากไม่มีผลต่อการยอมรับการปฏิเสธที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงไม่ปรากฏการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิเสธ

การระบุผลประโยชน์

การระบุผลประโยชน์เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง

ตัวอย่างที่ 83

การขอร้อง

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินและจัดทำดัชนีสภาวะและแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทุกท่านที่เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรม และต่อส่วนรวมในการวางแผนธุรกิจในทิศทางที่ถูกต้อง

จากตัวอย่างที่ 83 เป็นการขอข้อมูลจากผู้ถูกขอร้องเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการประเมินและจัดทำดัชนีสภาวะและแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีการแสดงความสุภาพด้วย

การกล่าวถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกขอร้องจะได้รับจากการที่ให้ข้อมูลว่าจากการประเมินและจัดทำดัชนีดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กลับมาสู่ตัวผู้ถูกขอร้องเอง เนื่องจากองค์กรของผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งได้ประโยชน์ร่วมกันจากการประเมินและจัดทำดัชนีชี้วัดดังกล่าว รวมทั้งการร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนธุรกิจโดยรวมของประเทศในโอกาสต่อไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมด้วย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการปฏิเสธไม่ปรากฏการระบุผลประโยชน์ของผู้ถูกปฏิเสธ ดังที่ปรากฏในการขอร้อง เนื่องจากโดยปกติแล้วการปฏิเสธจะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้ถูกปฏิเสธ โดยส่งผลทำให้ผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับนั้นลดน้อยลง หรืออาจสูญไป ดังนั้นการกล่าวเน้นถึงผลประโยชน์ อาจยังเป็นการเน้นย้ำถึงผลเสียที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับ

การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา และการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน

การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรทั้งที่อยู่ในและนอกวงการธุรกิจตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลและองค์กรเหล่านั้น นับว่าเป็นประเด็นสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ (Krames, 2004) เนื่องจากการประสบความสำเร็จในทางธุรกิจส่วนหนึ่งมาจากความสัมพันธ์ที่สร้างไว้ (Tracy, 2002) ดังนั้นในการขอร้อง ผู้ขอร้องจึงพยายามนำกลวิธีความสุภาพที่มีความสัมพันธ์ต่อประเด็นดังกล่าวมาใช้เพื่อให้เกิดความสุภาพ เกิดความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนบรรลุมิติวัตถุประสงค์ตามที่ขอร้อง เช่น การระบุความสัมพันธ์ที่ผ่านมาในอดีต และการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน

ตัวอย่างที่ 84

ก. การขอร้อง (การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา)

กรุณานำสมุดคู่ฝากเดิมที่ท่านถืออยู่ ไปเปลี่ยนสมุดคู่ฝากเล่มใหม่.....ธนาคารขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านไว้วางใจธนาคารเสมอมา

ข. การขอร้อง (การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน)

จึงขอความร่วมมือช่วยจัดเตรียมสำเนาสูตการผลัดเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการคืนอากร

ตัวอย่างที่ 84ก เป็นการให้การระบุนความสัมพันธ์ที่มีมา โดยการกล่าวถึงความไว้วางใจที่ผู้ถูกขอร้องมีต่อธนาคารตลอดมา ส่วนตัวอย่างที่ 84ข เป็นการให้การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยการโยกผู้ถูกขอร้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำที่ได้รับการขอร้อง

กลวิธีการระบุนความสัมพันธ์ที่มีมาและการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันดังในตัวอย่างข้างต้น จะไม่ปรากฏในการปฏิเสธ เนื่องจากการปฏิเสธเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ถูกขอร้อง และเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการหรือรับทราบ ดังนั้น ผู้ปฏิเสธจึงไม่ต้องการเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน

การอ้างข้อกำหนดขององค์กร

สำหรับกรณีการอ้างข้อกำหนดขององค์กรนั้น พบว่า จะปรากฏเฉพาะในการขอร้องเมื่อผู้ได้รับผลประโยชน์จากการขอร้องคือผู้ถูกขอร้องเท่านั้น เนื่องจากการอ้างข้อกำหนดดังกล่าวอาจทำให้ผู้ถูกขอร้องรู้สึกเสมือนว่าถูกบังคับให้กระทำ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการไม่บังคับผู้ฟังของเลคอฟ แต่เนื่องจากผู้ถูกขอร้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ ดังนั้นการบังคับดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่สามารถยอมรับได้

ตัวอย่างที่ 85

การขอร้อง

ทางบริษัทฯ ขอแจ้งวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางบิลและรับเช็ค ดังนี้

1. ท่านต้องส่งมอบสินค้าตามจำนวน และราคาที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อเท่านั้น
2. การวางบิล ต้องแนบใบสั่งซื้อที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้ออก แนบกับเอกสารในการวางบิล
3. การวางบิล ทางบริษัทฯ จะรับวางบิลทุกวัน เวลา 10.00-16.30 น.

ตัวอย่างที่ 85 เป็นตัวอย่างการขอร้องที่ใช้กลวิธีความสุภาพที่แสดงกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทเรื่องการรับ-จ่ายเงิน ซึ่งเป็นกฎระเบียบที่บุคลากรในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตาม

แต่สำหรับในกรณีของการปฏิเสธนั้น ผู้ปฏิเสธต้องไม่อ้างระเบียบขององค์กรมากเกินไป (พิศเพลิน สงวนพงศ์, 2547) เนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธเป็นผู้ที่สูญเสียผลประโยชน์ ดังนั้น

การอ้างข้อกำหนดขององค์กรจึงเสมือนเป็นการตอกย้ำถึงการบังคับให้ผู้ถูกปฏิเสธต้องกระทำตามกฎระเบียบจนอาจทำให้เกิดความไม่พอใจจากผู้ถูกปฏิเสธได้

6.1.2.2 กลวิธีที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธ

สำหรับกลวิธีที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธ แต่ไม่ปรากฏในการขอร้อง ได้แก่ การใช้วงจรรวมเสนอให้ การใช้วงจรรวมแนะนำ และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจด้วยการให้ความสำคัญและใส่ใจต่อผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค

6.1.2.2.1 การใช้วงจรรวมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ

ในส่วนของการใช้วงจรรวมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจด้วยการเสนอให้ และการแนะนำนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการแสดงถึงความปรารถนาดีที่ผู้ปฏิเสธมอบให้ต่อผู้ถูกปฏิเสธเพื่อเป็นการชดเชยต่อการปฏิเสธ รวมทั้งเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทั้งสองฝ่าย

ตัวอย่างที่ 86

ก. การปฏิเสธ

เราไม่มีสินค้ารุ่นที่ท่านต้องการในขณะนี้ แต่เรามีสินค้าที่คล้ายคลึงกันมากและอาจเหมาะแก่ความต้องการของท่าน

ข. การปฏิเสธ

เรารู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ไม่สามารถให้รายละเอียดในขณะนี้ได้ เนื่องจากขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการตรวจสอบคลังสินค้า เพื่อมิให้เกิดการล่าช้าในการดำเนินงานของท่าน เราขอแนะนำให้ท่านติดต่อบริษัท XXX จำกัด 123 ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ซึ่งบริษัทนี้จะให้ความกระจ่างแก่ท่านได้เช่นเดียวกัน

ตัวอย่างที่ 86ก เป็นตัวอย่างที่ผู้ปฏิเสธได้รับการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ถูกปฏิเสธ แต่ปรากฏว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถจัดจำหน่ายสินค้าดังกล่าวให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้เนื่องจากสินค้าดังกล่าวไม่มีอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงเสนอสินค้าประเภทอื่นให้กับผู้ถูกปฏิเสธแทน ส่วนตัวอย่างที่ 86ข เป็น

การปฏิเสธการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า โดยผู้ปฏิเสธใช้การแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธดำเนินการติดต่อกับบริษัทอื่นเพื่อขอข้อมูลที่ผู้ถูกปฏิเสธสอบถามมา

แต่สำหรับในการขอร้อง การแสดงความปรารถนาดีด้วยกลวิธีการเสนอให้และการแนะนำ อาจไม่มีความจำเป็นในการนำมาใช้เท่ากับการปฏิเสธ ดังนั้นจึงไม่ปรากฏกลวิธีดังกล่าวในกลวิธีการขอร้อง

6.1.2.2.2 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธ ได้แก่ การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค

การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ

สำหรับการให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจนั้น มีความสำคัญอย่างมากในกรณีของการปฏิเสธ เนื่องจากการปฏิเสธที่เกิดขึ้น อาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับการใส่ใจ หรือได้รับการให้ความสำคัญก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน และอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งทางธุรกิจได้ ดังนั้น จึงต้องมีการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธรับทราบว่าผู้ปฏิเสธยังคงให้ความสำคัญและใส่ใจต่อผู้ถูกปฏิเสธอยู่ เพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ในขณะที่การขอร้องจะปรากฏการให้ความสำคัญต่อผู้ถูกขอร้องแฝงอยู่ในการขอร้อง เนื่องจากหากไม่ให้ความสำคัญว่าผู้ถูกขอร้องจะสามารถกระทำให้ตามที่ร้องขอได้ก็จะไม่ปรากฏการขอร้องดังกล่าว ดังนั้นจึงอาจไม่จำเป็นต้องเน้นการให้ความสำคัญและใส่ใจเท่ากับการปฏิเสธ

ตัวอย่างที่ 87

การปฏิเสธ

ธนาคารได้พิจารณาคำขอของท่านด้วยความเข้าใจในความจำเป็นของท่าน แต่เมื่อพิจารณาอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงความจำเป็นของท่านและของธนาคารเช่นกันแล้วปรากฏว่าสถานการณ์ปัจจุบันไม่อำนวยให้ธนาคารอนุมัติคำขอของท่านได้

ตัวอย่างที่ 87 เป็นการแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีความเข้าใจต่อความจำเป็นของผู้ถูกปฏิเสธเช่นกัน มิได้ไม่ใส่ใจผู้ถูกปฏิเสธหรือสนใจเฉพาะความจำเป็นของทางธนาคารเท่านั้น ซึ่งเป็น การแสดงความใส่ใจต่อผู้ถูกปฏิเสธ

การแสดงความเสมอภาค

กลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจอีกกลวิธีที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธ ได้แก่ การแสดงความเสมอภาค เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจว่าผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นในการปฏิเสธ และได้ปฏิเสธบุคคลหรือองค์กรอื่นเช่นกัน

ตัวอย่างที่ 88

การปฏิเสธ

บริษัทใคร่จะเรียนให้ท่านทราบว่า บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินทุนหมุนเวียน ในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น บริษัทจึงไม่สามารถเปิดบัญชีเงินเชื่อให้ท่านได้ในขณะนี้ **ซึ่งเราได้ปฏิเสธไปหลายรายแล้ว** เนื่องด้วยความจำเป็นดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 88 เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ใช่บุคคลหรือองค์กรเดียว ที่ได้รับการปฏิเสธ แต่บุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ก็ถูกปฏิเสธด้วยเช่นกัน โดยการกระทำดังกล่าว กระทำต่อทุกบุคคลและองค์กรต่างๆ อย่างเสมอภาคกัน

แต่สำหรับในการขอร้อง การแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกขอร้องเห็นว่าผู้ขอร้องให้ความสำคัญกับผู้ถูกขอร้องและองค์กรมากกว่าบุคคลหรือองค์กรอื่น ส่งผลให้ผู้ถูกขอร้องเกิดความพึงพอใจ มากกว่าการแสดงว่าได้รับความสำคัญเท่าเทียมกับบุคคลหรือองค์กรอื่น และผู้ถูกขอร้องมีโอกาส กระทำตามสิ่งที่ได้รับการร้องขอมากกว่า ดังนั้นจึงไม่ปรากฏกลวิธีการแสดงความเสมอภาค ในการขอร้องทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทย

ตารางที่ 3 ตารางแสดงการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ

กลวิธีความสุภาพ	การขอร้อง	การปฏิเสธ
1. การยกย่อง	✓	✓
2. การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ		
2.1 การชม	✓	✓
2.2 การขอโทษ	✓	✓
2.3 การขอบคุณ	✓	✓
2.4 การสัญญา	✓	✗
2.5 การเสนอให้	✗	✓
2.6 การแนะนำ	✗	✓
3. การให้เหตุผล	✓	✓
4. การเสนอทางเลือก	✓	✗
5. การแสดงความหวัง	✓	✓
6. การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ		
6.1 การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี	✓	✗
6.2 การระบุผลประโยชน์	✓	✗
6.3 การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา	✓	✗
6.4 การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน	✓	✗
6.5 การอ้างอิงข้อกำหนดขององค์กร	✓	✗
6.6 การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ	✗	✓
6.7 การแสดงความเสมอภาค	✗	✓

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลวิธีความสุภาพที่ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทย ได้แก่ การยกย่อง การให้เหตุผล การแสดงความหวัง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจโดยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ ส่วนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ได้แก่ การใช้วัจนกรรมสัญญา การเสนอทางเลือก และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ด้วยการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี การระบุผลประโยชน์ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน และการอ้างอิงข้อกำหนดขององค์กร สำหรับกลวิธีที่ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธ แต่ไม่ปรากฏในการขอร้อง ได้แก่ การใช้วัจนกรรมเสนอให้ การใช้วัจนกรรม

แนะนำ และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจด้วยการให้ความสำคัญและใส่ใจต่อผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค

6.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการติดต่อธุรกิจทางจดหมาย ในภาษาไทย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย อาศัยแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน และแนวคิดของลีชเป็นหลักในการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยตามแนวคิดดังกล่าวมีความชัดเจนและถูกนำไปศึกษาอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามแนวคิดดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมในบางประเด็น โดยเฉพาะปัจจัยด้านวัฒนธรรม ดังนั้นในการศึกษารุ่นนี้ จึงได้มีการนำแนวคิดของบลุมกุกกาเข้ามาเป็นส่วนเสริมเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของเนื้อหา เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการนำวัฒนธรรมเข้ามาเป็นส่วนประกอบในการศึกษา จากการประมวลแนวคิดดังกล่าวข้างต้นและศึกษาข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อกลวิธีการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทยประกอบด้วย อำนาจ (Power) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) ภาระหน้าที่ (Obligation) และวัฒนธรรม (Culture) ลำดับต่อไปจะกล่าวถึงรายละเอียดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย ดังนี้

6.2.1 อำนาจ

ประเด็นเรื่องอำนาจเป็นปัจจัยที่มีความสอดคล้องทั้งแนวคิดของ บราวน์และเลวินสัน และแนวคิดของลีช โดยลีชได้กล่าวถึงเกณฑ์อำนาจ (Authority Scale) ไว้ว่า เกณฑ์อำนาจเป็นเครื่องชี้วัดว่าคู่สนทนามีบทบาทหรือสถานภาพต่างกันอย่างไร ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าสามารถใช้ถ้อยคำที่แสดงอำนาจดังกล่าวได้มากกว่า (Leech, 1983) นอกจากนี้ เฟรเซอร์และโนเลนได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับเรื่องสถานภาพของคู่สนทนาไว้ โดยกล่าวว่า การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลได้เมื่อคู่สนทนาต่างเข้าใจสถานภาพของตนเองและคู่สนทนา รวมทั้งแสดงพฤติกรรมการสื่อสารตามข้อตกลงของการสนทนาอย่างเหมาะสม (Fraser, 1990) โดยอำนาจที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมาย ในภาษาไทย หมายถึง อำนาจในลักษณะของผลประโยชน์ที่ได้รับ กล่าวคือ ผู้ที่สามารถมอบผลประโยชน์ให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้จะเป็นผู้ที่มีอำนาจมากกว่าผู้ที่เป็นผู้รับผลประโยชน์ อาทิ ลูกจ้างจะมีอำนาจมากกว่าผู้ขาย เนื่องจากเป็นผู้ที่

สามารถมอบผลประโยชน์ให้กับผู้ขายด้วยการซื้อสินค้า ในขณะที่ผู้ขายเป็นผู้ได้รับผลกำไรจากการซื้อสินค้าของลูกค้า ส่งผลให้ผู้ขายมีอำนาจน้อยกว่าลูกค้า

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจและการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพพบว่า หากองค์กรของผู้ออกจดหมายมีอำนาจมากกว่าผู้รับจดหมายหรือองค์กรของผู้รับจดหมาย จะปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพเพียงไม่กี่กลวิธี ยิ่งไปกว่านั้น กลวิธีที่นำมาใช้มักเป็นกลวิธีที่ปรากฏการใช้รูปภาพที่เป็นแบบแผน

ตัวอย่างที่ 89

ตามที่ประสานงานกับ XXX ในกรณีบริษัทฯ ต้องการนำรถเข้าไปรับ PVC RESIN บริษัท XXX จำกัด ที่จังหวัดระยอง และไม่ขัดข้องนั้น

บัดนี้ ทางบริษัทฯ ขอแจ้งรายละเอียดในการนำรถเข้าไปรับ PVC RESIN ดังนี้

- เลขทะเบียนหัวรถลาก เลขที่ 70-2170 ตามเอกสารแนบ
- เลขทะเบียนกิ่งพ่วง (หาง) เลขที่ 84-4421
- พนักงานขับรถคนที่ 1 นายXXX
- พนักงานขับรถคนที่ 2 นายXXX

อนึ่ง ถ้าทางบริษัท XXX จำกัด พร้อมทั้งจะให้เริ่มเข้าไปรับเมื่อใด โปรดแจ้งกลับด้วย พร้อมกันนี้ ทางบริษัทขอความร่วมมือในการวางเรียงสินค้า 6 ชั้น @ 5 ถุง รวม 30 ถุง ต่อพาเลท และการบรรจุ

(การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน)

เข้าตู้วางซ้อน 2 ชั้น มาตรฐานน่าจะอยู่ที่ 24 คัน

ในตัวอย่างที่ 89 พบว่า ปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพเพียงกลวิธีเดียว กล่าวคือ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจโดยการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน โดยการใช้อุปสรรค “ความร่วมมือ” ซึ่งในตัวอย่างนี้ ผู้ได้รับผลประโยชน์คือผู้ถูกขอร้องเนื่องจากเป็นผู้ได้ขายสินค้า ดังนั้น ผู้ขอร้องจึงมีอำนาจมากกว่าผู้ถูกขอร้อง ส่งผลให้ไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีความสุภาพจำนวนหลายกลวิธี

ตัวอย่างที่ 90

บริษัท XXX จำกัด ขอเรียนให้ทราบ บริษัท ฯ ขอเลื่อนกำหนดในการรับเช็คของบริษัท จากทุกวันที่ 10 ของเดือน ขอเลื่อนเป็นทุกวันที่ 20 ของเดือน โดยจะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2547 เป็นต้นไป

(การอ้างข้อกำหนดขององค์กร)

บริษัท XXX จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้ด้วย (การแสดงความหวัง) (การขอบคุณ)

จากตัวอย่างที่ 90 พบว่า ผู้รับจดหมายหรือผู้ถูกขอร้อง เป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์ กล่าวคือ ได้รับเงินจากผู้ขอร้อง ดังนั้น ผู้ขอร้องจึงมีอำนาจมากกว่าผู้ถูกขอร้อง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพเพียง 3 กลวิธี ประกอบด้วยกลวิธีที่มีการใช้ถ้อยความที่เป็นแบบแผน(formulaic expression) ในการเขียนจดหมายธุรกิจ 2 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความหวัง และการขอบคุณ อีกกลวิธีหนึ่ง ได้แก่ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ โดยการอ้างข้อกำหนดขององค์กร

ตัวอย่างที่ 91

ทางบริษัทฯ ขอเรียนแจ้งเกี่ยวกับการปรับราคาสินค้า สำหรับเดือนพฤษภาคม ซึ่งมีสาเหตุมาจากราคาวัตถุดิบซึ่งยังคงทิศทางการปรับตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มของการขาดแคลน ซึ่งส่งผลให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องมีการตั้งตัว และไม่สามารถขยายได้ตามที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ เพราะวัตถุดิบที่มีในปัจจุบันนั้น เพียงพอสำหรับให้กับธุรกิจที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นหลักเท่านั้น แต่ความต้องการที่มีมากอันเป็นผลมาจากการขยายตัวของเศรษฐกิจโดยรวมเป็นตัวผลักดันราคาให้ไปในทิศทางที่สูงขึ้น ถึงแม้จะมีความพยายามในการชะลอการเติบโตของเศรษฐกิจ แต่ก็ยังไม่เป็นผลชัดเจนนัก ประกอบกับความล่าช้าในการขยายกำลังการผลิตของผู้ผลิตวัตถุดิบ จึงยังขับเคลื่อนราคาให้สูงขึ้นอีกด้วย (การให้เหตุผล)

ส่งผลให้ทางบริษัทฯ ต้องใคร่ขอความกรุณาปรับราคาสินค้าเท่าที่จำเป็นตามผลกระทบ

(การยกย่อง)

ข้างต้น เพื่อให้สามารถจัดหาวัตถุดิบมาผลิตสินค้าเพื่อบริการท่านได้ ซึ่งคาดว่าเหตุการณ์จะยังคงเป็นเช่นนี้ไปอีกระยะหนึ่ง ซึ่งทางบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบต่อไป ทั้งนี้ทางบริษัทฯ ได้แนบใบเสนอราคาพร้อมข้อมูลประกอบมาให้ท่านเพื่อพิจารณา โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความช่วยเหลือและความเห็นใจจากท่านในการปรับราคาอีกครั้ง รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากท่านต่อไป (การแสดงความหวัง)

ทางบริษัทฯ ขอขอบคุณที่ท่านได้ไว้วางใจและให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา และ
(การขอบคุณ)

ขอภัยในความไม่สะดวกดังกล่าวมา ณ ที่นี้ด้วย
(การขอโทษ)

ตัวอย่างที่ 91 เป็นจดหมายที่ผู้ขอร้องซึ่งเป็นผู้ขายสินค้า เขียนถึงผู้ถูกขอร้องซึ่งเป็นผู้ซื้อสินค้า ดังนั้นผู้ขอร้องจึงมีอำนาจน้อยกว่าผู้ถูกขอร้อง เนื่องจากผู้ถูกขอร้องเป็น

ผู้ให้ผลประโยชน์ต่อผู้ซื้อจริง ดังนั้นจากตัวอย่างดังกล่าวจึงพบว่า ปรากฏการใช้กลวิธีความสุภาพ หลากหลายกลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การยกย่อง การแสดงความหวัง การขอบคุณ และการขอโทษ นอกจากนี้ ในส่วนของการให้เหตุผลพบว่า ผู้ซื้อจริงได้พยายามอธิบายเหตุผลอย่างมาก เพื่อให้ผู้ถูกซื้อจริงเข้าใจเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว และแสดงให้เห็นถึงการที่ไม่ต้องการ ครอบงำผู้ถูกซื้อจริงด้วย

6.2.2 ระยะห่างทางสังคม

ระยะห่างทางสังคม ตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน และลีช คือ ความสนิทสนม คำนึงระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (Leech, 1983, Brown and Levinson, 1987) ซึ่งในการวิจัยนี้ ความสนิทสนมคำนึงดังกล่าวหมายถึง การมีความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กล่าวคือ องค์กรของผู้ออกจดหมายและองค์กรของผู้รับจดหมาย มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกันมาก่อนหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ประเด็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี ความสุภาพ ซึ่งประเด็นดังกล่าว เลคอฟ ได้ให้ความสนใจเช่นกัน โดยเลคอฟเสนอว่า การเลือกใช้ ทัศนคติความสุภาพข้อใดนั้น มีความสัมพันธ์กับระยะห่างทางสังคมด้วย กล่าวคือ ทัศนคติไม่บังคับผู้อื่น จะถูกยึดถือปฏิบัติเมื่อคู่สนทนามีระยะห่างทางสังคมและความแตกต่างด้านอำนาจมากขึ้น ในขณะที่ ทัศนคติให้ทางเลือกจะถูกนำมาใช้ เมื่อคู่สนทนามีระยะห่างทางสังคมในระดับเท่า ๆ กันแต่ไม่สนิทสนม ส่วนการให้ผู้ฟังรู้สึกดีจะถูกนำมาใช้เมื่อคู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักกันเป็นอย่างดี (Lakoff, 1973)

ในกรณีของการซื้อจริงและการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจภาษาไทยพบว่า การที่ องค์กรของผู้ออกจดหมายและองค์กรของผู้รับจดหมายเคยติดต่อหรือมีความสัมพันธ์ธุรกิจร่วมกัน จะปรากฏการใช้กลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ โดยการระบุนความสัมพันธ์ที่มีมา นอกจากนี้ ยังปรากฏการใช้มุลบทด้วย ซึ่งกรณีดังกล่าวจะไม่ปรากฏในการซื้อจริงหรือการปฏิเสธระหว่าง องค์กรที่ดำเนินธุรกิจร่วมกันเป็นครั้งแรก

ตัวอย่างที่ 92

ตามที่บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้มีการสั่งซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอมาเป็นเวลานาน โดยมี เงื่อนไขการชำระเงิน คือ 90 วัน แต่สำหรับการซื้อขายในเดือนนี้ จากวันที่ 01/4/2548-30/4/2548 บริษัทมีความประสงค์ขอซื้อเงื่อนไขเงินสดโดยมีส่วนลด 2% พร้อมเงื่อนไขดังนี้

1. เงื่อนไขการวางบิลและรับเช็ค

รอบที่ 1 INVOICE ที่ส่งสินค้าวันที่ 1-12 วางบิลวันที่ 18 รับเช็ควันที่ 22 ของเดือนเดียวกัน

รอบที่ 2 INVOICE ที่ส่งสินค้าวันที่ 18-30 วางบิลวันที่ 1 รับเช็ควันที่ 7 ของเดือนถัดไป

หมายเหตุ ในการวางบิลต้องนำใบส่งของและใบกำกับภาษีต้นฉบับมาวางบิลทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและขอขอบคุณในการสนับสนุนที่ดีเสมอมา ณ โอกาสนี้

จากตัวอย่างที่ 92 ผู้ออกจดหมายหรือผู้ขอร้องและผู้ถูกขอร้องเป็นองค์กรที่มีการติดต่อธุรกิจกันมาเป็นเวลานาน ส่งผลให้ปรากฏการใช้กลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจด้วยการระบุความสัมพันธ์ที่มีมา และยังปรากฏรูปภาษา “เสมอมา” ซึ่งเป็นการสื่อว่าเคยมีการติดต่อและให้การสนับสนุนกันทางธุรกิจกันมาก่อนแล้ว

ตัวอย่างที่ 93

ขอขอบพระคุณที่ให้การสนับสนุนบริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ด้วยดีตลอดมา

ตัวอย่างที่ 93 ปรากฏรูปภาษา “ตลอดมา” ซึ่งเป็นการสื่อมูลบทว่า เคยมีการติดต่อทางธุรกิจร่วมกันมาก่อน

6.2.3 ภาระหน้าที่

ภาระหน้าที่ เป็นปัจจัยที่ตรงกับสิ่งที่ลีซ เรียกว่า สิทธิและพันธะหน้าที่ (Rights and Obligations) ได้แก่ การพิจารณาว่า การขอร้อง หรือการปฏิเสธที่เกิดขึ้นนั้นสัมพันธ์กับภาระหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนร่วมในการขอร้องหรือปฏิเสธอย่างไร เป็นที่น่าสังเกตว่า บรราน์และเลวินสันไม่ได้พูดถึงประเด็นภาระหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากบรราน์และเลวินสัน เน้นศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งเรื่องของภาระหน้าที่อาจไม่เด่นชัดเท่ากับภาษาที่ใช้ในทางธุรกิจนัก แต่ในด้านธุรกิจ เรื่องของภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นประเด็นสำคัญ ผู้ดำเนินธุรกิจต้องปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน อย่างไรก็ตามหากพิจารณาแนวคิดของบรราน์และเลวินสันพบว่า ประเด็นภาระหน้าที่อาจถูกจัดให้อยู่ในเรื่องของระดับการรบกวน (Rating of imposition) เนื่องจากการให้ผู้ฟังกระทำการกระทำที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของผู้ฟังแล้ว จะเป็นการรบกวนผู้ฟังมากกว่าการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่เป็นภาระหน้าที่ของผู้ฟัง

ภาระหน้าที่ในการศึกษานี้ คือ ภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ที่มีส่วนร่วมในการขอร้องหรือการปฏิเสธ ในที่นี้จะขอจำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นของการขอร้อง ปัจจัยด้านภาระหน้าที่ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ถูกขอร้อง ส่วนประเด็นในการปฏิเสธ ภาระหน้าที่จะหมายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิเสธ

จรรยาบรรณของนักธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีความรับผิดชอบต่อ โดยสะท้อนออกมาในรูปของความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ลูกค้า พนักงาน และสังคม ดังนั้นความรับผิดชอบต่อองค์กรของตน องค์กรของผู้ที่มาดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องด้วย และการรับผิดชอบต่อภารกิจหน้าที่ โดย ไม่หลีกเลี่ยงต่อพันธกรณีดังกล่าวจึงเป็นส่วนหนึ่งของการมีความรับผิดชอบต่อธุรกิจ (Struab and Attner, 1985) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ การไม่รับผิดชอบต่อภาระหน้าที่จะเป็นการขัดต่อจรรยาบรรณของนักธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้บุคคลหรือองค์กรที่ละเมิดจรรยาบรรณดังกล่าว ขาดความน่าเชื่อถือ รวมทั้งทำให้ธุรกิจขององค์กรนั้นไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ และต้องปิดตัวลงในที่สุด

จากการที่การรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่เป็นประเด็นสำคัญทางธุรกิจดังกล่าวแล้ว ข้างต้นส่งผลมาถึงกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ ในภาษาไทย กล่าวคือ หากสิ่งที่ขอให้ผู้ถูกขอร้องกระทำเป็นสิ่งที่อยู่ภายใต้ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ถูกขอร้อง อาจไม่ต้องใช้กลวิธีความสุภาพมากเท่ากับการขอร้องในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือภาระหน้าที่ของผู้ถูกขอร้อง และการปฏิเสธการกระทำที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ภาระหน้าที่ของผู้ปฏิเสธอาจไม่ต้องใช้กลวิธีความสุภาพมากเท่ากับการปฏิเสธการกระทำในสิ่งที่เป็นภาระหน้าที่ที่ผู้ปฏิเสธต้องพึงกระทำ

ตัวอย่างที่ 94

ตามที่ บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้เปิดบัญชีเงินฝากประเภทสะสมทรัพย์ เลขบัญชี xxx-x-xxxxx-x กับธนาคาร ฯ นั้น ทางบริษัท ฯ มีความประสงค์ขอให้ธนาคาร ฯ ออกหนังสือรับรองการเปิดบัญชีของบริษัท ฯ ให้กับ บริษัท XXX จำกัด และขอขอบพระคุณในการสนับสนุนที่ คีเสมอมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตัวอย่างที่ 95

ด้วยบริษัท เอแอนเคเอ จำกัด ได้จัดทำแผนการตรวจเยี่ยม Supplier ว่าด้วยเรื่องของกระบวนการผลิตและระบบคุณภาพ ทางบริษัท ฯ ประสงค์ขอเข้าเยี่ยมชมโรงงานในวันที่ 15 กันยายน 2547 เวลา 10.00-12.00 น. การตรวจเยี่ยม Supplier ในครั้งนี้ได้ตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า และบริการของท่านเพื่อสร้างความมั่นใจและเข้าใจในกระบวนการด้วยกันทั้งสองฝ่าย

ทางบริษัท ฯ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในครั้งนี้และโอกาสต่อ ๆ ไป

จากตัวอย่างที่ 94 และ 95 พบว่า ตัวอย่างที่ 94 เป็นการขอให้ทางธนาคารออกหนังสือรับรองให้กับบริษัท XXX จำกัด โดยเป็นบริษัทที่อยู่ในเครือของบริษัท เอแอนเคเอ จำกัด ซึ่งได้เปิดบัญชีไว้กับธนาคาร ในการออกหนังสือรับรองดังกล่าวถือเป็นภาระหน้าที่ของธนาคารที่พึงจะต้องดำเนินการออกหนังสือรับรองให้กับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ามีบัญชีอยู่กับธนาคาร ดังนั้นการขอร้องดังกล่าวจึงเป็นการขอร้องต่อสิ่งที่เป็นภาระหน้าที่ของผู้ถูกขอร้องอยู่แล้ว ส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพเพียงกลวิธีเดียว ได้แก่ การใช้วัจนกรรมการขอบคุณ เพื่อให้ผู้ถูกขอร้องพึงพอใจเท่านั้น และการใช้วัจนกรรมการขอบคุณนับได้ว่า เป็นการสื่อความที่เป็นทางการของจดหมายธุรกิจดังที่ได้กล่าวแล้วในเรื่อง กลวิธีความสุภาพในการขอร้อง ในขณะที่ตัวอย่างที่ 95 การอนุญาตให้ผู้ขอร้องเข้าเยี่ยมชมโรงงานไม่ได้เป็นภาระหน้าที่ของผู้ถูกขอร้อง แต่มีความจำเป็นที่ผู้ถูกขอร้องต้องกระทำตามในสิ่งที่ถูกขอร้อง เพื่อส่งผลให้การดำเนินธุรกิจร่วมกันของทั้งสองฝ่ายเป็นไปโดยราบรื่น ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากลวิธีความสุภาพที่นำมาใช้ในการขอร้องจะมีหลากหลายกลวิธีมากกว่าการขอร้องในตัวอย่างที่ 95 กล่าวคือ นอกจากจะปรากฏการใช้วัจนกรรมการขอบคุณ ดังที่ปรากฏในตัวอย่างที่ 94 แล้ว ยังปรากฏการให้เหตุผล และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ สนับสนุนประกอบด้วย กล่าวคือ ผู้ขอร้องแจ้งให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่า สืบเนื่องจากการที่ผู้ขอร้องได้จัดทำแผนการตรวจเยี่ยมเกี่ยวกับกระบวนการผลิตและระบบคุณภาพ ซึ่งกระบวนการผลิตของผู้ถูกขอร้องก็เป็นส่วนหนึ่งของแผนดังกล่าว ประกอบกับ คุณภาพสินค้าและบริการของผู้ถูกขอร้องมีผลต่อกระบวนการผลิตและระบบคุณภาพดังกล่าว ดังนั้น ผู้ขอร้องจึงขอเข้าเยี่ยมชม ซึ่งถือเป็นการให้เหตุผลสนับสนุนในการขอร้อง นอกจากนี้ พบว่า ผู้ขอร้องแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน ได้แก่ ความมั่นใจและความเข้าใจระหว่างกัน ซึ่งเรื่องผลประโยชน์นี้เป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ สำหรับในการขอบคุณที่ปรากฏในตัวอย่างดังกล่าวพบว่า แม้จะปรากฏการขอบคุณเช่นเดียวกัน แต่จะแตกต่างกันในรายละเอียดของการขอบคุณ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 94 เป็นการขอบคุณต่อการสนับสนุนที่ผ่านมา ซึ่งแสดงให้เห็น

ว่าผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจร่วมกันมาก่อน ทั้งนี้ สอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้ซื้อแจ้งให้ทางธนาคารทราบว่า ได้เปิดบัญชีไว้กับธนาคารแล้ว และจากการเก็บข้อมูลในองค์กรและการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า บริษัท ฯ เคยขอจดหมายรับรองจากทางธนาคารให้กับบริษัท ฯ อื่นในเครือมาก่อนหน้านี้แล้ว ส่วนในตัวอย่างที่ 95 พบว่า การขอขอบคุณเป็นการขอขอบคุณต่อการให้ความร่วมมือ ซึ่งนอกจากจะเป็นการขอบคุณแล้วยังเป็นการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อด้วย นอกจากนี้ ยังปรากฏการขอบคุณล่วงหน้าสำหรับความร่วมมือที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อยังต้องการมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับผู้ถูกซื้อต่อไปในอนาคต

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการในตัวอย่างที่ 95 คือ การกล่าวว่า “ได้ตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการ” ทั้งนี้เป็นการแสดงให้ผู้ถูกซื้อเห็นถึงการใส่ใจมีความรับผิดชอบในคุณภาพของสินค้า และบริการอย่างยิ่งยวดของผู้ซื้อ ซึ่งการใช้คำว่า “อย่างยิ่ง” เป็นสิ่งเน้นย้ำประเด็นดังกล่าวให้ชัดเจนขึ้น

ตัวอย่างที่ 96

เรารู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ไม่สามารถให้รายละเอียดในขณะนี้ได้ เนื่องจากขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการตรวจสอบคลังสินค้า เพื่อมิให้เกิดการล่าช้าในการดำเนินงานของท่าน เราขอแนะนำให้ท่านติดต่อ บริษัท XXX 246 ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ฯ ซึ่งบริษัทนี้จะให้ความกระจ่างแก่ท่านได้เช่นเดียวกัน

ตัวอย่างที่ 97

บริษัทใคร่ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า เนื่องจากปัญหาด้านการนำเข้าวัสดุในการผลิตจากต่างประเทศ บริษัทฯ จึงไม่สามารถจัดส่งม้วนฟิล์มการเกษตรขนาด 3 นิ้วให้ท่านได้ในขณะนี้ทางบริษัทฯ ขออภัยในความไม่สะดวกดังกล่าว

บริษัทฯ ได้จัดส่งรายละเอียดสินค้าที่ใกล้เคียง พร้อมใบเสนอราคา เพื่อให้ท่านพิจารณาสั่งซื้อทดแทนสินค้าประเภทเดิมชั่วคราว บริษัทฯ ยินดีจัดส่วนลดให้ท่านเป็นกรณีพิเศษ และเมื่อบริษัทนำเข้าวัสดุในการผลิตได้เป็นที่เรียบร้อยแล้วจะแจ้งให้ท่านทราบทันที

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านได้สนใจสั่งซื้อสินค้าของบริษัทเสมอมา และหวังว่าคงจะได้รับใบสั่งซื้อจากท่านในเร็ววันนี้

จากตัวอย่างที่ 96 และ 97 จะเห็นได้ว่า กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 96 เป็นการปฏิเสธต่อการขอข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าการให้ข้อมูลไม่ใช่ภาระหน้าที่ของผู้ถูกขอร้องหรือในที่นี้คือผู้ปฏิเสธ การขอร้องดังกล่าวเป็นการขอร้องต่อสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือหน้าที่ของผู้ถูกขอร้องหรือผู้ปฏิเสธ ดังนั้น จึงปรากฏการปฏิเสธโดยใช้กลวิธีความสุภาพเพียงไม่กี่กลวิธีเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกัน และยังคงมิตรภาพระหว่างผู้ขอร้องและผู้ปฏิเสธไว้ได้ ในตัวอย่างที่ 96 ปรากฏกลวิธีความสุภาพเพียง 3 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจ และการเสนอให้ผู้ปฏิเสธแจ้งเหตุผลให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่าที่ผู้ถูกขอร้องต้องการให้ข้อมูลสินค้าเนื่องจากกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบคลังสินค้า และแสดงความเสียใจต่อการปฏิเสธดังกล่าวและเพื่อไม่ให้เป็นการปฏิเสธเพื่อปิดภาระหน้าที่ โดยไม่ใส่ใจผู้ถูกปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจึงเสนอคำแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธหรือผู้ขอร้อง ดำเนินการติดต่อบริษัทอื่นซึ่งสามารถให้ข้อมูลได้แทน พร้อมทั้งให้รายละเอียดของบริษัทดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ถูกปฏิเสธด้วย สำหรับในตัวอย่างที่ 97 เป็นการปฏิเสธการสั่งซื้อสินค้า ซึ่งถือว่าเป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้ดำเนินธุรกิจในฐานะผู้ชาย ดังนั้น การปฏิเสธดังกล่าวจึงเป็นการปฏิเสธในสิ่งที่เป็นการภาระหน้าที่ของผู้ปฏิเสธ และยังคงเป็นการปฏิเสธต่อผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธนำเสนอให้ด้วย ดังนั้น จึงต้องมีการนำกลวิธีความสุภาพหลายกลวิธีมาใช้ประกอบการปฏิเสธดังกล่าว กลวิธีความสุภาพในกรณีนี้ประกอบด้วย 5 กลวิธี ได้แก่ การให้เหตุผล การขอโทษ การเสนอให้การขอขอบคุณ และการแสดงความหวัง กล่าวคือ ผู้ขอร้องให้เหตุผลต่อผู้ถูกขอร้องว่า สาเหตุที่ไม่สามารถจัดส่งสินค้าตามที่สั่งได้ เนื่องจากปัญหาด้านการนำเข้าวัตถุดิบที่จะนำมาใช้ผลิตสินค้าดังกล่าว และได้แสดงการขอโทษต่อกรณีดังกล่าว เพื่อมิให้เกิดความรู้สึกไม่ได้รับการใส่ใจจากผู้ปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธจึงเสนอสินค้าตัวอื่น พร้อมทั้งส่วนลดเป็นกรณีพิเศษเพื่อเป็นการทดแทนให้ นอกจากนี้ยังเสนอความหวังในอนาคตโดยการแจ้งให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่า จะแจ้งให้ทราบโดยทันทีที่วัตถุดิบดังกล่าวถูกนำเข้ามา ซึ่งการกระทำดังกล่าวนอกจากจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกดีแล้วยังนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจแก่ผู้ปฏิเสธ พร้อมทั้งแสดงการคาดหวังว่าจะได้รับการสั่งซื้อสินค้าดังกล่าวในเร็ว ๆ นี้ ซึ่งการคาดหวังดังกล่าวเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่า การเสนอให้สินค้ามิใช่การบังคับให้ผู้ถูกปฏิเสธต้องสั่งซื้อสินค้าประเภทดังกล่าวแทน

6.2.4 วัฒนธรรม

เป็นที่น่าสังเกตว่า ทั้งบราวน์และเลวินสัน และลีช มิได้จัดให้เรื่องของวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสุภาพ แต่บลูมกูดกาเป็นผู้หนึ่งที่ให้ความสนใจประเด็นดังกล่าว นอกจากนี้นักภาษาศาสตร์หลายท่านให้ความสนใจในประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกัน (Blum-Kulka,

1984, 1992; Ide, 1989; Nwoye, 1992; Matsumoto, 1988) และจากการศึกษาในครั้งนี้ก็สนับสนุนว่าวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทย โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมดังกล่าวจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมทางธุรกิจ

วัฒนธรรมไทย

สังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม (Collectivism) โดยเน้นการคงไว้ซึ่งความปรองดองระหว่างคนที่มีความสัมพันธ์กัน (Thorelli and Sentell, 1982; Pronpitakpan, 1996) ส่งผลให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหลายกลวิธี เช่น การสัญญา การแสดงความหวัง การเสนอให้ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมด้านลบถูกนำมาใช้และยังคงมีความสำคัญอยู่ในสังคมไทย เนื่องจากสังคมไทยให้ความสำคัญกับการให้ความเกรงใจผู้อื่น ดังที่อรองค์กล่าวไว้ (Chakam, 2006) ซึ่งคนไทยคำนึงถึงเรื่องความเกรงใจอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อต้องกระทำการใดๆก็ตามที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นไม่ว่าการกระทำนั้นจะเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกหรือด้านลบของผู้ฟังก็ตาม เช่น การขอร้องหรือการปฏิเสธ ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าด้านลบและด้านบวกของผู้ฟังตามลำดับ ดังนั้นจึงปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านลบหลายกลวิธีเช่นกันในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย เช่น การใช้วัจนกรรมขอโทษ การใช้วัจนกรรมขอขอบคุณ การยกย่อง เป็นต้น ลำดับต่อไปจะกล่าวถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมไทยต่อกลวิธีความสุภาพในรายละเอียดดังนี้

ภาวดี (Deephuenton, 1992) กล่าวว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญต่อการเคารพยกย่องและให้เกียรติผู้อื่น ซึ่งกรณีดังกล่าวส่งผลให้กลวิธีความสุภาพปรากฏการยกย่องเสมอในทุกครั้งของการขอร้องและการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจ และปรากฏในอัตราความถี่ที่สูงที่สุดในกลวิธีความสุภาพทั้งหมด

อย่างไรก็ตามการยกย่องไม่ได้เป็นผลมาจากวัฒนธรรมเพียงอย่างเดียว แต่ลักษณะของรูปแบบความเป็นทางการของจดหมายได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในกรณีดังกล่าวด้วย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสังคมไทยให้ความสำคัญกับการยกย่องให้เกียรติ และการถ่อมตนต่อผู้อื่น แต่จากการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย พบว่า ปรากฏแต่เพียงการแสดงการยกย่องผู้อื่น แต่ไม่ปรากฏการถ่อมตัวเท่าใดนัก ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมทางธุรกิจได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อกลวิธีความสุภาพด้วย ดังจะกล่าวถึงในรายละเอียดในลำดับถัดไป

นอกจากการยกย่องให้เกียรติผู้อื่น ฆานธิกา พรพิทักษ์พันธุ์ (Pronpitakpan, 1996) กล่าวว่า ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่ละเลยไม่ได้ในสังคมไทย การแสดงความสำนึกในบุญคุณต่อผู้กระทำบางสิ่งบางอย่างให้และตอบแทนในความกรุณานั้น ซึ่งการแสดงความขอบคุณเป็นวิธีการหนึ่งที่เป็นการสื่อถึงการแสดงความสำนึกในบุญคุณ และเป็นมารยาทที่พึงกระทำในสังคมไทย ผู้ที่ไม่รู้จักสำนึกในบุญคุณของผู้อื่นหรือไม่รู้จักการแสดงการขอบคุณต่อผู้อื่นจะถูกตำหนิจากสังคม วัฒนธรรมไทย ประเด็นดังกล่าวส่งผลให้ปรากฏการขอบคุณในการขอร้องและการปฏิเสธทั้งในภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันของคนในสังคมไทย (สุนัดดา วิริยา, 2544; ปิยะวัลย์ วิรุพหัชยพงษ์, 2543; วิลพัทธ์ร์ พรหมศรีมาศ, 2543; ธนพรพรย สายหุ่่น, 2542) และในจดหมายธุรกิจ เช่น

ตัวอย่างที่ 98

ขอขอบพระคุณในการสนับสนุนด้วยดีเสมอมา

ตัวอย่างที่ 99

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความสนใจติดต่อสั่งซื้อสินค้าของบริษัทด้วยดีตลอด

ตัวอย่างที่ 98 ผู้ขอร้องได้กล่าวแสดงการขอบคุณผู้ถูกขอร้องโดยขอบคุณถึงเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมาคือการขอบคุณที่ผู้ถูกขอร้องได้ให้การสนับสนุนองค์กรของผู้ถูกขอร้องมาโดยตลอด ส่วนตัวอย่างที่ 99 เป็นการแสดงการขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธที่ให้ความสนใจและสั่งซื้อสินค้าของผู้ปฏิเสธมาโดยตลอด ซึ่งจากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปรากฏการใช้กลวิธีการขอบคุณทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธเพื่อแสดงความสำนึกในบุญคุณที่ได้รับมา

อย่างไรก็ดี นอกจากการที่ปรากฏการใช้การขอบคุณในลักษณะที่เป็นแบบแผน เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ปรากฏกลวิธีการขอบคุณดังกล่าวในการขอร้องและการปฏิเสธ

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นการรวมกลุ่ม และมีความปรองดองระหว่างกัน และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งค่านิยมดังกล่าวถูกถ่ายทอดมาสู่คนในสังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (Thorelli and Sentell, 1982; Pronpitakpan, 1996) ซึ่งประเด็นดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีการระบุนความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน การเสนอให้ เป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทยด้วย ดังเช่น

ตัวอย่างที่ 100

ตามที่บริษัท เอแอนเคเอ จำกัด ได้มีการสั่งซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอมาเป็นเวลานาน

ตัวอย่างที่ 101

ธนาคารไคร้ขอความร่วมมือมายังท่าน กรุณาแจ้งผู้ที่ท่านติดต่อ

ตัวอย่างที่ 102

เราไม่มีสินค้ารุ่นที่ท่านต้องการในขณะนี้ แต่เรามีสินค้าที่คล้ายคลึงกันมากและอาจเหมาะแก่ความต้องการของท่าน

ตัวอย่างที่ 100 มีการอ้างถึงความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อมีส่วนร่วมกันมาในอดีต โดยความสัมพันธ์ทางธุรกิจในลักษณะที่มีการสั่งซื้อสินค้ากันมาเป็นเวลานาน ส่วนตัวอย่างที่ 101 ใช้ข้อความว่า “ความร่วมมือ” เพื่อที่จะโยงผู้ถูกซื้อเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำที่ได้รับการซื้อ โดยเป็นการขอความร่วมมือมายังผู้ถูกซื้อให้แจ้งให้ผู้ที่ติดต่ออยู่ให้ทราบด้วย สำหรับตัวอย่างที่ 102 เป็นตัวอย่างที่ผู้ปฏิเสธได้รับการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ถูกปฏิเสธ แต่ปรากฏว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถจัดจำหน่ายสินค้าดังกล่าวให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้เนื่องจากสินค้าดังกล่าวไม่มีอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงแสดงการเสนอสินค้าประเภทอื่นให้กับผู้ถูกปฏิเสธแทน ซึ่งทั้ง 3 ตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นการเน้นการรวมกลุ่ม การมีความปรองดองและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

วัฒนธรรมทางธุรกิจ

วัฒนธรรมทางธุรกิจหมายถึงแบบแผนของค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่สมาชิกในวงการธุรกิจ ขอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง ซึ่งวัฒนธรรมทางธุรกิจดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการซื้อและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทย เนื่องจาก ภาษาธุรกิจมีองค์ประกอบที่มีความซับซ้อนกว่าภาษาในชีวิตประจำวัน เพราะมีเรื่องของธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง (Bagiella-Chiappini and Harris, 1996; Charles, 1996) วัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพดังกล่าว ได้แก่ การยกย่องให้เกียรติ การแสวงหาผลประโยชน์และกำไร การได้รับการยอมรับ การมีเครือข่ายทางธุรกิจ การมีความรับผิดชอบ และการมีความยุติธรรม

ในประเด็นเรื่องการยกย่องให้เกียรติจะสัมพันธ์กับส่วนของวัฒนธรรมไทย ดังที่ได้กล่าวมาแล้วและในส่วนของวัฒนธรรมทางธุรกิจนั้น จะต้องแสดงการยกย่องให้เกียรติต่อลูกค้าและผู้ที่มาดำเนินการติดต่อทางธุรกิจเสมอ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน โดยจะต้องพึงระลึกเสมอว่าในการดำเนินการยกย่องให้เกียรติผู้อื่นจะต้องไม่ลดเกียรติของตนเองเพื่อคงไว้ซึ่งอำนาจในการต่อรองทางธุรกิจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือผู้ดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า จะปรากฏการยกย่องให้เกียรติในการขอร้องและการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจภาษาไทย แต่จะไม่ปรากฏการถ่อมตัวของผู้ขอร้องหรือปฏิเสธในจดหมายดังกล่าว

ส่วนเรื่องการแสวงหาผลประโยชน์และกำไรนั้น เป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานของวัฒนธรรมทางธุรกิจ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจคือการแสวงหาผลกำไรเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 4 (กลวิธีความสุภาพในการขอร้อง) ซึ่งประเด็นดังกล่าวสะท้อนออกมาอย่างชัดเจนในการเลือกใช้กลวิธีการระบุผลประโยชน์ทางธุรกิจ เช่น

ตัวอย่างที่ 103

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินและจัดทำดัชนีสถานะและแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านที่เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรม และต่อส่วนรวมในการวางแผนธุรกิจในทิศทางที่ถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 104

กรุณาแจ้งผู้ที่ท่านติดต่อในต่างประเทศให้ระบุ S.W.I.F.T. ADDRESS เป็น XXX ทุกครั้งที่มีการติดต่อกับท่านผ่านทางธนาคาร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเพื่อนำความคิดเห็นในแง่มุมต่างๆ ของท่านนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการบริการของธนาคารที่ท่านพึงประสงค์ให้มีขึ้นในอนาคต ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้บริการธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

จากตัวอย่างที่ 103 แสดงให้เห็นว่าผู้ขอร้องต้องการแจ้งให้ผู้ถูกขอร้องทราบว่าข้อมูลที่ทำการสำรวจจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการประเมินและจัดทำดัชนีสถานะและแนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งผลจากการประเมินและจัดทำดัชนีดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กลับมาสู่ตัวผู้ถูกขอร้องเอง และต่อส่วนรวมด้วย ส่วนตัวอย่างที่ 104 แสดงให้เห็นว่าการขอร้องจะส่งผลให้เกิด

ประโยชน์ต่อผู้ซื้อเรื่อง เนื่องจากจะได้รับการที่มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าโดยรวมของธนาคารอีกด้วย

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจคือการแสวงหาผลกำไร ผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ดำเนินธุรกิจรายอื่น เพื่อสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ กล่าวคือ ยังมีเครือข่ายทางธุรกิจมากเท่าไร โอกาสในการประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจในสังคมไทย ดังที่สุนทรีย์ โคมิน (Komin, 1990) เสนอว่า บางครั้งคนไทยใส่ใจกับการรักษาความสัมพันธ์มากกว่างาน เนื่องจากเชื่อว่าคุณภาพความสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงปรากฏกลวิธีการระบุนความสัมพันธ์ที่มีมา และการเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน ปรากฏอยู่ในกลวิธีความสุภาพด้วย เช่น

ตัวอย่างที่ 105

ตามที่บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้มีการสั่งซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอมาเป็นเวลานาน

ตัวอย่างที่ 105 เป็นการติดต่อระหว่างองค์กรที่เคยมีการติดต่อธุรกิจร่วมกันมาเป็นเวลานานกว่า 5 ปี ดังนั้นจึงมีการอ้างถึงความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ผู้ซื้อและผู้ถูกซื้อซึ่งมีร่วมกันมาในอดีต โดย เป็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจในลักษณะที่มีการสั่งซื้อสินค้ากันมาเป็นเวลานาน

ตัวอย่างที่ 106

จึงขอความร่วมมือช่วยจัดเตรียมสำเนาสูตรการผลิตเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการคืนอากร

ตัวอย่างที่ 106 ใช้ข้อความว่า “ความร่วมมือ” เพื่อที่จะ โยงผู้ถูกซื้อเข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำที่ได้รับการซื้อ โดย เป็นการขอความร่วมมือมายังผู้ถูกซื้อให้จัดเตรียมสำเนาสูตรการผลิตเพื่อให้ผู้ซื้อใช้เป็นเอกสารประกอบการคืนอากร

นอกจากการมีเครือข่ายทางธุรกิจแล้ว การได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลหรือองค์กรอื่นเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่จะส่งผลให้ได้มาซึ่งผลกำไร เพราะหากองค์กรไม่ได้รับความเชื่อมั่นก็จะ ไม่มีผู้ใดอยากร่วมดำเนินธุรกิจด้วย ดังนั้นจึงปรากฏกลวิธีความสุภาพด้วยการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีในจดหมายธุรกิจในภาษาไทยด้วย ดังเช่นในตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 107

บริษัท XXX จำกัด ดำเนินธุรกิจทางด้านให้บริการสำรวจวิจัยทางธุรกิจ สังคมและเศรษฐกิจ เป็นบริษัทในเครือ XXX ซึ่งประกอบด้วยบริษัทสำรวจวิจัยทั้งในเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย และอเมริกา กว่า 90 ประเทศ ในเมืองไทย ได้ดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 107 เป็นตัวอย่างที่ผู้xor้องต้องการขอข้อมูลจากผู้ถูกxor้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิจัย ดังนั้นเพื่อให้ผู้ถูกxor้องเชื่อถือและยอมรับร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้xor้องจึงได้กล่าวอ้างถึงคุณสมบัติขององค์กรซึ่งเป็นบริษัทในเครือขององค์กรที่มีความชำนาญในด้านการสำรวจวิจัยธุรกิจ สังคม และเศรษฐกิจ โดยองค์กรนี้มีบริษัทในเครือที่ทำวิจัยในด้านดังกล่าวมาเป็นเวลานาน ในหลายประเทศทั่วโลก และในประเทศไทยก็มีประสบการณ์ในการดำเนินการกว่าสามสิบปี

ส่วนวัฒนธรรมทางธุรกิจอีก 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีความสุภาพในการxor้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ และการมีความยุติธรรม ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นเป็นวัฒนธรรมที่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมทางธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ดำเนินธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมถึงองค์กรของตนและผู้อื่น ลูกค้า และสังคมด้วย นอกจากนี้ ผู้ดำเนินธุรกิจต้องมีความยุติธรรมต่อลูกค้า ผู้ร่วมธุรกิจ หรือผู้ประกอบการอื่นโดยเสมอภาคกัน ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการใช้วงจรรยาขอโทษ และการให้ความเสมอภาค ตามลำดับ กล่าวคือ การขอโทษแสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ส่วนการให้ความเสมอภาคเป็นการแสดงถึงการคงไว้ซึ่งความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย

ตัวอย่างที่ 108

ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้หากคุณสามารถชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้วก่อนได้รับจดหมายฉบับนี้

ตัวอย่างที่ 109

ทางบริษัทขอภัยที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้

ตัวอย่างที่ 108 เป็นการขอโทษในกรณีที่ผู้xor้องแจ้งขอให้ชำระหนี้หลังจากที่ผู้ถูกxor้องได้ดำเนินการชำระแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากการส่งข้อความทางจดหมายนั้นต้องใช้เวลาในการเดินทาง

จดหมายจึงอาจมาถึงผู้รับหลังจากวันที่ผู้รับได้ดำเนินการชำระเงินแล้ว ดังนั้นจึงมีการขอโทษในกรณีดังกล่าว ส่วนตัวอย่างที่ 109 เป็นการกล่าวขอโทษที่ไม่สามารถกระทำตามสิ่งที่ได้รับการร้องขอได้ โดยคำว่า “ขออภัย” เป็นการแสดงเพื่อกล่าวขอโทษ ตามด้วยการระบุเรื่องที่ทำการขอโทษ

ตัวอย่างที่ 110

บริษัทใครจะเรียนให้ท่านทราบว่า บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงไม่สามารถเปิดบัญชีเงินเชื่อให้ท่านได้ในขณะนี้ **ซึ่งเราได้ปฏิเสธไปหลายรายแล้ว** เนื่องด้วยความจำเป็นดังกล่าว

จากตัวอย่างที่ 110 เป็นการใช้การแสดงความเสมอภาคเพื่อทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธไม่ใช่บุคคลหรือองค์กรเดียวที่ได้รับการปฏิเสธ แต่บุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ก็ถูกปฏิเสธด้วยเช่นกัน โดยการกระทำดังกล่าวกระทำต่อทุกบุคคลและองค์กรต่างๆ อย่างเสมอภาคกัน

นอกจากวัฒนธรรมทางธุรกิจที่กล่าวข้างต้นแล้ว วัฒนธรรมขององค์กรทางธุรกิจหรือวัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกประการหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมทางธุรกิจและมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง แบบแผนของความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน ที่สมาชิกในองค์กรจะได้ร่วมกันคิดค้น สังคม และพัฒนาขึ้น และยอมรับปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง (Schein, 1992) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ เนื่องจากพบว่า วัฒนธรรมองค์กรหลายประการมีความสัมพันธ์กับกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า วัฒนธรรมองค์กรกลับได้รับความสนใจค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาความสุภาพในบริบททางธุรกิจ หรือแม้แต่การศึกษาจดหมายธุรกิจก็ตาม ทั้งที่วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษาความสุภาพในภาษาธุรกิจ (Marriott, 1991; Kasper, 1990; Yeung, 1997; Pilegaard, 1997; Arvani, 2006) อาจเป็นได้ว่าในงานวิจัยที่ผ่านมาไม่ได้ศึกษาปัจจัยดังกล่าวโดยมีสาเหตุหลัก เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์หรือข้อมูลภาคสนามทำได้ยาก และบางองค์กรอาจไม่สะดวกที่จะให้ผู้ศึกษาเข้าไปสังเกตการณ์หรือเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น จึงมิได้มีการกล่าวถึงในส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญขณะที่ทำการศึกษา ทั้งที่วัฒนธรรมองค์กรมี

บทบาทสำคัญยิ่งวัฒนธรรมองค์กรอาจไม่สามารถปรากฏได้อย่างเด่นชัด หากไม่ดำเนินการเข้าไปสังเกตการณ์หรือทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม แต่การศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนามในครั้งนี้พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรถูกละเลย ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวมีหลายประการที่มีผลต่อกลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย ดังจะกล่าวถึงรายละเอียดดังนี้

ประเด็นแรกคือ การขกของและให้เกิดิผู้อื่น องค์กรที่ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์ได้ มุ่งเน้นการขกของให้เกิดิผู้อื่น ซึ่งปรากฏทั้งการให้เกิดิในการกระทำที่เป็นสิ่งพึงปฏิบัติในชีวิตประจำวัน รวมถึงการให้เกิดิทางความคิด และการยอมรับฟังข้อเสนอแนะ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีอาวุโสหรือตำแหน่งใดในองค์กรก็ตาม เช่น พนักงานทุกระดับชั้นสามารถเสนอความคิดในการปฏิบัติงานได้หากเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมทางธุรกิจดังที่กล่าวข้างต้น ดังนั้นจึงพบว่า ปรากฏการใช้กลวิธีการขกของอยู่เสมอในจดหมายธุรกิจของทางองค์กร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการขกของให้เกิดิผู้อื่นจะเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญ แต่ในความเป็นจริงการให้เหตุผลนั้นก็ยังถือว่ามีความสำคัญเช่นกัน จนเป็นหลักสำคัญที่ยึดถือปฏิบัติกันในการทำงาน เช่น ในการปฏิบัติงาน หากผู้ใดมีเหตุผลที่ดี สามารถแสดงความคิดหรือข้อโต้แย้งมาหักล้างผู้ที่มีเหตุผลด้อยกว่าได้ แม้ว่าบุคคลนั้นจะมีความอาวุโสหรือตำแหน่งที่สูงกว่าก็ตาม ซึ่งการแสดงความขัดแย้งต่อความคิดของผู้อื่นอาจถูกพิจารณาว่าเป็นการไม่ให้เกิดิผู้อื่น แต่วัฒนธรรมขององค์กรดังกล่าวยึดหลักการให้เหตุผลและผลประโยชน์ต่อองค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้นการเสนอข้อขัดแย้งดังกล่าวจึงเป็นการเสนอเหตุผลที่ประกอบรวมกับการขกของให้เกิดิผู้อื่น ซึ่งกรณีดังกล่าวสะท้อนให้เห็นในการขอร้องและการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจที่จะปรากฏกลวิธีการให้เหตุผลด้วย ดังเช่น

ตัวอย่างที่ 111

เนื่องด้วยบริษัท เอแอนเคอ จำกัด มีความประสงค์ขอใช้วงเงิน.... ทั้งนี้เพื่อใช้ในการสั่งซื้อ วัตถุดิบภายในประเทศ และความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ

ตัวอย่างที่ 111 ทางผู้ขอร้องให้เหตุผลว่ามีสาเหตุที่ทำให้ต้องขอใช้วงเงินเนื่องมาจาก มีความจำเป็นต้องสั่งซื้อวัตถุดิบ และอีกเหตุผลหนึ่งก็เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้

อย่างคล่องตัว อันเป็นเหตุผลสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะหากเกิดความติดขัดในการดำเนินธุรกิจแล้วจะเป็นปัญหาอย่างมากต่อการดำเนินงาน เพราะเมื่อใดที่เกิดความไม่คล่องตัว และธุรกิจหยุดชะงักลง ลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ ก็จะชะงัก และก่อให้เกิดปัญหาทางธุรกิจตามมาอีกนานัปการ

ตัวอย่างที่ 112

เนื่องจากพนักงานของบริษัทฯ ได้รับงานโซว์สินค้าที่ห้างเซ็นทรัลบางนาไว้ก่อนนี้แล้ว

จากตัวอย่างที่ 112 พบว่ามีการระบุถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธไม่สามารถตอบรับการขอให้ไปออกร้านแสดงสินค้า ณ สถานที่ที่ผู้ถูกปฏิเสธจัดขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากได้มีการตกลงไปออกร้านแสดงสินค้า ณ สถานที่อื่นไว้ก่อนหน้านี้อแล้ว

การแสดงผลภาพลักษณ์ที่ดีเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ต้องคัดกรทางธุรกิจในสังคมไทยควรตระหนักถึง เนื่องจากคนไทยนิยมใช้สินค้าและบริการจากองค์กรที่เป็นที่รู้จักโดยแพร่หลาย เนื่องจากมีความเชื่อว่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพดี (Thorelli and Sentell, 1982) และจากการเก็บข้อมูลภาคสนามพบว่า การแสดงผลภาพลักษณ์ที่ดีเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญขององค์กรที่ผู้วิจัยเข้าสังเกตการณ์ ดังจะเห็นได้จากปรากฏข้อกำหนดและพฤติกรรมหลายประการที่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าว เช่น ในระเบียบข้อบังคับของการทำงานกำหนดให้พนักงาน “ปฏิบัติตนอยู่ในขอบข่ายของวินัยอันดีงาม เพื่อนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติคุณ ทั้งในด้านส่วนตัวของพนักงานเองและส่วนรวมคือบริษัท” และ “พนักงานจะต้องรักษาความลับ และชื่อเสียงของบริษัท” นอกจากนี้ทางองค์กรได้เผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรไปตามสื่อต่างๆ และพยายามสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ โดยการส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมแทบทุกประเภทเพื่อเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรสู่สาธารณชน

นอกจากนี้ในการสัมภาษณ์พนักงานในระดับบริหารขององค์กรจะปรากฏการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอยู่เสมอ เช่น การกล่าวถึงรางวัลต่างๆ ที่องค์กรได้รับ การกล่าวถึงคุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์ต่างๆขององค์กร อาทิ การพยายามแสดงให้เห็นว่าแผ่นฟิล์มถนอมอาหารขององค์กรสามารถควบคุมการถ่ายเทอากาศและไอน้ำได้ดี และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นต้น

จากการที่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรถือเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญขององค์กร ดังกล่าว เราจึงพบว่า การตกแต่งสถานที่ภายในองค์กรยังสะท้อนถึงความต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรด้วย กล่าวคือ สถานที่ต่าง ๆ ภายในองค์กรบางส่วน จะปรากฏการจัดแสดงสินค้าที่หลากหลายและเป็นที่ยอมรับของสาธารณชน รวมทั้งรางวัลและรูปถ่ายผู้บริหารหรือพนักงานที่ถ่ายร่วมกับบุคคลสำคัญด้วยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาติดต่อ และแสดงถึงความสำเร็จขององค์กรซึ่งได้รับการยอมรับจากสาธารณชน ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวจะถูกปลูกฝังไปยังพนักงานระดับต่างๆ ขององค์กรผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การอบรม เป็นต้น และการที่องค์กรมีการให้ความสำคัญกับการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีดังกล่าวส่งผลให้ปรากฏการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง เช่น

ตัวอย่างที่ 113

บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด เป็นบริษัทที่ได้รับรางวัลมาตรฐานโรงงานอุตสาหกรรม

จากตัวอย่างที่ 113 พบว่า ปรากฏการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการแสดงให้เห็นว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ จึงได้รับรางวัลมาตรฐาน โรงงานอุตสาหกรรม

นอกจากวัฒนธรรมองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร จัดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สำคัญเช่นกัน โดยปรากฏการระบุในระเบียบข้อบังคับของการทำงาน ว่า “พนักงานต้องรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ โดยถือเสมือนว่าเป็นผลประโยชน์ของตนเอง” นอกจากนั้นทางองค์กรได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ของพนักงาน เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรขององค์กรจะนำมาซึ่งประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นจึงมีการสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมในด้านต่างๆ ด้วย การมีวัฒนธรรมองค์กรในการให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งที่ปลูกฝังให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญของผลประโยชน์อันส่งผลให้ปรากฏกลวิธีการแสดงผลประโยชน์ทางธุรกิจในจดหมายธุรกิจที่ออกโดยองค์กรดังกล่าว

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ากลวิธีการแสดงผลประโยชน์นี้มิได้มุ่งแสดงแต่ผลประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์กรนี้มิได้คำนึงถึงผลประโยชน์คนเท่านั้น แต่ยังเอื้อเพื่อต่อผู้อื่นหรือองค์กรอื่นด้วย ดังจะเห็นได้จากมีการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลและองค์กรต่างๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีส่วนในการช่วยอำนวยความสะดวกต่อสังคม เช่น การช่วยสมทบทุนในการคิดตั้งถ้องวงจรปิดตามสะพานลอยต่างๆ เพื่อป้องกันอันตรายแก่ผู้ใช้สะพานลอยด้วย

นอกจากกิจกรรมดังกล่าวข้างต้นแล้ว องค์กรที่ผู้วิจัยได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยังมีกิจกรรมอื่นที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกต่อสังคมอีกหลายประการ เช่น การจัดกีฬาด้าน ขาเสฟติด การมอบจักรยานให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนในต่างจังหวัด และการให้พนักงานแต่งกาย ด้วยผ้าไทยประจำทุกวันพุธ เพื่อเป็นการช่วยเหลือชาวบ้านที่ประกอบอาชีพทอผ้า อย่างไรก็ตาม จะ เห็นได้ว่า กิจกรรมดังกล่าวเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลให้เกิดการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีต่อ องค์กรในขณะเดียวกันด้วย นอกจากนี้การสร้างประโยชน์ให้ภายนอกองค์กรแล้ว บริษัทได้เอื้อ ประโยชน์ต่อพนักงานภายในองค์กร โดยจัดให้มีการให้รางวัลแก่พนักงานเมื่อผลประกอบการของ องค์กรเป็นที่น่าพึงพอใจ ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้นอกจากเป็นการใส่ใจต่อผลประโยชน์ของพนักงานแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรด้วย เนื่องจากเมื่อมีรางวัล ความพยายามของพนักงานจะมากขึ้น (Churchill, Ford, and Walker, 1993) ดังปรากฏในกลวิธี การระบุผลประโยชน์ทางธุรกิจในจดหมายธุรกิจที่ออกโดยองค์กร เช่น

ตัวอย่างที่ 114

การเข้าร่วม โครงการจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของท่านด้วย

ตัวอย่างที่ 114 เป็นการขอร้องให้ผู้ถูกขอร้องเข้าร่วมใน โครงการที่ผู้ขอร้องจัดขึ้น โดย ปรากฏการกล่าวถึงผลประโยชน์ที่ผู้ถูกขอร้องจะได้รับจากการมีส่วนร่วมใน โครงการดังกล่าว

นอกจากการคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและบุคลากรแล้ว การให้ความใส่ใจต่อ ลูกค้าหรือผู้ร่วมติดต่อทางธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรดังกล่าวปลูกฝังให้อยู่ในจิตสำนึกของ พนักงานในทุกระดับชั้น อันมีผลโดยตรงต่อการใช้ภาษาขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดหรือเขียน ในเทศกาลและโอกาสสำคัญต่าง ๆ จะมีการแสดงการระลึกถึงลูกค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจอยู่เสมอ โดย จัดให้มีการส่งจดหมาย บัตรอวยพร หรือของขวัญ แสดงความยินดี หรือแสดงความเสียใจในวาระ ต่าง ๆ อีกด้วย พนักงานขององค์กรหลายท่านเล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า ใน โอกาสวันคล้ายวันเกิดของ พนักงาน ทางองค์กรจะมีการมอบของขวัญให้กับพนักงานเนื่องใน โอกาสดังกล่าว นอกจากนี้หาก ทราบข่าวการเจ็บป่วยของลูกค้าหรือผู้ร่วมธุรกิจ ทางองค์กรจะจัดส่งตัวแทนนำของขวัญเข้าเยี่ยม พร้อมบัตรอวยพรที่กรรมการผู้จัดการเป็นผู้ลงนามเอง เพื่อเป็นการแสดงถึงความสำคัญและความใส่ใจ ที่มอบให้ การถูกปลูกฝังให้พนักงานมีวัฒนธรรมในการแสดงถึงความใส่ใจดังกล่าว ส่งผลปรากฏให้ เห็นในกลวิธีความสุภาพ เช่น การใช้วัจนกรรมชม และการให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 115

ตามที่บริษัท เอแอนด์เอ จำกัด ได้ว่าจ้างบริษัทของท่าน ให้มีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยที่คลังสินค้าบางพลี โดยที่ผ่านมามีผลงานเป็นที่น่าพอใจ และเรียบร้อยด้วยดีตลอดมา

ตัวอย่างที่ 115 ผู้ออกจดหมายได้กล่าวชมผู้รับจดหมายว่ามีผลงานที่ดี เป็นที่พึงพอใจ ส่งผลให้ผู้ถูกขอร้องมีความรู้สึกดี

ตัวอย่างที่ 116

ธนาคารได้พิจารณาคำขอของท่านด้วยความเข้าใจในความจำเป็นของท่าน แต่เมื่อพิจารณาอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงความจำเป็นของท่านและของธนาคารเช่นกันแล้วปรากฏว่าสถานการณ์ปัจจุบันไม่อำนวยให้ธนาคารอนุมัติคำขอของท่านได้

สำหรับตัวอย่างที่ 116 เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นถึงความใส่ใจที่มีต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยการแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีความเข้าใจต่อความจำเป็นของผู้ถูกปฏิเสธเช่นกัน มิได้ไม่ใส่ใจหรือสนใจเฉพาะความจำเป็นของทางธนาคารเท่านั้น

วัฒนธรรมองค์กรสำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กรนี้ คือ การมีความสามัคคี และเน้นการทำงานเป็นทีม องค์กรนี้จะมีการจัดกีฬาสำหรับพนักงานทุกปีเพื่อเป็นการส่งเสริมความสามัคคีในหมู่พนักงาน และในการเลื่อนตำแหน่งพนักงาน จะไม่เน้นคนเก่งแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะเน้นคนที่มีศักยภาพและสามารถนำทีมได้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรประการนี้มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเน้นการทำงานร่วมกันอย่างเห็นได้ชัด ดังปรากฏการใช้กลวิธีนี้ในตัวอย่างที่ 106

จากปัจจัยด้านวัฒนธรรมทั้ง 2 ประการที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่ วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมทางธุรกิจ จะเห็นได้ว่าไม่สามารถจำแนกวัฒนธรรมดังกล่าวออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เนื่องจากวัฒนธรรมดังกล่าวเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรดังกล่าวเป็นองค์กรทางธุรกิจ และเป็นองค์กรทางธุรกิจที่อยู่ในสังคมไทย ดังนั้น วัฒนธรรมดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์ผสมผสานและสอดคล้องกัน ด้วยเหตุนี้ในการพิจารณาปัจจัยของกลวิธีความสุภาพจึงจำเป็นต้องนำปัจจัยทางวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้นมาประกอบการพิจารณาด้วย