

บทที่ 5

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ

ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

ในบทนี้จะกล่าวถึงกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทย โดยเป็นการกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละกลวิธี รวมทั้งความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีด้วย

5.1 กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ

ในส่วนนี้ขอก้าวถึงกลวิธีความสุภาพดังกล่าวในด้านของความสัมพันธ์ สาเหตุในการนำมาใช้ รวมทั้งการยกตัวอย่างประกอบ หนึ่งใน การปฏิเสธแต่ละครั้งอาจปรากฏกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธเพียงกลวิธีเดียวหรือปรากฏกลวิธีหลายกลวิธีประกอบกัน สำหรับหลักเกณฑ์และวิธีการจำแนกกลวิธีดังกล่าวจะใช้หลักเกณฑ์เดียวกับการจำแนกกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง กล่าวคือ อาศัยการตีความที่ได้จากรูปภาษาและเจตนาของผู้ใช้ภาษาเป็นเกณฑ์ในการจำแนก โดยนำแนวคิดเรื่องความสุภาพของเลคอฟ บราวน์และเลวินสัน และบลูมกูดกา มาใช้เป็นแนวทางในการจำแนก ทั้งนี้ นอกจากหลักการที่เลือกมาใช้ในการวิเคราะห์จะมีข้อดีดังที่กล่าวไว้แล้ว ในกลวิธีความสุภาพในการขอร้อง การใช้หลักการเดียวกันในการศึกษากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธยังสามารถสะท้อนภาพกลวิธีความสุภาพของทั้งสองกรณีได้อย่างชัดเจนว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยสามารถจำแนกได้ 5 กลวิธีได้แก่ การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การให้เหตุผล การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ โดย การยกย่อง เป็นแนวคิดที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson, 1978, 1987) ที่จัดให้การยกย่องนับถือเป็นประเด็นสำคัญของความสุภาพเชิงลบ นอกจากนี้ลีช (Leech, 1983) ซึ่งเห็นว่าความสุภาพเป็นการสร้างและคงไว้ซึ่งไมตรีจิตภายในกลุ่มก็เห็นว่าการแสดงการยกย่องผู้อื่นและการถ่อมตนเป็นหลักของความสุภาพด้วย นอกจากนี้การยกย่องดังกล่าวยังมีความสัมพันธ์กับหลักการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีของเลคอฟ (Lakoff, 1989) เนื่องจากทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนได้รับการให้เกียรติ การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีดังกล่าวมิได้เพียงแต่สอดคล้องกับการยกย่องเท่านั้น แต่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจด้วย เพราะวัจนกรรมที่ถูกนำมาใช้เป็นกลวิธีความสุภาพนั้นล้วนแต่เป็นวัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีและพึงพอใจทั้งสิ้น ได้แก่ การชม การเสนอให้ การขอโทษ และ

การขอบคุณ อย่างไรก็ตามก็ดี วัจนกรรมดังกล่าวนอกจากจะถูกนำมาใช้ในกรณีของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธติดต่อกันมานาน มีความสนิทสนมกันพอสมควร ดังที่เลคอฟเสนอว่า การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีจะใช้ในสถานการณ์ที่แสดงความสนิทสนม วัจนกรรมดังกล่าวยังถูกนำมาใช้ในการติดต่อกันทางธุรกิจกันในระยะเริ่มต้นด้วย ซึ่งในกรณีดังกล่าวผู้ถูกปฏิเสธและผู้ปฏิเสธยังไม่มี ความสนิทสนมกันมากนัก เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการดำเนินธุรกิจร่วมกันต่อไปในอนาคต สำหรับการให้เหตุผล การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ล้วนเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าไม่ได้ถูกบีบบังคับ อันเป็นไปตามหลักการไม่บังคับผู้ฟังของเลคอฟทั้งสิ้น

อนึ่งกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการขอร้องนั้นประกอบด้วยกลวิธีที่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน และกลวิธีที่ไม่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน โดยกลวิธีที่ใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน ได้แก่ การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ และการแสดงความหวัง ส่วนกลวิธีที่ไม่ปรากฏการใช้รูปภาษาที่เป็นแบบแผน ได้แก่ การให้เหตุผล และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

หากพิจารณาตามแนวความคิดเรื่องหน้าของบราวน์และเลวินสันจะพบว่ากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทยปรากฏทั้งกลวิธีความสุภาพด้านบวกและด้านลบ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยเน้นการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะเช่นเดียวกับสังคมเอเชีย (Sifianou, 1999) กอปรกับการได้รับการยอมรับในสังคมธุรกิจและการมีเครือข่ายทางธุรกิจเป็นส่วนช่วยผลักดันให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้ จึงทำให้ปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านบวกหลายกลวิธีถูกนำมาใช้ในการปฏิเสธ ในขณะที่เดียวกันสังคมไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความเกรงใจ (Chakam, 2006) อีกทั้งการปฏิเสธจัดเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ถูกปฏิเสธ โดยผู้ถูกปฏิเสธอาจได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการถูกปฏิเสธ ดังนั้นจึงปรากฏกลวิธีความสุภาพด้านลบหลายกลวิธีในสถานการณ์ดังกล่าวเช่นกัน ลำดับต่อไปจะขอแสดงรายละเอียดของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายภาษาไทยแต่ละกลวิธีดังนี้

5.1.1 การยกย่อง

การยกย่องให้เกียรติเป็นการที่ผู้ปฏิเสธแสดงให้ผู้ที่ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าแม้ว่าตนจะได้รับการปฏิเสธแต่ตนก็ยังคงได้รับการยกย่องและให้เกียรติจากผู้ปฏิเสธหรือจากสังคมอยู่ และดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 4 แล้วว่าการแสดงการยกย่องให้เกียรติผู้ที่ติดต่อด้านหน้าเป็นมารยาททางธุรกิจอย่างหนึ่ง และเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความรู้สึที่ดีเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างกัน โดยเฉพาะในกรณีที่จะต้องเกิดการปฏิเสธขึ้นแล้วกลวิธีนี้จะช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีของ

ผู้ถูกปฏิเสธที่มีต่อผู้ปฏิเสธให้น้อยลง รวมทั้งยังส่งผลให้มีการติดต่อและดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่องในอนาคตด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการยกย่องเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธในชีวิตประจำวันของสังคมไทยและสังคมอื่นเช่นในสังคมพิจิและญี่ปุ่น เป็นต้น (วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์, 2529; Ide, 1989; Hickson, 1986) อย่างไรก็ตามการที่สังคมไทยเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมในการเคารพผู้อาวุโสจึงมักจะพบว่าผู้ที่มีความอาวุโสหรือมีสถานะทางสังคมที่สูงกว่าบางส่วนไม่ค่อยยกย่องให้เกิดริศผู้ที่มีความอาวุโสหรือมีสถานะทางสังคมต่ำกว่า แต่ในสังคมธุรกิจแล้วไม่ว่าผู้ที่ติดต่อด้วยจะมีอายุหรือสถานะอย่างไรย่อมต้องได้รับการให้เกิดริศเสมอ ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสังเกตว่าการยกย่องนั้นอาจถูกนำมาใช้ในลักษณะที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนทางธุรกิจโดยที่ผู้ปฏิเสธอาจมิได้มีเจตนาในการแสดงการยกย่องผู้ถูกปฏิเสธอย่างจริงจัง แต่จำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีนี้เนื่องจากการกระทำตามมารยาทหรือวัฒนธรรมทางธุรกิจรวมทั้งเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้โทมัส (Thomas, 1995) ยังเสนอว่า การแสดงความเคารพยกย่องยังเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้ในระบบไวยากรณ์ ทำให้ผู้พูดต้องกระทำตามกฎเหล่านั้น

การยกย่องในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยปรากฏการใช้คำสรรพนามในการกล่าวแสดงการยกย่องผู้ถูกปฏิเสธเสมอ โดยคำสรรพนามดังกล่าวได้แก่คำว่า “ท่าน” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเกิดความรู้สึกที่ผู้ปฏิเสธยกย่องให้เกิดริศ ซึ่งภาวดี (Deephungton, 1992) เสนอว่า การใช้คำสรรพนามในสังคมไทยเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนวัฒนธรรมในการแสดงความเคารพยกย่องให้เกิดริศผู้อื่น

ตัวอย่างที่ 39

ขอแจ้งให้ท่านทราบว่าธนาคารไม่สามารถอนุมัติวงเงินให้ท่านได้

ตัวอย่างที่ 40

เราเสียใจที่จะเรียนให้ท่านทราบว่า เราไม่สามารถให้ข่าวสารที่ท่านถามมาได้

ตัวอย่างที่ 41

ตามที่ท่านได้มีหนังสือเชิญให้ทางบริษัทส่งพนักงานเข้าร่วมอบรม

จะเห็นได้ว่าจากทั้ง 3 ตัวอย่างข้างต้นปรากฏการใช้สรรพนามแทนผู้ที่ถูกปฏิเสธว่า “ท่าน” เพื่อแสดงการให้เกียรติผู้ที่ถูกปฏิเสธ

เป็นที่น่าสังเกตว่าการใช้รูปศัพท์ “ท่าน” เพื่อกล่าวถึงผู้ถูกปฏิเสธนั้นปรากฏซ้ำๆ ในจดหมายแทบทุกฉบับ จนอาจกล่าวได้ว่ารูปศัพท์ “ท่าน” เป็นแบบแผนในการกล่าวถึงผู้ที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับที่ปรากฏในการขอร้อง ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นทางการของจดหมายธุรกิจ ดังที่กล่าวไว้แล้วในเรื่องกลวิธีการยกย่องในการขอร้อง

นอกจากสรรพนามที่ใช้เรียกผู้ถูกปฏิเสธดังกล่าวข้างต้น การใช้คำสรรพนามอีกประเภทที่น่าสนใจคือ การใช้คำสรรพนามแทนผู้ปฏิเสธ กล่าวคือ สรรพนามที่นำมาใช้แทนผู้ปฏิเสธจะเป็นสรรพนามที่แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธคือองค์กรที่ออกจดหมายมิได้หมายถึงผู้ลงนามในจดหมายเป็นผู้ปฏิเสธ โดยคำสรรพนามที่นำมาใช้ในการปฏิเสธ เช่นคำว่า “เรา” “ธนาคาร” “บริษัท” เป็นต้น ซึ่งการใช้คำแทนตัวดังกล่าวนอกจากจะเป็นลักษณะที่ใช้กันโดยทั่วไปในจดหมายธุรกิจเพื่อแสดงว่าจดหมายดังกล่าวออกในนามของบริษัทแล้ว ในกรณีของการปฏิเสธยังเป็นการมอบภาระในการปฏิเสธให้กับองค์กร แทนที่ผู้ลงนามจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อการปฏิเสธ นอกจากนี้การกระทำดังกล่าวยังอาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธมีความเข้าใจว่าการปฏิเสธที่เกิดขึ้นเป็นมติขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นการลดความขัดเคืองใจต่อผู้ลงนามในจดหมายด้วย แม้ว่าอันที่จริงแล้วผู้ลงนามอาจเป็นผู้ตัดสินใจในการปฏิเสธดังกล่าว

เมื่อนำกลวิธีการยกย่องไปเปรียบเทียบกับแนวความคิดของบราวน์และเลวินสันพบว่า ยังมีความสอดคล้องกับการแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง และกลวิธีเห็นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยในตัวผู้ฟัง ซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านบวก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการลดการไม่ยกย่องผู้อื่นของลิชด้วย

5.1.2 การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ

การปฏิเสธเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟังเนื่องจากผู้ถูกปฏิเสธอาจรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับการใส่ใจต่อความต้องการและความรู้สึกเท่าที่ควร ดังนั้นการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจจึงเป็นกลวิธีหนึ่งที่เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ความรู้สึกดังกล่าวลดลง การทำให้

ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความใส่ใจในตน ซึ่งรวมถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ฟังด้วยนั้นสอดคล้องกับ คำกล่าวของอริสโตเติลที่ว่า ควรคำนึงถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ฟัง (pathos) ด้วย และการเขียน จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษของคนไทยสะท้อนให้เห็นว่าคนไทยให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้อ่าน ในขณะที่ผู้เขียนที่เป็นเจ้าของภาษาอังกฤษจะสนใจในประเด็นนี้น้อยกว่า โดย เน้นในเรื่องของเหตุผล (logos) มากกว่า (Aristotle, 1991; Chakam, 2006)

วัจนกรรมที่นำมาใช้ในกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทาง จดหมายในภาษาไทย ประกอบด้วยวัจนกรรม 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผูกมัด กลุ่มกล่าวให้ทำ (Directive) และกลุ่มแสดงความรู้สึก โดยกลุ่มแสดงการผูกมัด ได้แก่ การเสนอให้ (Offering) เนื่องจากการเสนอให้เป็นเสมือนการแสดงว่าผู้พูดจะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้กับผู้ฟัง กลุ่มกล่าวให้ทำ ได้แก่ การแนะนำ (Recommending) ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ฟังทราบถึงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ ผู้ฟังกระทำสิ่งใด ส่วนกลุ่มแสดงความรู้สึก ได้แก่ การชม การขอโทษ และการขอบคุณ เช่นเดียวกับที่ปรากฏในกลวิธีความสุภาพในการขออภัย

การเสนอให้

การเสนอให้คือการที่ผู้ปฏิเสธเสนอสิ่งอื่นให้กับผู้ถูกปฏิเสธ โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นจะ เป็นสิ่งที่สามารถเอื้อประโยชน์หรือสนองต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธในเรื่องที่ถูกปฏิเสธ รวมทั้งจะเป็นส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกปฏิเสธให้เบาบางลง การนำกลวิธีการเสนอให้ มาใช้จะเป็นส่วนช่วยให้รักษาหรือคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธได้ ทั้งนี้ เมื่อเกิดการปฏิเสธขึ้นย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดีขึ้นระหว่างผู้ปฏิเสธกับผู้ถูกปฏิเสธ โดย ผู้ถูกปฏิเสธอาจรู้สึกว่าการปฏิเสธไม่ได้ให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญจึงแสดงการปฏิเสธ แต่ การนำกลวิธีการเสนอให้มาใช้ในสถานการณ์ดังกล่าวจะช่วยลดความขัดแย้งลง กล่าวคือ กลวิธีนี้ จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่า การปฏิเสธที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากสาเหตุอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับการใส่ใจ หรือไม่เห็นคุณค่า แต่ผู้ปฏิเสธให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และความจำเป็นของ ผู้ถูกปฏิเสธจึงพยายามเสนอสิ่งต่างๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ถูกปฏิเสธ และปรากฏการแสดงให้ ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปก็อาจทำให้ไม่เกิดการปฏิเสธเกิดขึ้นอีกในอนาคต นอกจากนี้ยังเป็นการสะท้อนถึงความมีน้ำใจและความพยายามช่วยเหลือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นค่านิยม ของสังคมไทยด้วย (รัชนีกร เศรษฐโชติ, 2532; Deephuengton, 1992)

กลวิธีการเสนอให้ปรากฏในการปฏิเสธในชีวิตประจำวันเช่นเดียวกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในกรณีของการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจนี้ สิ่งที่ผู้ปฏิเสธเสนอให้กับ ผู้ถูกปฏิเสธนั้นจะเป็นสิ่งที่เอื้อต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจของผู้ถูกปฏิเสธทั้งผลประโยชน์

ในปัจจุบันและผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้นในบางกรณีสิ่งที่เสนอให้อาจไม่ได้มีผลประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังอำนวยผลประโยชน์ให้กับผู้ปฏิเสธด้วย สิ่งที่ถูกนำเสนอในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยมี 2 ประการ ได้แก่ สิ้นค้าหรือการกระทำอื่น และความหวังในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเสนอสิ้นค้าหรือการกระทำอื่นให้คือการที่ผู้ปฏิเสธเสนอต่อผู้ถูกปฏิเสธว่าผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ถูกปฏิเสธจะดำเนินการหรือกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อเป็นการทดแทนหรือชดเชยให้กับผู้ถูกปฏิเสธอันเป็นผลสืบเนื่องจากการได้รับการปฏิเสธไป

ตัวอย่างที่ 42

เราไม่มีสิ้นค้ารุ่นที่ท่านต้องการในขณะนี้ แต่เรามีสิ้นค้าที่คล้ายคลึงกันมากและอาจเหมาะแก่ความต้องการของท่าน

ตัวอย่างที่ 43

เรามีความเสียใจที่เราไม่มีสิ้นค้าอยู่ในสต็อกขณะนี้ และยังไม่ไปจนถึงเดือนธันวาคม อย่างไรก็ตามเราสามารถเสนอสิ้นค้าที่คล้ายคลึงกันได้

จากตัวอย่างที่ 42 และ 43 เป็นตัวอย่างที่ผู้ปฏิเสธได้รับการสั่งซื้อสิ้นค้าจากผู้ถูกปฏิเสธ แต่ปรากฏว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถจัดจำหน่ายสิ้นค้าดังกล่าวให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้เนื่องจากสิ้นค้าดังกล่าวไม่มีอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงแสดงการเสนอสิ้นค้าประเภทอื่นให้กับผู้ถูกปฏิเสธแทน ซึ่งการเสนอสิ้นค้าประเภทอื่นแทนนอกจากจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รับข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธแล้ว ผู้ปฏิเสธซึ่งเป็นผู้เสนอสิ้นค้าประเภทอื่นให้อาจได้รับผลประโยชน์เช่นกัน กล่าวคือ ถ้าในกรณีที่ผู้ถูกปฏิเสธตอบรับข้อเสนอดังกล่าวจะทำให้ผู้ปฏิเสธจำหน่ายสิ้นค้าได้ และได้รับผลกำไรแทนที่จะเสียโอกาสทางธุรกิจไป จะเห็นได้ว่ากรณีการเสนอสิ้นค้าประเภทอื่นทดแทนในกรณีที่เป็นการปฏิเสธการสั่งซื้อสิ้นค้าที่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถจัดหาได้ จะเป็นช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงผู้สนใจสิ้นค้าโดยตรง (Martin, Smart, and Deise, 1988) และผู้ปฏิเสธจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกับผู้ถูกปฏิเสธด้วย เนื่องจากสามารถจำหน่ายสิ้นค้าได้

ตัวอย่างที่ 44

ดังนั้นระหว่างที่ยังไม่สามารถเปิดบัญชีให้ท่านได้ บริษัทยินดีให้ส่วนลดเงินสดค่าสินค้าแก่ท่านจากราคาขายส่งอีก 5 % เป็นกรณีพิเศษ

สำหรับตัวอย่างที่ 44 เป็นการเสนอการลดราคาสินค้าลงอีกร้อยละ 5 เพื่อชดเชยที่ทางบริษัทไม่สามารถเปิดบัญชีเงินเชื่อให้กับผู้ถูกปฏิเสธได้ในปัจจุบันนี้ จากตัวอย่างดังกล่าวจะปรากฏข้อความว่า “เป็นกรณีพิเศษ” เพื่อแสดงว่าปกติแล้วผู้ปฏิเสธไม่ได้ให้ส่วนลดดังกล่าวแก่นุคคลหรือองค์กรโดยทั่วไป โดยในที่นี้เป็นการมอบส่วนลดให้กับผู้ถูกปฏิเสธเป็นพิเศษกว่าบุคคลอื่นหรือองค์กรอื่น ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วผู้ปฏิเสธได้มอบส่วนลดให้กับองค์กรอื่นเช่นกัน แต่ในการใช้การกล่าวว่า “เป็นกรณีพิเศษ” จะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกได้ว่าได้รับการให้ความสำคัญมากกว่าบุคคลอื่น และไม่เกิดความขุ่นเคืองใจต่อการปฏิเสธที่ได้รับ ยิ่งไปกว่านั้นอาจก่อให้เกิดความต้องการในการติดต่อธุรกิจในอนาคตด้วย นอกจากนี้การใช้คำว่า “อีก” ยังทำให้เกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ผู้ปฏิเสธเสนอให้นั้นเป็นสิ่งที่มากกว่าปกติอีกด้วย

ในบางครั้งผู้ปฏิเสธอาจไม่ได้เสนอสินค้า ผลประโยชน์ หรือการกระทำอื่นใดให้กับผู้ถูกปฏิเสธ แต่สิ่งที่เสนอให้เป็นความหวังในอนาคตที่ผู้ถูกปฏิเสธอาจได้รับ โดยการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าในขณะนี้ผู้ปฏิเสธมีความจำเป็นในการปฏิเสธแต่ถ้าสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในอนาคต การปฏิเสธดังกล่าวอาจถูกนำมาพิจารณาใหม่กล่าวคือสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธเคยต้องการและไม่ได้รับการตอบสนองอาจได้รับการตอบสนองในอนาคต ซึ่งการให้ความหวังในอนาคตนี้จะปรากฏร่วมกับการปฏิเสธการขอร้อง ภาวดี (Deephuenton, 1992) ได้เสนอกลวิธีความสุขภาพในการปฏิเสธในสังคมไทยประการหนึ่งที่ใกล้เคียงกับการเสนอความหวังในอนาคต ได้แก่ การสัญญาว่าจะทำให้ในภายหลัง (Promise to comply later) แทนการปฏิเสธโดยตรง แต่ในกรณีของการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทยพบว่าการเสนอให้ความหวังในอนาคตจะปรากฏร่วมกับการปฏิเสธโดยตรงเสมอ

ตัวอย่างที่ 45

เมื่อใดที่ทางบริษัทสามารถผลิตสินค้าตามความต้องการของท่านได้ จะแจ้งให้ท่านทราบโดยทันที

ตัวอย่างที่ 46

ซึ่งในระยะต่อไปหากธนาคารมีโครงการออกตราสารทางการเงินอีกเมื่อใด ธนาคาร
จักได้ติดต่อแจ้งเชิญต่อท่านเพื่อโปรดพิจารณาลงทุนในฐานะลูกค้าคนสำคัญต่อไป

จากตัวอย่างที่ 45 และ 46 เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าแม้ว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถ
สนองตอบความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ในอนาคตหากมีการดำเนินการที่ใกล้เคียงกับ
ความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธแล้ว ผู้ถูกปฏิเสธก็ยังมีโอกาสที่จะได้ตามความต้องการ ได้
โดยตัวอย่างที่ 45 เป็นการเสนอให้ความหวังในอนาคตว่าอาจผลิตสินค้าตามความต้องการของ
ผู้ถูกปฏิเสธได้ และตัวอย่างที่ 46 เป็นการเสนอให้พิจารณาลงทุนซื้อตราสารทางการเงินเมื่อมี
การออกในอนาคต

จากตัวอย่างที่ 46 แม้ว่าการแสดงการเสนอโอกาสในอนาคตแก่ผู้ถูกปฏิเสธ เป็น
การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ แต่ผู้ปฏิเสธได้มีการใช้ข้อความว่า “จักได้ติดต่อ
แจ้งเชิญต่อท่านเพื่อโปรดพิจารณาลงทุน” ซึ่งเหมือนเป็นการขอร้อง ทั้งนี้เนื่องมาจาก
การลงทุนดังกล่าวนอกจากจะเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธแล้ว
การลงทุนยังก่อให้เกิดผลประโยชน์ให้กับผู้ปฏิเสธด้วย นอกจากนี้การใช้ข้อความดังกล่าวจะทำให้
ให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าคุณปฏิเสธเห็นความสำคัญในการลงทุนของผู้ถูกปฏิเสธด้วย

การแนะนำ

การแนะนำเป็นอีกวัจนกรรมหนึ่งที่ช่วยลดทอนความรู้สึกไม่ดีต่อผู้ปฏิเสธ เพื่อรักษา
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ โดยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ
ผู้ถูกปฏิเสธในเรื่องที่เกี่ยวกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธ การแนะนำดังกล่าวแตกต่างจากการให้ข้อมูล
โดยทั่วไป กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธแสดงให้เห็นความปรารถนาดีในการให้การแนะนำสอดคล้องอยู่ใน
ข้อมูลที่ผู้ถูกปฏิเสธจะได้รับเพิ่มเติมด้วย

ตัวอย่างที่ 47

อย่างไรก็ดีท่านอาจยื่นคำขอผู้ใหม่ในอนาคตได้ ซึ่งธนาคารยินดีที่จะพิจารณาคำขอของ
ท่านอีกครั้ง

ตัวอย่างที่ 47 เป็นการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธทดลองยื่นคำขอผู้ได้อีกในอนาคต โดยแฝงการให้ความหวังในอนาคตด้วย กล่าวคือ ไม่ใช่ว่าขอผู้คราวนี้ไม่ได้แล้วจะหมดโอกาส เสียทีเดียว แต่ถ้ามีการดำเนินการขอในอนาคต ทางธนาคารก็ยินดีพิจารณาให้ใหม่อีกครั้ง

ในกรณีที่ผู้ปฏิเสธได้รับการขอให้แจ้งข้อมูลบางประการกับผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งในที่นี้คือ ผู้ขอร้อง แต่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถแจ้งข้อมูลดังกล่าวได้ ผู้ปฏิเสธจะเสนอคำแนะนำต่อผู้ถูกปฏิเสธว่า ให้ดำเนินการติดต่อขอร้องกับบุคคลหรือองค์กรอื่นที่นอกเหนือไปจากผู้ปฏิเสธหรือองค์กรของผู้ปฏิเสธ เพื่อให้ได้รับข้อมูลหรือสิ่งที่ทดแทนกับสิ่งที่ถูกปฏิเสธไป ยิ่งไปกว่านั้นในบางกรณีผู้ปฏิเสธ อาจแนะนำบุคคลหรือองค์กรที่ผู้ถูกปฏิเสธสามารถติดต่อได้ให้ผู้ถูกปฏิเสธได้รู้จักด้วย

ตัวอย่างที่ 48

เรารู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ไม่สามารถให้รายละเอียดในขณะนี้ได้ เนื่องจากขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการตรวจสอบคลังสินค้า เพื่อมิให้เกิดการล่าช้าในการดำเนินงานของท่าน เราขอแนะนำให้ท่านติดต่อบริษัท XXX จำกัด 246 ถนนXXX กรุงเทพฯ ซึ่งบริษัทนี้จะให้ความกระจ่างแก่ท่านได้เช่นเดียวกัน

ตัวอย่างที่ 49

ห้างหุ้นส่วนจำกัด XXX เป็นลูกค้าของเราไม่นานนัก จึงไม่สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับฐานะทางเครดิตได้ ขอให้ท่านสอบถามข้อมูลจากที่อื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจด้วย

จากตัวอย่างที่ 49 จะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธได้แสดงความปรารถนาดีโดยการแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธดำเนินการติดต่อกับบริษัทอื่นเพื่อขอข้อมูลที่ผู้ถูกปฏิเสธสอบถามมายังผู้ปฏิเสธ แต่ผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้รายละเอียดในข้อมูลดังกล่าวได้ โดยมีการระบุชื่อและสถานที่ตั้งของบริษัทแห่งใหม่ให้ผู้ถูกปฏิเสธเพื่อเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกและให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นถึงความตั้งใจในการแนะนำ มิใช่เป็นการแนะนำบริษัทอื่นเพื่อให้หมดภาระหน้าที่ของตน หรือเป็นการแนะนำเชิงปิดความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินธุรกิจการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบเป็นประเด็นสำคัญ (Ferrell and Hirt, 2003) สำหรับตัวอย่างที่ 49 แม้ว่าจะไม่ปรากฏรูปภาษา “แนะนำ” แต่ผู้อ่านก็สามารถตีความได้ว่าจากการที่ผู้ปฏิเสธแจ้งให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ดังนั้นจึงแนะนำให้ผู้ถูกปฏิเสธดำเนินการติดต่อกับองค์กรอื่นเพื่อขอรับทราบข้อมูลดังกล่าว และแม้ว่าจะปรากฏคำว่า “ขอ” ในการแนะนำดังกล่าวซึ่งคล้ายกับเป็นการขอร้อง แต่หาก

ดีความจากเจตนาของผู้พูดแล้วจะทราบว่าเป็นการให้คำแนะนำเนื่องจากการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่าง และผู้ที่ได้รับผลประโยชน์คือผู้ถูกปฏิเสธ ไม่ใช่ผู้ปฏิเสธ

แม้ว่าการแนะนำอาจถูกจัดว่าเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟังเนื่องจากการก้าวก้าว การกระทำบางประการซึ่งอาจถือเป็นการทำให้ผู้ฟังเสียหน้า แต่ในกรณีการให้คำแนะนำที่ปรากฏในการเสนอให้นี่เป็นการแนะนำเพื่อแสดงความปรารถนาดี นำมาซึ่งข้อเสนอบางประการที่ผู้ปฏิเสธต้องการหยิบยื่นให้เพื่อทดแทนการถูกปฏิเสธ เช่นการเสนอข้อมูลของบริษัทที่แนะนำให้ติดต่อ ดังตัวอย่างที่ 48 นอกจากนี้ข้อเสนอแนะดังกล่าวยังก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นไปตามหลักความสุภาพของลิซที่กล่าวว่าให้ทำการพูดในสิ่งที่ผู้ฟังจะได้รับประโยชน์มากที่สุด

เมื่อนำกลวิธีการเสนอและการแนะนำไปพิจารณาเปรียบเทียบกับแนวคิดของบราวน์และเลวินสันอาจพบว่า การเสนอให้และการแนะนำจัดเป็นการคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟังเนื่องจากผู้พูดมีความประสงค์ให้ผู้ฟังยอมรับข้อเสนอหรือข้อเสนอแนะของตน แม้ว่าผู้ฟังอาจไม่ยอมรับข้อเสนอหรือข้อเสนอแนะดังกล่าว ยิ่งไปกว่านั้นอาจทำให้ผู้ฟังเกิดการเป็นหนี้บุญคุณผู้พูดขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการก้าวล้ำต่ออิสรภาพหรือความต้องการของผู้ฟัง แต่ทั้งนี้ในการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจภาษาไทยจะเห็นได้ว่าการเสนอให้และการแนะนำจัดเป็นการแสดงความร่วมมือกับผู้ถูกปฏิเสธเพื่อลดการคุกคามหน้า ดังนั้นจึงมีความสัมพันธ์กับกลวิธีความสุภาพด้านบวกของบราวน์และเลวินสัน โดยเฉพาะการเน้นว่าผู้พูดมีความห่วงใยหรือใส่ใจผู้ฟัง (Intensifying interest to H) และการเสนอ (Offer) เนื่องจากการเสนอให้และการแนะนำเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธทราบถึงความต้องการของผู้ถูกปฏิเสธ ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงสามารถให้คำแนะนำ กระทำสิ่งอื่นทดแทน หรือให้ความหวังในสิ่งที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการได้ในอนาคต นอกจากนี้ผู้ปฏิเสธยังพยายามหาหนทางที่จะทดแทน ให้ความหวัง หรือแก้ปัญหาให้กับผู้ถูกปฏิเสธ เพื่อแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธมีความใส่ใจและห่วงใยในผู้ถูกปฏิเสธด้วย

สำหรับแนวความคิดของลิซ การเสนอให้และการแนะนำเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟัง ทั้งนี้เนื่องจากการเสนอให้และการแนะนำอาจทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้ถูกปฏิเสธในปัจจุบันหรือในอนาคต เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการเสนอให้และการแนะนำปรากฏเพียงการเพิ่มผลประโยชน์ให้กับผู้ถูกปฏิเสธเท่านั้น แต่ไม่ปรากฏการลดผลประโยชน์ของผู้ปฏิเสธลงตามแนวคิดเรื่องความสุภาพของลิซแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะเรื่องผลประโยชน์เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นผู้ดำเนินธุรกิจจึงไม่ค่อยยอมเสียผลประโยชน์

การชม

กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธกล่าวชมการประสบความสำเร็จ หรือสิ่งที่เป็นจุดเด่นของผู้ถูกปฏิเสธและองค์กรของผู้ถูกปฏิเสธ ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธพึงพอใจ และรู้สึกว่าแม้จะถูกละเลยแต่ผู้ปฏิเสธก็ยังคงเห็นข้อดีของตนเองหรือองค์กร โดยอาจก่อให้เกิดการเจรจาหรือติดต่อทางธุรกิจร่วมกันในอนาคต ซึ่งเมื่อพิจารณาแนวคิดของลีชพบว่า การชมนั้นมีความสอดคล้องกับหลักการชื่นชมยินดีต่อผู้อื่น กล่าวคือ เป็นการเพิ่มการยกย่องผู้อื่นด้วยการกล่าวชม

ตัวอย่างที่ 50

ขณะนี้บริษัทจำเป็นต้องระงับการเปิดบัญชีเงินเชื่อ.....ทั้งนี้บริษัทยินดีที่จะดำเนินธุรกิจกับบริษัทที่มีความมั่นคงเช่นท่าน

จากตัวอย่างที่ 50 การกล่าวแสดงการชมผู้ถูกปฏิเสธ ว่าบริษัทของผู้ถูกปฏิเสธมีสถานภาพมั่นคง ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์กรพึงมีในการดำเนินธุรกิจ การที่บริษัทของผู้ถูกปฏิเสธมีความมั่นคง ส่งผลให้ผู้ปฏิเสธยินดีที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกันด้วย ดังนั้นการปฏิเสธที่เกิดขึ้นอาจเนื่องมาจากเหตุผลความจำเป็นในส่วนอื่น ซึ่งมีใจไม่ยอมดำเนินธุรกิจร่วมกัน สิ่งที่น่าสังเกตสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การใช้คำสรรพนามแทนตัวผู้กล่าวชมหรือผู้ปฏิเสธด้วยคำว่า “บริษัท” เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้กล่าวชมไม่ใช่เป็นแต่เพียงผู้ลงนาม แต่การกระทำดังกล่าวเป็นการชมโดยองค์กรทั้งองค์กร

การขอโทษ

โดยทั่วไปแล้วการขอโทษหรือการขออภัยคือ การที่ผู้ขอโทษแสดงการกระทำเพื่อให้ผู้ถูกขอโทษยกโทษหรือให้อภัยในบางสิ่งที่ผู้ขอโทษกระทำผิดพลาดไป เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้คำพูด (Holmes, 1996) หรืออาจเป็นการขอโทษเพื่อเรียกความสนใจจากผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วย แต่การขอโทษในส่วนของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจภาษาไทยมีความแตกต่างจากการขอโทษที่กล่าวมาข้างต้น โดยเป็นการขอโทษเพื่อเป็นการแสดงมารยาทในกรณีที่ไม่สามารถกระทำตามที่ผู้ถูกปฏิเสธต้องการได้ หรือในกรณีที่การปฏิเสธส่งผลกระทบต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งผู้ปฏิเสธอาจไม่ต้องการการยกโทษจากผู้ถูกปฏิเสธ แต่เป็นการขอโทษตามมารยาท ตามแบบแผน ความเหมาะสมหรือค่านิยมและวัฒนธรรมของสังคมเท่านั้น

การขอโทษในวงการธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำ ทำให้ผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยเกิดความไว้วางใจ อยากร่วมดำเนินธุรกิจร่วมด้วย เพราะการมีความรับผิดชอบสื่อถึงการให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการที่องค์กรดังกล่าวผลิตขึ้นต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพราะผู้ผลิตมีความรับผิดชอบเป็นพื้นฐาน กลวิธีนี้จะสังเกตได้จากการปรากฏของรูปภาษา “ขออภัย”

ตัวอย่างที่ 51

บริษัทต้องขออภัยในเหตุขัดข้องดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 52

ทางบริษัทขออภัยที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้

ตัวอย่างที่ 51 และ 52 เป็นการกล่าวขอโทษของบริษัทที่ไม่สามารถกระทำตามสิ่งที่ได้รับการขอร้องได้ โดยคำว่า “ขออภัย” เป็นการแสดงเพื่อกล่าวขอโทษ โดยระบุเรื่องที่ทำกรขอโทษ ซึ่งในที่นี้ก็คือขอโทษในสิ่งที่ผู้ปฏิเสธขัดข้องไม่สามารถกระทำตามที่ถูกร้องขอได้

เมเยอร์ (Maier, 1992) กล่าวว่า การแสดงการขอโทษสามารถแสดงได้หลายวิธี เช่น การกล่าวคำว่าขอโทษ หรือการแสดงความเสียใจ ซึ่งการขอโทษในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยมิได้ปรากฏเฉพาะรูปภาษา “ขออภัย” เท่านั้น แต่การแสดงการขอโทษอาจปรากฏในลักษณะการกล่าวแสดงความเสียใจ และเป็นที่น่าสังเกตว่าการแสดงการขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจนี้ปรากฏบ่อยครั้งมากกว่าการขอโทษ โดยการใช้รูปภาษา “ขออภัย” ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า การขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจทำให้ผู้ขอร้องรู้สึกว่าคุณได้กระทำผิด และไม่ส่งผลให้ต้องรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้น นอกจากนี้การขอโทษโดยการแสดงความเสียใจเป็นการแสดงให้ผู้ที่ถูกปฏิเสธเห็นว่าแท้จริงแล้วผู้ปฏิเสธเข้าใจและมีความเสียใจในสิ่งที่จะต้องทำการปฏิเสธ มิได้ปฏิเสธโดยไม่สนใจว่าการปฏิเสธนั้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ถูกปฏิเสธอย่างไร ซึ่งนับเป็นการแสดงความสุภาพที่สำคัญทั้งทางด้านวัฒนธรรมและด้านธุรกิจกล่าวคือ สังคมไทยเป็นสังคมที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเห็นอกเห็นใจกัน (รัชนิกร เศรษฐ, 2532) ดังนั้น การแสดงความรู้สึกเห็นใจต่อผู้อื่นจึงเป็นเรื่องสำคัญ และการแสดงความเสียใจเป็นวิธีการแสดงออกอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้อื่นเห็นว่าเรามีความใส่ใจต่อความรู้สึกของเขา มิใช่ละเลยสิ่งเหล่านั้นไป นอกจากนี้การแสดงความเสียใจยังเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าแม้จะมีอุปสรรคอย่างไร

อย่างหนึ่งแต่ผู้พูดก็พร้อมที่จะเป็นกำลังใจให้ผู้ฟัง ซึ่งอาจช่วยทำให้สถานการณ์ที่ไม่ดีกลับกลายเป็นสถานการณ์ที่ดีขึ้นได้ในระดับหนึ่ง (Leech, 1983) ขณะเดียวกันในทางธุรกิจ การแสดงความเสียใจเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธมิได้เพิกเฉยหรือไม่ใส่ใจในความรู้สึกหรือผลประโยชน์ที่ผู้ถูกปฏิเสธจะต้องสูญเสียไป แต่ในทางกลับกันผู้ปฏิเสธกลับมีความใส่ใจและเล็งเห็นถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ถูกปฏิเสธถ้าได้รับการปฏิเสธ ดังนั้นจึงแสดงความเสียใจที่ต้องแสดงการปฏิเสธ ซึ่งการแสดงความเสียใจนี้ทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงมีความสัมพันธ์และมีความเป็นมิตรต่อกัน มิได้ตัดขาดความสัมพันธ์เสียทีเดียว

การใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจในจดหมายธุรกิจนี้มีรูปภาพบางซึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจน โดยจะปรากฏคำว่า “เสียใจ” ในกลวิธีดังกล่าว และมักจะปรากฏกลวิธีนี้ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอนั้นได้

ตัวอย่างที่ 53

บริษัทรู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ไม่สามารถส่งสินค้าจากท่านในขณะนี้ได้

ตัวอย่างที่ 54

เรามีความเสียใจที่ไม่อาจให้ความช่วยเหลืออย่างใดแก่ท่านได้ในขณะนี้

ตัวอย่างที่ 55

เราเสียใจที่ไม่สามารถตอบสนองต่อการเสนอราคาของท่านได้

จากตัวอย่างข้างต้นพบว่าปรากฏคำว่า “เสียใจ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธมีความเสียใจและขอโทษที่ต้องแสดงการปฏิเสธต่อผู้ถูกปฏิเสธ โดยตัวอย่างที่ 53 เป็นการแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถส่งสินค้าตามที่ผู้ถูกปฏิเสธร้องขอได้ในขณะนี้ ส่วนตัวอย่างที่ 54 เป็นการแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ และตัวอย่างที่ 55 เป็นการแสดงความเสียใจที่ไม่สามารถสั่งซื้อของได้ตามราคาที่ได้รับการเสนอมา จะเห็นได้ว่าจากตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นจะปรากฏการใช้คำสรรพนามแทนผู้ที่แสดงความเสียใจด้วยคำว่า “เรา” และ “บริษัท” ในการแทนตัวผู้แสดงความเสียใจเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้แสดงความเสียใจหรือผู้ปฏิเสธมิใช่มีเพียงบุคคลเดียว แต่เป็นองค์กรของผู้ปฏิเสธ นอกจากนี้การกล่าวขอโทษด้วยการแสดงความเสียใจจะปรากฏถ้อยความที่เป็นแบบแผน ได้แก่ “เสียใจ” “รู้สึกเสียใจเป็นอย่างยิ่ง” “มีความเสียใจ” ดังตัวอย่างที่ 53 54 และ 55 ซึ่งข้อความดังกล่าวจะสื่อความในลักษณะที่เป็นทางการของจดหมาย

ธุรกิจด้วย นอกจากนี้ในตัวอย่างที่ 53 และ 54 ปรากฏข้อความว่า “ขณะนี้” ซึ่งเป็นการแสดงว่าการปฏิเสธเกิดขึ้นเฉพาะในปัจจุบัน แต่ในอนาคตอาจเกิดการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ อาจมีการสั่งสินค้าจากผู้ปฏิเสธหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิเสธ ซึ่งการแสดงดังกล่าวมีส่วนช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธไว้ เนื่องจากการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธไม่ได้มีเจตนาตัดรอนผู้ถูกปฏิเสธหรือคำขอร้องของผู้ถูกปฏิเสธ

หากพิจารณาการแสดงความเสียใจที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจกับการแสดงความเสียใจที่ปรากฏในการปฏิเสธในชีวิตประจำวัน โดยทั่วไปพบว่ามีความใกล้เคียงกันมาก แต่กลวิธีนี้ในจดหมายธุรกิจมีข้อน่าสังเกตและเป็นจุดเด่นคือ การแทนตัวของผู้แสดงความเสียใจซึ่งก็คือผู้ที่แสดงการปฏิเสธ เพราะผู้ที่แสดงความเสียใจในจดหมายธุรกิจทุกครั้งจะมีการแทนตัวหรือสรรพนามบุรุษที่หนึ่งว่า “เรา” “บริษัท” เสมอ โดยแฝงความนัยไว้ว่าผู้ที่ขอโทษหรือผู้ที่ปฏิเสธก็คือองค์กรผู้ออกจดหมาย มิใช่ผู้ลงนามเป็นผู้ปฏิเสธด้วยตนเอง ซึ่งอาราวัณี (Aravani, 2006) พบว่าการแทนตัวในลักษณะนี้ปรากฏในการเขียนจดหมายธุรกิจของชาวอิหร่านเช่นกัน

การขอโทษถูกจัดเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งเช่นกัน ในมุมมองของบราวน์และเลวินสัน โดยกลวิธีการขอโทษที่พบจากข้อมูลนั้นมีความใกล้เคียงกับกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันในส่วนที่ผู้พูดกล่าวขอโทษเพื่อให้ผู้ฟังให้อภัยกับสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเทียบได้กับการขออภัยในสิ่งที่ต้องแสดงการปฏิเสธในการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าการขอโทษในการปฏิเสธทางจดหมายธุรกิจในภาษาไทยนั้น ในบางกรณีเป็นการขอโทษตามแบบแผนและความเหมาะสม ผู้ปฏิเสธอาจไม่ได้ต้องการการยกโทษจากผู้ถูกปฏิเสธ ในขณะที่เมื่อศึกษาจากมุมมองของลีชพบว่า การขอโทษสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ฟังเนื่องจากเมื่อมีการแสดงการขอโทษก็เปรียบเสมือนที่มีการยอมรับความผิดโดยปริยาย ดังนั้นสิ่งที่ตามมาก็คือ การกระทำบางสิ่งบางอย่างเป็นการทดแทนต่อผู้ถูกขอโทษเพื่อเป็นการไถ่โทษ อย่างไรก็ตามก็อาจจะไม่ปรากฏว่าผู้ปฏิเสธหรือผู้ขอโทษมีการลดผลประโยชน์ของตนเองลงตามแนวคิดของลีช ทั้งนี้เนื่องจากผลประโยชน์ถือเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Griffin and Ebert, 1991) ดังนั้นการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่จะไม่ปรากฏการยอมลดผลประโยชน์ลงโดยไม่จำเป็น แต่จะนำการเพิ่มผลประโยชน์ให้ผู้อื่นโดยไม่ต้องลดผลประโยชน์ของตนเองลงเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีและผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกันในอนาคต

การขอบคุณ

การขอบคุณคือ การแสดงความสำนึกในบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธมอบให้ ซึ่งเป็นไปได้ว่าการแสดงความสำนึกในบุญคุณเป็นประเด็นสำคัญในสังคมไทยด้วย เพราะสังคมไทยให้ความสำคัญเรื่องความกตัญญูกตเวทิตะ (อรอนงค์ สุวรรณกุล, 2531; สุนทรี โคมิน และ สนิท สมักรการ, 2522) ซึ่งอรอนงค์ (Chakam, 2006) พบว่าในการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษของคนไทยนิยมกล่าวแสดงการขอบคุณเช่นกัน การขอบคุณสังเกตได้จากภาษาที่ปรากฏคำว่า “ขอบคุณ” โดยการขอบคุณที่ปรากฏในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจในภาษาไทยจะไม่ปรากฏ การขอบคุณล่วงหน้าเช่นเดียวกับการปรากฏในการขอร้อง แต่จะเป็นการกล่าวขอบคุณเรื่องราวที่ผ่านมาในอดีตหรือเป็นการขอบคุณต่อสิ่งที่ปรากฏในปัจจุบัน กล่าวคือ เป็นการขอบคุณต่อบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธเคยมีให้ตั้งแต่ครั้งในอดีตที่ผ่านมาหรือเป็นการขอบคุณต่อการทักท้วง การแจ้งข้อบกพร่องหรือสิ่งผิดพลาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันให้ผู้ปฏิเสธทราบ

ตัวอย่างที่ 56

ขอขอบพระคุณที่ให้การสนับสนุนบริษัท เอแอนดีเอ จำกัด ด้วยดีตลอดมา

ตัวอย่างที่ 57

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความสนใจติดต่อสั่งซื้อสินค้าของบริษัทด้วยดีตลอด

ตัวอย่างที่ 56 เป็นการแสดงการขอบคุณไปยังความกรุณาหรือความเอื้อเฟื้อที่ผู้ถูกปฏิเสธมีต่อผู้ปฏิเสธ โดยรวมถึงการสนับสนุนทั้งในอดีตที่ผ่านมาและการสนับสนุนในปัจจุบันด้วย ส่วนตัวอย่างที่ 57 เป็นการแสดงการขอบคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธที่ให้ความสนใจและสั่งซื้อสินค้าของผู้ปฏิเสธมาโดยตลอด นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าตัวอย่างดังกล่าวปรากฏรูปภาษา “ตลอดมา” และ “ตลอด” ซึ่งกรณีนี้เป็นการสื่อมูลบทว่าเคยมีการสนับสนุนและสั่งซื้อสินค้าของทางบริษัทมาก่อนหน้านี้แล้ว

การขอบคุณในกรณีดังกล่าวเป็นการขอบคุณต่อบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธเคยมีให้ตั้งแต่ในอดีต ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ปฏิเสธยังคงมีความสำนึกในบุญคุณดังกล่าวมิได้เกิดจากการปฏิเสธ โดยที่ไม่ได้ใส่ใจบุญคุณดังกล่าวอีกต่อไป แต่มีเงื่อนไขหรือความจำเป็นบางอย่างจึงต้องทำการปฏิเสธ นอกจากนี้มาร์ตินและสมาร์ท (Martin and Smart, 1988) เห็นว่าการขอบคุณสำหรับการอุดหนุนหรือการให้การสนับสนุนบริษัทที่ผ่านมานั้นยังผลให้ผู้สนับสนุน

เห็นว่า การสนับสนุนของคนก่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้ขอบคุณซึ่งเป็นผู้ได้รับการสนับสนุนนั่นเอง นอกจากการขอบคุณต่อบุญคุณหรือความกรุณาที่ผู้ถูกปฏิเสธเคยมีให้ในอดีตที่ผ่านมา ดังตัวอย่างข้างต้น ยังปรากฏการขอบคุณต่อการทักท้วง การแจ้งข้อบกพร่องหรือสิ่งผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ถูกทักท้วงได้ถูกคิดทบทวนในข้อผิดพลาดดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 58

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านปรารถนาจะให้สินค้าของบริษัทที่มีความสมบูรณ์ ปรากฏจากข้อบกพร่อง

ตัวอย่างที่ 59

บริษัทขอขอบคุณที่ท่านกรุณาแจ้งให้ทราบ และให้โอกาสบริษัทได้เรียนรู้แจ้ง

การขอบคุณดังในตัวอย่างที่ 58 และ 59 เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธรู้สึกสำนึกในบุญคุณที่ผู้ถูกปฏิเสธกรุณาแจ้งข้อผิดพลาดให้รับทราบ ซึ่งผู้ปฏิเสธมิได้รู้สึกขัดข้องหรือไม่พอใจต่อข้อทักท้วงหรือคำแนะนำดังกล่าวแต่กลับมีความยินดีที่จะรับทราบและรู้สึกขอบคุณเนื่องจากการได้ค้นหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อผิดพลาดดังกล่าวและปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ข้อผิดพลาดนั้นเกิดจากผู้ปฏิเสธ อย่างไรก็ตามหลังจากที่ผู้ปฏิเสธได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วพบว่าข้อผิดพลาดนั้นมิได้เกิดขึ้นจริงหรือเกิดขึ้นนอกเหนือในหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิเสธแล้ว ผู้ปฏิเสธจึงต้องแสดงการปฏิเสธ ดังนั้นการนำกลวิธีดังกล่าวมาใช้ในกรณีนี้จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการรักษาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายไว้เพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธมั่นใจได้ว่าการต่อว่าหรือการแนะนำดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน การขอบคุณในลักษณะดังกล่าวไม่ได้ปรากฏเฉพาะในจดหมายธุรกิจภาษาไทยเท่านั้นแต่ยังปรากฏในจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษด้วย กล่าวคือ ในจดหมายภาษาอังกฤษจำนวนมากปรากฏการขอบคุณต่อข้อทักท้วงที่ลูกค้าแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ ซึ่งมาร์ตินและสมาร์ต (Martin and Smart, 1988) เห็นว่าการขอบคุณดังกล่าวทำให้ผู้ทักท้วงรู้สึกว่าข้อทักท้วงที่แจ้งไปมีความสำคัญและมีบทบาทในการตัดสินใจของบริษัท ส่งผลให้เกิดความประทับใจในผู้ประกอบการ

กลวิธีการขอบคุณมีความสอดคล้องกับกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน เนื่องจากบราวน์และเลวินสันได้กล่าวถึงการแสดงการขอบคุณว่าเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่ง

เช่นกัน โดยเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ และการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจในภาษาไทยการแสดง การขอบคุณหมายถึง การแสดงการเป็นหนี้บุญคุณต่อผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิเสธต้องตกอยู่ใน สภาพการเป็นหนี้บุญคุณผู้ปฏิเสธจึงอาจต้องกระทำการตอบแทนในอนาคตดังที่บราวน์และ เลวินสันกล่าวไว้ ในส่วนแนวคิดของสิทธิการขอบคุณเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ถูกปฏิเสธและ เป็นการลดประโยชน์ของผู้ปฏิเสธลง โดยผู้ปฏิเสธต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างเป็นการตอบแทน บุญคุณของผู้ถูกปฏิเสธ ซึ่งการตอบแทนบุญคุณจะเป็นประโยชน์กับผู้ถูกปฏิเสธ และลดประโยชน์ ของผู้ปฏิเสธลง ซึ่งสอดคล้องกับการขอบคุณที่ปรากฏในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจภาษาไทย

5.1.3 การให้เหตุผล

การให้เหตุผลเป็นกลวิธีความสุภาพที่ผู้ปฏิเสธแจ้งสาเหตุหรือเหตุผลในการปฏิเสธให้ ผู้ถูกปฏิเสธรับทราบเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจถึงเหตุผลความจำเป็นที่ทำให้ผู้ปฏิเสธต้อง ทำการปฏิเสธ โดยเหตุผลที่นำมากล่าวอ้างโดยส่วนมากจะเป็นเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับ การดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น โดยเฉพาะเหตุผลที่สัมพันธ์กับต้นทุนและกำไรขององค์กรซึ่งเป็นประเด็น สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรย่อมต้องการแสวงหาผลกำไร (Boone and Kurtz, 1982; Straub and Attner, 1985) กอปรกับในการดำเนินธุรกิจบางครั้งต้องประสบกับปัญหา อุปสรรคและความจำเป็นที่แต่ละองค์กรต้องแสวงหาแนวทางเพื่อนำพาองค์กรให้อยู่รอด ดังนั้น การนำเหตุผลความจำเป็นขององค์กรมาแจ้งหรือแสดงให้บุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ได้รับทราบและเข้าใจในการกระทำที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในการปฏิเสธจะทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจ ความจำเป็นที่ผู้ปฏิเสธต้องทำการปฏิเสธ ส่งผลทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและการดำเนินธุรกิจ สามารถขับเคลื่อนไปได้

หากนำกลวิธีความสุภาพดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับการให้เหตุผลที่ปรากฏในการปฏิเสธ ในชีวิตประจำวันพบว่า การให้เหตุผลที่ปรากฏในการปฏิเสธในชีวิตประจำวันจะมีความหลากหลาย และอาจไม่ใช่เหตุผลที่เฉพาะเจาะจง ในขณะที่การให้เหตุผลในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทาง จดหมายในภาษาไทย จะเน้นที่เหตุผลที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเป็นสำคัญ อนึ่งกลวิธี การให้เหตุผลดังกล่าวสามารถสังเกตได้จากรูปภาษา เช่น “เนื่องมาจาก” “เนื่องจาก” “มีความจำเป็น ที่จะต้อง” ซึ่งรูปแบบการปรากฏส่วนใหญ่จะปรากฏนำหน้าเหตุผลที่ก่อให้เกิดการปฏิเสธ

ตัวอย่างที่ 60

เนื่องจากพนักงานของบริษัทฯ ได้รับงานชิ้นสำคัญที่ห้างเซ็นทรัลบางนาไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

ตัวอย่างที่ 61

จากผลกระทบสืบเนื่องมาจากต้นทุนเม็ดพลาสติกนี้ ทางบริษัทฯ มีความจำเป็นที่จะต้องขอขึ้นราคาฟิล์มยืดพันพาเลท ตามที่ได้สรุปผลการประมุลครั้งล่าสุด

จากตัวอย่างที่ 60 พบว่ามีการระบุถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิเสธ โดยผู้ปฏิเสธไม่สามารถตอบรับการขอให้ไปออกร้านแสดงสินค้า ณ สถานที่ที่ผู้ถูกปฏิเสธจัดขึ้นได้ ทั้งนี้เนื่องจากได้มีการตกลงไปออกร้านแสดงสินค้า ณ สถานที่อื่นไว้ก่อนหน้านี้อีกแล้ว จากตัวอย่างดังกล่าวมีประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ การแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ที่รับงานอีกงานหนึ่งคือพนักงานของบริษัท แทนที่จะกล่าวว่าบริษัทเป็นผู้รับงานดังกล่าวเอง ทั้งนี้อาจเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าองค์กรของผู้ลงนามรวมถึงตัวผู้ลงนามไม่ได้ต้องการปฏิเสธ แต่เป็นเพราะพนักงานขององค์กรได้ไปรับงานสถานที่อื่นไว้ก่อนแล้ว ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้เป็นการโอนความรับผิดชอบจากผู้ลงนามไปสู่พนักงานอื่นขององค์กร อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้รับงานจะเป็นเพียงพนักงานผู้เดียวในองค์กร แต่เนื่องจากการแสดงความรับผิดชอบและการรักษาคำพูดเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจดังที่เควิสกล่าวไว้ (Davis, 1981) และการกระทำของพนักงานในองค์กรถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กร ดังนั้นไม่ว่าพนักงานคนใดขององค์กรรับงานหรือให้ข้อตกลงไว้กับบุคคลหรือองค์กรอื่น ก็เป็นหน้าที่ของทางองค์กรที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อตกลงดังกล่าวด้วย สำหรับตัวอย่างที่ 61 นั้นทางผู้ปฏิเสธปฏิเสธการลดราคาโดยการแสดงเหตุผลอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากราคาดันทุนของเม็ดพลาสติกที่ปรับราคาสูงขึ้น ซึ่งในกรณีนี้แม้ว่าผู้ปฏิเสธจะกล่าวเพียงว่า “จากผลกระทบสืบเนื่องมาจากต้นทุนเม็ดพลาสติกนี้” โดยไม่ได้ระบุชัดเจนว่าต้นทุนมีมูลค่าสูงขึ้น แต่ผู้ถูกปฏิเสธก็สามารถตีความได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ถูกปฏิเสธและผู้ปฏิเสธมีความรู้ร่วมกันมาก่อนว่าราคาของเม็ดพลาสติกมีการปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งการแสดงการมีความรู้ร่วมกัน (Presuppose H's knowledge) ดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงการเป็นกลุ่มเดียวกันหรือเป็นพรรคพวกเดียวกันของผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธด้วย

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการให้เหตุผลอาจสังเกตได้จากรูปภาษา “เนื่องจาก” หรือ “เนื่องมาจาก” เพื่อแสดงการให้เหตุผลดังตัวอย่างข้างต้น แต่ในบางกรณีการให้เหตุผลอาจไม่ปรากฏรูปภาษาดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 62

บริษัทฯมีต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงไม่สามารถให้ส่วนลดกับลูกค้าได้

ตัวอย่างที่ 62 ผู้ปฏิเสธแสดงเหตุผลให้ทราบว่าบริษัทต้องรับภาระต้นทุนการผลิตที่มีการปรับตัวสูงขึ้นทำให้ไม่สามารถลดราคาให้ผู้ถูกปฏิเสธได้ ซึ่งการให้เหตุผลในตัวอย่างที่ 62 ไม่ปรากฏรูปภาษา “เนื่องจาก” หรือ “เนื่องมาจาก” แต่ปรากฏรูปภาษา “ดังนั้น” แล้วตามด้วยการปฏิเสธ ซึ่งกรณีดังกล่าวรูปภาษา “ดังนั้น” เป็นสิ่งบอกให้ทราบว่าส่วนที่นำมาข้างหน้าเป็นสาเหตุก่อให้เกิดการปฏิเสธดังกล่าว

การให้เหตุผลอีกลักษณะหนึ่งคือการให้เหตุผลแบบชี้แจงข้อมูล ซึ่งกลวิธีนี้มักปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธความผิดที่เกิดขึ้นหรือปฏิเสธข้อมูลที่ระบุไว้ กล่าวคือมักปรากฏในจดหมายตอบปฏิเสธการกล่าวหา ในกรณีนี้ผู้ปฏิเสธจะแสดงข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบโดยข้อมูลหรือเรื่องราวที่ชี้แจงนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิเสธ เช่น ในกรณีการปฏิเสธความผิดหรือความรับผิดชอบจะปรากฏการแจ้งข้อมูลให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าความผิดดังกล่าวอยู่ที่หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลหรือองค์กรใด เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 63

ซึ่งผลการตรวจสอบได้แจ้งมาแล้วว่า फिल्मยืดพันพาลेत M-STRETCH ไม่มีผลใดๆ กับวัตถุคิบหรือสารต่างๆ ที่แสดงอยู่ในเอกสาร COMPOSITION OF PAINT ของบริษัท XXX ที่กล่าวข้างต้น

ตัวอย่างที่ 64

ถ้าท่านกรุณาดูใบสั่งซื้อเลขที่ 1224 อีกครั้งจะพบว่าท่านสั่งซื้อแผ่นฟิล์มเพียง 5 ลัง

ตัวอย่างที่ 63 และ 64 นี้เป็นการแสดงความสุภาพด้วยการบอกเหตุผลโดยการชี้แจงข้อมูลให้ผู้ปฏิเสธทราบว่าสาเหตุที่ต้องปฏิเสธเนื่องจากมีเหตุผลบางประการ ผู้ปฏิเสธมิได้มีเจตนาปฏิเสธเพียงเพื่อปิดความรับผิดชอบเท่านั้น ตัวอย่างที่ 63 เป็นการที่ผู้ปฏิเสธแสดงการปฏิเสธข้อกล่าวหาจากผู้ถูกปฏิเสธที่แจ้งมาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทไม่ได้คุณภาพ แต่ผู้ปฏิเสธได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่าข้อกล่าวหาดังกล่าวไม่เป็นความจริง ผู้ปฏิเสธจึงชี้แจงให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบถึงผลการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว สำหรับตัวอย่างที่ 64 ผู้ปฏิเสธ

ชี้แจงข้อมูลให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่ามีผู้ปฏิเสธจัดส่งสินค้าครบถ้วนตามจำนวนที่ผู้ถูกปฏิเสธสั่งซื้อแล้ว สินค้ามีได้ขาดไปดังที่ผู้ถูกปฏิเสธแจ้งมา ซึ่งจากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิเสธได้กล่าวถึงหลักฐานที่สามารถนำมาประกอบการปฏิเสธ โดยหลักฐานในตัวอย่างที่ 63 ได้แก่ ผลการตรวจสอบ ส่วนหลักฐานในตัวอย่างที่ 64 ได้แก่ ใบสั่งซื้อ ซึ่งการแสดงหลักฐานประกอบเช่นนี้ สอดคล้องกับสิ่งที่อริสโตเติลเรียกว่า logos

เป็นที่น่าสังเกตว่าในการชี้แจงข้อมูลนั้นจะมีการอ้างอิงการดำเนินการของผู้ปฏิเสธในกระบวนการตรวจสอบเรื่องราวดังกล่าวเรียบร้อยแล้วจึงได้แสดงการปฏิเสธ และสามารถชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องให้กับผู้ถูกปฏิเสธรับทราบ ไม่ใช่เป็นการปฏิเสธหรือปิดความรับผิดชอบโดยไม่ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อน ทั้งนี้การแสดงความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ หากบุคคลหรือองค์กรใดปราศจากความรับผิดชอบจะไม่มีใครอยากติดต่อหรือร่วมดำเนินธุรกิจด้วย เพราะในการดำเนินธุรกิจความรับผิดชอบเป็นเรื่องสำคัญนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีและผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและองค์กร ดังนั้นผู้ปฏิเสธจึงต้องแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าการปฏิเสธและการชี้แจงข้อมูลนั้นได้กระทำอย่างมีกระบวนการและขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ ไม่ใช่ปฏิเสธเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้น

จะเห็นได้ว่าในการนำกลวิธีความสุภาพโดยการชี้แจงข้อมูลมาใช้ในการปฏิเสธในทางธุรกิจนี้บางครั้งที่อาจไม่ปรากฏข้อความที่แสดงการปฏิเสธอย่างชัดเจน แต่เป็นการแฝงข้อมูลอย่างมีนัยในการชี้แจงข้อมูล โดยผู้ปฏิเสธอาจไม่ได้ระบุให้ทราบอย่างชัดเจนว่าเป็นการปฏิเสธ แต่ผู้ถูกปฏิเสธสามารถตีความได้จากข้อมูลที่ผู้ปฏิเสธชี้แจงมา ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการปรากฏการปฏิเสธโดยอ้อมร่วมอยู่ในการใช้กลวิธีการชี้แจงข้อมูลด้วย ดังในตัวอย่างที่ 62 ซึ่งเป็นกลวิธีที่สอดคล้องกับกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น (Off record) ของบราวน์และเลวินสัน แต่ในงานวิจัยนี้ไม่ได้แยกออกมาเป็นกลวิธีโดยอ้อมเนื่องจากลักษณะดังกล่าวจะปรากฏร่วมกับการชี้แจงข้อมูลเสมอ

การให้เหตุผลจัดได้ว่าเป็นกลวิธีความสุภาพกลวิธีหนึ่งตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน โดยจัดอยู่ในกลวิธีความสุภาพด้านบวก ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับการให้เหตุผลในจดหมายธุรกิจในภาษาไทย ในขณะที่เมื่อพิจารณาหลักความสุภาพของลีซแล้วกลับไม่ปรากฏชัดเจนว่ามีหลักการใดที่มีความสอดคล้องกับกลวิธีดังกล่าวอย่างชัดเจน

5.1.4 การแสดงความหวัง

การแสดงความหวังคือการที่ผู้ปฏิเสธแสดงการคาดหวังต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยสิ่งที่คาดหวังไว้นั้นมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของผู้ถูกปฏิเสธ โดยการแสดงความหวังที่ปรากฏในการปฏิเสธเป็นการคาดหวังให้ผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธมีการติดต่อและดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต ดังนั้นการแสดงความหวังจึงเป็นกลวิธีความสุภาพที่น่าสนใจกลวิธีหนึ่งเนื่องจากการแสดงความหวังเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ปฏิเสธยังคงสนใจในการดำเนินธุรกิจร่วมกับผู้ถูกปฏิเสธ แต่มีเงื่อนไขอื่นที่ทำให้ต้องปฏิเสธ ดังนั้นการแสดงความหวังจึงเป็นการทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธยังคงดำเนินต่อไป

ตัวอย่างที่ 65

และหวังว่าคงจะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่านในเร็ววันนี้

ตัวอย่างที่ 66

หวังว่าคงจะได้รับข่าวจากท่านในเร็ววันนี้

ตัวอย่างที่ 67

ธนาคารหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสให้บริการทางการเงินแก่ท่านอย่างต่อเนื่องในอนาคต

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการแสดงความหวังที่ต้องการติดต่อธุรกิจร่วมกับผู้ถูกปฏิเสธในอนาคต โดยตัวอย่างที่ 65 เป็นการแสดงความหวังที่จะได้รับการสั่งซื้อสินค้าจากผู้ถูกปฏิเสธโดยเร็ว และตัวอย่างที่ 66 เป็นการคาดหวังว่าจะได้รับการติดต่อธุรกิจจากผู้ถูกปฏิเสธในเร็ววันนี้ ส่วนในตัวอย่างที่ 67 เป็นการที่ผู้ปฏิเสธในที่นี้คือธนาคารที่แสดงการคาดหวังว่าจะมีโอกาสให้ผู้ถูกปฏิเสธมาเป็นลูกค้าของทางธนาคารในอนาคต จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการแสดงความหวังที่เกิดขึ้นผู้ปฏิเสธจะได้รับผลประโยชน์จากการที่ผู้ถูกปฏิเสธกระทำตามสิ่งที่ได้รับการคาดหวังด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการแสดงความหวังนี้เป็นไปในลักษณะเดียวกับกลวิธีการคาดหวังที่ปรากฏในการขอร้อง กล่าวคือ เป็นกลวิธีที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนในจดหมายธุรกิจ นอกจากนี้อัปตันและคอนเนอร์ (Upton & Conner, 2001) พบว่า ลักษณะถ้อยความที่เป็นแบบแผน

ดังกล่าวจะปรากฏในจดหมายธุรกิจในภาษาอังกฤษเช่นกัน และจะปรากฏในส่วนท้ายของจดหมาย เช่นเดียวกันกับจดหมายธุรกิจภาษาไทยด้วย

เมื่อพิจารณาแนวคิดของบราวน์และเลวินสันพบว่า กลวิธีการแสดงความหวังมีแนวคิดใกล้เคียงกับกลวิธีการมองโลกในแง่ดีของบราวน์และเลวินสัน เพราะเป็นการพิจารณาในแง่ดีของผู้ปฏิเสธว่าผู้ถูกปฏิเสธจะกระทำตามสิ่งที่ผู้ปฏิเสธต้องการ ส่วนในกรณีของแนวคิดของลีชนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าปรากฏว่าการแสดงความหวังไม่เพียงแต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของลีชเท่านั้น แต่ยังมีข้อขัดแย้ง กล่าวคือ การแสดงความหวังที่ปรากฏในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจภาษาไทยนั้น ส่วนมากเป็นการคาดหวังให้ผู้ถูกปฏิเสธดำเนินธุรกิจร่วมด้วย ซึ่งหากผู้ถูกปฏิเสธกระทำตามนั้นจะทำให้ผู้ปฏิเสธได้รับผลประโยชน์มากขึ้น ดังนั้นจึงไม่ได้เป็นการแสดงผลประโยชน์ให้กับผู้ถูกปฏิเสธและลดผลประโยชน์ของผู้ปฏิเสธลง แต่กลับเป็นการเพิ่มผลประโยชน์ให้ตัวผู้ปฏิเสธเองมากกว่า

กลวิธีแสดงการคาดหวังมิได้ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจเท่านั้นแต่ในการปฏิเสธในชีวิตประจำวันก็ปรากฏกลวิธีนี้เช่นเดียวกันเพียงแต่สิ่งที่คาดหวังอาจแตกต่างจากที่ปรากฏในจดหมายธุรกิจ กล่าวคือ การปฏิเสธในชีวิตประจำวันมักปรากฏการคาดหวังที่หลากหลาย เช่น การคาดหวังในลักษณะที่ต้องการให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจในการปฏิเสธที่เกิดขึ้น หรือการคาดหวังว่าผู้ถูกปฏิเสธจะสามารถแก้ปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการถูกปฏิเสธได้ ส่วนการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจจะปรากฏเพียงการคาดหวังว่าจะมีการดำเนินการติดต่อธุรกิจร่วมกันในอนาคตเท่านั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสิ่งที่ถูกแสดงการคาดหวังในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจจะมีความหลากหลายน้อยกว่าการปฏิเสธในชีวิตประจำวัน

5.1.5 การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ

เป็นกลวิธีที่ผู้ปฏิเสธสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริบททางธุรกิจกับการปฏิเสธ กล่าวคือ ผู้ปฏิเสธนำบริบททางธุรกิจบางประการมาแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบเพื่อให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจความจำเป็นทางธุรกิจของผู้ปฏิเสธที่ต้องทำการปฏิเสธ นอกจากการกระทำดังกล่าวก่อให้เกิดการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธแล้ว ยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของทั้งสองฝ่าย ซึ่งประเด็นความสัมพันธ์ทางธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องสำคัญในทางธุรกิจ เพราะองค์กรจะอยู่รอดและขับเคลื่อนได้ต้องมีการติดต่อกับบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ดังนั้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ต้องคำนึง โดยเฉพาะการปฏิเสธการขอร้อง

ให้กระทำบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ เสียความรู้สึก เกิดข้อขัดแย้ง และทำลายความสัมพันธ์ที่ผ่านมาหรือจะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการใช้กลวิธีดังกล่าวมาช่วยในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะผู้ที่ดำเนินธุรกิจด้วยกันย่อมเข้าใจถึงบริบทและความจำเป็นทางธุรกิจดังกล่าวอย่างดี โดยเฉพาะบริบทที่มีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ทางธุรกิจ การเจริญเติบโตและการอยู่รอดขององค์กร เนื่องจากบริบทดังกล่าวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ (Boone and Kurtz, 1982; Straub and Attner, 1985; Griffin and Ebert, 1991)

กลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจที่ปรากฏในการปฏิเสชนในจดหมายธุรกิจภาษาไทย ปรากฏ 2 ลักษณะ ได้แก่ การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ

การให้ความสำคัญและแสดงความใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจคือ การที่ผู้ปฏิเสธแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่ามี ความสนใจ ใส่ใจ และให้ความสำคัญต่อผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นผู้ร่วมติดต่อทางธุรกิจกับผู้ปฏิเสธ ผู้ถูกปฏิเสธยังคงมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจต่อผู้ปฏิเสธเสมอ กล่าวคือ เมื่อเกิดการปฏิเสธย่อมเกิดผลกระทบต่อผู้ถูกปฏิเสธทั้งทางด้านความรู้สึกและความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะในกรณีที่ทั้งสององค์กรเคยมีการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจทำให้ผู้ถูกปฏิเสธเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าผู้ปฏิเสธมิได้ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่เคยมีมาในอดีต ดังนั้นการปฏิเสธอาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ที่ผ่านมามีค่าลดลง จากสถานการณ์ดังกล่าว การแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธยังคงให้ความสำคัญต่อผู้ถูกปฏิเสธจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย ซึ่งในการดำเนินธุรกิจการทำให้องค์กรอื่นๆ เห็นว่าองค์กรของตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะอาจส่งผลให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกัน การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน และการช่วยเหลือเกื้อกูลในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

การให้ความสำคัญและแสดงความใส่ใจในจดหมายธุรกิจ นับว่ามีความคล้ายคลึงกับการให้ความสำคัญและแสดงความใส่ใจในชีวิตประจำวัน กล่าวคือ เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธเป็นผู้ที่มีความสำคัญได้รับการใส่ใจและเห็นอกเห็นใจเช่นเดียวกัน แต่แตกต่างกันที่ในชีวิตประจำวันการได้รับความสำคัญหรือใส่ใจนั้นจะได้รับจากบุคคลผู้ที่แสดงการปฏิเสธเท่านั้น แต่ในกรณีของจดหมายธุรกิจความสำคัญหรือความใส่ใจที่ผู้ถูกปฏิเสธได้รับมิเพียงได้รับจากผู้ลงนามในจดหมายเท่านั้นแต่ยังได้รับจากองค์กรโดยรวมของผู้ปฏิเสธด้วย นอกจากนี้ความสำคัญ

ความเห็นใจหรือการใส่ใจที่ได้รับอาจเป็นผลสืบเนื่องให้เกิดผลประโยชน์หรือโอกาสทางธุรกิจในอนาคตด้วย

กลวิธีนี้จะสังเกตได้จากเนื้อความจดหมายที่แสดงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในความจำเป็น เหตุผล หรือสภาวะการณ์ของผู้ถูกปฏิเสธ หรืออาจปรากฏรูปภาษาที่แสดงว่าผู้ถูกปฏิเสธเป็นผู้สำคัญ เช่น “ลูกค้าคนสำคัญ” เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 68

ถึงแม้ว่าธนาคารจะไม่สามารถจัดสรรหุ้นให้ท่านได้ในครั้งนี้ แต่ธนาคารจะเก็บข้อมูลของท่านไว้ในฐานะลูกค้าคนสำคัญ

ตัวอย่างที่ 69

ธนาคารได้พิจารณาคำขอของท่านด้วยความเข้าใจในความจำเป็นของท่าน แต่เมื่อพิจารณาอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงความจำเป็นของท่านและของธนาคารเช่นกันแล้วปรากฏว่าสถานการณ์ปัจจุบันไม่อำนวยให้ธนาคารอนุมัติคำขอของท่านได้

จากตัวอย่างที่ 68 เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าแม้ว่าธนาคารจะไม่สามารถจัดสรรหุ้นของธนาคารในการซื้อ-ขายซึ่งมีจำนวนจำกัดให้ได้ แต่ก็ยังคงจัดเก็บข้อมูลของผู้ถูกปฏิเสธไว้เป็นพิเศษ โดยดำรงสถานะให้เป็นผู้สำคัญคนสำคัญของธนาคาร ในกรณีที่มีการจำหน่ายในอนาคตก็จะนำมาพิจารณาอีกครั้ง ส่วนตัวอย่างที่ 69 เป็นการแสดงให้เห็นว่าธนาคารมีความเข้าใจต่อความจำเป็นของผู้ถูกปฏิเสธเช่นกัน มิได้ไม่ใส่ใจหรือสนใจเฉพาะความจำเป็นของทางธนาคารเท่านั้น

การให้ความสำคัญและแสดงความใส่ใจนั้นนับว่าสอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์ และเลวินสันหลายประการ กล่าวคือ เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธมีความใส่ใจ สนใจ และห่วงใยต่อผู้ถูกปฏิเสธ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิเสธทราบถึงความปรารถนาของผู้ถูกปฏิเสธอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของลิซในกฎการเห็นใจ ซึ่งเป็นการลดความขัดแย้งและเพิ่มความเห็นใจระหว่างกันอีกด้วย

การแสดงความเสมอภาค

การแสดงความเสมอภาคเป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธและองค์กรของผู้ถูกปฏิเสธได้รับการให้ความสำคัญเท่าเทียมกับบุคคลหรือองค์กรอื่น ซึ่งการให้ความสำคัญและความเสมอภาคถือเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ผู้ดำเนินธุรกิจต้องมีความยุติธรรม ให้ความสำคัญ และไม่เลือกปฏิบัติ (Nickels, Mchugh and Mchugh, 1997) ในการปฏิเสธ ผู้ปฏิเสธแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธทราบว่าผู้ถูกปฏิเสธมิใช่บุคคลเดียวที่ถูกปฏิเสธ แต่ด้วยความจำเป็นของผู้ปฏิเสธทำให้ทั้งผู้ถูกปฏิเสธ บุคคลอื่น และองค์กรอื่น ได้ถูกปฏิเสธด้วยเช่นกัน การแสดงความเสมอภาค เป็นกลวิธีความสุภาพอีกกลวิธีหนึ่งที่น่าสนใจศึกษาในการปฏิเสธทางธุรกิจ เนื่องจากการแสดงความเสมอภาคทำให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกและเข้าใจว่าผู้ถูกปฏิเสธมิได้ถูกเลือกปฏิบัติหรือมีลำดับความสำคัญที่ต่ำกว่าหรือถูกจัดอยู่ในสถานะที่ต่ำกว่าองค์กรอื่นๆ สังกัดได้จากการที่องค์กรอื่นๆ ได้ถูกปฏิเสธเช่นเดียวกัน จึงเป็นการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจเอาไว้ได้ เพราะหากผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าตนหรือองค์กรของตนได้รับความสำคัญน้อยกว่าองค์กรอื่น ย่อมทำให้เสียความรู้สึก รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อตรงต่อการติดต่อธุรกิจร่วมกันในอนาคต และที่สำคัญอาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจของผู้ปฏิเสธด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่าการแสดงความเสมอภาคที่ปรากฏในการปฏิเสธในจดหมายธุรกิจนั้นบางครั้งมิได้มีการปฏิเสธทุกรายดังที่ผู้ปฏิเสธกล่าวอ้างไว้ แต่การนำกลวิธีดังกล่าวมาใช้จะช่วยให้ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกว่าตนได้รับความเท่าเทียมกับบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ

ตัวอย่างที่ 70

บริษัทใคร่จะเรียนให้ท่านทราบว่า บริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนในการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงไม่สามารถเปิดบัญชีเงินเชื่อให้ท่านได้ในขณะนี้ **ซึ่งเราได้ปฏิเสธไปหลายรายแล้ว** เนื่องด้วยความจำเป็นดังกล่าว

จากตัวอย่างที่ 70 เป็นการแสดงให้ผู้ถูกปฏิเสธเห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมิใช่บุคคลหรือองค์กรเดียวที่ได้รับการปฏิเสธ แต่บุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ก็ถูกปฏิเสธด้วยเช่นกัน โดยการกระทำดังกล่าวกระทำต่อทุกคนและองค์กรต่างๆ อย่างเสมอภาคกัน

การแสดงความเสมอภาคนั้น ไม่ปรากฏความสอดคล้องกันอย่างชัดเจนกับแนวคิดของลิช เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวไม่ได้แสดงการยกย่องผู้ถูกปฏิเสธว่ามีสถานะหรือลำดับที่สูงกว่าบุคคล

หรือองค์กรอื่นๆ แต่กลับถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกันและมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ยิ่งไปกว่านั้นการกระทำดังกล่าวมิได้เป็นการเพิ่มผลประโยชน์ใดให้กับผู้ถูกปฏิเสธ แต่กลับเป็นการเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ปฏิเสธมากกว่า ดังนั้นการแสดงความเสมอภาคอาจเป็นสิ่งที่ลิขมองว่าไม่สุภาพ แต่ในมุมมองของธุรกิจแล้ว ผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด การขอมลคประโยชน์ของฝ่ายคนหรือให้ประโยชน์อีกฝ่ายมากเกินไปย่อมไม่เกิดผลดีในเชิงธุรกิจ รวมทั้งไม่เป็นสิ่งที่นิยมในทางปฏิบัติ นอกจากนี้แม้ว่าการยกย่องให้เกียรติอีกฝ่ายจะเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ แต่นักธุรกิจมักจะคำนึงเสมอว่าการลดตัวเองมากเกินไปเป็นสิ่งที่ไม่พึงปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากการคงสถานะว่าตนและคู่แข่งธุรกิจมีสถานะที่เท่าเทียมกันหรืออย่างน้อยก็ใกล้เคียงกันจะส่งผลดีต่อการมีอำนาจต่อรองทางธุรกิจมากขึ้น ในกรณีนี้จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมทางธุรกิจเข้ามาเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบลูมกุลกา

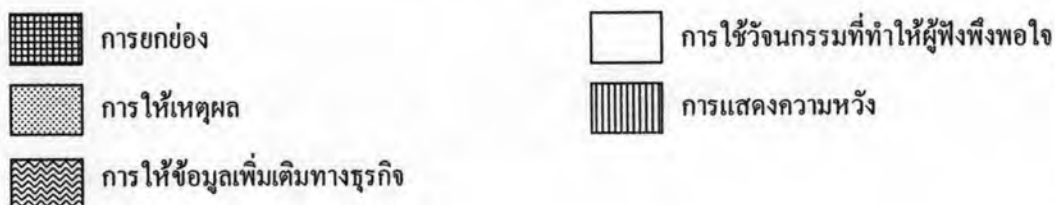
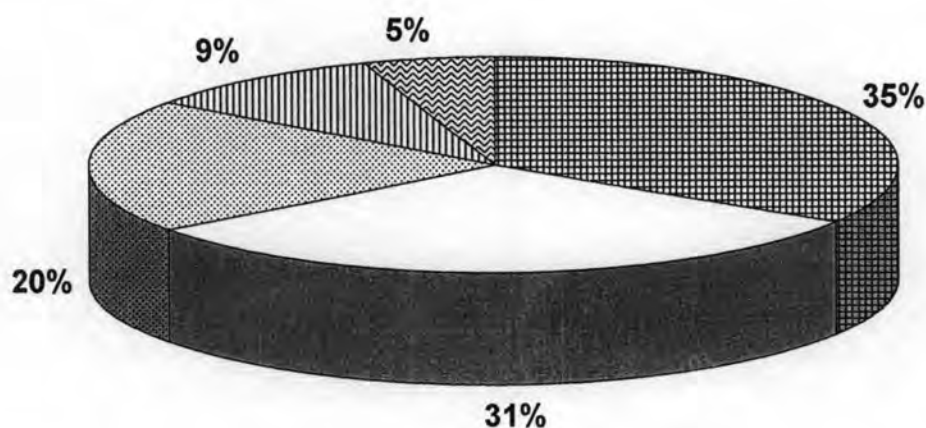
5.2 อัตราความถี่ของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

จากการพิจารณาการปรากฏของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพบว่า แต่ละกลวิธีมีอัตราการปรากฏแตกต่างกัน โดยอัตราความถี่ที่ปรากฏของกลวิธีความสุภาพแต่ละกลวิธีสามารถจำแนกและแสดงเป็นตารางและแผนภูมิได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงอัตราการความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย

กลวิธีความสุภาพ	อัตราความถี่ของการปรากฏ (ร้อยละ)
การยกย่อง	35
การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ	31
การให้เหตุผล	20
การแสดงความหวัง	9
การให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ	5

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงอัตราการความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ
ในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย



จากตารางและแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่มีอัตราการความถี่ในการปรากฏมากที่สุดได้แก่การยกย่อง โดยปรากฏสูงถึงร้อยละ 35 ทั้งนี้เนื่องจากการยกย่องให้เกียรติเป็นประเด็นที่สำคัญในวัฒนธรรมของสังคมไทยรวมทั้งในวัฒนธรรมของสังคมธุรกิจด้วย เพราะการยกย่องให้เกียรติทำให้ผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการยกย่องนำมาซึ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ นอกจากนี้การยกย่องยังเป็นกลวิธีที่ถูกนำมาใช้อย่างมีแบบแผนในการติดต่อทางธุรกิจด้วย กลวิธีที่มีความถี่ในการปรากฏในลำดับถัดมาคือการใช้วาทกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ โดยมีอัตราการความถี่ในการปรากฏร้อยละ 31 ซึ่งการที่กลวิธีนี้มีการขอบุณและการเสนอให้เป็นกลวิธีย่อยที่ประกอบอยู่ด้วย ส่งผลให้กลวิธีนี้มีอัตราการความถี่ของการใช้สูงมาก เนื่องจากการสำนึกในบุญคุณเป็นลักษณะสำคัญของสังคมไทยและสังคมธุรกิจ โดยเฉพาะ

วัฒนธรรมทางธุรกิจการแสดงความสำนึกในบุญคุณถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะผลตอบแทนทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังเสมอ บางกรณีการช่วยเหลือเกิดขึ้นในสังคมธุรกิจเพราะผู้ช่วยเหลือคาดหวัง ผลประโยชน์หรือการช่วยเหลือทางธุรกิจในอนาคตเป็นการตอบแทน ส่วนการเสนอนี้เป็นการ แสดงความมีน้ำใจของผู้เสนอ ดังนั้นกลวิธีนี้จึงมีผลต่อการรักษาและคงความสัมพันธ์ระหว่าง กัน และอาจส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจในอนาคต ดังนั้นจึงถูกนำมาใช้ในอัตราความถี่ที่ ก่อนข้างสูง สำหรับกลวิธีความสุภาพที่มีความถี่ในการปรากฏลำดับถัดมาคือการให้เหตุผล โดย ปรากฏอัตราความถี่ร้อยละ 20 สาเหตุที่อัตราความถี่ของกลวิธีการแสดงความจำเป็นทางธุรกิจ ก่อนข้างสูงเนื่องจากการปฏิเสธอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ถูกปฏิเสธหรืออาจ ทำให้เกิดความไม่พอใจในผู้ปฏิเสธ ดังนั้นการแสดงให้เห็นถึงเหตุผลในการปฏิเสธจะช่วยให้เกิด ความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้น สำหรับกลวิธีที่มีอัตราความถี่ในการปรากฏลำดับถัดมาคือ การแสดง ความหวัง โดยปรากฏในอัตราร้อยละ 9 สำหรับกลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจนั้นปรากฏใน อัตราความถี่ต่ำที่สุด โดยปรากฏในอัตราความถี่ร้อยละ 5 เท่านั้น เนื่องจากในกลวิธีดังกล่าวปรากฏ การแสดงความเสมอภาคเป็นกลวิธีย่อย ซึ่งการแสดงความเสมอภาคดังกล่าวอาจทำให้ ผู้ถูกปฏิเสธรู้สึกเสมือนไม่ได้รับการยกย่องให้ความสำคัญเหนือกว่าคนอื่นหรือองค์กรอื่น ดังนั้น กลวิธีดังกล่าวจึงไม่เป็นที่ปรารถนาของบุคคลหรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจด้วย