

การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ:
การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม



นายวางวอน ฮยอน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Interactions of Korean Users of Thai and Thai Speakers in Business Context:
An Interlanguage and Intercultural Pragmatic Study

Mr. Yangwon Hyun



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Thai
Department of Thai
Faculty of Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2017
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทย
ในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์
อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

โดย

นายยาวอน ฮยอน

สาขาวิชา

ภาษาไทย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐพร พานโพธิ์ทอง

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งกาญจน์ เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. ธีรชัช โชคสุวณิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร. ญัฐพร พานโพธิ์ทอง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร ภัคดีผาสุข)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีราภรณ์ รติธรรมกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สำเนียงงาม)

ยางวอน ฮยอน : การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (Interactions of Korean Users of Thai and Thai Speakers in Business Context: An Interlanguage and Intercultural Pragmatic Study) อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร. ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 468 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน การศึกษาส่วนที่ 1 คือ การเปรียบเทียบวจนกรรมที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาในสถานที่ทำงาน ได้แก่ การตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาโดยเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามแบบเติมเต็มของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 63 คนและผู้พูดภาษาไทยจำนวน 66 คน ทั้งสองกลุ่มมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรธุรกิจอย่างน้อย 1 ปี ผลการวิจัยส่วนแรกพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน ความแตกต่างนั้นอาจเกิดจากการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาในบริบทภาษาไทย การตำหนิเป็นวจนกรรมที่อาจเป็นปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทยมากที่สุดเนื่องจากความถี่ในการปรากฏการกล่าวตำหนิระหว่างสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ การศึกษาส่วนที่ 2 คือ การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมโดยเก็บข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยกลุ่มละจำนวน 10 คน และวิธีการสังเกตการณ์เป็นระยะเวลา 6 เดือน ผลการวิจัยส่วนที่ 2 พบว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทยเกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน การที่ชาวเกาหลีเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด และการตีความจุดมุ่งหมายวจนกรรมผิดระหว่างกัน รวมถึงข้อค่านึงที่เป็นเหตุจูงใจที่แต่ละกลุ่มให้ความสำคัญแตกต่างกัน ในขณะที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยมักค่านึงถึงสิทธิเชิงความสัมพันธ์หรือการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ชาวไทยมักค่านึงถึงหน้าด่านคุณภาพหรือการรักษาอารมณ์ความรู้สึกของปัจเจกเพื่อดำเนินการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรให้ราบรื่น ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์เหล่านี้เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลี ได้แก่ วัฒนธรรมธุรกิจ วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ และการเน้นบทบาทและหน้าที่ในสังคมตามหลักคำสอนแนวคิดขงจื้อ และเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทย ได้แก่ แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา แนวคิดเรื่อง 'หน้า' และ 'เกรงใจ'

ภาควิชา ภาษาไทย

สาขาวิชา ภาษาไทย

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อ นิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาหลัก

5680510822 : MAJOR THAI

KEYWORDS: INTERCULTURAL INTERACTION / BUSINESS CONTEXT / THAI AS A SECOND LANGUAGE / PRAGMATICS

YANGWON HYUN: Interactions of Korean Users of Thai and Thai Speakers in Business Context: An Interlanguage and Intercultural Pragmatic Study. ADVISOR: ASSOC. PROF. NATTHAPORN PANPOTHONG, Ph.D., 468 pp.

The purpose of this study is to investigate the ways in which Korean users of Thai interact with Thais in a business context. The study is divided into two parts. The first part is an interlanguage constative pragmatic study of three speech acts by Koreans users of Thai to Thais, including reprimanding, responding to an excuse, and asking for the delivery of promised works, acts which were predicted to be indicative of communicative problems in the workplace. The data was collected in the form of discourse complete tasks (DCTs) from 63 L2 Koreans and 66 native Thai speakers. Both group has working experience at a business organization at least for 1 year. The results show that L2 Koreans and Thais used linguistic strategies that were both similar and different in their acts reprimanding, responding to an excuse, and asking for the delivery of promised works. The differences are likely due to transference pragmatic knowledge by the Koreans in the study from their first language into their usage of Thai as a second language. Reprimanding appears to be the speech act which indicated communication problems among the three. This is because choice to perform an act of reprimanding between two was significantly different. The second part is an intercultural pragmatic study on interactional problems of L2 Koreans and Thais at Korean business organizations located in Thailand. In-depth interviews with ten Korean and Thai employees and field observations for six months were employed for gathering data. The findings indicate that interactional problems occurred between the two sets of speakers can be categorized as follows: their different norms of interaction, L2 Koreans' misunderstandings of the meaning of utterances, and misinterpretations of the others' illocutionary points by both. In addition, an analysis of motivational concerns found that L2 Koreans and Thais have different motivational concerns in the problematic interactions studied. While L2 Koreans place a higher emphasis on the association rights or conforming with expected roles and positions in order to achieve organizational goals, Thais mainly paid attention to the quality face or considering others' emotions in order to maintain smooth interpersonal interactions. These interactional problems were associated with divergent socio-cultural factors such as, in Korea, a strong business culture, a collectivistic military-like social organization, and Confucian values regarding social roles and duties; and in Thailand, interdependent self-construal, the importance of maintaining each others' Thai face (naa), and the Kreng jai concept of consideration for others.

Department: Thai

Student's Signature

Field of Study: Thai

Advisor's Signature

Academic Year: 2017

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จอย่างสูงของรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ครูได้กรุณาสละเวลาเพื่อตรวจทานและแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อีกทั้งครูยังให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา กำลังใจ และคำตักเตือนแก่ผู้วิจัยเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครูและขอระลึกถึงพระคุณครูตลอดไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวณิข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภักดีผาสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรภรณ์ รัตธรรมกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สำเนียงงาม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่รับชาวต่างชาติคนหนึ่งที่สนใจภาษาไทยเข้าศึกษาในรั้วจามจุรีและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ที่ให้ความรัก ความห่วงใย และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอด แม้มันแม่จากผู้วิจัยไประหว่างทำวิจัย แต่ก็คงคอยเป็นกำลังใจและเป็นห่วงใยผู้วิจัยจากฟ้า

ผู้วิจัยขอขอบคุณพี่วิญจนา พี่ชัชชัย และพี่ฟ้าใสที่ช่วยจัดให้ผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์พนักงานทั้งชาวเกาหลีและชาวไทยเพื่อเก็บข้อมูลที่ใช้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หากไม่มีรุ่นพี่และเพื่อนจากมหาวิทยาลัยฮันุกุกนี้ งานวิจัยนี้คงไม่สามารถทำขึ้นมาได้ และผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่านที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักปีนเขาทั้ง 4 คนที่ร่วมปีเขาด้วยกันและให้ความช่วยเหลือทั้งด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญแผนภูมิ	ด
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	8
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	10
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	22
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย	23
2.1.1 วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (Interlanguage pragmatics).....	23
2.1.2 วัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural pragmatics).....	28
2.1.3 ทฤษฎีวัจนกรรม (Speech act theory).....	33
2.1.4 การจัดการความสัมพันธ์ (Rapport management).....	37
2.1.5 ปริจเฉทธุรกิจ (Business discourse)	40
2.2 เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้อง	43

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมที่นำมาศึกษา	43
2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมอื่น ๆ ที่ศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรภาษา	59
2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ	82
บทที่ 3 การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการ ทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรภาษา	115
3.1 กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	116
3.1.1 วัจนกรรมการตำหนิ	116
3.1.1.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ	117
3.1.1.1.1 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	118
3.1.1.1.2 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด	119
3.1.1.1.3 การว่ากล่าว	119
3.1.1.1.4 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	120
3.1.1.1.5 การคาดโทษ	121
3.1.1.1.6 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	122
3.1.1.1.7 การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิด	124
3.1.1.1.8 การข่มขู่	125
3.1.1.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ	127
3.1.1.2.1 การใช้คำเรียกขาน	127
3.1.1.2.2 การอธิบายเหตุผล	128
3.1.1.2.3 การเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง	129
3.1.1.2.4 การกล่าวขอโทษ	130

3.1.1.2.5 การกล่าวขอบคุณ	130
3.1.1.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวิจรรย์กรรมการดำเนิน.....	131
3.1.1.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวิจรรย์กรรมการดำเนิน	133
3.1.1.4.1 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	134
3.1.1.4.2 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่	135
3.1.1.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง	136
3.1.1.4.4 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	137
3.1.1.5 การนิ่งเฉย	138
3.1.2 วิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัว	139
3.1.2.1 กลวิธีหลักในการแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัว	140
3.1.2.1.1 กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง	140
3.1.2.1.1.1 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	140
3.1.2.1.1.2 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	141
3.1.2.1.2 กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง	142
3.1.2.1.2.1 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	142
3.1.2.1.2.2 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด	143
3.1.2.1.2.3 การว่ากล่าว	144
3.1.2.1.2.4 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	145
3.1.2.1.2.5 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	146
3.1.2.1.2.6 การทวงถามข้อสัญญา	147
3.1.2.1.2.7 การอ้างบุคคลอื่น	148
3.1.2.1.2.8 การข่มขู่	149

3.1.2.1.2.9 การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบ	150
3.1.2.1.2.10 การเตือน	150
3.1.2.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว	153
3.1.2.2.1 การใช้คำเรียกขาน	154
3.1.2.2.2 การอธิบายเหตุผล	154
3.1.2.2.3 การขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผล (requesting justification)	155
3.1.2.2.4 การให้รายละเอียด	156
3.1.2.2.5 การใช้คำอุทาน	157
3.1.2.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว	158
3.1.2.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว	162
3.1.2.4.1 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่	162
3.1.2.4.2 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	164
3.1.2.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง	165
3.1.2.4.4 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	166
3.1.2.4.5 การไม่คุยเป็นการชั่วคราว	166
3.1.2.5 การนิ่งเฉย	167
3.1.3 วัจนกรรมการทวงถาม	168
3.1.3.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม	169
3.1.3.1.1 การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา	169
3.1.3.1.2 การระบุว่าไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม	170
3.1.3.1.3 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ	171
3.1.3.1.4 การเตือนเรื่องเวลาเพื่อระบุว่าไม่กระทำตามสัญญา	172

3.1.3.1.5 การขอร้องให้กระทำการสิ่งที่ตกลงกันได้	173
3.1.3.1.6 การว่ากล่าวการไม่กระทำการสิ่งที่ตกลงกันได้	174
3.1.3.1.7 การคาดโทษ	175
3.1.3.1.8 การอ้างบุคคลอื่น	176
3.1.3.1.9 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	176
3.1.3.1.10 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	177
3.1.3.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	179
3.1.3.2.1 การใช้คำเรียกขาน	179
3.1.3.2.2 การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้	180
3.1.3.2.3 การอธิบายเหตุผล	181
3.1.3.2.4 การกล่าวขอบคุณ	182
3.1.3.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวงถาม	183
3.1.3.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	186
3.1.3.4.1 การใช้ตำแหน่งหน้าที่	187
3.1.3.4.2 การทวงถามแบบระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	188
3.1.3.5 การนิ่งเฉย	188
3.2 กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวไทย	189
3.2.1 วจนกรรมการตำหนิ	189
3.2.1.1 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ	189
3.2.1.1.1 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	190
3.2.1.1.2 การอ้างบุคคลอื่น	190
3.2.1.1.3 การว่ากล่าว	191

3.2.1.1.4 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด	192
3.2.1.1.5 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	192
3.2.1.1.6 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	193
3.2.1.1.7 การคาดโทษ	194
3.2.1.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน	196
3.2.1.2.1 การอธิบายเหตุผล	196
3.2.1.2.2 การให้รายละเอียด	197
3.2.1.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน	197
3.2.1.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน	199
3.2.1.4.1 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	199
3.2.1.4.2 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่	201
3.2.1.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง	202
3.2.1.4.4 การใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผิด	203
3.2.1.4.5 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	204
3.2.1.4.6 การฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทน	204
3.2.1.5 การนิ่งเฉย	205
3.2.2 วัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว	206
3.2.2.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว	207
3.2.2.1.1 กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟัง	207
3.2.2.1.1.1 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	207
3.2.2.1.1.2 การปลอบผู้ฟัง	208
3.2.2.1.1.3 การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วม	208
3.2.2.1.1.4 การแสดงความเห็นใจผู้ฟัง	209

3.2.2.1.2	กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง.....	210
3.2.2.1.2.1	การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ.....	210
3.2.2.1.2.2	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการ กระทำผิด.....	211
3.2.2.1.2.3	การว่ากล่าว.....	212
3.2.2.1.2.4	การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม.....	213
3.2.2.1.2.5	การอ้างบุคคลอื่น.....	214
3.2.2.1.2.7	การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด.....	215
3.2.2.1.2.8	การเสนอแนะ.....	216
3.2.2.1.2.9	การเตือน.....	217
3.2.2.1.2.10	การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบ.....	218
3.2.2.2	กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว.....	220
3.2.2.2.1	การอธิบายเหตุผล.....	221
3.2.2.2.2	การใช้คำเรียกขาน.....	221
3.2.2.2.3	การใช้สำนวน.....	222
3.2.2.2.4	การให้รายละเอียด.....	223
3.2.2.3	จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำ แก้ตัว.....	223
3.2.2.4	วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว.....	225
3.2.2.4.1	การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว.....	225
3.2.2.4.2	การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่.....	227
3.2.2.5	การนิ่งเฉย.....	228
3.2.3	วัจนกรรมการทวงถาม.....	229
3.2.3.1	กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม.....	229

3.2.3.1.1 การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา	230
3.2.3.1.2 การขอร้องให้กระทำการที่ตกลงกันได้	231
3.2.3.1.3 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	232
3.2.3.1.4 การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม	233
3.2.3.1.5 การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่ทำตามสัญญา	233
3.2.3.1.6 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ	234
3.2.3.1.7 การว่ากล่าวการไม่กระทำการที่ตกลงกันได้	235
3.2.3.1.8 การอ้างบุคคลอื่น	235
3.2.3.1.9 การคาดโทษ	236
3.2.3.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	238
3.2.3.2.1 การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้	238
3.2.3.2.2 การอธิบายเหตุผล	239
3.2.3.2.3 การขอโทษ	240
3.2.3.2.4 การใช้คำเรียกขาน	240
3.2.3.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวงถาม	241
3.2.3.4 วิธีการอื่นที่ใช้นแทนการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	245
3.2.3.4.1 การใช้ตำแหน่งหน้าที่	245
3.2.3.4.2 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	246
3.2.3.4.3 การเรียกประชุม	246
3.2.3.5 การนิ่งเฉย	247
3.3 การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และ การทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	247
3.3.1 การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่ สองกับชาวไทย	248

3.3.2 การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	253
3.3.2.1 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย.....	253
3.3.2.1.1 วจนกรรการคำทําหนิ	253
3.3.2.1.2 วจนกรรการตอบคําแก้ตัว	263
3.3.2.1.3 วจนกรรการทวงถาม	273
3.3.2.2 กลวิธีเสริมในการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	283
3.3.2.3 การเปรียบเทียบจำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	288
3.3.3 การเปรียบเทียบวิธีการอื่นแทนการแสดงวจนกรรการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	293
3.3.4 การเปรียบเทียบเหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย.....	298
3.4 สรุภาพรวมของการเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรการคำทําหนิ การตอบคําแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย	299
3.5 ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในปริบทธุรกิจ	304
บทที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม ...	306
4.1 ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย	307
4.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน	307

4.1.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาอย่าง ตรงไปตรงมา.....	308
4.1.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขาน.....	316
4.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด.....	319
4.1.3 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิด.....	327
4.2 ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concern) ในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่าง ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย.....	331
4.2.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพ (quality face) ...	332
4.2.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สอง.....	332
4.2.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพตาม มุมมองของชาวไทย.....	333
4.2.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม (social identity face).....	339
4.2.2.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม ตามมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง.....	340
4.2.2.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม ตามมุมมองของชาวไทย.....	344
4.2.3 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียม (equity rights).....	346
4.2.3.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมตาม มุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง.....	347
4.2.3.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมตาม มุมมองของชาวไทย.....	350
4.2.4 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพัน (association rights).....	356

4.2.4.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพันตาม มุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	358
4.2.4.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพันตาม มุมมองของชาวไทย	367
4.3 ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย	374
บทที่ 5 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย	376
5.1 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย	377
5.1.1 วัฒนธรรมธุรกิจ (business culture)	377
5.1.2 วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like culture)	388
5.1.3 การเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ (Confucianism)	397
5.2 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย	405
5.2.1 แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (interdependent self-construal)	405
5.2.2 แนวคิดเรื่องหน้า	414
5.2.3 แนวคิดเรื่องความเกรงใจ	421
บทที่ 6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	430
6.1 สรุปผลการวิจัย	430
6.1.1 การเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมาการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวง ถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย	431
6.1.2 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยใน องค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย	437

6.1.3 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาว เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ใน ประเทศไทย	439
6.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	443
6.3 ข้อเสนอแนะ	444
รายการอ้างอิง	446
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	468



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	องค์กรธุรกิจเกาหลีที่ผู้วิจัยคัดเลือกเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
ตารางที่ 2	กรอบการวิเคราะห์ข้อค้ำึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	39
ตารางที่ 3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมที่นำมาศึกษา วัฒนธรรมอื่น ๆ และการสื่อสาร ระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ	111
ตารางที่ 4	แสดงเงื่อนไขวัฒนธรรมการดำเนิน.....	117
ตารางที่ 5	กลวิธีหลักในการแสดงวัฒนธรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่ สอง	126
ตารางที่ 6	จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัฒนธรรมการดำเนินของชาว เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	132
ตารางที่ 7	กลวิธีหลักในการแสดงวัฒนธรรมการตอบค้ำักตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สอง	152
ตารางที่ 8	จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัฒนธรรมการตอบค้ำักตัว ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	158
ตารางที่ 9	แสดงเงื่อนไขวัฒนธรรมการทวงถาม.....	168
ตารางที่ 10	กลวิธีหลักในการแสดงวัฒนธรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษา ที่สอง	178
ตารางที่ 11	จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัฒนธรรมการทวงถามของ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง.....	183
ตารางที่ 12	กลวิธีหลักในการแสดงวัฒนธรรมการดำเนินของชาวไทย	195
ตารางที่ 13	จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัฒนธรรมการดำเนินของชาว ไทย	198
ตารางที่ 14	กลวิธีหลักในการแสดงวัฒนธรรมการตอบค้ำักตัวของชาวไทย	219
ตารางที่ 15	จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัฒนธรรมการตอบค้ำักตัว ของชาวไทย	224

ตารางที่ 16 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทย	237
ตารางที่ 17 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทย.....	241
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	249
ตารางที่ 19 เปรียบเทียบกลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี.....	284
ตารางที่ 20 เปรียบเทียบจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	289
ตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างเรื่องค่าเฉลี่ยต่อจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามเชิงสถิติโดยใช้ t-test..	290
ตารางที่ 22 เปรียบเทียบวิธีการอื่นแทนการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี.....	294
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบเหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	298
ตารางที่ 24 ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย.....	330
ตารางที่ 25 ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจในปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย	372

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบการวิเคราะห์ตัวบทที่มีความซับซ้อนหลายระดับในปริจเฉทธุรกิจ	42
แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	254
แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	263
แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี	274



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังการสิ้นสุดสงครามเย็นในช่วงปี 1980 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นในรบบโลก เช่น ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและคมนาคม การแพร่กระจายของระบบเศรษฐกิจโลกที่เน้นการแข่งขันอย่างเสรี การอพยพย้ายข้ามแดน การเกิดขึ้นของแนวคิดเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการลดความสำคัญของบทบาทของรัฐบาล (G. M. Chen & Starosta, 1996) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำไปสู่สังคมโลกปัจจุบันที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของปรากฏการณ์ที่เรียกว่า กระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่ทำให้ทุกแห่งทุกมุมในชีวิตของประชากรโลกมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างรวดเร็ว (Sifianou, 2013)

บริบทธุรกิจ (business context) เป็นแวดวงหนึ่งในสังคมที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากกระแสโลกาภิวัตน์จนกระทั่งทำให้องค์กรธุรกิจที่อยู่กระจัดกระจายในโลกติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันโดยไม่จำกัดเวลาและพื้นที่ และกลายเป็นบริบทสถานที่ทำงาน (workplace) ที่เต็มไปด้วยความหลากหลายทั้งในด้านภาษาและด้านวัฒนธรรม (Bargiela-Chiappini, 2006) สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาในบริบทธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นก็คือ การปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (intercultural interaction or communication) ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนจากการขยายตัวของบริษัทข้ามชาติมากมาย เช่น Coca-Cola, McDonalds, Starbucks, IBM, Microsoft, Samsung Electronics และ Toyota Motor ฯลฯ ที่ก่อตั้งบริษัทและขยายสาขาออกไปในประเทศต่าง ๆ เพื่อมุ่งหาผลประโยชน์ทางธุรกิจ การขยายตัวของบริษัทเหล่านี้ทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างพนักงานจากวัฒนธรรมแม่และพนักงานจากวัฒนธรรมท้องถิ่นขึ้นเป็นประจำ ทั้งนี้ หากไม่มีความเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมร่วมกันในการสื่อสารดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจขององค์กรได้ เนื่องจากผู้ใช้ภาษาที่มาจากต่างวัฒนธรรมจะมีวิธีการพูด (way of speaking) ที่แตกต่างกัน ความแตกต่างดังกล่าวสะท้อนค่านิยมที่แตกต่างกันหรืออย่างน้อยที่สุด

สะท้อนให้เห็นการให้น้ำหนักแก่ค่านิยมที่แตกต่างออกไปในแต่ละสังคมวัฒนธรรม (Wierzbicka, 1991)

การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจเป็นประเด็นวิจัยที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายสาขา เช่น ภาษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ การสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร การบริหารจัดการข้ามวัฒนธรรม มานุษยวิทยา จิตวิทยา และสังคมวิทยา ในบรรดาสาขาวิชาดังกล่าวคง (Kong, 2009) เสนอว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) เป็นสาขาวิชาแขนงหนึ่งของภาษาศาสตร์ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการวิจัยด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ องค์กรธุรกิจเป็นบริบทการสื่อสารที่ภาษามีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดการและต่อรองความสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ โลกธุรกิจยังเป็นบริบทที่มีความสลับซับซ้อน เนื่องจากตัวแปรบริบทที่เข้ามาเกี่ยวข้องมีมากมาย เพราะฉะนั้นงานวิจัยด้านการสื่อสารในองค์กรธุรกิจจึงต้องพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ของบริบทอย่างถี่ถ้วน ทั้งนี้ วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นแนวทางการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ภาษาและบริบทเป็นพิเศษโดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้ภาษาพูดและความหมายของสิ่งที่พูดนั้นในบริบทสังคม รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว เช่น ระยะห่างด้านสังคม (social distance) อำนาจ (power) และความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม (intercultural differences) เป็นต้น

วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (interlanguage pragmatics) ซึ่งเป็นสาขาย่อยของวัจนปฏิบัติศาสตร์อธิบายว่า ความไม่เข้าใจกันและปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากภาวะอันตรภาษา (Interlanguage) ภาวะนี้หมายถึงขั้นที่อยู่ในระหว่างกลางของภาษาแม่กับภาษาที่สองหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้เป็นภาวะของการรับภาษาที่มีลักษณะการใช้ภาษาแม่และภาษาที่สองอยู่ร่วมกัน (Kraft & Geluykens, 2007) ภาวะอันตรภาษาเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic transfer) ซึ่งเป็นการถ่ายโอนของความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่การสื่อและตีความเจตนาของผู้พูดภาษาที่สองในบริบทการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Zegarac & Pennington, 2008)

นอกจากนี้ วัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) เป็นอีกสาขาย่อยของวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่มุ่งอธิบายวิธีการเลือกใช้ถ้อยคำของผู้พูดและวิธีการตีความถ้อยคำของผู้ฟังในบริบทสังคมระหว่างผู้ที่มีมาจากต่างภาษาและวัฒนธรรม เค็คส์เคส (Kecskes, 2014) นักวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมวิพากษ์วิจารณ์ว่างานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่ผ่าน

มาส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่มีข้อสมมุติฐานพื้นฐานที่ว่าความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมเป็นต้นเหตุที่นำไปสู่การปะทะหรือความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเพราะแนวทางการวิจัยที่ผ่านมานิยมใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่ศึกษาภาษาใดภาษาหนึ่งหรือภาษาในเชิงเปรียบเทียบ แต่เมื่อเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะหลังช่วงปี 2000 ขึ้นไป ผู้ที่พูดได้หลายภาษามีการปฏิสัมพันธ์โดยใช้ภาษากลางเพิ่มมากยิ่งขึ้น การปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวนำไปสู่ภาวะระหว่างวัฒนธรรม (interculturality) ถือเป็นพื้นที่ที่สาม (third space) ที่ผู้พูดและผู้ฟังร่วมกันสร้างขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวคือ ในบริบทการสื่อสารที่มีภาวะพหุภาษาและพหุวัฒนธรรม ผู้ที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรม (อย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง) ใช้ภาษาที่มีใช้ภาษาแม่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้พูดหรือผู้ฟังมีระดับการยึดถือบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมแม่และระดับความเข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทสถานการณ์ที่มีการใช้ภาษาเกิดขึ้นจริงระหว่างการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ด้วยแนวทางการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างภาษาที่ต่างกัน

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจเกิดขึ้นเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ กล่าวคือ เมื่อช่วงปี 1960 - 1980 รัฐบาลไทยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาของสหรัฐอเมริกามาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยเน้นบทบาทของภาคเอกชนในด้านการผลิตของภาคอุตสาหกรรมและการพาณิชย์ (สมชาย ภาควาสน์วิวัฒน์, 2547) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยดังกล่าวกระตุ้นให้องค์กรธุรกิจจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในภาคธุรกิจเอกชนของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

ประเทศเกาหลีเป็นชาติหนึ่งที่มีการลงทุนในภาคธุรกิจเอกชนของสังคมไทยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทข้ามชาติ เช่น Samsung Group และ LG Group ได้เข้ามาตั้งบริษัทสาขาในประเทศไทยเพื่อดำเนินธุรกิจ จากผลการสำรวจของสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐเกาหลีประจำประเทศไทยในปี 2009 พบว่า องค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยมีจำนวนทั้งหมด 502 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นองค์กรประเภทอุตสาหกรรมร้อยละ 73 และองค์กรประเภทการบริการร้อยละ 27 องค์กรธุรกิจเหล่านี้มีอายุเฉลี่ย 10 ปีและมีจำนวนพนักงานเฉลี่ย 180 คน โดยแบ่งออกเป็นชาวไทยร้อยละ 97 และชาวเกาหลีร้อยละ 3 ด้วยเหตุผลนี้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและเกาหลีในสังคมไทยจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจทั้งไทยและเกาหลีเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณางานวิจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจที่อยู่ในสังคมไทยที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและตะวันตก (Brew & Cairns, 2004; Sriussadaporn, 2006; กัลยิมา โตกะคุณะ, 2541; สมสุดา ศรีวัฒนานนท์, 2547) หรือวัฒนธรรมไทยและญี่ปุ่น (Katejulasriroj, 2011; พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ, 2540; อุดมพร โลวนะ, 2556) หรือวัฒนธรรมไทยและอื่น ๆ (Wongwittayakamjon, 2011; Yaoharee, 2013; เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536) โดยนำแนวคิดด้านนิเทศศาสตร์ ด้านการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร และการบริหารจัดการข้ามวัฒนธรรมมาศึกษาการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างคู่ค้าทางธุรกิจ งานวิจัยเหล่านี้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามหรือ/และการสัมภาษณ์เพื่อมุ่งวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Wongwittayakamjon, 2011; กัลยิมา โตกะคุณะ, 2541; พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ, 2540; อุดมพร โลวนะ, 2556) กลวิธีการจัดการความขัดแย้ง (Brew & Cairns, 2004; Katejulasriroj, 2011) รวมไปถึงค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรม (Sriussadaporn, 2006; เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536; สมสุดา ศรีวัฒนานนท์, 2547) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและผลในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจ

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลภาษามีน้อยมาก เท่าที่ผู้วิจัยสำรวจพบเรื่องเดียวคือ งานวิจัยของ อรกัญญา ยาหะรี (Yaoharee, 2013) ที่ศึกษาความสุภาพและอำนาจในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างชาวไทยและชาวบรูไนโดยใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและเกาหลีในบริบทธุรกิจเท่าที่พบมีเพียง 1 เรื่องเท่านั้นคือ งานวิจัยของนงนุช วงศ์วิทยกำจร (Wongwittayakamjon, 2011) งานวิจัยเรื่องนี้ไม่ได้ศึกษาการใช้ภาษา แต่ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยที่มีต่อองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่กรุงเทพมหานครตามแนวคิดทางการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำโครงการวิจัยนำร่อง (pilot study) ตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าสังคมไทยและเกาหลีจะจัดเป็นวัฒนธรรมเอเชียเหมือนกัน แต่ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมมีผลให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวเกาหลีในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกล่าวคำหยาบ การตอบคำแก้ตัวและการทวงถามเป็นวัจนกรรมที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาในการสื่อสารดังกล่าว เนื่องจากพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแตกต่างจากพนักงานชาวไทย ผู้วิจัยได้ข้อสรุปว่า ความ

แตกต่างกันดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ฝ่าย ทัศนคติเชิงลบนี้น่าจะมีผลกระทบต่อการบริหารองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในสังคมไทย ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างประกอบดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

ปริบท: พนักงานชาวไทยคนหนึ่ง (ญ) ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่หัวหน้าส่งไป เนื่องจากพนักงานคนนั้นไม่คุ้นเคยกับการทำงานผ่านระบบออนไลน์ของบริษัทเกาหลี ทำให้เกิดการส่งต่อข้อมูลล่าช้าไป หัวหน้าชาวเกาหลี (ช) จึงเรียกพนักงานชาวไทยในแผนกเดียวกันมาห้องประชุม

- (1) ชาวเกาหลี: คนนี้ทำงานผิด นิสัยไม่ดีเลย (ใช้มือชี้หน้าพนักงานและใช้น้ำเสียงดัง)
- (2) ชาวไทย: (เงียบ)

ตัวอย่างที่ 2

ปริบท: วันหนึ่งมีงานอบรมพนักงานขาย (sales) จากต่างจังหวัด พนักงานชาวไทย (ญ) ที่ดูแลรับผิดชอบการจัดงานฝึกอบรมไม่เตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ทำให้ผู้เข้าร่วมงานฝึกอบรมจากต่างจังหวัดแสดงความไม่พอใจต่อหัวหน้าชาวเกาหลี (ญ) วันต่อมา หัวหน้าชาวเกาหลีจึงเรียกพนักงานชาวไทยมาคุยกัน

- (1) ชาวเกาหลี: เมื่อวาน ทำไมคุณไม่ได้เตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มคะ
- (2) ชาวไทย: ก็ไม่มีใครบอกว่าจะต้องเตรียมอาหารว่างค่ะ
- (3) ชาวเกาหลี: (ทำหน้าไม่พอใจและใช้น้ำเสียงดัง) มันเป็นหน้าที่ของคุณไม่ใช่เหรอ ที่ผ่านมาก็จัดมาหลายครั้งแล้วนะคะ ไม่มีคนบอกก็ต้องทำอยู่แล้ว
- (4) ชาวไทย: ขอโทษค่ะ

ตัวอย่างที่ 1 เป็นตัวอย่างปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในที่ประชุมแผนกโดยชาวเกาหลีกล่าวตำหนิชาวไทยที่ทำผิดพลาดโดยตรงไปตรงมาเพื่อแนะนำคนอื่น ๆ ในห้องเห็นและรับรู้เป็นตัวอย่างการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ (ผลัดที่ 1) แต่การกล่าวตำหนิของชาวเกาหลีดังกล่าวกลับทำให้ชาวไทยที่ถูกตำหนิรู้สึกเสียหน้าและอับอาย ส่วนตัวอย่างที่ 2 เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของปัญหาการสื่อสารโดยเกิดจากคำแก้ตัวของชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีถามในเชิงตำหนิว่าเพราะเหตุใดจึงไม่เตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม (ผลัดที่ 1) ชาวไทยกลับกล่าวแก้ตัวโดยให้เหตุผลว่า ตนไม่ได้รับคำสั่งจากใครเพื่อบอกปิดความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (ผลัดที่ 2) คำตอบดังกล่าวทำให้ชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจ เนื่องจากชาวเกาหลีมีความคาดหวังว่าการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเป็นภาระงานประจำของชาวไทยคนดังกล่าว ชาวเกาหลีจึงตอบคำแก้ตัวโดยการอ้างถึงสิทธิและหน้าที่ รวมถึงพฤติกรรมที่คาดหวัง (ผลัดที่ 3)

นอกจากตัวอย่างบทสนทนาแล้ว ตัวอย่างที่ 3 และ 4 ดังต่อไปนี้เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทยและชาวเกาหลีที่แสดงให้เห็นทัศนคติเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ฝ่าย

ตัวอย่างที่ 3 ข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

“คนเกาหลีพูดเสียงดังเหมือนเป็นคนโมโหอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนไทยคิดว่า กำลังหงุดหงิดทำให้เราคิดว่า ในบางครั้งน่าจะควบคุมได้ การพูดเสียงดังทำให้คนไทยรู้สึกกลัว เพราะคนไทยเป็นคนพูดนุ่ม ๆ เจียบ ๆ ใช้น้ำเสียงที่อ่อน แล้วก็ภาษาที่นายใช้ค่อนข้างตรง โดยบวกกับความเป็นผู้หญิงอีก ผู้หญิงไทยพูดอ้อม ไม่มีคำว่าตรง มองว่าเป็นปัญหาใหญ่”

ตัวอย่างที่ 4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

“เมื่อทำงาน ถ้ามีอะไรผิดพลาดหรือเกิดปัญหาใด ๆ ควรแจ้งให้หัวหน้าทราบทันทีเพื่อดำเนินการแก้ไข แต่คนไทยส่วนใหญ่ไม่ค่อยแจ้ง ปล่อยทิ้งไว้จนปัญหาใหญ่โต เมื่อไปถามว่าทำไมคนไทยส่วนใหญ่จะพยายามแก้ตัวหรือบอกปิดความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้คนเกาหลีมองว่าคนไทยไม่ค่อยมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตน”

ตัวอย่างที่ 3 เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย จะเห็นได้ว่า พนักงานชาวไทยมีทัศนคติเชิงลบต่อพฤติกรรมทางภาษาของพนักงานเกาหลีว่า วิธีการสื่อสารของชาวเกาหลีที่แตกต่างจากชาวไทยเป็นปัญหาใหญ่ในองค์กรธุรกิจ ส่วนตัวอย่างที่ 4 เป็นบทสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี จะเห็นได้ว่า พนักงานชาวเกาหลีมีทัศนคติเชิงลบต่อพฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยว่า เมื่อมีปัญหาชาวไทยพยายามแก้ตัวหรือไม่แก้ให้ทราบเพื่อเลี่ยงความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานของตน

ด้วยเหตุผลที่การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจเป็นประเด็นวิจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมไทยในยุคปัจจุบัน ประกอบกับยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างชาวไทยและชาวเกาหลีในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ทั้งที่ภาษามิบบาทหน้าที่สำคัญต่อบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในบริษัทข้ามชาติเกาหลีขนาดใหญ่ที่อยู่ในประเทศไทยจำนวน 4 องค์กร ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบวจนกรรมกรตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยต่อเนื่องจากโครงการวิจัยนำร่องที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมุ่งวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในบริบทธุรกิจตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมด้วย

ผลการศึกษาวิจัยนี้น่าจะมีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยยังสามารถนำไปปรับใช้ในการเรียนการสอนภาษาไทยให้แก่ธุรกิจและนักศึกษาเกาหลีที่เรียนภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมกรตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์
อันตรภาษา
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

3. เพื่อศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1. ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงวัจนกรรม การตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามแตกต่างกัน ความแตกต่างนี้เกิดจากการที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาไทย
2. ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยเกิดจากการตีความเจตนาผิด เนื่องจากการใช้กลวิธีทางภาษา และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจแตกต่างกัน
3. สิ่งที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ได้แก่ การเน้นผลสำเร็จและการแข่งขันซึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมธุรกิจ การพึ่งพาแบบเน้นกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military / army-like) และหลักคำสอนตามแนวคิดขงจื้อ ส่วนสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ได้แก่ แนวคิดเรื่อง ‘ไม่เป็นไร’ ‘เกรงใจ’ และ ‘หน้า’

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย
2. งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยจะไม่พิจารณาการปฏิสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จในบริบทดังกล่าว

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างชาวเกาหลีและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

2. ผลการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองและชาวไทย

3. นำไปปรับใช้ในการเรียนการสอนภาษาไทยธุรกิจในฐานะเป็นภาษาที่สองสำหรับนักธุรกิจ และนักศึกษาเกาหลีที่เรียนภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (Korean Users of Thai) หมายถึงกลุ่มชาวเกาหลีที่เรียนรู้การใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดำรงชีวิตประจำวันในประเทศไทย เช่น การซื้อของ การสั่งอาหาร และการทำงาน เป็นต้น ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนี้มีทั้งคนที่สามารถอ่านออกเขียนภาษาไทยและคนที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนภาษาไทยได้ แต่ทั้งสองสามารถใช้ภาษาไทยเพื่อสื่อสารกับชาวไทยในชีวิตประจำวันทั่วไปได้

2. วัจนกรรม (speech act) หมายถึงการกระทำที่ใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขของแต่ละวัจนกรรม (Searle, 1969)

3. ถ้อยคำ (utterance) หมายถึงช่วงของการพูดโดยผู้พูดหนึ่งคน ปรากฏก่อนและหลังความเงียบ ถ้อยคำจะมาจากการพูดโดยผู้พูดหนึ่งคนในสถานการณ์หนึ่ง (Hurford & Heasley, 1990)

4. กลวิธีทางภาษา (linguistic strategies) หมายถึงวิธีการทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

5. วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (interlanguage pragmatics) หมายถึงการศึกษาเรื่องการใช้ภาษาและการรับภาษาของผู้มีเจ้าของภาษา (Kasper & Blum-Kulka, 1993)

6. การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic transfer) หมายถึงการที่ความรู้ทางวัจนปฏิบัติเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมแม่มีอิทธิพลต่อการผลิต การเข้าใจ และการเรียนรู้ภาษาที่สอง (Kasper, 1992)

7. วัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) หมายถึงการศึกษาเรื่องวิธีการใช้ถ้อยคำและวิธีการเข้าใจถ้อยคำในบริบทสังคมระหว่างผู้ที่มาจากต่างภาษาและวัฒนธรรม (Kecskes, 2014)

8. ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ (interactional problems) หมายถึงเหตุการณ์สื่อสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวหรือผู้วิจัยสังเกตว่าการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาของคู่สนทนาฝ่ายใดฝ่าย

หนึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความเข้าใจผิดกัน รวมไปถึงคู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประเมินค่าเชิงลบต่อการกล่าวถ้อยคำหรือ อพฤติกรรมทางภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

9. ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) หมายถึงปัจจัยที่ผู้ใช้ภาษาค้ำนึ่งถึงในการใช้ถ้อยคำและตีความเจตนา รวมไปถึงการจัดการความสัมพันธ์ในการปฏิสัมพันธ์

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

1.7.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีว้จันปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (interlanguage pragmatics) ว้จันปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) ทฤษฎีว้จันกรรม (speech act theory) การจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) และปริจเฉทธุรกิจ (business discourse)

2) ผู้วิจัยทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับว้จันกรรมที่นำมาศึกษา ว้จันกรรมอื่น ๆ ที่ศึกษาตามแนวว้จันปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในปริบทธุรกิจทั้งในประเทศไทยและภาษาอื่น

1.7.2. เก็บรวบรวมข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถามแบบเติมเต็ม (discourse completion task ต่อไปโดยเรียกอัยว่า DCT) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตการณ์ภาคสนาม (field observation) ผู้วิจัยจะกล่าวถึงวิธีเก็บข้อมูลเหล่านี้โดยแบ่งตามแนวทางการศึกษาได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามแนวว้จันปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา และวิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามแนวว้จันปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

1) วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามแนวว้จันปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มเป็นวิธีเก็บข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงว้จันกรรมการดำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย แบบสอบถามแบบเติมเต็มเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่นักว้จันปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาใช้มากที่สุดบรรดาวิธีอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยที่ศึกษาว้จันกรรม (Félix-Brasdefer, 2010; Kasper & Dahl, 1991) เนื่องจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มช่วยทำให้ควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจมี

ผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี อาทิ พื้นที่ทางกายภาพ สถานการณ์การสื่อสาร ตัวแปรทางภาษาศาสตร์สังคม (sociolinguistic variables) ตลอดจนสมรรถภาพทางภาษา (language proficiency) เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลที่ผู้วิจัยประสงค์จะวิเคราะห์ (Félix-Brasdefer, 2010) นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามไม่เพียงแต่ช่วยทำให้ทราบความรู้ทางสังคมเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสารของผู้ใช้ภาษา หากแต่ช่วยระบุภาษาที่ใช้สื่อเจตนาในสถานการณ์ดังกล่าวด้วย (Kasper, 2008) ขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีดังนี้

ก. เลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้พูดภาษาไทย (Native Speakers of Thai ต่อไปเรียกโดยย่อว่า NST) จำนวน 66 คน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (Korean Users of Thai ต่อไปเรียกโดยย่อว่า KUT) จำนวน 63 คน และผู้พูดภาษาเกาหลี (Native Speakers of Korean ต่อไปเรียกโดยย่อว่า NSK) จำนวน 60 คน กลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมาเพื่อใช้เป็นแนวเทียบเพื่ออธิบายอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่ที่อาจถ่ายโอนมาสู่กลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว หรือการทวงถามในบริบทภาษาไทยของกลุ่มชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพยายามควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อแรก กล่าวคือ ทั้งสามกลุ่มแบ่งออกเป็นผู้ชายและผู้หญิง เพศละครึ่งหนึ่ง มีอายุช่วง 25-50 ปี และปัจจุบันทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจในระดับ senior staff หรือ assistant manager ขึ้นไปเพื่อให้จำกัดผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกน้องอยู่ในองค์กร นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนั้นต้องเป็นชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษากลางในสื่อสารกับชาวไทยในองค์กรไม่น้อยกว่า 1 ปี

ข. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ในแบบสอบถามให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยมากที่สุด กล่าวคือ ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์ในแบบสอบถามให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่มักจะเป็นปัญหาการสื่อสารตามผลการวิจัยโครงการนำร่อง ได้แก่ วัจน-กรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสมมุติบทบาทเป็นเจ้านายในทุกสถานการณ์ เนื่องจากในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ใน

ประเทศไทย พนักงานชาวเกาหลีส่วนใหญ่เป็นเจ้านาย ส่วนพนักงานชาวไทยส่วนหนึ่งเป็นเจ้านายในระดับที่รองลงมา

สถานการณ์ที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมีทั้งหมด 6 สถานการณ์ กล่าวคือ 1 วิจารณ์จะแบ่งออกเป็น 2 สถานการณ์ สถานการณ์ทั้ง 6 สถานการณ์ มีดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 การเข้าประชุมประจำแผนกสาย (วิจารณ์การตำหนิ)

สถานการณ์ที่ 2 การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน (วิจารณ์การตำหนิ)

สถานการณ์ที่ 3 การทำงานผิดพลาด (วิจารณ์การตอบคำแก้ตัว)

สถานการณ์ที่ 4 การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด (วิจารณ์การตอบคำแก้ตัว)

สถานการณ์ที่ 5 การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา (วิจารณ์การทวงถาม)

สถานการณ์ที่ 6 การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง (วิจารณ์การทวงถาม)

แต่ละสถานการณ์ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ ข้อแรกเป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงและการไม่แสดงวิจารณ์ ส่วนข้อที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือกหรือไม่เลือกแสดงวิจารณ์ในข้อแรก ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างแบบสอบถาม เช่น

สถานการณ์ที่ 1 การเข้าประชุมประจำแผนกสาย (วิจารณ์การตำหนิ)

สมมุติว่าท่านเป็นหัวหน้าแผนกของบริษัทแห่งหนึ่ง ทุกเช้าวันจันทร์จะมีการประชุมแผนกเพื่อพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ท่านพบว่า ในขณะที่คนอื่น ๆ มาประชุมตรงเวลา แต่ลูกน้องของท่านคนหนึ่งมักจะมาสาย 15 นาทีและไม่ได้กล่าวขอโทษซึ่งทำให้การประชุมเริ่มล่าช้า

1. ท่านจะทำอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.1 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 กล่าวตำหนิลูกน้องที่ประชุมว่า

1.3 ไม่ดำเนินต่อหน้าผู้อื่น แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างสถานการณ์ฉบับภาษาไทยสำหรับกลุ่มตัวอย่างชาวไทย ฉบับภาษาเกาหลีสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลี และฉบับภาษาไทยที่มีคำอธิบายสถานการณ์ด้วยภาษาเกาหลีกำกับสำหรับกลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเข้าใจสถานการณ์อย่างชัดเจน

ค. เก็บรวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกคือ ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกไม่แสดงวัจนกรรมประกอบด้วยคำตอบในข้อ 1.1 (ทำเฉย ๆ) และข้อ 1.3 (ไม่พูด แต่ใช้วิธีอื่น ๆ) และข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายเหตุผลที่เลือกไม่แสดงวัจนกรรมดังกล่าว (เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น) ส่วนกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงวัจนกรรมในข้อ 1.2 (กล่าว/ตอบ...ว่า) และเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายเหตุผลที่เลือกแสดงวัจนกรรมดังกล่าว (เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น)

2) วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตการณ์ภาคสนาม (field observation) เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย รายละเอียดของแต่ละวิธีการ มีดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่

ในประเทศไทย การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและทัศนคติที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีต่อประสบการณ์นั้น ๆ (Zhang, 2013: 45) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนดังนี้

ก. เลือกองค์กรธุรกิจเกาหลีที่เข้าไปเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยเพื่อเข้าไปเก็บข้อมูลโดยพิจารณาจากเกณฑ์ 3 ข้อ ข้อแรกคือ ต้องเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 3 ข้อที่ 2 ต้องเป็นองค์กรที่ก่อตั้งสาขาประเทศไทยเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 3 ปี และข้อที่ 3 ต้องได้รับอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการสัมภาษณ์ได้ จากเกณฑ์เหล่านี้ มีองค์กรธุรกิจเกาหลีที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจำนวน 3 แห่ง ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่คัดเลือกมาศึกษา ดังนี้¹

ลำดับ	ชื่อ	ประเภทธุรกิจ	ระยะเวลาที่ตั้งสาขา	สาขาที่ตั้ง	จำนวนชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย
1	SL	ประกันชีวิต	18 ปี	กรุงเทพฯ	7 คน
2	SS	การผลิตและจำหน่ายสินค้า	18 ปี	กรุงเทพฯ และชลบุรี	22 คน
3	SD	การขนส่งวัตถุและสินค้า	5 ปี	กรุงเทพฯ และชลบุรี	6 คน

ตารางที่ 1 องค์กรธุรกิจเกาหลีที่ผู้วิจัยคัดเลือกเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข. เลือกผู้ให้สัมภาษณ์²

¹ ผู้วิจัยจะใช้นามสมมุติขององค์กรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากองค์กรธุรกิจที่ผู้วิจัยศึกษาไม่ต้องการให้เปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะด้วยความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นได้

² ผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้บางส่วนอาจเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะผู้ให้สัมภาษณ์ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เนื่องจากจำนวนชาวเกาหลีดังกล่าวมีอยู่อย่างจำกัดในประเทศไทย ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 20 คนโดยแบ่งเป็นพนักงานชาวไทยจำนวน 10 คนและพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 10 คนโดยพิจารณาคุณสมบัติ 2 ข้อ ดังนี้ ข้อแรก คือ กลุ่มพนักงานชาวไทยเป็นผู้พูดที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่ และกลุ่มพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นผู้พูดที่ใช้ภาษาเกาหลีเป็นภาษาแม่และใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ส่วนข้อที่ 2 คือ ทั้งสองกลุ่มต้องมีประสบการณ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยใช้ภาษาไทยเป็นภาษากลางในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 1 ปี

ค. ดำเนินการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ทั้งพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยโดยนำวิธีการตั้งประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์จากงานวิจัยของจอง (Jung, 2010) ฉาง (Zhang, 2013) และจินตารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์ (2553) มาประยุกต์ใช้เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยใช้ภาษาเกาหลีและสัมภาษณ์กลุ่มชาวไทยโดยใช้ภาษาไทย ประเด็นคำถามหลัก ๆ มีดังนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 สิ่งสำคัญเพื่อที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้าและลูกน้องอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในองค์กร

ประเด็นคำถามที่ 2 คุณสมบัติของหัวหน้าที่(ไม่)พึงประสงค์และลูกน้องที่(ไม่)พึงประสงค์ในองค์กร

ประเด็นคำถามที่ 3 วิธีการทำงานของชาวไทยและชาวเกาหลีในองค์กรธุรกิจ

ประเด็นคำถามที่ 4 วิธีการสื่อสารของชาวไทยและชาวเกาหลีในองค์กรธุรกิจ

ประเด็นคำถามที่ 5 อิทธิพลของวัฒนธรรมแม่ของชาวไทยและชาวเกาหลีในการปฏิสัมพันธ์ในองค์กร

ประเด็นคำถามที่ 6 ตัวอย่างประสบการณ์การสื่อสารที่เป็นปัญหาและสิ่งที่ค่านึงถึง

กลุ่มชาวไทยนั้นมิได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมระหว่างชาวไทยกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มชาวไทยจึงไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ในขณะนั้น ๆ

ทั้งนี้ ประเด็นคำถามที่ 1) - 5) เป็นประเด็นคำถามเพื่อช่วยทำให้ทราบและเข้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ในบริบทองค์กรธุรกิจ อาทิ สมรรถภาพการสื่อสาร บรรทัดฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ในองค์กร และความเข้าใจเรื่องกระบวนการและเป้าหมายของการทำงาน ส่วนประเด็นคำถามที่ 6) เป็นประเด็นคำถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา รวมไปถึงข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว ส่วนเหตุผลที่ถามประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์การสื่อสารไว้สุดท้ายนั้น เนื่องจากผู้วิจัยได้สังเกตจากโครงการวิจัยนำร่องว่า ช่วงต้นของสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มักจะนึกเหตุการณ์ไม่ออก แต่ค่อย ๆ นึกขึ้นได้เมื่อได้มีการถาม-ตอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ในองค์กรระยะหนึ่ง

ง. เก็บรวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยกลุ่มละ 10 คนมาจัดระเบียบข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกคือ ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ (interaction data) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์หรือเหตุการณ์สื่อสารเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร โดยผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้มีประสบการณ์จริงหรือผู้ร่วมเหตุการณ์ในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว ส่วนกลุ่มที่ 2 คือ ข้อมูลเชิงการรับรู้ (perception data) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) ในเหตุการณ์การสื่อสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่า อีกทั้งยังหมายรวมถึงความคาดหวังเรื่องเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมแม่ (L1 cultural norms) และวิถีปฏิบัติเกี่ยวกับองค์กร (organizational practice)

2. การสังเกตการณ์ภาคสนาม (field observation)

นอกจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยยังใช้การสังเกตการณ์ภาคสนามเป็นวิธีเก็บข้อมูลอีกประเภทหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำไปวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย รวมถึงสิ่งในแต่ละกลุ่มคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว การสังเกตการณ์ภาคสนามเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลที่เก็บจากการสังเกตการณ์เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง

อย่างธรรมชาติ (naturally occurring data) ทั้งยังเป็นแนวทางการวิจัยที่ช่วยทำให้เข้าใจปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิสัมพันธ์ในบริบทธุรกิจได้เป็นอย่างดี ดังที่บาร์เจลา-เซียปปินิและคณะ (Bargiela-Chiappini, Nickerson, & Planken, 2013) ได้เสนอไว้ว่า เนื่องจากธุรกิจเป็นบริบทที่มีความซับซ้อนในหลายระดับ แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เข้าใจปริจเฉทธุรกิจ (business discourse) ได้อย่างลึกซึ้งนั้นเป็นการเข้าไปศึกษาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างใกล้ชิด

ก. เลือกองค์กรธุรกิจเกาหลีที่เข้าไปเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยเพื่อเข้าไปสังเกตการณ์ โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล กล่าวคือ องค์กรธุรกิจเกาหลีไม่ต้องการให้บุคคลภายนอกเข้ามาบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ไม่ว่าจะข้อมูลนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับธุรกิจหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับพนักงานภายในบุคคลก็ตามล้วนมีความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ด้วยเหตุผลนี้ องค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยในฐานะบุคคลภายนอกเข้าไปเก็บข้อมูล และอาจมีวิธีเดียวที่ผู้วิจัยสามารถเข้าไปสังเกตการณ์ได้ คือ การสมัครงานเป็นพนักงานองค์กรธุรกิจ

ผู้วิจัยพบองค์กรธุรกิจเกาหลีแห่งหนึ่งที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์ ได้หากปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานในตำแหน่งผู้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษา (language professional) เป็นระยะเวลา 6 ปี องค์กรธุรกิจนี้เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในสาธารณรัฐเกาหลีและตั้งสาขาประเทศไทยเป็นเวลา 3 ปี บริษัทนี้เป็นผู้จำหน่ายออนไลน์ดิจิทัลคอนเทนต์ (online digital contents) ได้แก่ เกมและการ์ตูนผ่านโทรศัพท์มือถือ จำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 60 คน ประกอบด้วยพนักงานชาวไทยจำนวน 53 คน พนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยไม่เป็นจำนวน 4 คน และพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 3 คน ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองดังกล่าว มีดังนี้

- ผู้ชาย / อายุ 35 ปี / ตำแหน่งผู้จัดการ / ฝ่ายจัดซื้อคอนเทนต์และกองบรรณาธิการ
- ผู้ชาย / อายุ 29 ปี / ตำแหน่งผู้จัดการ / ฝ่ายบริหารคอนเทนต์
- ผู้หญิง / อายุ 23 ปี / ตำแหน่งพนักงาน / ฝ่ายจัดซื้อคอนเทนต์และกองบรรณาธิการ

อย่างไรก็ตาม องค์กรธุรกิจนี้มีความเหมาะสมสำหรับการสังเกตการณ์ภาคสนามโดยมีเหตุผล 2 ประการ ประการแรก พนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองทั้งสามคนทำงานร่วมกันในห้องเดียวกัน ผู้วิจัยจึงสามารถผลิตเปลี่ยนแปลงสังเกตการณ์การปฏิสัมพันธ์ของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเหล่านี้กับพนักงานชาวไทยอื่น ๆ ได้ง่ายกว่าองค์กรอื่น ๆ ที่พนักงานที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองทำงานในห้องที่ต่างกัน ส่วนประการที่ 2 การปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม กล่าวคือ องค์กรธุรกิจนี้นำเข้าออนไลน์ดิจิทัลคอนเทนต์จากสาขาต่างประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น ไต้หวัน และเกาหลีใต้ เป็นต้น มาปรับให้เข้ากับท้องถิ่น (localization) โดยพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักเป็นผู้ประสานงานระหว่างสาขาต่างประเทศกับสาขาประเทศไทย ส่วนพนักงานชาวไทยเป็นคนปรับออนไลน์ดิจิทัลคอนเทนต์ให้เข้ากับบริบทของผู้บริโภคชาวไทย

ข. เลือกเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เคสเปอร์ (Kasper, 2008) กล่าวว่า ในสาขาวิจัยปฏิบัติศาสตร์ เครื่องมือในการบันทึกข้อมูลจากการสังเกตการณ์ที่มีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การบันทึกเสียง (audio-recording) และการบันทึกภาพ (video-recording) แต่ในมุมมองจากองค์กรธุรกิจ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานภายในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางธุรกิจขององค์กรโดยตรง องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ รวมไปถึงองค์กรที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ไม่อนุญาตให้ใช้วิธีการบันทึกเสียงและภาพ ผู้วิจัยจึงเลือกการจดบันทึก (field note) อย่างละเอียดเป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

1.7.3 วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากวิธีเก็บข้อมูลประเภทแบบสอบถามแบบเติมเต็ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ภาคสนามโดยแบ่งตามแนวทางการวิจัยเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์อันตรายภาษา และการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

1) การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์อันตรายภาษา

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามแบบเติมเต็มโดยแบ่งคำตอบเป็น 2 ส่วนตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา

1. การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบข้อมูลที่เป็นการแสดงวจนกรรม มีขั้นตอนดังนี้

ก. นำคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมจากแบบสอบถามมาจำแนกเป็น ถ้อยคำโดยอาศัยการเว้นวรรคหรือการหยุดพัก (pause) ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื้อหาที่สมบูรณ์ของถ้อยคำ ประกอบกับการพิจารณาปริบทเป็นเกณฑ์ในการจำแนกถ้อยคำ

ข. นำถ้อยคำต่าง ๆ มาจำแนกเป็นกลวิธีทางภาษาโดยอาศัยงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และความรู้ทางด้านวจนปฏิบัติศาสตร์เป็นแนวทางในการจำแนกกลวิธีทางภาษา

ค. นับความถี่ของการปรากฏในแต่ละกลวิธีในแต่ละกลุ่มเลือกใช้เพื่อแสดงวจนกรรม

ง. เปรียบเทียบความถี่ของการปรากฏของกลวิธีต่าง ๆ ที่แต่ละกลุ่มเลือกใช้เพื่อแสดงวจนกรรม ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติด้วยไค-แอสควร์เพื่อวิเคราะห์นัยความสำคัญเชิงสถิติของข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

จ. วิเคราะห์ว่า กลวิธีใดบ้างที่แต่ละกลุ่มเลือกแสดงวจนกรรมการดำเนินการตอบคำแก้ตัว และการทวงถามปรากฏในอัตราความถี่สูง รวมทั้งยังพิจารณาเนื้อความที่เลือกใช้และเหตุผลเบื้องหลังการเลือกแสดงวจนกรรมดังกล่าว เพื่อแสดงให้เห็นว่ากลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ในการแสดงวจนกรรมการดำเนินการตอบคำแก้ตัว และการทวงถามมีความแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะอธิบายว่า ความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาระหว่างสองกลุ่มดังกล่าวเป็นผลมาจากการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่หรือไม่

2. การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบข้อมูลที่ไม่แสดงวจนกรรม มีขั้นตอนดังนี้

ก. นับความถี่ของการปรากฏจำนวนคนที่เลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำ แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ หรือใช้วิธีอื่น ๆ ที่ใช้แทนการกล่าวถ้อยคำ³

³ ในบางกรณี ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้วิธีการเรียกคุดเป็นการส่วนตัวเพื่อกล่าวถ้อยคำ เช่น การตำหนิ การตักเตือน เป็นต้น แต่ในงานวิจัยนี้ ไม่นับว่าเป็นการแสดงวจนกรรม เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวเกิดขึ้น

ข. จำแนกเหตุผลต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่จะทำเฉย ๆ หรือใช้วิธีอื่นแทนการกรกล่าวถ้อยคำ

ค. เปรียบเทียบอัตราความถี่การปรากฏของการเลือกแสดงและไม่แสดงวัจนกรรมของแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณหาค่านัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ไค-แอสควร์ (Chi-Square) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์นัยสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการปรากฏระหว่าง 2 กลุ่ม

ง. วิเคราะห์ว่า การเลือกแสดงและไม่แสดงวัจนกรรมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบอัตราความถี่ของการปรากฏแตกต่างจากชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของข้อมูลหรือไม่ หากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะอธิบายว่า ความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่หรือไม่โดยอาศัยกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลีเป็นแนวเทียบ นอกจากนี้ยังเปรียบเทียบเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มเลือกที่จะทำเฉย ๆ หรือใช้วิธีอื่น ๆ แทนการกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงให้เห็นว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีความเหมือนหรือแตกต่างกับชาวไทยหรือไม่ อย่างไร

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์และข้อมูลเชิงการรับรู้ที่เก็บจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์ภาคสนามตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม มีขั้นตอนดังนี้

ก. พิจารณาว่าคู่สนทนากล่าวถ้อยคำหรือหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาอย่างไรในเหตุการณ์สื่อสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวหรือผู้วิจัยสังเกตว่าเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

ข. วิเคราะห์ว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือสาเหตุเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ในมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและในมุมมองของชาวไทยมีข้อใดบ้าง และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจเหล่านี้นำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอย่างไร ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำกรอบการวิเคราะห์ของสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002) มาใช้เป็นแนวทางการวิจัย

หลังจากสถานการณ์ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเสร็จสิ้นไปแล้ว กล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การกล่าวถ้อยคำไม่ได้เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้

ค. ศึกษาปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับถ้อยคำที่ใช้หรือมโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ เพื่อชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม (sociocultural factors) มีข้อใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

1.7.4 เรียบเรียงผลการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

1.7.5. สรุป อภิปรายผลการวิจัยและนำเสนอข้อเสนอแนะ



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

- 2.1.1 วิชาปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (Interlanguage pragmatics)
- 2.1.2 วิชาปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural pragmatics)
- 2.1.3 ทฤษฎีวาทกรรม (Speech act theory)
- 2.1.4 การจัดการความสัมพันธ์ (Rapport management)
- 2.1.5 ปริจเฉทธุรกิจ (Business discourse)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวาทกรรมที่นำมาศึกษา
 - 1) วาทกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการตำหนิ
 - 2) วาทกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการตอบคำแก้ตัว
 - 3) วาทกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการทวงถาม
- 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวาทกรรมอื่น ๆ ที่ศึกษาตามแนววิชาปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา
 - 1) งานวิจัยที่ศึกษาวาทกรรมในภาษาที่สองของชาวไทย
 - 2) งานวิจัยที่ศึกษาวาทกรรมในภาษาที่สองของชาวเกาหลี
 - 3) งานวิจัยที่ศึกษาวาทกรรมในภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองของชาวต่างชาติ
- 2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ
 - 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในประเทศไทย
 - 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในภาษาอื่น

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.1 วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (Interlanguage pragmatics)

คำว่า “อันตรภาษา” ซึ่งตรงกับคำว่า interlanguage ในภาษาอังกฤษมีที่มาจากนักวิชาการด้านการศึกษารับภาษาที่สอง (second language acquisition) ชื่อเลรี เซลินเกอร์ (Larry Selinker) เพื่ออ้างถึงขั้นที่อยู่ระหว่างกลางของภาษาแม่และภาษาที่สองในฐานะภาษาเป้าหมาย ในมุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์ “อันตรภาษา” หมายถึงภาวะของการรับภาษาที่มีลักษณะการใช้ภาษาแม่กับภาษาที่สองอยู่ร่วมกัน (Kraft & Geluykens, 2007)

เคสเปอร์และชมิท (Kasper & Schmidt, 1996) นิยามวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาว่าเป็น การศึกษารผลิตและความเข้าใจการใช้ภาษาที่สองในบริบทต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการผลิต และความเข้าใจการใช้ภาษาที่สองเพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาที่สองมีความแตกต่างจากเจ้าของภาษาอย่างไร และความแตกต่างดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากภาษาและวัฒนธรรมแม่อย่างไร ทั้งนี้ เคสเปอร์ (Kasper, 1992) เสนอให้นำแนวคิดเรื่องภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ (pragmalinguistics) ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางภาษา (linguistic resources) ที่ใช้สื่อเจตนาต่าง ๆ และแนวคิดเรื่องวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม (sociopragmatics) ซึ่งเป็นความรู้เชิงสังคม (social perception) ที่อยู่เบื้องหลังการสื่อและการตีความเจตนาต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายความแตกต่างจากเจ้าของภาษาหรือการมีอิทธิพลจากภาษาและวัฒนธรรมแม่

วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาได้รับความสนใจจากนักภาษาศาสตร์มากยิ่งขึ้นตั้งแต่ช่วงปี 1990 เป็นต้นมา ในเชิงทฤษฎี วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาเป็นแนวทางการวิจัยทางภาษาแบบบูรณาการระหว่างศาสตร์ (interdisciplinary) โดยเกี่ยวข้องกับภาษาศาสตร์แขนงอื่น ๆ เช่น ภาษาศาสตร์สังคม ภาษาศาสตร์จิตวิทยา และภาษาศาสตร์ประยุกต์ (Kasper & Blum-Kulka, 1993) ในเชิงปฏิบัติ วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาได้รับแรงบันดาลใจจากโครงการวิจัยวัฒนธรรมข้ามวัฒนธรรม ชื่อ Cross-Cultural Speech Act Realization Project หรือเรียกโดยย่อว่า CCSARP ของบลุมกุลก้าและคณะ (Blum-Kulka, House, & Kasper, 1989) ที่มุ่งศึกษาความเหมือนและความต่างในการแสดงวัจนกรรมการขอร้องและการขอโทษจาก 8 ภาษา หลังจากโครงการนี้ได้ตีพิมพ์และเผยแพร่ออกไป นักวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาจำนวนมากนำแนวทางตามโครงการดังกล่าวมาใช้เพื่อศึกษาความเหมือนและความต่างในการแสดงวัจนกรรมประเภทต่าง ๆ ของผู้เรียนภาษาที่สองและเจ้าของภาษา (Kraft & Geluykens, 2007)

เคสเปอร์และบลุมกุลกา (Kasper & Blum-Kulka, 1993) ได้กล่าวถึงขอบเขตของวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นใหญ่ ได้แก่

1. ความเข้าใจทางวัจนปฏิบัติ (pragmatic comprehension) แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก *ประเด็นแรก* คือ การตีความพลังวัจนกรรม (illocutionary force) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัจนกรรมอ้อม ความหมายเป็นนัยสนทนา (conversational implicature) บทบาทของรูปภาพและข้อมูลทางบริบท รวมถึงปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลต่อการตีความพลังวัจนกรรม ส่วน *ประเด็นที่ 2* คือ การประเมินระดับความสุภาพทั้งในแง่ของภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติและแง่ของวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคมโดยมุ่งศึกษาว่ารูปภาพที่ใช้แสดงพลังวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่ง ผู้พูดภาษาที่สองประเมินระดับความสุภาพของรูปภาพดังกล่าวอย่างไร และปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมใดอยู่เบื้องหลัง

2. การผลิตวัจนกรรม (production of linguistic action) เป็นประเด็นที่มีการศึกษาเป็นจำนวนมากโดยมุ่งศึกษาวิถีแสดงวัจนกรรมต่าง ๆ ทั้งในแง่ที่เกี่ยวกับความตรงหรือความอ้อมและความถี่ของวิถีที่ปรากฏ นอกจากนี้ยังมุ่งอภิปรายปัจจัยหรือตัวแปรในบริบทที่มีผลต่อการเลือกใช้วิถีแสดงวัจนกรรม เหตุผลต่าง ๆ ที่ผู้พูดภาษาที่สองผลิตวัจนกรรมในภาษาที่สองแตกต่างออกไปจากเจ้าของภาษานั้น ได้แก่ การขาดความรู้เกี่ยวกับภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ (pragmalinguistic knowledge) ของภาษาที่สอง การถ่ายโอนของบรรทัดฐานเกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม (sociopragmatic norms) จากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาที่สองในด้านลบ หรือการใช้ถ้อยคำสุตรสำเร็จตามแบบแผนของวัฒนธรรมแม่โดยเจตนา สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นไม่ว่าสมิทธิภาพทางภาษา (language proficiency) ของผู้พูดภาษาที่สองจะอยู่สูงหรือต่ำ

3. พัฒนาการของความรู้ความสามารถทางวัจนปฏิบัติ (development of pragmatic competence) เป็นการศึกษาระยะยาวเรื่องความรู้ความสามารถในการผลิตวัจนกรรมและความเข้าใจเจตนาของผู้พูดภาษาที่สองเช่น การศึกษาอิทธิพลของสมิทธิภาพทางภาษากับการเลือกใช้วิถีทางภาษา และการขยายของคลังความรู้ทางวัจนปฏิบัติ (pragmatic repertoire) ของผู้พูดภาษาที่สอง ฯลฯ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาประเด็นนี้ยังมีน้อยมาก

4. การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic transfer) เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่นักวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาให้ความสนใจเป็นอย่างมาก การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์คือ อิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่ที่มีต่อการสื่อและการตีความเจตนาในบริบทภาษาที่สองแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ *ลักษณะแรก* คือ การถ่ายโอนด้านบวก (positive transfer) หมายถึงการถ่ายโอนของ

ความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่สอดคล้องกับความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาที่สอง ส่วนลักษณะที่ 2 คือ การถ่ายโอนด้านลบ (negative transfer) หมายถึงการถ่ายโอนของความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่ขัดกับความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาที่สอง ทั้งนี้ การถ่ายโอนด้านลบได้รับความสนใจมากกว่าการถ่ายโอนด้านบวก เนื่องจากเป็นสิ่งที่บ่งบอกความแตกต่างในความรู้ทางวัจนปฏิบัติระหว่างสองภาษา อีกทั้งมักจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เกิดขึ้นใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับรูปภาษาเรียกว่า การถ่ายโอนทางภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติหมายถึงการถ่ายโอนของความรู้เกี่ยวกับรูปภาษาที่ใช้สื่อเจตนาใดเจตนาหนึ่งจากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาที่สอง ระดับการรับรู้เชิงสังคมเรียกว่า การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคมหมายถึงการถ่ายโอนของความรู้เกี่ยวกับหลักการปฏิสัมพันธ์ที่อยู่เบื้องหลังการสื่อและตีความเจตนาใดเจตนาหนึ่งจากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาที่สองและระดับมโนทัศน์ (conceptual) เป็นการถ่ายโอนที่ผู้พูดภาษาที่สองจงใจนำความรู้เกี่ยวกับรูปภาษาหรือหลักการปฏิสัมพันธ์จากภาษาแม่มาใช้ในการใช้ภาษาที่สองโดยมีปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยประการหนึ่งที่มีผลต่อการถ่ายโอนในระดับมโนทัศน์คือ การคำนึงถึงเรื่องอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของผู้พูดภาษาที่สอง

การวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซิกแร็คและเพนนิงตัน (Zegarac & Pennington, 2008) เสนอว่า เราสามารถวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ แต่วิธีวิเคราะห์ที่สำคัญไม่ว่าจะใช้วิธีวิจัยแบบใดคือ การสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาที่สองเปรียบเทียบกับพฤติกรรมสื่อสารของเจ้าของภาษาและผู้พูดภาษาแม่ หากพฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาที่สองแตกต่างจากพฤติกรรมสื่อสารของเจ้าของภาษา และคล้ายคลึงพฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาแม่ แสดงว่า พฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาที่สองอาจได้รับอิทธิพลจากภาษาและวัฒนธรรมแม่ ในทางกลับกัน หากพฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาที่สองคล้ายคลึงพฤติกรรมสื่อสารของเจ้าของภาษา และแตกต่างจากพฤติกรรมสื่อสารของผู้พูดภาษาแม่ แสดงว่าผู้พูดภาษาที่สองอาจได้รับอิทธิพลจากภาษาและวัฒนธรรมที่สอง

5. ผลทางการสื่อสาร (communicative effect) เป็นการศึกษาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ ซึ่งมักเกิดจากการที่ผู้พูดภาษาที่สองมีความเบี่ยงเบน (deviation) ไปจากแบบแผนของการใช้ภาษาที่สองทั้งระดับภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติและระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม ความ

เบียงเบนดังกล่าวเกิดจากอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากวิธีวิจัยในสาขาวิจัยปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาส่วนใหญ่ใช้วิธีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองและกลุ่มเจ้าของภาษา จึงอาจจะไม่สามารถอธิบายได้ว่า การมีอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่จะนำไปสู่ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในสถานการณ์จริงอย่างไร ทั้งนี้ เคสเปอร์และบลุมกุลกา (Kasper & Blum-Kulka, 1993) เสนอว่า เมื่อนำแนวทางการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษาศาสตร์สังคมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactional sociolinguistics) มาใช้ร่วมกันในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองก็จะสามารถระบุการถ่ายโอนของกลวิธีทางภาษาที่มีพื้นฐานมาจากวัฒนธรรมแม่มายังการใช้ภาษาที่สองและนำไปสู่ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ต่อมา นักวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาบางท่าน เช่น เกลุยเคน (Geluykens, 2007) และเครฟต์และเกลุยเคนส์ (Kraft & Geluykens, 2007) วิชาภักษ์วิจารณ์ว่า การศึกษาด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาที่ผ่านมาถูกครอบงำโดยโครงการวิจัยวัจนกรรมข้ามวัฒนธรรม (CCSARP) จนทำให้งานวิจัยที่ผ่านมามีข้อจำกัดด้านประเด็นวิจัย วิธีเก็บข้อมูล และแนวทางการศึกษาที่ใช้ กล่าวคือ ส่วนใหญ่งานวิจัยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาในอดีตมุ่งวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมของกลุ่มเจ้าของภาษาและกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองในแง่เกี่ยวกับความตรงหรือความอ่อนการสื่อเจตนาผ่านกลวิธีทางภาษากับความสุภาพโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลประเภทแบบสอบถามแบบเติมเต็ม (DCT) หรือการแสดงบทบาทสมมติ (role-play) แต่ในความเป็นจริงแล้ว นอกเหนือจากประเด็นวิจัยเรื่องวัจนกรรมแล้ว ยังมีประเด็นวิจัยทางภาษาอีกมากมาย เช่น การกล่าวซ้ำ ดัชนีปริจเฉท การใช้คำสรรพนาม การใช้อารมณ์ขัน การเจียบ ถ้อยคำที่แสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) ฯลฯ ส่วนวิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามนั้นเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความเหมือนและความต่างในการแสดงวัจนกรรมระหว่างเจ้าของภาษาและผู้พูดภาษาที่สองแต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้หากต้องการจะอธิบายการสื่อและตีความเจตนาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงระหว่างผู้พูดที่มาจากต่างวัฒนธรรม เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของภาษาและผู้พูดภาษาที่สองและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดที่ใช้ภาษาแม่ต่างกัน แต่สื่อสารกันโดยผ่านภาษากลาง ดังนั้น งานวิจัยแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาจึงควรศึกษาถ้อยคำที่มีลักษณะเชิงปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากวัจนกรรมโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลการใช้ภาษาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น การสังเกตการณ์แบบชาติพันธุ์

วรรณนาและบทสนทนาที่เกิดขึ้นอย่างธรรมชาติ แนวทางการศึกษาเช่นนี้จะทำให้งานวิจัยแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษามีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ในทางกลับกัน นักวจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาบางท่าน เช่น มาร์ติเนซ-ฟลอยและอุโซ-ยวน (Martínez-Flor & Usó-Juan, 2010) เฟลีส-บราส์เดเฟอร์ (Félix-Brasdefer, 2010) และเคสเปอร์ (Kasper, 2004, 2006) ยังคงให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องวจนกรรมเป็นหลัก แต่ทั้งสามท่านก็เห็นพ้องกันว่า ควรจะใช้วิธีเก็บข้อมูลและแนวคิดทฤษฎีให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มาร์ติเนซ-ฟลอยและอุโซ-ยวน (Martínez-Flor & Usó-Juan, 2010) ชี้ให้เห็นว่า วจนกรรมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกชาติทุกวัฒนธรรม แต่กลวิธีในการแสดงวจนกรรมมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละภาษาและวัฒนธรรม วจนกรรมจึงมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนภาษาที่สองทั้งนี้เพื่อให้มีการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการสื่อสารกับเจ้าของภาษาอย่างมีประสิทธิภาพ เฟลีส-บราส์เดเฟอร์ (Félix-Brasdefer, 2010) อธิบายว่า หากปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลให้เป็นไปตามสภาพที่เป็นจริงมากขึ้น เช่น แบบสอบถามแบบเติมเต็มที่บรรยายข้อมูลปริบทสมบูรณ์ (enriched-DCT) และการแสดงบทบาทสมมติที่บรรยายข้อมูลปริบทสมบูรณ์ (enriched-role play) ฯลฯ หรือหากนำวิธีเก็บข้อมูลประเภทอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง (retrospective interview) มาใช้ร่วมกัน จะช่วยทำให้เกิดความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือให้แก่งานวิจัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เคสเปอร์ (Kasper, 2004, 2006) ได้เสนอว่า หากนำมุมมองเชิงปริเฉท เช่น การเน้นมุมมองของการปฏิสัมพันธ์ การมองวจนกรรมในลักษณะการปรากฏร่วมกันในลำดับและวิธีเก็บข้อมูลที่เน้นการสนทนาที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ มาใช้ร่วมกันใช้ในการศึกษาวจนกรรม ก็จะช่วยให้เห็นวจนกรรมในการปฏิสัมพันธ์ได้อย่างธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจะนำแนวคิดวจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษามาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยโดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มเป็นวิธีเก็บข้อมูล แม้ว่าแบบสอบถามแบบเติมเต็มมีจุดอ่อนอยู่บ้างในการสะท้อนการใช้ภาษาจริงของข้อมูล แต่มีความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ความเหมือนหรือความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม นอกจากนี้ ปัจจุบันยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองของชาวเกาหลีตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่จะเป็นแนวทางในการศึกษาการใช้ภาษาไทยของชาวเกาหลีต่อไป

2.1.2 วจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural pragmatics)

วจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) เป็นสาขาย่อยและสาขาใหม่ของวจนปฏิบัติศาสตร์ เคคส์เคส (Kecskes, 2014) ให้คำนิยามว่าเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยเรื่องวิธีที่ผู้ที่มีภาษาแม่ต่างกันใช้ระบบภาษาเพื่อสื่อและตีความเจตนาในบริบทสังคม และอธิบายว่า วิธีดังกล่าวแสดงให้เห็นความเหมือนหรือความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมอย่างไร ขอบเขตของวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมแบ่งได้เป็น 4 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของภาษาและผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา การสื่อสารระหว่างผู้ที่มีเจ้าของภาษาโดยใช้ภาษากลางหรือเป็นภาษาที่สอง ปริเฉทพหุภาษา (multilingual discourse) และพัฒนาการของการใช้ภาษาของผู้ที่พูดได้หลายภาษา

วจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นภายใต้บริบทสังคมโลกที่ทำให้ผู้ที่มีมาจากต่างวัฒนธรรมและผู้พูดได้หลายภาษามีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันผ่านภาษากลางอย่างกว้างขวาง ปรากฏการณ์นี้นำไปสู่การข้ามและผสมผสานระหว่างวัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมจึงทำให้เกิดคำถามที่น่าขบคิดที่ว่า ในบริบทการสื่อสารที่มีภาวะพหุภาษาและพหุวัฒนธรรม ผู้ที่มีมาจากต่างวัฒนธรรมใช้ภาษาที่มีเจ้าของภาษาแม่อย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผู้พูดและผู้ฟังยึดบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมแม่มาอย่างน้อยเพียงใด หรือพยายามเข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่งมาอย่างน้อยเพียงใด นอกจากนี้ หากเกิดความไม่เข้าใจระหว่างกันขึ้น แต่ละฝ่ายจัดการกับความไม่เข้าใจดังกล่าวโดยใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรเพื่อทำให้การสื่อสารดำเนินไปให้ราบรื่นอย่างต่อเนื่อง การตอบคำถามเหล่านี้เป็นประเด็นวิจัยที่นักวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมให้ความสนใจเป็นอย่างมากเพื่อนำมาใช้เป็นกุญแจดอกสำคัญที่จะอธิบายปรากฏการณ์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมผ่านภาษากลางให้ใกล้เคียงความเป็นจริงที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยด้านวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ผ่านมามีข้อจำกัดในการอธิบายปรากฏการณ์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นแนวทางที่ได้พัฒนาจากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในวัฒนธรรม (intra-cultural communication) ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (inter-cultural communication) โดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ เคคส์เคส (Kecskes, 2014) ได้สรุปข้อแตกต่างเป็น 6 ประการดังนี้

1. บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการสื่อและตีความเจตนาในการสื่อสารภายในวัฒนธรรม แต่ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ผู้ร่วมการสื่อสารแทบไม่มี (หรืออาจมีน้อย) พื้นความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของคู่สนทนาร่วมกัน ดังนั้น บรรทัดฐานของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งจึงไม่มี (หรืออาจมีน้อย) ผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
2. ความร่วมมือในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนอกจากจะหมายถึงหลักการพื้นฐานในการสื่อสารของมนุษย์แล้ว ยังหมายรวมถึงความพยายามของผู้ร่วมการสื่อสารที่จะสร้างความเข้าใจร่วมกันในระหว่างที่การสื่อสารกำลังดำเนินอยู่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ผู้พูดและผู้ฟังร่วมกันสร้างระหว่างการปฏิสัมพันธ์และมีลักษณะเป็นพลวัต แต่งานวิจัยที่ผ่านมามุ่งวิเคราะห์เพื่อนำเสนอข้อสรุปเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างกัน
3. ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ปัจจัยด้านปัจเจกมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกว่าปัจเจกในการสื่อสารภายในวัฒนธรรม เนื่องจากกรอบทางสังคม (social frame) ของผู้ร่วมการสื่อสารอาจไม่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเช่นเดียวกับการสื่อสารภายในวัฒนธรรม เมื่อเป็นเช่นนั้น แทนที่จะนำความรู้เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมหนึ่งมาเปรียบเทียบกับอีกสังคมวัฒนธรรม สิ่งที่ควรพิจารณาคือ ในบริบทสถานการณ์จริง ผู้ร่วมการสื่อสารในฐานะปัจเจกมีการใช้ภาษาอย่างไรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองในการสื่อสารที่กรอบทางสังคมไม่มีผล จากการศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางของผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา เคคส์เคกส (Kecskes, 2007) พบว่า ผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาอาศัยความหมายประจำรูปของถ้อยคำเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสื่อและตีความเจตนามากกว่าความหมายแฝงของถ้อยคำ
4. ความไวต่อบริบท (context-sensitivity) ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในลักษณะที่แตกต่างจากการสื่อสารภายในวัฒนธรรม บ่อยครั้งบริบทสถานการณ์จริง (actual situational context) ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไม่มีผลต่อการสื่อและตีความเจตนาเทียบเท่ากับการสื่อสารภายในวัฒนธรรม แต่บริบทก่อนหน้า (prior context) หรือประสบการณ์ที่มีมาก่อนของผู้ร่วมการสื่อสารมีผลต่อการสื่อและการตีความเจตนามากกว่า ทั้งนี้ เป็นเพราะบริบทก่อนหน้าหรือประสบการณ์ที่มีมาก่อนเชื่อมโยงกับประสบการณ์ร่วมในระดับสังคมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมผ่านภาษาแม่ (L1 socialization) และทำหน้าที่เป็นกรอบรวม

(collective frame) ตัวอย่างที่เด่นชัดคือ ถ้อยคำที่ไว้อิสระต่อการตีความ (interpretive sensitive term) ซึ่งเป็นถ้อยคำที่สัมพันธ์และผูกโยงกับสถานการณ์ทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น Nice to meet you ที่ใช้เมื่อพบเจอครั้งแรก Take care ที่ใช้เมื่อลากัน และ Do you have a minute? ที่ใช้เมื่อขอร้อง ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ของสถานการณ์และการเลือกใช้ถ้อยคำแตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม วัฒนธรรมถูกเก็บไว้และดำรงอยู่ในรูปของปริบทก่อนหน้าหรือแบบจำลองของประสบการณ์ที่มีมาก่อน ดังนั้น ปริบทก่อนหน้าของผู้ร่วมการสื่อสารที่มีภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมแตกต่างกันนำไปสู่การประเมินและรับรู้ลักษณะเด่นของปริบทสถานการณ์จริงแตกต่างกันออกไป

5. วิธีการกล่าวถ้อยคำ (ways of saying things) และวิธีการจัดการระบบความคิด (ways of organizing thoughts) เป็นหัวใจสำคัญของความรู้ความสามารถทางวัจนปฏิบัติในการสื่อสารภายในวัฒนธรรม แต่วิธีดังกล่าวอาจไม่สามารถใช้ได้หรือไม่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างผู้พูดที่ใช้ภาษาแม่ต่างกัน

6. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมควรเน้นการเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารเพื่อต่อรองความหมายอย่างชัดเจน และกลวิธีการสื่อสารเพื่อคาดคะเนหรือหลีกเลี่ยงปัญหาการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น กลวิธีแสดงความไม่แน่ใจ (not sure approach) ซึ่งเป็นกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดที่ต่างภาษาและวัฒนธรรมแม่เลือกใช้ถ้อยคำอย่างไรเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันหรือหลีกเลี่ยงความไม่เข้าใจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เช่น การกล่าวซ้ำ การอธิบายพร้อมแสดงท่าทาง (gesturing) การใช้ถ้อยคำยาว (verbose) การใช้ถ้อยคำที่แสดงความหมายอย่างชัดเจน และการปล่อยให้ผ่านไป (let-it-go) ฯลฯ

นอกจากแนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (inter-cultural communication) ที่แตกต่างจากการสื่อสารภายในวัฒนธรรม (intra-cultural communication) แล้ว ยังมีแนวคิดสำคัญอีกแนวคิดหนึ่งของวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมคือ แนวคิดเกี่ยวกับภาวะระหว่างวัฒนธรรม (intercultures/ interculturality) แนวคิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากงานวิจัยด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์กระแสหลักที่ผ่านมามีข้อจำกัดในการอธิบายปรากฏการณ์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม กล่าวคือ งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่นำเสนอผลการวิจัยภาษาจากวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง หรือไม่ก็นำภาษาหนึ่งมาเปรียบเทียบกับอีกภาษาแบบข้ามวัฒนธรรม ผลการวิจัยเหล่านี้ย่อมมีส่วนช่วยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของภาษากับวัฒนธรรมนั้น ๆ รวมไปถึงความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม แต่ผลการวิจัยดังกล่าวอาจไม่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นจริงได้ เนื่องจากในปริบทการสื่อสารจริง บ่อยครั้งผู้ร่วมการสื่อสารมิได้เลือกใช้

ภาษาตามที่ผลการวิจัยแบบวัฒนธรรมเดียวหรือแบบข้ามวัฒนธรรมเสนอไว้ ยิ่งไปกว่านั้น งานวิจัยที่ผ่านมามีแนวโน้มว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความชัดเจน การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับความแตกต่างอันนำไปสู่ปัญหาความไม่เข้าใจกัน แต่เมื่อเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์แล้ว ทำให้มีการข้ามและสัมผัสวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น วัฒนธรรมจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน (fuzzy boundaries)

เคคส์เคส (Kecskes, 2010, 2012, 2014) กล่าวว่าภาวะระหว่างวัฒนธรรม (intercultures/ interculturality) เป็นปรากฏการณ์ที่ผู้ที่มีมาจากต่างวัฒนธรรมร่วมกันสร้างในบริบทสถานการณ์จริงโดยอาศัยองค์ประกอบ 2 ประการที่เกิดขึ้นพร้อมกันเสมอ องค์ประกอบแรกคือแบบจำลองทางวัฒนธรรม (cultural models) ซึ่งค่อนข้างมีความเป็นรูปธรรม เช่น แบบแผนหรือบรรทัดฐาน ความเชื่อ และค่านิยมทางวัฒนธรรม เป็นต้น และองค์ประกอบที่ 2 คือ สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ (emergent) กล่าวคือ แม้ว่าแบบจำลองทางวัฒนธรรมของแต่ละผู้ร่วมการสื่อสารที่นำมาใช้เป็นกรอบในการสื่อและตีความเจตนาไม่เหมือนกัน แต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุในการสื่อสารนั้น ๆ อาจมีร่วมกันหรือผู้ร่วมการสื่อสารอาจตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือข้อจำกัดการใช้ภาษาที่สองของอีกฝ่ายหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ช่วยทำให้ผู้ร่วมการสื่อสารต่างพยายามเลือกใช้ภาษาแบบลองถูกลองผิด (trial-and-error) และแบบลองใช้แล้วลองใช้อีก (try-and-try-again) เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ภาวะระหว่างวัฒนธรรมจึงมิใช่ปรากฏการณ์ที่มีลักษณะคงที่ แต่เป็นปรากฏการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังร่วมกันสร้างแบบเฉพาะ (ad hoc creation) ระหว่างกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง

ในการศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม ประเด็นที่เคคส์เคส (Kecskes, 2014) เน้นคือ การใช้ภาษาแบบสูตรสำเร็จ (formulaic language use) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์ (situation-bound utterances) เช่น *I'll talk to you later* 'ไว้ค่อยคุยกันนะ' เพื่อออกจากสถานการณ์หรือการสนทนา ถ้อยคำนี้เป็นการใช้ภาษาแบบสูตรสำเร็จรูปของภาษาใดภาษาหนึ่งเป็นผลมาจากการกลายเป็นแบบแผน (conventionalization) และการกลายเป็นมาตรฐาน (standardization) ของภาษานั้น ๆ ดังนั้น ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์จึงสะท้อนให้เห็นวิธีการกล่าวถ้อยคำและวิธีการจัดการระบบความคิดของสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์มักจะเป็นถ้อยคำที่ปรากฏซ้ำ ๆ ในสถานการณ์ทางสังคมแบบใดแบบหนึ่ง รวมทั้งยังทำหน้าที่เป็นหน่วยทางวจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic unit) ในสถานการณ์นั้น ๆ

ทั้งนี้ เคคส์เคส (Kecskes, 2014) กล่าวถึงคุณลักษณะของถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์ที่สะท้อนลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมเฉพาะของผู้พูดภาษานั้น ๆ 3 ประการ ได้แก่

1. การบังคับใช้ในสถานการณ์ (situational obligatoriness) ของถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามแต่ละสังคมวัฒนธรรม เช่น ชาวตุรกีเมื่อมีคนซื้อบ้านหรือย้ายบ้านใหม่ก็มักจะใช้ถ้อยคำ *gulu gulu oturun* แปลได้เป็นภาษาอังกฤษว่า ‘*stay laughingly*’ ซึ่งบางวัฒนธรรมไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นขบในสถานการณ์ดังกล่าว หรือถ้าจะมีก็อาจใช้ถ้อยคำที่มีความหมายแตกต่างออกไป

2. ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์สื่อค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมทางภาษาที่ (ไม่) เหมาะสมหรือเป็นที่คาดหวังของสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ เช่น ชาวตุรกีเมื่อมีคนกล่าวถึงเหตุการณ์หรือภัยพิบัติที่เลวร้ายแล้ว มักจะตามด้วยถ้อยคำ *Agzindan yel alsin* ‘*May the wind take it from your mouth*’ เพื่อแยกหรือลบผลร้ายออกจากคนพูด

3. ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์มีหน้าที่สื่อสารสัมพันธ์ (phatic communication) เพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในสังคมเดียวกัน แต่รูปแบบและวิธีการของภาษาที่สื่อสารสัมพันธ์มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละสังคมวัฒนธรรม เช่น ชาวอเมริกาเมื่อแสดงความเสียใจหรือความเห็นใจ มักจะกล่าวถ้อยคำ *I am sorry* ‘เสียใจด้วย’

ด้วยเหตุผลที่คุณลักษณะของถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์สะท้อนลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมเฉพาะของผู้พูดภาษานั้น ๆ เคคส์เคส (Kecskes, 2014) จึงชี้ให้เห็นว่า การใช้ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม กล่าวคือ เมื่อผู้ที่มีมาจากต่างสังคมวัฒนธรรมปฏิสัมพันธ์กันโดยผ่านภาษาแม่หรือภาษาที่สอง ผู้ร่วมการสื่อสารมักจะไม่มี (หรือมีน้อย) ความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์อย่างเหมาะสมตามวัฒนธรรมของคู่สนทนา แต่อาศัยความรู้ความเข้าใจตามวัฒนธรรมของตนเป็นหลักในการสื่อและตีความเจตนา ทั้งนี้ หากผู้ร่วมการสื่อสารคนใดคนหนึ่งสื่อและตีความถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์โดยเข้าใจเพียงความหมายประจำรูป แต่ไม่เข้าใจความหมายแฝงที่สื่อในทางสังคมวัฒนธรรม หรือใช้ผิดสถานการณ์ไปจากแบบแผนหรือบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของคู่สนทนา อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างเพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญของการใช้ถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์ ดังนี้

ตัวอย่างที่ 5

ปริบท: นักศึกษาเกาหลีมาทำธุระที่สำนักทะเบียนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

- (1) ชาวเกาหลี: Could you sign this document for me, please?
- (2) ชาวอเมริกัน: Come again...?
- (3) ชาวเกาหลี: Why should I come again? I am here now.

(Kecskes, 2014: 110)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นบทสนทนาระหว่างนักศึกษาชาวเกาหลีและเจ้าหน้าที่จากสำนักทะเบียนชาวอเมริกัน ถือได้ว่าเป็นปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยเกิดจากการที่ชาวเกาหลีตีความเจตนา ถ้อยคำ *Come again?* ตามความหมายของรูปภาษา แต่ถ้อยคำดังกล่าวเป็นถ้อยคำที่ผูกโยงสถานการณ์ที่ต้องการจะสื่อเจตนาการขอร้องให้คู่สนทนาพูดอีกครั้งหนึ่งตามแบบแผนการใช้ภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน ความหมายของถ้อย *Come again?* ไม่ได้อยู่ที่ความหมายตามรูปภาษา แต่อยู่ที่ลักษณะของสถานการณ์ที่ถ้อยคำดังกล่าวปรากฏ ชาวเกาหลีไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแบบแผนการใช้ถ้อยคำที่สัมพันธ์กับสถานการณ์จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นมาโดยตีความจากรูปภาษา

หลังจากที่ได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับวาทจักษุปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมของเคคส์เคส (Kecskes, 2010, 2012, 2014) แล้ว ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะคำนึงถึงลักษณะของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างจากการสื่อสารภายในวัฒนธรรม และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในฐานะภาวะระหว่างวัฒนธรรมซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ผู้พูดและผู้ฟังร่วมกันสร้างโดยอาศัยองค์ประกอบทั้งแบบจำลองทางวัฒนธรรมและองค์ประกอบที่อุบัติขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาแบบสูตรสำเร็จในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในบริบทองค์กรธุรกิจที่อยู่ในประเทศไทย

2.1.3 ทฤษฎีวาทจักษุ (Speech act theory)

ในชีวิตประจำวัน เราใช้ภาษาเป็นเครื่องมือการสื่อสารกับผู้อื่น ๆ เมื่อเรากล่าวถ้อยคำหนึ่ง ๆ ออกไป เราไม่ได้แสดงเนื้อความของถ้อยคำนั้น ๆ เท่านั้น แต่เรายังกล่าวถ้อยคำเพื่อกระทำบางสิ่ง

บางอย่างพร้อมกัน เช่น เมื่อเจ้านายบอกลูกน้องว่า “You’re fired!” ประโยคนี้ไม่เพียงแต่เป็นการกล่าวถ้อยคำเท่านั้น แต่ยังเป็นการไล่ลูกน้องออกไปจากองค์กรด้วย แนวคิดที่ว่า เรากล่าวถ้อยคำเพื่อกระทำการต่าง ๆ หรือสื่อเจตนาต่าง ๆ นั้นเป็นแนวคิดหลักของทฤษฎีวิัจจนกรรมซึ่งเสนอโดยนักปรัชญาภาษา จอห์น เอล ออสติน (John L. Austin) และได้พัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้นโดยนักปรัชญาภาษา จอห์น อาร์ เซร์ลี (John R. Searle)⁴

ออสติน (Austin) สังเกตว่าถ้อยคำบางกลุ่มไม่เพียงใช้เพื่อบอกเล่า แต่ใช้เพื่อกระทำการบางอย่าง Austin เรียกถ้อยคำกลุ่มนี้ว่า ถ้อยคำแสดงการกระทำ (performatives) การกล่าวถ้อยคำกลุ่มนี้จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมที่เรียกว่าเงื่อนไขวิัจจนกรรม (felicity conditions) กล่าวคือ บุคคลที่กล่าวถ้อยคำแสดงการกระทำและบริบทที่ถ้อยคำนั้นเกิดขึ้นต้องเหมาะสมตามแบบแผนที่ถือปฏิบัติกัน การกล่าวถ้อยคำแสดงการกระทำจึงทำให้เกิดผลของการกระทำขึ้นมา ออสตินจึงเสนอว่า ในการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้ง เราจะมีกระทำการ 3 อย่างเกิดขึ้น ได้แก่

1. การสื่อเนื้อหาหรือความหมายตามรูปภาษา (locutionary act) เป็นการกระทำของการกล่าวถ้อยคำ (the act of saying something) ซึ่งเป็นการผลิตถ้อยคำเพื่อแสดงความหมายตามรูปภาษาและการอ้างถึง (sense and reference)

2. การสื่อเจตนาหรือวิัจจนกรรม (illocutionary act) เป็นการแสดงของการกระทำในการกล่าวถ้อยคำ (the performance of an act in saying something) กล่าวคือ นอกจากสื่อความหมายตามรูปภาษาแล้ว ผู้ผลิตถ้อยคำยังสื่อเจตนาของตนไปยังผู้ฟัง เช่น การแจ้ง การสั่ง การขอร้อง ฯลฯ

3. การสื่อผลของถ้อยคำหรือวิัจจนผล (perlocutionary act) เป็นการสัมฤทธิ์ผลโดยการกล่าวถ้อยคำ (achieve by saying something) กล่าวคือ การกล่าวถ้อยคำมีผลให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึก ความคิด และการกระทำบางอย่าง

ถึงแม้ว่า ทฤษฎีวิัจจนกรรมครอบคลุมถึงการกระทำทั้ง 3 อย่าง แต่หัวใจสำคัญอยู่ที่การสื่อเจตนาหรือวิัจจนกรรม ซึ่ง ออสติน (Austin) จำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

⁴ ผู้วิจัยเรียบเรียงจาก (ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555) คัลเปเปอร์และฮาวท์ (Culpaper & Haugh, 2014)

1. วจนกรรณกลุ่มการตัดสิน (verdictives) เป็นวจนกรรณเกี่ยวกับการให้คำตัดสิน เช่น การประกาศว่าพ้นผิด (acquit) การวินิจฉัยว่ากระทำผิด (convict) และการวินิจฉัยโรค (diagnose) ฯลฯ
2. วจนกรรณกลุ่มแสดงอำนาจบังคับ (exercitives) เป็นวจนกรรณเกี่ยวกับการใช้อำนาจ เช่น การแต่งตั้ง การสั่ง และการตั้งชื่อ ฯลฯ
3. วจนกรรณกลุ่มผูกมัด (commissives) เป็นวจนกรรณเกี่ยวกับการผูกพันหรือการรับผิดชอบ เช่น การสัญญา การกล่าวเห็นด้วย การพนัน ฯลฯ
4. วจนกรรณกลุ่มการประพฤติ (behabitives) เป็นวจนกรรณเกี่ยวกับการแสดงทัศนคติ เช่น การขอโทษ การชม การต้อนรับ ฯลฯ
5. วจนกรรณกลุ่มการบรรยาย (expositives) เป็นวจนกรรณเกี่ยวกับการให้เหตุผลและการแสดงจุดยืน เช่น การแจ้ง การยอมรับ ฯลฯ

ต่อมา เซิร์ล (Searle) ได้เสนอว่า หน่วยพื้นฐานในการสื่อสารของมนุษย์คือวจนกรรณ วจนกรรณมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนเนื้อความ (proposition content) และส่วนเจตนาหรือวจนกรรณ (illocutionary act) แต่บางวจนกรรณอาจไม่มีส่วนเนื้อความก็ได้ เช่น ถ้อยคำ “Hurrah!” หรือ “Ouch!” เนื่องจากถ้อยคำเหล่านี้เป็นเพียงลักษณะของการอุทาน นอกจากนี้ เซิร์ลได้นำเอาแนวคิดเงื่อนไขวจนกรรณที่ออสตินเสนอมาประยุกต์ใช้เพื่อนิยามวจนกรรณประเภทหนึ่งแตกต่างออกไปจากวจนกรรณประเภทอื่น ๆ เงื่อนไขของแต่ละวจนกรรณประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่

1. เงื่อนไขเนื้อความ (propositional condition) เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับถ้อยคำว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร เช่น เงื่อนไขเนื้อความของวจนกรรณการสัญญาคือ การกระทำบางอย่างของผู้พูดในอนาคต
2. เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory condition) เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของวจนกรรณที่ต้องการมีเบื้องต้น (pre-requisites) เช่น เงื่อนไขเบื้องต้นของวจนกรรณการสัญญาคือ ผู้พูดสามารถทำสิ่งที่สัญญาได้
3. เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความเชื่อของผู้พูด เช่น เงื่อนไขความจริงใจของวจนกรรณการสัญญาคือ ผู้พูดมีความตั้งใจทำสิ่งที่จะสัญญา
4. เงื่อนไขจำเป็น (essential condition) เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้การกระทำเกิดขึ้นตามเจตนา เช่น เงื่อนไขจำเป็นของวจนกรรณการสัญญาคือ จัดเป็นถ้อยคำแสดงความผูกมัดที่จะทำสิ่งนั้น

นอกจากนี้ เซิร์ล (Searle) ได้เสนอชนิดวัจนกรรมใหม่โดยให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรม (illocutionary point) สภาพทางจิตที่แสดงออกมา ระดับของพลัง และทิศทางความสอดคล้อง (direction of fit) ของถ้อยคำกับโลกรอบตัว ได้แก่

1. กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว (representatives) เป็นวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความ เป็นจริงของถ้อยคำที่กล่าว ทิศทางความสอดคล้องคือ การกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกกล่าวเกี่ยวกับ สิ่งที่เกิดขึ้นในโลกรอบตัวเรา เช่น การบอกเล่า การสรุป การรายงาน การพรรณนา การบริภาษ ฯลฯ

2. กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directives) เป็นวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งในอนาคต ทิศทางความสอดคล้องคือ การกล่าวถ้อยคำเพื่อให้เกิดการกระทำบางอย่างในโลก จึงจัดเป็นการเปลี่ยนแปลงของโลกรอบตัว เช่น การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ ฯลฯ

3. กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives) เป็นวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต ทิศทางความสอดคล้องคือ การกล่าวถ้อยคำเพื่อให้เกิดการกระทำ บางอย่างในโลก จึงจัดเป็นการเปลี่ยนแปลงของโลกรอบตัว เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอให้ ฯลฯ

4. กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressives) เป็นวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พูดแสดงภาวะทาง จิตใจ อารมณ์และความรู้สึก ทิศทางความสอดคล้องคือ การกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงความรู้สึกและ อารมณ์ของ ผู้พูดเท่านั้น ไม่เกี่ยวกับโลกภายนอก เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความ ยินดี การทักทาย ฯลฯ

5. กลุ่มวัจนกรรมประกาศ (declarations) เป็นวัจนกรรมต่าง ๆ ที่เมื่อประกาศไปแล้วจะ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทันที มักเกี่ยวกับสถาบันทางสังคม และอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ ทิศทางความ-สอดคล้องคือ การกล่าวถ้อยคำพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในโลกและเมื่อกกล่าวไปแล้วก็ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงบางอย่างด้วย เช่น การประกาศ การไล่ออก การประกาศสมรส ฯลฯ

ทฤษฎีวัจนกรรมของนักปรัชญาภาษาสองท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้นได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์ว่า มุ่งเน้นภาษาในระดับถ้อยคำ (utterance-based) และมุ่งเน้นผู้พูด (speaker-oriented) รวมทั้งให้ ความสำคัญกับบริบทสังคมน้อยไป (Geis, 1995; LoCastro, 2003; Thomas, 1995) ทั้งนี้ เคสเปอร์ (Kasper, 2006) อธิบายว่า เนื่องจากทฤษฎีวัจนกรรมตามนักปรัชญาภาษามีที่มาจากความ สมเหตุสมผล (rationality) แบบเน้นวิธีการสู่การบรรลุเป้าหมาย (goal-directed means-ends) กล่าวคือ ผู้กระทำที่สมเหตุสมผล (rational agent) ผลเลือกแสดงวัจนกรรมที่ต้องการสื่อเจตนาตาม

วัตถุประสงค์ของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์ของตนเองมากที่สุดและเสียประโยชน์ของผู้อื่นน้อยที่สุด ดังนั้น วัจนกรรมเป็นการกระทำทางสังคมที่ใช้ความสมเหตุสมผล (rational action)

แต่อย่างไรก็ตาม เคสเปอร์ (Kasper, 2004) กล่าวว่า ทฤษฎีวัจนกรรมยังมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยแนววัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นอย่างมาก เนื่องจากวัจนกรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับแบบแผนของการสื่อความหมาย (conventions of means) และแบบแผนของใช้รูปภาษา (conventions of forms) ภายใต้เงื่อนไขทางสังคมที่การแสดงวัจนกรรมนั้น ๆ เกิดขึ้น

ทฤษฎีวัจนกรรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มีประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากวัจนกรรมนอกจากจะช่วยกำหนดหน่วยวิเคราะห์ที่มีความชัดเจนในบริบทที่มีความซับซ้อนรวมถึงบริบทธุรกิจ (Kong, 2009) แล้วยังช่วยแสดงให้เห็นแบบแผนของการใช้ภาษาที่สัมพันธ์กับค่านิยมทางวัฒนธรรม ตลอดจนสมมุติฐานและความคาดหวังที่อยู่เบื้องหลังแบบแผนของการใช้ภาษา (Yate, 2010) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีวัจนกรรมมาใช้เป็นแนวทางในนิยามและจำแนกกลวิธีของแต่ละวัจนกรรมที่นำมาศึกษา รวมไปถึงการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยใช้ในการปฏิสัมพันธ์ในบริบทธุรกิจด้วย

2.1.4 การจัดการความสัมพันธ์ (Rapport management)

ความสัมพันธ์ (rapport) หมายถึงความรับรู้แบบอ้อมวิสัยเรื่องความปรองดอง-ความไม่ปรองดอง (harmony-disharmony) และความราบรื่น-ความอลหม่าน (smoothness-turbulence) ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่วนการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) หมายถึงวิธีการใช้ภาษาเพื่อรักษาความปรองดองหรือความราบรื่น หรือเพื่อทำให้เกิดความไม่ปรองดองหรือความอลหม่านระหว่างบุคคลในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Spencer-Oatey, 2008a; Spencer-Oatey & Franklin, 2009) สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002) เสนอว่าการจัดการความสัมพันธ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับ "ข้อคำนึงที่เหตุจูงใจ" (motivational concerns) ที่อยู่เบื้องหลังการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 องค์ประกอบได้แก่

1. ข้อคำนึงเรื่องหน้า (face-concern) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความไหวรู้สึกรูปร่างหน้า (face-sensitivities) "หน้า" (face) หมายถึงความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนมีและสัมพันธ์กับคุณค่าทั้งในแง่ปัจเจกปัจเจก (individual) เช่น รูปร่างหน้าตา นิสัยใจคอ และความสามารถ เป็นต้น และใน

แง่มุมเชิงสังคม (social) เช่น ชื่อเสียง การเป็นผู้นำของกลุ่ม การเป็นลูกค้าสำคัญ และการเป็นเพื่อนสนิท ฯลฯ ดังนั้น ข้อคำนึงเรื่องหน้าแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือ "หน้า" ที่สัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ให้คนอื่น ๆ ประเมินค่าคุณสมบัติส่วนบุคคลเชิงบวก หรือเรียกว่า "หน้าด้านคุณภาพของปัจเจก" (quality face) ส่วนประเด็นที่สองคือ "หน้า" ที่สัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ให้คนอื่น ๆ ยอมรับและชื่นชอบตนในฐานะส่วนหนึ่งที่มีสถานะ บทบาท และหน้าที่ในสังคม หรือเรียกว่า "หน้าด้านอัตลักษณ์สังคม" (social identity face) ความไหวรู้สึกของหน้าทั้งสองประเด็นนี้แปรไปตามความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2. สิทธิเชิงสังคม (sociality rights) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความคาดหวังทางสังคม (social expectancies) กล่าวคือ มนุษย์ในฐานะส่วนหนึ่งของสังคมมองตัวตนว่ามีสิทธิที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ๆ ให้เหมาะสมตามสถานะ บทบาท และหน้าที่ที่กำหนดโดยบรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่น ครู - นักเรียน นายจ้าง - ลูกจ้าง เพื่อน - เพื่อน และผู้ให้บริการ - ผู้ใช้บริการ เป็นต้น รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดความต้องการหรือความคาดหวังให้คนอื่น ๆ ปฏิบัติต่อตนอย่างเหมาะสมตามหลักทางสังคมวัฒนธรรม สิทธิเชิงสังคมแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือ "สิทธิเชิงความเท่าเทียม" (equity rights) ที่มีพื้นฐานมาจากความคิดความเชื่อของมนุษย์ที่ตนมีสิทธิที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม ประกอบด้วย 2 แง่มุม ได้แก่ การพิจารณาเรื่องการเสียประโยชน์ - การได้ประโยชน์ (cost-benefit) และความมีอิสระ - การถูกบังคับ (autonomy-imposition) ส่วนประเด็นที่สองคือ "สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน" (association rights) ที่มีพื้นฐานมาจากความคิดความเชื่อของมนุษย์ที่ตนมีสิทธิที่จะเกี่ยวพันหรือไม่เกี่ยวพันกับผู้อื่นเพื่อดำรงรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม ประกอบด้วย 2 แง่มุม ได้แก่ สิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์ (interactional association-dissociation) และสิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective association-dissociation) ความรับรู้เกี่ยวกับสิทธิเชิงทางสังคมทั้งสองประเด็นนี้แปรไปตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาททางสังคม บรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม รวมไปถึงค่านิยมของส่วนบุคคล

สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002) เสนอว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเกิดขึ้นได้จากการที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำโดยไม่คำนึงถึงหรือละเลยข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่ง หรือกล่าวถ้อยคำโดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งมากกว่าองค์ประกอบอื่นที่คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งให้ความสำคัญเกิน

คาดหมาย การจัดการกับข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในลักษณะที่แตกต่างไปเช่นนี้อาจส่งผลให้เกิดความตึงเครียดด้านบุคคลสัมพันธ์ (relational tension) และนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างกันได้

ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมตามแนวคิดสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002: 541) ดังกล่าวสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

	Face management (personal / social value)	Sociality rights management (personal / social entitlement)
Personal perspective	Quality of face	Equity rights
Social perspective	Social identity face	Association rights

ตารางที่ 2 กรอบการวิเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ในการศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม (Spencer-Oatey, 2008b) เสนอให้พิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ (1) บรรทัดฐานในการประเมินบริบท (contextual assessment norms) คือ ผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมมักจะให้ความสำคัญกับตัวแปรบริบทแตกต่างกัน (2) หลักการเกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม (sociopragmatic principles) คือ ผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมมักจะยึดถือวิถีหรือหลักการปฏิสัมพันธ์แตกต่างกัน (3) แบบแผนเกี่ยวกับภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ (pragmalinguistic conventions) คือ ผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมมักจะมี รูปภาษาที่ใช้สื่อเจตนาหรือตีความเจตนาแตกต่างกัน (4) ค่านิยมพื้นฐานทางวัฒนธรรม (fundamental cultural values) คือ ในแต่ละวัฒนธรรม มักจะมีค่านิยมพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับการใช้ภาษา แตกต่างกัน หรืออาจจะให้น้ำหนักแก่ค่านิยมพื้นฐานทางวัฒนธรรมเรื่องเดียวกันแตกต่างออกไป และ (5) กลวิธีจัดการความสัมพันธ์ (rapport management strategies) คือ ในแต่ละวัฒนธรรม มักจะมีกลวิธีทางภาษาเพื่อเสริมสร้าง อารมณ์รักษา หรือทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์มาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อค้างที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

2.1.5 ปริจเฉทธุรกิจ (Business discourse)

ปริจเฉทธุรกิจเป็นการกระทำทางสังคมในบริบทธุรกิจที่มนุษย์เราใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองและเป้าหมายขององค์กร (Bargiela-Chiappini et al., 2013) การศึกษาปริจเฉทธุรกิจเริ่มต้นจากความพยายามเข้าใจบทบาทของภาษาพูดและภาษาเขียนที่ใช้ในองค์กรทางธุรกิจเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานโดยมุ่งศึกษากลวิธีทางภาษาในบริบททางธุรกิจ เช่น สติลาการใช้ภาษา (style) กลวิธีในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในการสื่อสารภายในและระหว่างวัฒนธรรม รวมทั้งศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนของผู้พูดหรือผู้เขียนในบริบทธุรกิจ ฯลฯ ผลการศึกษามีการนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาหลักสูตรการสื่อสารทางธุรกิจ การวิเคราะห์เนื้อหาการสอนที่อิงฐานความรู้และแบบอิงตัวบทภาษา การผลิตสื่อการเรียนและการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการสื่อสารในองค์กรทางธุรกิจระดับนานาชาติ (อุมาพร คาคการณ์ไกล, 2558)

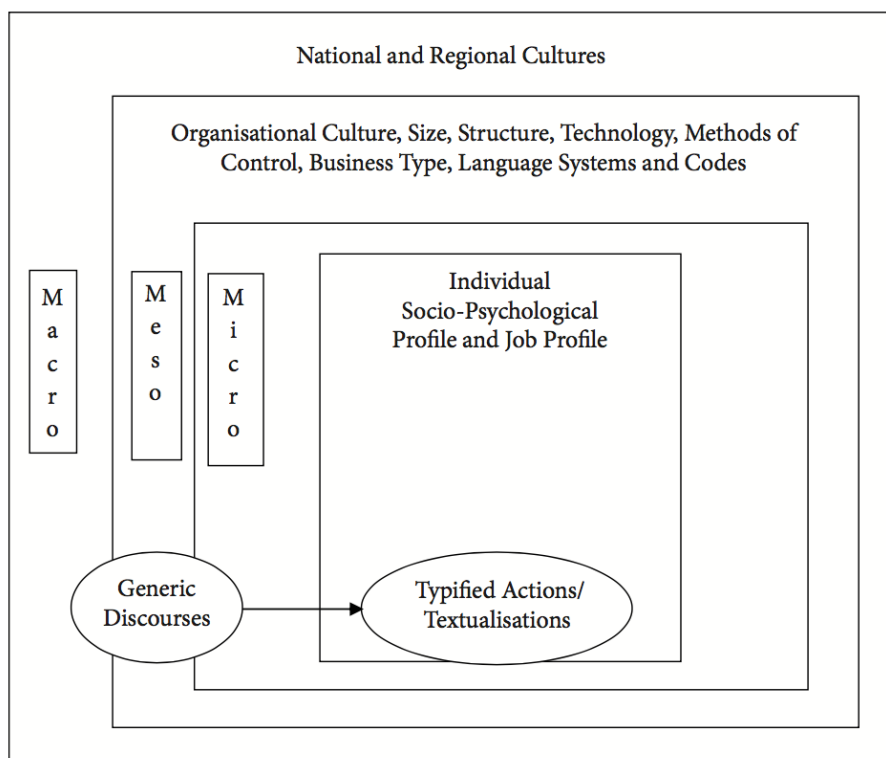
ปริจเฉทธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับบริบท (contextual) สหบท (intertextual) การสะท้อนตนเอง (self-reflexive) และการวิพากษ์ตนเอง (self-critical) โดยมีแนวคิดพื้นฐาน 2 ประการ ได้แก่ การกระทำในสถานการณ์ (situated action) และภาษาในสถานที่ทำงาน (language at work) (Bargiela-Chiappini, 2005)

เมย์ (Mey, 2004) เป็นนักวิจัยปฏิบัติศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับแนวคิดเกี่ยวกับการกระทำในสถานการณ์โดยเสนอแนวคิดเรื่องวัจนปฏิบัติกรรม (pragmatic act) กล่าวคือ การกระทำด้วยถ้อยคำของมนุษย์ไม่สามารถแยกออกจากบริบทแวดล้อมที่ถ้อยคำนั้นเกิดขึ้น การกล่าวถ้อยคำและบริบทสถานการณ์จึงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการสื่อสารของมนุษย์

ยาเต้ (Yate, 2010) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับภาษาในที่ทำงานว่า ประกอบด้วยมิติเชิงสถาบัน (institutional) และเชิงบุคคลสัมพันธ์ (interpersonal) กล่าวคือ การใช้ภาษาในที่ทำงานเกี่ยวข้องกับมิติเชิงสถาบันเนื่องจากบทบาทในองค์กรและคุณค่าเชิงองค์กรมีผลต่อวิธีการกระทำและวิธีการกล่าวถ้อยคำ และการใช้ภาษาในที่ทำงานเกี่ยวข้องกับมิติเชิงบุคคลสัมพันธ์เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์

ที่ตีระหว่างบุคคลในองค์กรเกิดจากกลวิธีการสื่อสารของปัจเจกซึ่งย่อมส่งผลต่อทัศนคติและอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน นักภาษาศาสตร์สังคม โฮเมลส์และคณะ (Holmes & Marra, 2005; Holmes & Stubbe, 2003) ก็เสนอว่า การสื่อสารในที่ทำงานประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 2 ประการที่แยกออกจากกันไม่ได้เด็ดขาด *ประการแรก* คือ การพูดคุยเพื่อดำเนินการทางธุรกิจ (business talk) ซึ่งหมายถึงการสื่อสารระหว่างผู้เชี่ยวชาญ (professionals) เรื่องกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจ ลักษณะการใช้ภาษาในการพูดคุยเพื่อดำเนินการทางธุรกิจมีความตรงไปตรงมาและสื่อข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจขององค์กรอย่างชัดเจนเพื่อบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร ส่วน *ประการที่ 2* คือ การพูดคุยเพื่อการเข้าสังคม (social talk) ซึ่งหมายถึงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นเป็นประจำระหว่างบุคคลและทำหน้าที่ทางสังคมในองค์กร คือ การเสริมสร้างหรือธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ลักษณะการใช้ภาษาในการพูดคุยการเข้าสังคมมีการแปรไปตามลีลาการใช้ภาษาของปัจเจก บริบทขององค์กร รวมไปถึงภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรม ด้วยเหตุผลนี้ ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษามักจะประสบปัญหาการสื่อสารจากการพูดคุยเพื่อการเข้าสังคมมากกว่าการพูดคุยเพื่อดำเนินการทางธุรกิจ

จากแนวคิดพื้นฐาน 2 ประการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรอบการวิเคราะห์ปริจเฉทธุรกิจมีความสลับซับซ้อนหลายระดับ ทั้งนี้ บาร์เจลา-เซียปปินี (Bargiela-Chiappini, 2005, 2009) เสนอว่า เนื่องจากภาษาเป็นเครื่องมือที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการสื่อสารทางธุรกิจ แนวทางการศึกษาปริจเฉทธุรกิจจึงเป็นการวิเคราะห์ความสลับซับซ้อนของตัวบท (textual complexity) โดยแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับมหัพภาคคือ วัฒนธรรมของเชื้อชาติ ระดับกลางคือ วัฒนธรรมขององค์กร และระดับจุลภาคคือ ปัจเจกบุคคล บาร์เจลา-เซียปปินี (Bargiela-Chiappini, 2005: 210) ได้แสดงกรอบการวิเคราะห์ตัวบทที่มีความซับซ้อนหลายระดับในปริจเฉทธุรกิจไว้ดังแผนภูมิที่ 1 ต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบการวิเคราะห์ที่ทับซ้อนกันหลายระดับในปริจเฉทธุรกิจ

จากแผนภูมิต่างกัน บาร์เจลา-เซียปปินี (Bargiela-Chiappini, 2005: 208-209) ให้คำอธิบายว่า ปริจเฉทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจเชื่อมโยงกับการกระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ และตัวบททั้งคำพูดและข้อเขียน ดังนั้น การวิเคราะห์ที่ทับซ้อนกันหลายระดับในปริจเฉทธุรกิจจึงควรพิจารณาวิธีปฏิบัติตามสถานการณ์สื่อสารในองค์กรธุรกิจ เช่น การประชุม การเจรจาต่อรอง และการโต้ตอบทางจดหมาย ฯลฯ ประกอบกับการวิเคราะห์ที่ทับซ้อนกันหลายระดับการใช้ภาษาของปัจเจกในสถานการณ์จริง เช่น การขอร้อง การขอโทษ การเห็นแย้ง การทวงถาม และการยืนยัน ฯลฯ ในขณะเดียวกัน ยังต้องพิจารณาอีกว่า สิ่งเหล่านี้ย่อมมีการแปรไปตามลักษณะขององค์กรธุรกิจที่ศึกษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดเกี่ยวกับปริจเฉทธุรกิจมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะมุ่งศึกษาวิธีปฏิบัติในเหตุการณ์สื่อสารที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ ประกอบกับการวิเคราะห์การกล่าวถ้อยคำของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในบริบทดังกล่าว อีกทั้งยังพิจารณาองค์ประกอบระดับองค์กรหรือปัจจัยทาง

สังคมวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับการใช้ภาษาดังกล่าวเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองและ/หรือ เป้าหมายขององค์กรธุรกิจเกาหลี

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมที่นำมาศึกษา

วัจนกรรมที่นำมาศึกษาในการศึกษาคั้งนี้มี 3 วัจนกรรม ได้แก่ การตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมดังกล่าวโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับในประเทศไทยและในภาษาอื่น

1) วัจนกรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการตำหนิ

ก. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการตำหนิในประเทศไทย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับวัจนกรรมการตำหนิในประเทศไทย พบ 2 เรื่อง ได้แก่ วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (2547) ซึ่งศึกษากลวิธีการบริภาษและผลกระทบที่มีต่อผู้ถูกบริภาษ และนุชนารด เพ็งสุริยา (2549) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงการตำหนิกับระดับค่าความรุนแรงของความผิด งานวิจัยเหล่านี้เก็บข้อมูลนวนิยายประกอบร่วมกับแบบสอบถามแบบเติมเต็ม (นุชนารด เพ็งสุริยา, 2549) หรือนวนิยายและการจดบันทึกจากการใช้ภาษาจริง (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547) ส่วนแนวคิดทฤษฎีหลักที่ทั้งสองเรื่องนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กลวิธีทางภาษากับปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาดังกล่าว ได้แก่ แนวคิดเรื่องวัจนกรรมของเซอร์ลี (Searle, 1969) และแนวคิดเรื่องความสุภาพตาม บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987)

วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง **วัจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย** ในงานวิจัยเรื่องนี้ วิสันต์นิยามการบริภาษโดยอาศัยแนวคิดเรื่องเงื่อนไขวัจนกรรมดังนี้

(1) เงื่อนไขเนื้อความคือ การบริภาษเป็นการพูดถึงพฤติกรรม หรือการกระทำในอดีตของผู้ฟังที่เป็นเป้าหมายในการบริภาษ

(2) เงื่อนไขปัจจัยพื้นฐานคือ ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำของผู้ฟังที่เป็นเป้าหมายในการบริภาษนั้น ผิด หรือไม่น่าพึงพอใจ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องระบายความคับแค้นใจ หรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการกระทำของผู้ฟังนั้น

(3) เงื่อนไขความจริงใจคือ ผู้พูดต้องการทำร้ายจิตใจผู้ฟังที่เป็นเป้าหมายในการบริการาษา เพื่อให้รู้สึกสำนึกในความผิดที่ตนได้กระทำ เมื่อได้ยินคำพูดนั้น

(4) เงื่อนไขจำเป็นคือ การบริการาษาเป็นความพยายามที่จะทำร้ายจิตใจผู้ฟังที่เป็นเป้าหมายในการบริการาษา เพื่อให้สำนึกในความผิดที่ตนได้กระทำ

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการบริการาษาในภาษาไทยจำแนกออกเป็น 3 กลวิธี ได้แก่ (1) กลวิธีการบริการาษาแบบตรงซึ่งเป็นการใช้ถ้อยคำบริการาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม ผู้ถูกบริการาษาสามารถรับรู้ได้ทันทีที่ตนกำลังถูกบริการาษาโดยไม่ต้องตีความ กลวิธีนี้ประกอบด้วยบริการาษด้วยคำหยาบและคำที่แสดงความหมายทางลบ (2) กลวิธีการบริการาษาแบบอ้อมซึ่งเป็นการเลือกใช้ถ้อยคำที่มีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนแจ้งว่าผู้บริการาษาต้องการแสดงความหมายว่าอย่างไรหรือบริการาษาใคร ทำให้ผู้ถูกบริการาษาต้องอาศัยการตีความจากบริบทจึงจะทราบว่าตนกำลังถูกบริการาษา กลวิธีนี้ประกอบด้วยบริการาษด้วยถ้อยคำนัยผกผัน การใช้ความเปรียบ การใช้คำเรี้นหู การบริการาษาแบบไม่เจาะจงเป้าหมาย และการสร้างบริการาษาสิ่งอื่นและผู้อื่น และ (3) กลวิธีเสริมการบริการาษาซึ่งเป็นกลวิธีที่ผู้บริการาษาใช้เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกในทางลบที่มีต่อผู้ถูกบริการาษาที่กระทำผิดโดยไม่ได้มุ่งแสดงข้อบกพร่องของผู้ถูกบริการาษา กลวิธีนี้ประกอบด้วยบริการาษด้วยคำหยาบที่มีนัยเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เช่น คำบุรุษสรรพนาม คำนำหน้านาม และคำลงท้ายที่หยาบ และการใช้คำอุทานเพื่อแสดงความรู้สึกทางลบ เช่น คำอุทานที่แสดงความไม่พึงพอใจ และคำอุทานที่แสดงความรังเกียจ

กลวิธีการบริการาษดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกบริการาษาได้ใน 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การสูญเสียสถานภาพซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้บริการาษาเลือกใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ถูกบริการาษาเพื่อแสดงว่าผู้ถูกบริการาษนั้นไม่ได้เป็นผู้ที่มีสถานะที่ควรให้เกียรติอีกต่อไป (2) การกลายเป็นผู้ที่สังคมไม่ยอมรับซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้บริการาษาเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงข้อบกพร่องต่างๆ ของผู้บริการาษาเพื่อทำให้เห็นว่าผู้ถูกบริการาษนั้นด้อยค่า ขาดคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และ (3) การถูกกีดกันออกจากกลุ่มโดยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีสถานะต่ำกว่าผู้บริการาษาซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้บริการาษาเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงสถานะที่เหนือกว่าของตนเพื่อกดผู้ถูกบริการาษาให้มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ที่มีสถานะต่ำกว่า จึงเป็นการแบ่งแยกและกีดกันผู้ถูกบริการาษาให้อยู่คนละชั้นกับบริการาษา

ส่วนค่านิยมที่สะท้อนให้เห็น วิสัยทัศน์สรุปไว้เป็น 3 ประการ ได้แก่ (1) ชาวไทยต้องการให้สมาชิกเป็นบุคคลที่มีความดีพร้อมด้านความคิดและสติปัญญา ด้านวาจาและด้านการกระทำและความประพฤติ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะ “ผู้ดี” ตามที่สังคมไทยปรารถนา (2) สังคมไทยเป็นสังคมที่

ให้ความสำคัญต่อการร่วมกลุ่มในทุกๆ ระดับ บุคคลจะมีความสำคัญหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าคุณคนนั้น เป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกับตนหรือไม่ และหากบุคคลนั้นเป็นกลุ่มเดียวกับตน ก็จะพยายามรักษา ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ และ (3) ชาวไทยให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีและหน้าตาในสังคม ชาว ไทยจึงพยายามกระทำในสิ่งที่จะช่วยรักษาศักดิ์ศรีและหน้าตาทางสังคมเอาไว้

ในขณะที่วิสันต์ สุทธิสิทธิ์ (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริภาษและผลกระทบที่มีต่อผู้ถูกบริภาษ นุชนารถ เเพ็งสุริยา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ภาษาเพื่อตำหนิของชาวไทย โดยมุ่งวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิกับระดับค่าความรุนแรงของความผิด นุช นารถนิยามการตำหนิว่าเป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงการกล่าวร้าย กล่าวโทษ กล่าวถึงสิ่งที่ไม่ดี ไม่ เหมาะสม กล่าวถึงข้อบกพร่องของผู้ฟังที่อาจนำไปสู่ความเสียหาย หรือทำให้ผู้พูดไม่พอใจหรือเสีย หน้า

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่ชาวไทยนิยมใช้เพื่อแสดงการตำหนิมากที่สุดคือ (1) การใช้ถ้อยคำ แบบอ้อมซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่สื่อความได้มากกว่ารูปภาษาที่ปรากฏ ทำให้เกิดความหมายแบบกำกวม แต่เป็นลักษณะการใช้ภาษาที่สามารถลดความรุนแรงลงได้ เนื่องจากรูปภาษาที่ปรากฏไม่ได้แสดงการ ตำหนิอย่างชัดเจนและการตีความถ้อยคำไม่สามารถพิจารณาจากรูปภาษาเพียงอย่างเดียว (2) พฤติ ทางการใช้ภาษาที่ชาวไทยนิยมใช้ต่อมาคือ การใช้ความสุภาพเชิงลบซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมา แต่มี การเรียบเรียงถ้อยคำเพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณเองถูกบังคับ หรือถูกกล่าวร้ายมากเกินไป มักใช้เมื่อ คู่สนทนามีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกันค่อนข้างมาก การใช้ถ้อยคำนี้มักใช้กับสถานการณ์ที่มีความ เสี่ยงต่อการเสียหน้าค่อนข้างน้อยหรือปานกลาง สังเกตได้จากการใช้ภาษาที่แสดงความลึงเลหรือคำที่ แสดงการยกย่องผู้ฟัง พฤติกรรมที่ชาวไทยใช้ลำดับต่อมาคือ (3) การใช้ถ้อยคำแบบตรงซึ่งเป็นการใช้ภาษา อย่างตรงไปตรงมา กระชับ ฟังแล้วไม่ไพเราะ มักใช้กับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการเสียหน้าของ ผู้ฟังในระดับน้อยที่สุด โดยเฉพาะสถานการณ์ที่คู่สนทนามีความสนิทสนมคุ้นกันมากโดยมีการใช้ ภาษาในกลุ่มที่คนนอกกลุ่มฟังแล้วอาจไม่ค่อยรื่นหู่นัก พฤติกรรมที่ชาวไทยใช้น้อยที่สุดคือ (4) การใช้ความ สุภาพเชิงบวกซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมา แต่ผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกที่เป็นมิตรและเป็น สมาชิกในกลุ่มเดียวกัน การใช้ถ้อยคำลักษณะนี้มักใช้กับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการเสียหน้า น้อย จึงเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงความเป็นพวกพ้องเดียวกันหรือความสนิทสนมระหว่างเพื่อน ซึ่งช่วยลด ระยะห่างระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความรุนแรงของความผิดไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงการตำหนิของชาวไทย แต่ปัจจัยด้านอายุของชาวไทยมีผลต่อการใช้ภาษาเพื่อการตำหนิของชาวไทย อย่างไรก็ตาม การที่ชาวไทยนิยมเลือกใช้ภาษาแบบอ้อมและความสุภาพเชิงลบเพื่อแสดงการตำหนิสะท้อนให้เห็นว่าชาวไทยรักการผูกมิตร รักพวกพ้องและต้องการเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น แม้ว่าจะรู้สึกไม่พอใจ โกรธ หรือเกลียดผู้อื่น

ถึงแม้งานวิจัย 2 เรื่องที่ได้ทบทวนมาแล้วข้างต้นล้วนแล้วแต่ชี้ให้เห็นว่าชาวไทยนิยมใช้กลวิธีแบบอ้อมในการบริภาษหรือตำหนิเพื่อรักษาหน้าตามแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) แต่ข้อสรุปดังกล่าวใช้ไม่ได้ทุกกรณี ในบริบทสถานการณ์บางสถานการณ์ หน้าทีของภาษาในด้านแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญกว่าหน้าที่ของภาษาในด้านบุคคลสัมพันธ์ จึงอาจส่งผลให้ใช้กลวิธีแบบตรงมากกว่ากลวิธีแบบอ้อม เช่น บริบทธุรกิจซึ่งเป็นบริบทที่งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษา

ข. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการตำหนิในภาษาอื่น

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการตำหนิในภาษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ 4 เรื่อง งานวิจัย 2 เรื่องเป็นการศึกษาข้อมูลจากภาษาเดียว ได้แก่ การศึกษาวัจนกรรมการตำหนิและวัจนกรรมการตอบการตำหนิในภาษาสเปนแบบเปรู (Garcia, 1996) และอาร์เจนตินา (Garcia, 2004) ส่วนงานวิจัยอีก 2 เรื่องเป็นการศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ค่าความสุภาพในวัจนกรรมการตำหนิของชาวอิหร่านที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศและเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน (Mohammad & Hossein, 2010) และการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการตำหนิของชาวอิหร่านที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศและเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน (Mohammad & Abbas, 2011)

การ์เซีย (Garcia, 1996) ได้ศึกษาวิธีการตำหนิและการตอบการตำหนิที่ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูนิยมใช้ในบริบทที่มีระยะห่างด้านอำนาจต่างกันซึ่งก็คือ สถานการณ์ที่เจ้านายตำหนิลูกน้อง รวมถึงปัจจัยเรื่องเพศที่มีผลต่อการใช้กลวิธีทางภาษาดังกล่าวในบทความของเรื่อง **Reprimanding and Responding to a Reprimand: A Case Study of Peruvian Spanish Speakers** ในงานวิจัยนี้ การ์เซียเก็บข้อมูลจากการแสดงบทบาทสมมุติ (role-play) โดยเลือกผู้พูดภาษาชาวเปรูเพศชายจำนวน 10 คนและเพศหญิงจำนวน 10 คนจากหลากหลายอาชีพ ระดับการศึกษา และชนชั้นทางสังคม แนวคิดที่นำมาใช้เป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ กลวิธีความสุภาพของสกลอน

และสกอลอน (Scollon & Scollon, 1983) ที่จัดกลวิธีแบบตรงและกลวิธีความสุภาพด้านบวกของบราวน์และเลวินสันเป็นกลวิธีความสุภาพแบบเน้นความเป็นกลุ่มเดียวกัน (solidarity politeness strategy) และจัดกลวิธีแบบอ้อมและกลวิธีความสุภาพด้านลบของบราวน์และเลวินสันเป็นกลวิธีความสุภาพแบบเน้นความยกย่อง (deference politeness strategy) นอกจากนี้การชี้แจงยังนำการจำแนกส่วนหลัก (head act) - ส่วนขยาย (supportive move) ของบลุมกุลก้าและคณะ (Blum-Kulka et al., 1989) และแนวคิดกรอบการปฏิสัมพันธ์ (frames of participation) ของบาเตสัน (Bateson, 1972) มาใช้เป็นแนวทางด้วย

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาสเปนเลือกใช้เป็นส่วนหลัก พบ 5 กลวิธี ได้แก่ (1) การนำเสนอข้อเท็จจริง (2) การกล่าวเตือน/ข่มขู่/โทษ (3) การกล่าวถึงข้อบังคับพฤติกรรมที่คาดหวัง (4) การกล่าวถึงจริยธรรม และ (5) การแนะนำให้เปลี่ยนพฤติกรรม กลวิธีเหล่านี้ล้วนเป็นกลวิธีความสุภาพแบบเน้นความเป็นกลุ่มเดียวกัน จึงแสดงให้เห็นภาพรวมว่า ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงคำนึงถึงความสุภาพแบบเน้นความเป็นกลุ่มเดียวกันมากกว่าความสุภาพแบบเน้นความยกย่อง นอกจากนี้ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูทั้งสองเพศนิยมแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยมีส่วนหลักมากกว่า 1 กลวิธีซึ่งมีผลช่วยเสริมสร้างพลังและความกดดันให้แก่คู่สนทนาที่เป็นลูกน้อง แต่ก็มีมีการแปรไปตามปัจจัยเรื่องเพศคือ ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศชายนิยมเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่เน้นอำนาจบังคับ เช่น การกล่าวเตือน/ข่มขู่/โทษ และการนำเสนอข้อเท็จจริงมากกว่า กลวิธีทางภาษาที่ช่วยรักษาหน้าของคู่สนทนา ในขณะที่ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่เน้นความเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ กลวิธีทางภาษาที่นำมาใช้เป็นส่วนขยายเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงพบ 3 กลวิธี ได้แก่ (1) การกล่าวปัจจัยเบื้องต้น (2) การให้เหตุผล และ (3) การชม ส่วนกลวิธีทางภาษาที่นำมาใช้เป็นส่วนขยายเพื่อเพิ่มน้ำหนักความรุนแรง พบ 3 กลวิธี ได้แก่ (1) การร้องขอการอธิบายเหตุผล (2) การอ้างอำนาจบังคับ และ (3) การนำเสนอหลักฐาน เมื่อพิจารณาการเลือกใช้ส่วนขยายตามเพศแล้วพบว่า ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศชายนิยมเลือกใช้กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศชายมีเจตนาเพื่อเน้นอำนาจที่อยู่เหนือว่า และถ้าผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศชายจะเลือกใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงก็มักเลือกเฉพาะการให้เหตุผล (คิดเป็นร้อยละ 93 ของกลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรง) ในทางกลับกัน ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศหญิงนิยมเลือกใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีเพิ่มน้ำหนักความ

รุนแรง และถ้าผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงก็มักใช้เฉพาะการร้องขอการอธิบาย (คิดเป็นร้อยละ 91 ของกลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรง) นอกจากนี้ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูเพศหญิงไม่นิยมแสดงอำนาจบังคับ แต่นิยมเลือกใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงที่หลากหลาย

จากความแตกต่างระหว่างเพศในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ การ์เซียได้สรุปว่า ผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูนิยมกรอบการปฏิสัมพันธ์แบบ ‘นี่คือเจ้านาย’ (this is boss frame) กล่าวคือนอกจากจะนิยมเผชิญหน้ากับลูกน้องแล้ว ยังนิยมเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อยืนยันอำนาจไม่เสมอภาคกัน ส่วนผู้พูดภาษาสเปนชาวเปรูนิยมกรอบการปฏิสัมพันธ์แบบ ‘นี่คือเพื่อน’ (this is friend frame) ซึ่งสะท้อนจากการนิยมเลือกใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงและการไม่นิยมเลือกใช้น้ำเสียงในเชิงกล่าวโทษ

ต่อมา การ์เซีย (Garcia, 2004) ศึกษาพฤติกรรมการตำหนิและการตอบการตำหนิที่ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาในบทความเรื่อง **Coercion and Cooperation: A Case Study of Argentinean Reprimands and Response to Reprimands** โดยใช้ระเบียบวิธีเดียวกันกับบทความข้างต้น และเพิ่มแนวคิดอีก 2 แนวคิดจากบทความก่อนหน้านี้ ได้แก่ แนวคิดเรื่องอำนาจของแฟร์คล็อฟ (Fairclough, 1989) ที่เสนอว่าการใช้อำนาจปรากฏเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การบังคับ (coercion) และการยินยอมพร้อมใจ (consent) และแนวคิดเรื่องปริจเฉทกับเพศของแตนเนน (Tannen, 1993) ที่เสนอว่า ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผู้ชายนิยมเน้นการแข่งขันและการเผชิญหน้า ในขณะที่ผู้หญิงนิยมเน้นการร่วมมือและการเลี่ยงการเผชิญหน้า สองแนวคิดนี้ช่วยอธิบายกรอบการปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาในแง่ของการใช้อำนาจและเพศให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศชายนิยมเลือกใช้กลวิธีแบบตรงในส่วนหลักของวัจนกรรมการตำหนิมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นแนวโน้มที่จะบีบบังคับและเผชิญหน้ากับลูกน้องในการปฏิสัมพันธ์ ในขณะที่ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศหญิงนิยมเลือกใช้กลวิธีความสุภาพด้านบวกมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นแนวโน้มจะร่วมมือและเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกน้องในการปฏิสัมพันธ์ นอกจากนี้แล้ว ถึงแม้ไม่มีความสำคัญทางสถิติ พบสิ่งที่น่าสนใจในกลวิธีทางภาษาที่นำมาใช้เป็นส่วนขยายของวัจนกรรมการตำหนิคือ ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศหญิงนิยมเลือกใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่า

กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรง ในลักษณะตรงกันข้าม ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศชายนิยมเลือกใช้กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรง สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า ผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศชายมีแนวโน้มที่จะเผชิญหน้ากับลูกน้องโดยใช้อำนาจบีบบังคับหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่านิยมกรอบการปฏิสัมพันธ์แบบ ‘เจ้านายที่ใช้อำนาจบีบบังคับ’ (coercive boss frame) ส่วนผู้พูดภาษาสเปนชาวอาร์เจนตินาเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกน้องโดยการใช้อำนาจที่นำมาซึ่งความร่วมมือหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่านิยมกรอบการปฏิสัมพันธ์แบบ ‘เจ้านายที่ให้ความร่วมมือ’ (cooperative boss frame)

นอกจากงานวิจัยที่ศึกษาภาษาสเปนแล้ว ยังพบงานวิจัยที่ศึกษาภาษาอิหร่านโดยเปรียบเทียบกับภาษาอังกฤษ ได้แก่ งานของโมฮัมหมัดและฮุสเซน (Mohammad & Hossein, 2010) และโมฮัมหมัดและอับบาสส์ (Mohammad & Abbass, 2011) ซึ่งงานวิจัย 2 เรื่องนี้ได้นำแนวทางการวิจัยของการ์เซีย (Garcia, 1996; 2004) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัย

โมฮัมหมัดและฮุสเซน (Mohammad & Hossein, 2010) ศึกษาเรื่อง **A Comparative Study of Perception of Politeness of American Reprimands by Iranian EFL Learners and Americans** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ระดับความสุภาพในกลวิธีแสดงวจนกรรมการตำหนิของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษาอเมริกันในแง่ปัจจัยระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้มีขั้นตอนดังนี้ ในขั้นตอนแรกให้ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านที่เป็นนักศึกษาจำนวน 35 คนและนักศึกษาชาวอเมริกัน 25 คนแสดงบทบาทสมมติใน 4 สถานการณ์ที่มีการแปรตามปัจจัยเรื่องระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ การแสดงบทบาทสมมติถูกบันทึกเสียง ต่อมา นำข้อมูลไปจำแนกกลวิธีทางภาษาที่ใช้เป็นส่วนหลักในการกล่าวตำหนิ เมื่อจำแนกเสร็จสิ้นแล้ว สร้างแบบสอบถามโดยนำกลวิธีทางภาษาดังกล่าวมาใช้เป็นตัวอย่างถ้อยคำที่ใช้เพื่อแสดงการตำหนิใน 4 สถานการณ์ จากนั้นนำไปแจกให้ผู้บอกภาษาทั้งสองกลุ่มประเมินระดับความสุภาพของตัวอย่างถ้อยคำที่ใช้แต่ละสถานการณ์ ต่อมา นำไปวิเคราะห์เชิงสถิติแบบ t-test

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านและเจ้าของภาษาอเมริกันประเมินระดับความสุภาพในกลวิธีแสดงวจนกรรมการตำหนิแตกต่างกันในแง่มุมเกี่ยวกับปัจจัยเรื่องอำนาจ กล่าวคือ ผู้วิจัยพบว่า ในสถานการณ์กล่าวตำหนิคู่สนทนาที่มีอำนาจสูงกว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านคำนึงถึงอำนาจของคู่สนทนาเป็นพิเศษ ส่วนเจ้าของภาษาอเมริกันไม่คำนึงถึงอำนาจของคู่

สนทนา แต่ค่านึงว่าผู้พูดกับผู้ฟังมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน ส่วนปัจจัยระยะห่างไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับความสุภาพแบบข้ามวัฒนธรรม

หลังจากที่ได้เสนอความแตกต่างในการรับรู้ระดับความสุภาพในการแสดงวัจนกรรมการดำเนินระหว่างผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านและเจ้าของภาษาอเมริกัน โมฮัมหมัดและอับบาสส์ (Mohammad & Abbass, 2011) ได้เสนอบทความอีกเรื่องหนึ่ง ชื่อ **A Comparative Study of Reprimand Strategies: Evidence from Iranian and American Speech**

Communities บทความนี้มุ่งศึกษาการเลือกใช้กลวิธีแสดงความรู้สึกในวัจนกรรมการดำเนินของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านแตกต่างจากเจ้าของภาษาอเมริกันอย่างไร วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ได้แก่การแสดงบทบาทสมมุติโดยผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านที่เป็นนักศึกษาจำนวน 35 คนและเจ้าของภาษาอเมริกัน 25 คนซึ่งส่วนมากเป็นนักศึกษา ผู้บอกภาษาแสดงบทบาทสมมุติใน 4 สถานการณ์ที่กำหนดปัจจัยเรื่องระยะห่างด้านสังคมและอำนาจเป็นตัวแปรสำคัญ และมีการสัมภาษณ์หลังการแสดงบทบาทสมมุติ ส่วนกรอบการวิเคราะห์ที่ใช้คือ การวิเคราะห์กลวิธีแสดงการดำเนินของการ์เซีย (Garcia, 2004)

ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์ที่ดำเนินคู่สนทนาที่มีอำนาจสูงกว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพด้านลบ ในขณะที่เจ้าของภาษาชาวอเมริกันมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีแบบตรง ในทางกลับกัน ในสถานการณ์ที่ดำเนินคู่สนทนาที่มีอำนาจน้อยกว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ถ้อยคำแสดงความห่างเหินต่อคู่สนทนาที่ไม่สนิทสนม และกล่าวดำเนินโดยใช้กลวิธีแบบตรงต่อหน้าบุคคลที่ 3 ในขณะที่เจ้าของภาษาอเมริกันมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ถ้อยคำแสดงความสนิทสนมกับคู่สนทนาทั้งสนิทสนมและไม่สนิทสนมและเลี่ยงการกล่าวดำเนินต่อหน้าบุคคลที่ 3

นอกจากนี้ ยังพบว่า กรณีสถานการณ์ที่มีระดับความรุนแรงมาก เช่น เพื่อนสนิทสูบบุหรี่ในรถโดยสารประจำทาง ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านมีแนวโน้มที่จะเลี่ยงกล่าวดำเนินเพื่อนอย่างตรงไปตรงมา แต่มักจะกล่าวโทษตัวบุหรี่ปากกว่า ในขณะที่เจ้าของภาษาอเมริกันมีแนวโน้มที่จะกล่าวดำเนินอย่างตรงไปตรงมาพร้อมน้ำเสียงดุตัน จากการสัมภาษณ์พบว่า เหตุที่ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านลังเลกล่าวดำเนินเพื่อนนั้นเพราะตนคำนึงถึงความสนิทสนม จึงไม่ต้องการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ส่วนเจ้าของภาษาอเมริกันระบุว่า การกล่าวดำเนินเป็นวิธีที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่ทางแก้ปัญหา

จากผลการวิเคราะห์ โมฮันหมัดและอับบาสส์ได้ข้อสรุปว่า ทั้งปัจจัยเรื่องอำนาจและความสนิทสนมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการตำหนิในสังคมอิหร่าน ในขณะที่ปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการตำหนิในสังคมอเมริกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทบทวนมาข้างต้นชี้ให้เห็นว่ากลวิธีแสดงวัจนกรรมการตำหนิมีความแตกต่างกันระหว่างวัฒนธรรม ผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากทั้ง 4 เรื่องอาศัยแนวคิดเรื่องความสุขภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) เป็นแนวคิดหลักในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างวัจนกรรมการตำหนิกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม จึงน่าจะยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจศึกษา เช่น แนวคิดพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมอื่น ๆ มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมหรือไม่

2) วัจนกรรมกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำแก้ตัว

ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งภาษาไทยและภาษาอื่น พบแต่งานวิจัยเกี่ยวกับวัจนกรรมการแก้ตัวและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้ตัวและตอบคำแก้ตัวตามแนวทางการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคมและด้านการสื่อสารเกี่ยวกับบองค์กร ผู้วิจัยจึงทบทวนงานวิจัยเหล่านี้ เนื่องจากแสดงให้เห็นมุมมองเกี่ยวกับวัจนกรรมการแก้ตัวและการตอบคำแก้ตัวที่อาจเป็นประโยชน์แก่การศึกษาครั้งนี้

ก. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการแก้ตัวในประเทศไทย

ในวิทยานิพนธ์เรื่อง **วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย** ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ได้พบว่าการกล่าวแก้ตัวเป็นหนึ่งในห้าของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย ผู้พูดภาษาไทยพยายามใช้คำพูดที่ปกป้องตัวเองถึงแม้จะรู้ว่าตนกระทำผิด แต่หาเหตุผลมาสนับสนุนความคิดที่ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของตนแต่เพียงผู้เดียวและความผิดที่เกิดขึ้นก็ไม่ร้ายแรงอะไรเพื่อเป็นการลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุที่ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบมากกว่าพยายามปฏิเสธความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทศนีย์จึงจัดการกล่าวแก้ตัวเป็นกลวิธีการขอโทษ การกล่าวแก้ตัวแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อย ได้แก่

(1) การตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น กล่าวคือ ผู้พูดจะใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามว่า ตนเองไม่ใช่ผู้กระทำผิด โดยกล่าวอ้างถึงสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่นว่าเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ตัวอย่างเช่น

- ชิตา...เราต้องขอโทษด้วยนะ พอดีพี่สายโทรมาบอกว่าคุณพ่อป่วยอยู่ต่างจังหวัด พี่สายโทรมาก่อนที่เราจะบอกชิตา ก็เลยทำให้เราโทรหาชิตาไม่ได้

(2) การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด กล่าวคือ ผู้พูดจะอธิบายเหตุผลความจำเป็นที่ต้องกระทำว่า เป็นสิ่งที่บังคับให้ผู้พูดต้องกระทำผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยคาดหวังว่าเมื่อผู้ฟังรู้เหตุผลความจำเป็นดังกล่าวแล้วจะยอมยกโทษให้ผู้พูด ตัวอย่างเช่น

- แม่ต้องขอโทษด้วยลูก วันเสาร์แม่พาลูกไปเที่ยวไม่ได้เพราะแม่มีงานด่วนเข้ามาพอดี ไว้เสาร์หน้าก็แล้วกัน แม่จะพาลูกไปเที่ยว

ทัศนีย์ชี้ให้เห็นว่าการกล่าวแก้ตัวเป็นกลวิธีหนึ่งที่ชาวไทยนิยมใช้เพื่อกล่าวขอโทษโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ในแง่นี้ สิ่งที่น่าสนใจคือ เมื่อกกล่าวแก้ตัวแล้ว ผู้ฟังจะตอบอย่างไร ในสถานการณ์ต่างๆ เท้าที่ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการศึกษาการตอบคำแก้ตัว

ข. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการแก้ตัวและการศึกษาตามแนวทางอื่น ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบการศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการแก้ตัว 2 เรื่อง ได้แก่ ออสติน (Austin, 1956) ซึ่งศึกษาเงื่อนไขวัจนกรรมการแก้ตัวเพื่อชี้ให้เห็นกลไกของการกระทำด้วยภาษาในสังคม และแม็กกริว (McGraw, 1991) ซึ่งศึกษาการกล่าวแก้ตัวและการให้เหตุผลเพื่อสร้างความชอบธรรมในฐานะกลวิธีทางภาษาที่นักการเมืองใช้ การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแก้ตัวและผลของพฤติกรรมกรรมการแก้ตัวตามแนวจิตวิทยาสังคมพบ 2 เรื่อง ได้แก่ ปนตะริและคณะ (Pontari, Shlenker, & Christopher, 2000) ซึ่งศึกษาผลของพฤติกรรมกรรมการแก้ตัว และซาเลนเคอร์และคณะ (Schlenker, Pontari, & Christopher, 2001) ซึ่งศึกษาข้อดีและข้อเสียของพฤติกรรมกรรมการแก้ตัวในบริบทองค์กร และการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแก้ตัวตามแนวการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กรพบ 1 เรื่องคือกรีนเบอร์ก (Greenberg, 1996) ซึ่งศึกษาการประเมินความยอมรับของการใช้คำแก้ตัว “I’m new” ในสถานการณ์ที่ทำงานผิดพลาด

ในบทความเรื่อง **A Plea for Excuses** ออสติน (Austin, 1956) ได้ศึกษาเงื่อนไขวัจนกรรมการแก้ตัวในลักษณะที่ประสบผลสำเร็จและล้มเหลวเพื่อชี้ให้เห็นกลไกของการกระทำด้วยภาษาในสังคมโดยใช้แหล่งข้อมูลจากพจนานุกรม ประมวลกฎหมายและหนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา

ออสตินสังเกตว่า “คำ” ไม่ใช่สิ่งตัวแทนข้อเท็จจริงและสรรพสิ่ง แต่เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นหน่วยพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และการใช้ “คำ” เป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน สิ่งที่เราควรพิจารณาเมื่อศึกษาเรื่องคำคือ เรากล่าวคำเมื่อไรและอย่างไรในสถานการณ์ใด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เราไม่ได้พิจารณาเพียงสิ่งที่คำอ้างถึงหรือความหมายตามรูปภาษา แต่ยังพิจารณาสภาพที่เป็นจริงที่เราใช้คำเพื่อพูดคุยกัน

ออสตินชี้ให้เห็นว่า คำแก้ตัวเป็นประเด็นที่แสดงให้เห็นทั้งแง่มุมของเนื้อความและวิถีปฏิบัติในชีวิตประจำวัน คำแก้ตัวจะไม่เกิดขึ้นหากเราไม่ละเมตจารีตที่ถือปฏิบัติกันในสังคม การกล่าวแก้ตัวจึงเป็นการกระทำที่มีต้นเหตุที่ต้องกล่าวแก้ตัวและผลของการกล่าวแก้ตัว กล่าวคือ โดยทั่วไปเรามักจะแก้ตัวเมื่อถูกกล่าวหาหรือรู้สึกว่าการกระทำผิด แต่วิธีการกล่าวแก้ตัวและการยอมรับคำแก้ตัวมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ การกล่าวแก้ตัวแสดงให้เห็นกฎต่าง ๆ ในสังคมว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ เมื่อแก้ตัวแล้วสังคมจะยอมรับมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการใช้คำศัพท์ในบริบทจริง ตัวอย่างคำวิเศษณ์ เช่น หากในกรณีที่กระทำผิดกฎหมายอาญา การเลือกใช้คำว่า voluntary ‘อย่างสมัครใจ’ involuntary ‘โดยไม่ได้ตั้งใจ’ และ inadvertently ‘โดยไม่รู้ตัว’ เพื่อกล่าวแก้ตัว การใช้คำเหล่านี้ย่อมมีผลต่อการยอมรับคำแก้ตัวของผู้พูดต่างกัน ดังนั้นเราจึงใช้ภาษาเพื่อกระทำบางสิ่งบางอย่างภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ในสังคม

แม็กกรัว์ (McGraw, 1991) ได้เสนอบทความเรื่อง **Managing Blame: An Experimental Test of the Effect of Political Accounts** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าการแก้ตัวและการให้เหตุผลเพื่อสร้างความชอบธรรมในฐานะกลวิธีทางภาษาที่นักการเมืองใช้มีผลต่อการรับรู้เหตุการณ์ทางการเมืองของพลเมืองหรือไม่

แม็กกรัว์นิยามความแตกต่างระหว่างการแก้ตัวและการให้เหตุผลโดยนำแนวคิดของออสติน (Austin, 1956) มาใช้เป็นแนวทาง แม็กกรัว์กล่าวว่า “การแก้ตัว” มีเจตนาที่จะทำให้ผู้กระทำผิดแยกออกจากผลของการกระทำผิด ในขณะที่ “การให้เหตุผล” ยอมรับการเชื่อมโยงระหว่างผู้กระทำผิดและผลของการกระทำผิด แต่พยายามนิยามการกระทำใหม่ให้เป็นไปในทางบวกหรือเป็นกลาง ทั้งนี้ แม็กกรัว์เสนอกลวิธีแก้ตัว 5 กลวิธีและกลวิธีให้เหตุผล 7 กลวิธี กลวิธีแก้ตัว ได้แก่ (1) การลดน้ำหนักของสถานะแวดล้อมในอดีต (2) การลดน้ำหนักสถานะแวดล้อมในปัจจุบัน (3) การทำให้ความรับผิดชอบกระจายในแนวดิ่ง (4) การทำให้ความรับผิดชอบกระจายในแนวนอน และ (5) การยอมรับความไม่รู้ ส่วนกลวิธีให้เหตุผล ได้แก่ (1) การนำเสนอเรื่องประโยชน์ปัจจุบันที่เกิดจาก

การกระทำ (2) การนำเสนอเรื่องประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (3) การเปรียบเทียบกับสภาวะแวดล้อมในอดีต (4) การเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการกระทำ (5) การกล่าวต้นเหตุในเชิงสมมุติ (6) การอ้างถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมและ (7) การอ้างถึงระบบค่านิยม

นอกจากนี้ แม็กกรัว์ได้ทดลองระดับความยอมรับได้ของกลวิธีการแก้ตัวและกลวิธีการให้เหตุผลของนักศึกษาชาวอเมริกันจำนวน 465 คน โดยให้นักศึกษาอ่านสถานการณ์ที่นักการเมืองคนหนึ่งใช้กลวิธีการแก้ตัวและกลวิธีการให้เหตุผลเรื่องการลงคะแนนให้กับนโยบายที่ไม่พึงประสงค์ แล้วประเมินระดับความยอมรับได้ของแต่ละกลวิธีที่นักการเมืองใช้เป็นคำอธิบาย ผลการทดลองชี้ให้เห็นว่าการแก้ตัวโดยลดน้ำหนักภาวะแวดล้อมมีประสิทธิผลมากกว่ากลวิธีอื่น ส่วนการให้เหตุผลนั้น การให้เหตุผลโดยอ้างระบบค่านิยมและผลประโยชน์ส่วนร่วมมีประสิทธิผลมากกว่ากลวิธีอื่น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการแก้ตัวและการให้เหตุผลแล้ว การให้เหตุผลมีประสิทธิผลมากกว่าการแก้ตัว ส่วนกลวิธีการแก้ตัว 3 กลวิธี ได้แก่ การทำให้ความรับผิดชอบกระจายไปทั้งในเชิงแนวดิ่งและแนวนอน และการกล่าวความไม่รู้ไม่เป็นที่ยอมรับในปริบทสังคมการเมืองของสหรัฐอเมริกา

อนึ่ง นักจิตวิทยาสังคม ชาเลนเคอร์และคณะ (Schlenker et al., 2001) ได้เสนอบทความเรื่อง **Excuse and Character: Personal and Social Implications of Excuses** เพื่อชี้ให้เห็นว่า เมื่อการกล่าวแก้ตัวประสบผลสำเร็จ ข้อดีที่มีต่อผู้กล่าวแก้ตัวนั้นมีอะไรบ้าง และเมื่อการกล่าวแก้ตัวไม่ประสบผลสำเร็จ ข้อเสียที่มีต่อผู้กล่าวแก้ตัวนั้นจะมีอะไรบ้าง

ชาเลนเคอร์และคณะกล่าวถึงหน้าที่และคุณสมบัติของการกล่าวแก้ตัวว่า การกล่าวแก้ตัวเป็นการอธิบายที่เห็นแก่ตนเอง (self-serving explanations) โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา เมื่อกล่าวแก้ตัวแล้ว ผลของการกล่าวแก้ตัวจะเกิดขึ้นทั้งด้านบวกและด้านลบ ตัวอย่างด้านบวกคือ การโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังเชื่อว่าผู้พูดไม่เกี่ยวข้องสาเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา ส่วนตัวอย่างด้านลบคือ การเสียภาพลักษณ์ของผู้พูดและการเกิดความไม่ไว้วางใจที่ผู้ฟังมีต่อผู้พูด

นอกจากนี้ ชาเลนเคอร์และคณะกล่าวถึงข้อดีและข้อเสียของการกล่าวแก้ตัวในบริบทองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่า การกล่าวแก้ตัวมีข้อดีเกิดขึ้นทั้งระดับพนักงาน ระดับผู้บริหาร และระดับองค์กร ในระดับพนักงาน การกล่าวแก้ตัวช่วยลดการได้รับการติเตียนและการได้รับโทษให้น้อยที่สุด อีกทั้งช่วยแก้ไขภาพลักษณ์ของตนเองที่เคยได้รับผลกระทบจากการกระทำผิด และช่วยรักษาความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ในระดับผู้บริหาร การกล่าวแก้ตัวช่วยสร้างความชอบธรรมของกฎข้อบังคับต่าง ๆ ใ้พนักงานยอมรับตาม และในระดับองค์กร การกล่าวแก้ตัวช่วยแก้ไขภาพลักษณ์ที่ลูกค้ามีต่อ

องค์กร อย่างไรก็ตาม ข้อดีของการกล่าวแก้ตัวต้องเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ ได้แก่ (1) ต้องน่าเชื่อถือ (credible) (2) ต้องเป็นไปตามข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ (desirable prescriptions) และ (3) ต้องแสดงเจตนาที่ดี (goodwill) ในทางกลับกัน เมื่อการกล่าวแก้ตัวไม่ประสบผลสำเร็จโดยขาดเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งหรือให้เน้นหนักข้อใดข้อหนึ่งเกินความจำเป็น จะส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจที่มีต่อผู้ที่กล่าวแก้ตัว กล่าวคือ ในมุมมองการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การกล่าวแก้ตัวอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดและความเป็นศัตรูระหว่างคนในองค์กร เนื่องจากการกล่าวแก้ตัวเป็นการอธิบายที่เห็นแก่ตนเอง (self-serving) ผู้ที่กล่าวแก้ตัวถูกมองเป็นทรัพยากรบุคคลที่ไร้ความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

นักจิตวิทยาสังคมกลุ่มดังกล่าว ได้แก่ ปนตะริและคณะ (Pontari et al., 2000) ได้ศึกษาเรื่อง **Excuses and Character: Identifying the Problematic Aspects of Excuses** การศึกษาเรื่องนี้มุ่งวิเคราะห์ให้เห็นผลของการกล่าวแก้ตัวในด้านลบ ปนตะริและคณะได้สร้างสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและผู้ที่เป็นต้นเหตุของปัญหาหากกล่าวแก้ตัวการกระทำผิดของตนในบริบทโรงเรียนหรือสถานที่ทำงาน หลังจากที่ได้สร้างสถานการณ์ ปนตะริและคณะให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาจำนวน 257 คนประเมินระดับความยอมรับได้ของคำแก้ตัวและแสดงข้อคิดเห็นต่อพฤติกรรมกล่าวแก้ตัวในแต่ละสถานการณ์ ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่า ผลของการกล่าวแก้ตัวในด้านลบที่เกิดจากมุมมองของผู้ฟัง ได้แก่ (1) การมองผู้กล่าวแก้ตัวว่าเป็นคนชอบหลอกลวง (2) คนไร้ประสิทธิภาพ (3) คนเห็นแก่ตัวและคนที่ไม่น่าเคารพนับถือ นอกจากนี้ลักษณะของการกล่าวแก้ตัวที่ทำให้เกิดผลในด้านลบ ได้แก่ (1) การกล่าวแก้ตัวที่หาหลักฐานมายืนยันไม่ได้ (2) การกล่าวแก้ตัวที่ไม่มีการเสนอแก้ไขการกระทำผิด (3) การกล่าวแก้ตัวที่มีการตำหนิสมาชิกผู้อื่นในกลุ่มเดียวกัน และ (4) การกล่าวแก้ตัวที่เลี่ยงภาระงานหรือปัญหา ในทางกลับกัน การกล่าวแก้ตัวที่ทำให้เกิดผลด้านบวก ได้แก่ (1) การกล่าวแก้ตัวที่น่าเชื่อถือได้ (2) การกล่าวแก้ตัวที่พยายามรักษากฎหมายต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และ (3) การกล่าวแก้ตัวที่แสดงความจริงใจที่จะแก้ไข

นอกจากนักจิตวิทยาสังคมแล้ว มีนักวิชาการด้านการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ กรีนเบอร์ก (Greenberg, 1999) ศึกษาเรื่อง **“Forgive Me, I’m New”: Three Experimental Demonstration Effect of Attempts to Excuse Poor Performance** กรีนเบอร์กได้สังเกตว่า โดยทั่วไป ผู้ทำงานในองค์กรมีความต้องการพื้นฐานคือ การได้รับการยอมรับเรื่องทักษะและความสามารถจากผู้ร่วมงาน แต่ผู้ทำงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่ในองค์กรมักจะมีปัญหาในการทำงาน

ร่วมกับผู้อื่นด้วยประสบการณ์การทำงานที่ยังมีน้อย จึงทำให้บางคนเลือกที่จะแก้ตัวโดยใช้การแสดง “I’m new” ‘ฉันเป็นคนใหม่’ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของตนที่อาจได้รับผลกระทบจากข้อผิดพลาด การแสดง “I’m new” ‘ฉันเป็นคนใหม่’ ที่ใช้เพื่อแก้ตัวมีเจตนาที่ต้องการจะสื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้มาจากปัจจัยภายในของตัวผู้กระทำ เช่น ขาดทักษะและความสามารถ แต่มาจากปัจจัยภายนอกคือ การเข้ามาทำงานด้วยเวลาอันจำกัด การแก้ตัวโดยใช้การแสดง “I’m new” ‘ฉันเป็นคนใหม่’ น่าจะมีผลต่อผู้แก้ตัวทั้งด้านบวกและด้านลบ เช่น บางคนอาจจะเข้าใจและยอมรับได้ ในขณะที่บางคนอาจจะมองว่าเป็นคนไร้ความสามารถหรือขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น Greenberg จึงได้ดำเนินการทดลอง 3 อย่างซึ่งถูกออกแบบให้ “การเป็นสมาชิกคนใหม่” ในฐานะการแก้ตัวว่าจะได้รับการยอมรับหรือถูกปฏิเสธ การทดลองที่น่าสนใจคือ การทดลองที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นการทดลองในภาคสนามที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (naturalistic field experiments) วิธีการของการทดลองที่ 2 คือ ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ให้ลูกค้าประเมินระดับความพึงพอใจการทำงานที่ผิดพลาดของพนักงานรับจ่ายเงินที่ติดป้ายว่า trainee ‘ฝึกงาน’ หลังจากซื้อของแล้ว ส่วนวิธีการของการทดลองที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์ประชาชนทั่วไปผ่านทางโทรศัพท์ เมื่อผู้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นสมาชิกคนใหม่ให้ข้อมูลผิดพลาด จะกล่าวแก้ตัวว่า “Forgive me, I’m new at this.” ‘ขออภัย ฉันเป็นคนใหม่ที่นี้’ หลังจากคุยผ่านโทรศัพท์แล้ว ผู้วิจัยโทรกลับไปยังผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อถามระดับความพึงพอใจ ผลการทดลองทั้งหมดแสดงให้เห็นในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อการทำงานที่ผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงกับคู่ปฏิสัมพันธ์ คนนั้นมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับและประเมินค่าแก้ตัวของผู้แก้ตัวในด้านลบ

งานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น แม้ไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวัฒนธรรมการตอบคำแก้ตัว แต่งานเหล่านี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ งานของออสติน (Austin, 1956) และแม็กกริว (McGraw, 1991) ช่วยทำให้เข้าใจนิยามและลักษณะของวัฒนธรรมการแก้ตัว ส่วนงานของปอนตารีและคณะ (Pontari et al., 2000) ซาเลนเคอร์และคณะ (Schlenker et al., 2001) และกรีนเบอร์ก (Greenberg, 1996) ช่วยทำให้เห็นผลของการแก้ตัวว่ามีผลทั้งด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับกลวิธีการแก้ตัวและสถานการณ์ที่การแก้ตัวดังกล่าวเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม งานเหล่านี้ศึกษาการแก้ตัวและผลของการแก้ตัวจากวัฒนธรรมตะวันตกเท่านั้น

3) วัฒนธรรมกลุ่มที่เกี่ยวกับการทวงถาม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในภาษาไทยและภาษาอื่นๆ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวจนกรรมการทวงถามเพียง 1 ชิ้นเท่านั้น คือ วิทยานิพนธ์เรื่อง **แนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” กับวจนกรรม 3 ชนิดในสังคมไทย** ของชาญวิทย์ เยาวฤทธา (2555) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” กับการแสดงวจนกรรมการบอกเลิกสัญญา วจนกรรมการทวงถาม และวจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (emancipatory pragmatics) โดยใช้แบบสอบถามแบบเติมเต็มจากนิสิตนักศึกษาจำนวน 150 คน

ชาญวิทย์นิยามวจนกรรมการทวงถามโดยใช้เงื่อนไขวจนกรรมดังนี้

- (1) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความคือ การกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำในอดีตของผู้ฟัง
- (2) เงื่อนไขเบื้องต้นคือ ผู้พูดรู้สึกไม่มั่นใจในการกระทำของผู้ฟัง
- (3) เงื่อนไขความจริงใจคือ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดต้องการบางสิ่งบางอย่างจริงๆ
- (4) เงื่อนไขจำเป็นคือ การแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดอยากได้บางสิ่งบางอย่างกลับคืนมาจากผู้ฟัง

ส่วนคำว่า “บุญคุณ” ชาญวิทย์นิยามว่า เป็นการที่บุคคลหนึ่งช่วยเหลือเกื้อกูลให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์ ฝ่ายผู้กระทำการช่วยเหลือนั้นถือว่าเป็นผู้มีบุญคุณต่อฝ่ายผู้รับประโยชน์นั้น และโดยจริยธรรมหรือค่านิยมของสังคมไทยแล้ว เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่ฝ่ายผู้รับประโยชน์จะพึงรำลึกถึงและกระทำการเพื่อตอบแทนบุญคุณนั้นในโอกาสที่จะกระทำได้

ผลการวิจัยเรื่องการแสดงและไม่แสดงวจนกรรมการทวงถามกรณีคนที่มีบุญคุณและกรณีคนรู้จักพบว่า เมื่อผู้ฟังเป็นคนที่มีบุญคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงการทวงถามทั้งสิ้น 131 ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 45) และไม่แสดงการทวงถามทั้งสิ้น 144 ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 54) ขณะที่กรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงการทวงถามทั้งสิ้น 241 ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 81) และไม่แสดงการทวงถามทั้งสิ้นเพียง 53 ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 19) จากจำนวนครั้ง (ค่าร้อยละ) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัย “บุญคุณ” มีผลต่อการเลือกแสดงและไม่แสดงวจนกรรมการทวงถาม กล่าวคือ ผู้พูดเลือกแสดงวจนกรรมการทวงถามต่อคนที่มีบุญคุณน้อยกว่ากรณีคนรู้จัก ขณะเดียวกัน ผู้พูดเลือกไม่แสดงวจนกรรมการทวงถามต่อคนที่มีบุญคุณมากกว่ากรณีคนรู้จัก เมื่อพิจารณาเหตุผลต่างๆ ที่ไม่เลือก

แสดงวัจนกรรมแสดงให้เห็นว่าคนไทยหลีกเลี่ยงการสนทนาที่จะนำไปสู่การเผชิญหน้า ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของสังคมไทยที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกัน

ส่วนผลการวิจัยเรื่องกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการทวงถามพบว่า ทั้งกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนที่มีบุญคุณและกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรู้จักปรากฏกลวิธีทางภาษาที่ใช้เหมือนกัน 11 กลวิธี ได้แก่ (1) การอ้างเหตุผล (2) การถามความสะดวกของผู้ฟัง (3) การขอคืนอย่างชัดเจน (4) การกล่าวเตือน (5) การกล่าวขอโทษ (6) การแสดงความมีน้ำใจต่อผู้ฟัง (7) การสั่ง (8) การเอ่ยถึงสิ่งที่ทวงถาม (9) การแสดงความลึงเลหรือลำบากใจที่จะพูด (10) การกล่าวสิ่งที่ผู้พูดจะกระทำ และ (11) การกล่าวขอบคุณ นอกจากนี้ กรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรู้จักยังมีการใช้กลวิธีทางภาษาอีก 4 กลวิธี ได้แก่ (1) การกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง (2) การกล่าวถึงเหตุผลของการทวงถาม (3) การใช้คำอุทาน และ (4) การถามเหตุผล เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของกลวิธีต่าง ๆ เหล่านี้ พบว่าทั้งหมดเป็นกลวิธีที่ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างกันยกเว้นกลวิธีคำสั่ง การขอคืนอย่างชัดเจน และการกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟัง

นอกจากนี้ เมื่อนำความถี่ของแต่ละกลวิธีทางภาษาของกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนที่มีบุญคุณและเป็นคนรู้จักมาเปรียบเทียบกับวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า t-test for correlate sample แล้ว ผลการวิจัยสรุปได้เป็น 3 ข้อ ดังนี้ (1) กรณีคนที่มีบุญคุณ ผู้พูดแสดงการทวงถามด้วยกลวิธีอ้างเหตุผล การถามความสะดวกของผู้ฟัง การขอคืนอย่างชัดเจน และการกล่าวเตือนในปริมาณสูง ในขณะที่กรณีคนรู้จัก ผู้พูดแสดงการทวงถามด้วยกลวิธีอ้างเหตุผล การถามความสะดวกของผู้ฟัง การกล่าวเตือน การขอคืนอย่างชัดเจน และการสั่งในปริมาณสูง (2) ทั้ง 2 กรณี ผู้พูดกล่าวทวงถามโดยใช้กลวิธีอ้างเหตุผลเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ ผู้พูดอาจเกรงใจว่าผู้ฟังจะเกิดความเข้าใจผิดจึงต้องอธิบายเหตุผล ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความขัดแย้งได้ระหว่าง 2 ฝ่าย และ (3) กลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามที่ผู้พูดเลือกใช้ของทั้ง 2 กรณีส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ค่า P ของกลวิธีส่วนใหญ่สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งขานยวิทย์สันนิษฐานว่า เมื่อผู้พูดแสดงวัจนกรรมกับคนรู้จักจะใช้บางกลวิธีมากกว่าคนที่มีบุญคุณเพื่อความชัดเจน ขณะที่การกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้พูดให้ความเกรงใจแก่ผู้มีบุญคุณมากกว่าคนรู้จัก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” กับวัจนกรรมการทวงถามสรุปได้ว่า แนวคิดเรื่อง “บุญคุณ” เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกแสดงและไม่แสดงวัจนกรรมการทวงถาม แต่เมื่อผู้พูดตัดสินใจทวงถาม แนวคิดดังกล่าวไม่มีผลต่อการเลือกกลวิธีทางภาษา เนื่องจากคน

ไทยไม่ว่าผู้ฟังจะเป็นคนที่มีบุญคุณหรือคนรู้จักมักจะเลือกใช้กลวิธีการลดความขัดแย้งหรือลดความรุนแรงเหมือนกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะสังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องความสัมพันธ์และความคิดของสมาชิกคนอื่น ๆ และไม่ยึดความต้องการของตนเป็นหลัก

ผลการวิจัยของชาลววิทยด่งกล่าวช่วยแสดงให้เห็นกลวิธีทางภาษาที่ใช้แสดงวัจนกรรมการทวงถามของคนไทยและค่านิยมของสังคมไทยที่สะท้อนจากกลวิธีทางภาษาดังกล่าว รวมไปถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยเรื่อง “บุญคุณ” กับการเลือกแสดงและไม่แสดงวัจนกรรมการทวงถามของคนไทย นอกจากนี้ ผู้วิจัยสามารถนำนิยามและผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ได้ แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาจากสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการทวงถามเงินที่ยืมไปและกระเป๋าดูเงินที่หายไปใน หากศึกษากลวิธีทางภาษาเพื่อการทวงถามงานที่มอบหมายให้ทำในบริษัทองค์กรธุรกิจน่าจะมีแตกต่างจากกลวิธีทางภาษาเพื่อการทวงถามเรื่องเงินและกระเป๋าดูเงินที่หายไปใน เนื่องจากในบริษัทธุรกิจ นอกจากปัจจัยเรื่อง “บุญคุณ” แล้วน่าจะมีปัจจัยอื่นๆ เช่น ตำแหน่ง สิทธิ และหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความด่วนของงาน ฯลฯ เข้ามามีอิทธิพลต่อกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมอื่น ๆ ที่ศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์

อंत्रภาษา

นอกจากวัจนกรรมที่นำมาศึกษา ได้แก่ วัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมอื่นๆ ที่ศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ อंत्रภาษาซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น (1) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวไทย (2) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวเกาหลี และ (3) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง

1) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวไทย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมอื่นๆ ในภาษาที่สองของชาวไทย พบ 9 เรื่อง งานเหล่านี้ทั้งหมดเป็นงานที่มุ่งศึกษาการผลิตวัจนกรรมในภาษาที่สองและปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตดังกล่าวของชาวไทยเปรียบเทียบกับเจ้าของภาษาอังกฤษ ยกเว้นงานของปาจารย์ นิพาตพงษ์ (2554) ที่มุ่งศึกษาระดับและรูปแบบความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาว

ไทยและเจ้าของภาษาอังกฤษ วรรณกรรมที่เลือกมาศึกษาพบหลายวรรณกรรม ได้แก่ วรรณกรรมการขอโทษ (Bergman & Kasper, 1993) วรรณกรรมการขอร้อง (Chakorn, 2006; Wongwarangkul, 2000) วรรณกรรมการปฏิเสธ (Anchalee, 2008; ธนพรพรช สายหรั่ง, 2542) วรรณกรรมการแก้ความเข้าใจผิด (Modehiran, 2005) วรรณกรรมการแสดงความเห็นแย้ง (Apaiso & Modehiran, 2012) และวรรณกรรมการตอบคำถาม (Cedar, 2006) ในด้านวิธีเก็บข้อมูล งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว (Bergman & Kasper, 1983; Apaiso & Modehiran, 2012; ธนพรพรช สายหรั่ง, 2542; ปาจรีย์ นิพาตพงษ์, 2554) หรือเป็นการผสมของแบบสอบถามและสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง (Wongwarangkul, 2000; Modehiran, 2005; Anchalee, 2008) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ใช้วิธีเก็บข้อมูลที่ต่างกัน ได้แก่ งานของเซตาร์ (Cedar, 2006) ที่ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากสัมภาษณ์เจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันร่วมกับการสังเกตการณ์ และงานของอรอนงค์ ชากร (Chakorn, 2006) ที่ใช้ข้อมูลจากจดหมายในการติดต่อทางธุรกิจระหว่างองค์กรที่มาจากต่างวัฒนธรรม

งานวิจัยของบอร์กแมนและเคสเปอร์ (Bergman & Kasper, 1993) เรื่อง **Perception and Performance in Native and Non-Native Apology** เป็นงานวิจัยที่ศึกษากลวิธีแสดงวรรณกรรมการขอโทษของนิสิตชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองโดยเปรียบต่างกับกลวิธีแสดงวรรณกรรมการขอโทษของเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกัน งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มนิสิตชาวไทยที่พูดภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลางและกลุ่มนิสิตชาวอเมริกันโดยใช้การตอบแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามแบบการประเมินค่าและแบบสอบถามแบบการสร้างบทสนทนาโดยทั้งสองใช้สถานการณ์เดียวกัน แบบสอบถามประกอบด้วย 20 สถานการณ์ที่กำหนดตัวแปรทางปริบทภายใน 4 ข้อ ได้แก่ ความรุนแรงของความผิด ข้อบังคับ (obligation) ในการกล่าวขอโทษของผู้กระทำผิด ระดับความยอมรับได้ของคำขอโทษของผู้ถูกกระทำผิด และการเสียหายของผู้กระทำผิด และตัวแปรภายนอก 2 ข้อ ได้แก่ ระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ

ผลการศึกษาจากแบบสอบถามแบบการประเมินค่าพบว่า ทั้งกลุ่มนิสิตชาวไทยและนิสิตชาวอเมริกันรับรู้ว่า ตัวแปรปริบทภายในไม่สัมพันธ์กับตัวแปรปริบทภายนอก แต่ตัวแปรทางปริบทภายใน 4 ข้อมีความสัมพันธ์กันโดยที่ความรุนแรงของความผิดแปรไปตามอีก 3 ข้อ รวมทั้งสองกลุ่มยังรับรู้เหมือนกันว่า ข้อความนี้ (concerns) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านเป้าหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูล ถึงแม้ว่าทั้งสองมีการรับรู้เหมือนกันในระดับกลุ่ม แต่มีการแปรไปตาม

ข้อบังคับในการกล่าวขอโทษ เช่น สถานการณ์การลักลอบทรัพย์สินสมบัติทางศาสนาพุทธเป็นเรื่องที่ต้องกล่าวขอโทษมากกว่าสถานการณ์อื่น ๆ สำหรับชาวไทย ในขณะที่ชาวอเมริกาไม่เป็นเช่นนั้น

ผลการศึกษาจากแบบสอบถามแบบการสร้างบทสนทนา ซึ่งบอร์กแมนและเคสเปอร์ได้จำแนกกลวิธีการขอโทษออกเป็น 5 กลวิธี ได้แก่ การใช้ถ้อยคำแสดงพลังวัจนกรรม (illocutionary force indicating device) การแสดงความรับผิดชอบ การใช้ถ้อยคำเพิ่มน้ำหนัก (upgrader) การใช้ถ้อยคำลดน้ำหนัก (downgrader) การเสนอการแก้ไข และการตกแต่งถ้อยคำ (verbal redress) ผลการศึกษาพบว่า ทั้งสองกลุ่มใช้กลวิธีเพิ่มน้ำหนักและแสดงความรับผิดชอบมากที่สุด และทั้งสองกลุ่มมองว่ากลวิธีเพิ่มน้ำหนักสัมพันธ์กับตัวแปรบริบทภายในมากที่สุด ส่วนตัวแปรบริบทภายนอกนั้นพบว่า ระยะทางด้านสังคมสัมพันธ์กับกลวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิด ไม่พบกลวิธีทางภาษาใด ๆ สัมพันธ์กับปัจจัยสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า นิสิตชาวไทยเลือกใช้ถ้อยคำเพิ่มน้ำหนักและกลวิธีลดความรับผิดชอบมากกว่านิสิตชาวอเมริกัน รวมทั้งนิสิตชาวไทยใช้ถ้อยคำที่ตกแต่งบางรูปแตกต่างไปจากนิสิตชาวอเมริกัน ความแตกต่างที่พบจากการตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นร่องรอยความรู้เกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคมซึ่งมีการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาใช้ในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในของนิสิตชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง

วิทยานิพนธ์เรื่อง **Analysis of the Nature of Interlanguage Pragmatics in Choice Making for Requesting Strategies by Thai EFL** ของวงศัรกุล (Wongwarangkul, 2000) มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบคำถามว่า องค์ประกอบของอंतरภาษา (interlanguage) ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยมีอะไรบ้าง และสิ่งใดมีผลให้เกิดองค์ประกอบดังกล่าว งานวิจัยนี้ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามแบบปากเปล่าร่วมกับการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนายทหารไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 50 คน และเจ้าของภาษาอังกฤษอเมริกันจำนวน 50 คนโดยทั้งสองกลุ่มล้วนเป็นเพศชาย ทั้งนี้พิจารณาปัจจัยเรื่องอายุโดยสร้างสถานการณ์ที่กำหนดปัจจัยเรื่องอายุเป็นตัวแปรสำคัญ

จากผลการวิจัยด้านการผลิตวัจนกรรม วงศัรกุลได้เสนอว่า รูปแบบกลวิธีการขอร้องของกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยที่พบสอดคล้องกับโครงการวิจัยวัจนกรรมข้ามวัฒนธรรม (CCSARP) ของบลูม-กุลกา (Blum-Kulka et al., 1989) กล่าวคือ กลวิธีการขอร้องประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) การเรียกความสนใจ (2) ส่วนนำ (3) ส่วนหลัก และ (4) ส่วนท้าย

การเรียกความสนใจพบ 7 กลวิธี ได้แก่ การเรียกขานโดยใช้คำเรียกญาติ ชื่อ และตำแหน่ง รวมไปถึงการกล่าวรบกวน การทักทาย และการขออนุญาต ส่วนนำพบ 7 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความจำเป็นหรือปัญหา การแสดงความต้องการ การตรวจสอบความเป็นไปได้ การขอความรู้ การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การอ้างถึงเหตุการณ์หรือการกระทำในอดีตหรืออนาคต และการแน่ว่าจะขอเรื่อง ส่วนหลักนั้นพบว่า กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยใช้กลวิธีตรง 11 กลวิธีและกลวิธีอ้อม 13 กลวิธี ในขณะที่กลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันใช้กลวิธีตรง 3 กลวิธีและกลวิธีอ้อม 16 กลวิธี ซึ่งจำนวนกลวิธีที่ต่างกันนี้เกิดจากการรับรู้เรื่องปัจจัยเรื่องอายุที่ต่างกัน นอกจากนี้ส่วนท้ายพบ 8 กลวิธี ได้แก่ การแสดงความจำเป็นหรือปัญหา การแสดงความต้องการ การขอร้องซ้ำ การขอความรู้ การตรวจสอบความเป็นไปได้ การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การขอบคุณ และการแสดงความห่วงใย

สิ่งที่น่าสนใจในผลการวิจัยคือ กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยมีการนำถ้อยคำจากภาษาแม่มาใช้ในการขอร้องภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาที่สองได้แก่ มีการใช้คำสรรพบุรุษในภาษาไทยใน ส่วนนำของการขอร้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำเรียกญาติ เช่น ‘พี่’ และ ‘น้อง’ และ คำลงท้ายความสุภาพ ‘ครับ’ มีการใช้ถ้อยคำลดน้ำหนัก ‘หน่อย’ ‘นะ’ และ ‘สิ’ ในส่วนขยายของการขอร้อง

จากการเปรียบเทียบความถี่การปรากฏของกลวิธีต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองเลือกใช้การเรียกความสนใจและส่วนนำกับผู้ฟังที่มีอายุสูงกว่าในอัตราความถี่สูง ความเหมือนนี้สะท้อนให้เห็นว่าอิทธิพลของปัจจัยเรื่องอายุมีต่อการขอร้องของทั้งสองกลุ่ม กล่าวคือ ส่วนหลักของการขอร้องของกลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยแปรตามปัจจัยเรื่องอายุ เมื่อขอร้องผู้ที่มีอายุต่ำกว่า มักจะใช้กลวิธีขอร้องแบบตรงและกระชับ แต่เมื่อขอร้องผู้ที่มีอายุสูงกว่า มักจะใช้กลวิธีขอร้องแบบยาวและลักษณะเป็นทางการ การแปรตามปัจจัยเรื่องอายุนี้พบในกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันด้วย ตัวอย่างที่แสดงการแปรตามปัจจัยเรื่องอายุในทั้งสองภาษาเห็นได้อย่างชัดเจนจากส่วนขยายที่ปรากฏร่วมกับส่วนหลัก เช่น กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยใช้คำลงท้ายความสุภาพ ‘ครับ’ ร้อยละ 72 ใช้กับผู้ที่มีอายุสูงกว่า ในขณะที่กลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันใช้ดัชนีแสดงความสุภาพ ‘please’ ร้อยละ 56 กับผู้ที่มีอายุสูงกว่า ด้วยเหตุนี้ วงศ์วรกุลเสนอว่า “ปัจจัยเรื่องอายุ” เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีลักษณะเป็นสากลนอกเหนือจากปัจจัยเรื่องระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ

นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นองค์ประกอบของอंतरภาษา (interlanguage) ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย ได้แก่ องค์ประกอบของภาษาเป้าหมายคือ การเลือกใช้ถ้อยเชิงสุตรสำเร็จที่ได้เรียนมาแล้ว ส่วนองค์ประกอบของภาษาแม่คือ การใช้ภาษาตามขนบหรือบรรทัดฐานทาง

วัฒนธรรมไทยเมื่อขาดความรู้เกี่ยวกับชนหรือบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่ 2 องค์ประกอบของภาษาแม่ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่ให้ความสำคัญกับการถ่อมตน การเคารพผู้ที่มีอาวุโส และความสัมพันธ์แบบครอบครัว

งานของอรองค์ ชากร (Chakorn, 2006) ศึกษาวัฒนธรรมการขอร้องของชาวไทยที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองและเจ้าของภาษาชาวตะวันตกในบทความเรื่อง **Persuasive and Politeness Strategies in Cross-Cultural Letters of Request in the Thai Business Context** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบกลวิธีการขอร้องในจดหมายทางธุรกิจของผู้พูดภาษาอังกฤษซึ่งส่วนมากเป็นเจ้าของภาษาอังกฤษและชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ข้อมูลที่นำมาศึกษาประกอบด้วยจดหมายทางธุรกิจทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐที่เขียนโดยชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 38 ฉบับและเขียนโดยผู้พูดภาษาอังกฤษจำนวน 42 ฉบับเกณฑ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 2 ประการ ได้แก่ จดหมายที่นำมาศึกษาต้องเป็นการติดต่อทางธุรกิจระหว่างองค์กรไทยและองค์กรต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และจดหมายที่นำมาศึกษาต้องเขียนขึ้นในบริบทธุรกิจไทย (Thai business context)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลวิธีการขอร้องของชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองมีความแตกต่างจากกลวิธีการขอร้องแบบชาวตะวันตก ความแตกต่างดังกล่าวสะท้อนให้เห็นการขอร้องทางธุรกิจแบบลีลาไทย (Thai-style business request) ที่แตกต่างออกไปจากการขอร้องทางธุรกิจแบบลีลาตะวันตก ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองมีแนวโน้มที่จะเขียนส่วนนำของการขอร้องล่าช้า (delayed introduction of purpose) ซึ่งเป็นกลวิธีเด่นของชาวไทยที่ใช้เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำการขอร้อง (hedging strategy) ในจดหมายการขอร้องทางธุรกิจ ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษมีแนวโน้มว่าส่วนหลักของการขอร้องปรากฏในตอนต้นของจดหมายการขอร้องทางธุรกิจ

นอกจากนี้ยังพบว่า ชาวตะวันตกเลือกใช้กลวิธีความสุภาพน้อยกว่าชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในจดหมายการขอร้องในทางธุรกิจ กลวิธีการขอร้องที่ชาวตะวันตกนิยมใช้คือ กลวิธีแบบตรง ในขณะที่กลวิธีการขอร้องที่ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองนิยมใช้คือ กลวิธีความสุภาพด้านลบ เช่น กลวิธีแบบอ้อม กลวิธีแสดงความยกย่อง (deferential strategies) และกลวิธีลดค่าตนเอง (self-effacing strategies) เพื่อลดระดับการคุกคามหน้าที่อาจเกิดจากการขอร้อง รักษาหน้าของผู้อ่าน อีกทั้งยังรักษาระยะห่างด้านสังคมระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน กลวิธีความสุภาพด้านลบ

ของชาวไทยดังกล่าวเกิดจากค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยเรื่อง ‘ความเกรงใจ’ ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของสังคมวัฒนธรรมไทย

จากการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในจดหมายการขอร้องทางธุรกิจดังกล่าว อรอนงค์ ชากรสรูพบว่า ชาวตะวันตกพยายามสร้างผลทางปัญญา (logos) เพียงอย่างเดียว ในขณะที่ชาวไทยพยายามสร้างทั้งผลทางปัญญา ผลทางอารมณ์ (pathos) และผลทางจริยธรรม (ethos) ร่วมกัน เนื่องจากเป้าหมายของการสื่อสารตามวัฒนธรรมตะวันตกอยู่ที่ความกลมเกลียวหรือสมดุล (harmony) ระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ในขณะที่เป้าหมายตามวัฒนธรรมชาวตะวันตกอยู่ที่การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร

นอกจากนี้ งานวิจัยของธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) และอัญชลี วรรณรักษ์ (Anchalee, 2008) เป็นงานวิจัยที่ศึกษาวัฒนธรรมการปฏิเสธในภาษาที่สองโดยทั้งสองเรื่องมุ่งวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยจากภาษาแม่มาสู่การผลิตภาษาที่ 2

ธนพรพรชัย สายหรั่ง (2542) ศึกษาเรื่อง **กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์** งานนี้มุ่งวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์ในกลวิธีการปฏิเสธคำขอร้องและข้อเสนอของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามแบบเต็มเต็มของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน 50 คนและนักศึกษาอเมริกันจำนวน 50 คน

ผลการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธการขอร้องพบว่า นักศึกษาอเมริกันใช้ 8 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ (1) การใช้คำกล่าวให้เหตุผล (2) คำกล่าวขอโทษ (3) คำกล่าวปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา (4) คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น (5) คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก (6) คำกล่าวแนะนำ (7) คำกล่าวแสดงความลังเล และ (8) คำกล่าวตำหนิ ส่วนกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องที่นักศึกษาไทยใช้ในบริบทภาษาไทยมี 7 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ (1) คำกล่าวให้เหตุผล (2) คำกล่าวขอโทษ (3) คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น (4) คำกล่าวแสดงความลังเล (5) คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก (6) คำกล่าวแนะนำ และ (7) คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ส่วนคำกล่าวตำหนินั้นไม่พบ

ผลการวิเคราะห์กลวิธีการปฏิเสธข้อเสนอ พบว่า นักศึกษาอเมริกันใช้ 11 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ (1) การใช้คำกล่าวให้เหตุผล (2) คำกล่าวขอบคุณ (3) คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา (4) คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหา (5) คำกล่าวแสดงความลังเล (6) คำกล่าวแสดง

ความเห็นเชิงบวก (7) คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น (8) คำกล่าวปลอบใจ (9) คำกล่าวขอโทษ (10) คำกล่าวเชิงปรัชญา และ (11) คำกล่าวติดตลก ส่วนนักศึกษาไทยใช้กลวิธีเช่นเดียวกัน แต่มีความถี่ของแต่ละกลวิธีแตกต่างกันเรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ (1) การใช้คำกล่าวให้เหตุผล (2) คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหา (3) คำกล่าวขอบคุณ (4) คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา (5) คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น (6) คำกล่าวปลอบใจ (7) คำกล่าวแสดงความลังเล (8) คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก (9) คำกล่าวตักเตือน (10) คำกล่าวขอโทษ และ (11) คำกล่าวเชิงปรัชญา

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ทั้งสองมาเปรียบเทียบแล้ว กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยมีความแตกต่างจากกลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน 4 ประการ (1) นักศึกษาไทยนิยมใช้กลวิธีการปฏิเสธแบบอ้อม และใช้คำกล่าวแสดงความลังเลในการปฏิเสธการขอร้องและการปฏิเสธข้อเสนอ (2) นักศึกษาอเมริกันมักปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา (3) นักศึกษาไทยนิยมใช้ถ้อยคำ เช่น “ไม่เป็นไร” หรือ “ทำเองได้” ในการปฏิเสธข้อเสนอมากกว่านักศึกษาอเมริกัน และ (4) นักศึกษาไทยให้ความสำคัญกับการเพิ่มน้ำหนักในถ้อยคำกล่าวขอโทษและถ้อยคำกล่าวขอบคุณมากกว่านักศึกษาอเมริกัน

การศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมนั้นพบว่า นักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศแสดงการปฏิเสธในบริบทภาษาอังกฤษในลักษณะที่คล้ายกับการปฏิเสธที่ใช้ในภาษาไทย ซึ่งสรุปได้เป็น 5 ประการ ได้แก่ (1) นิยมเพิ่มน้ำหนักในการกล่าวขอโทษและขอบคุณโดยถ้อยคำที่หลากหลาย เช่น “terribly” “so” “very” “really” หรือ “extremely” ฯลฯ เนื่องจากการกล่าวขอโทษเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ จึงต้องการให้ดูความตั้งใจและจริงจังในการกล่าวขอโทษ เช่นเดียวกับการกล่าวขอโทษในบริบทภาษาไทย (2) นิยมใช้ถ้อยคำกล่าวแสดงความลังเลส่วนใหญ่ใช้รูปประโยค “I’m afraid...” ร่วมกับการปฏิเสธ เพื่อทำให้การปฏิเสธมีน้ำหนักเบาลง ซึ่งอาจสอดคล้องกับการที่นักศึกษาไทยนิยมใช้คำว่า “คง...” นำหน้าการปฏิเสธในบริบทภาษาไทย ทั้งนี้ รูปประโยค “I’m afraid...” ไม่พบในกลุ่มนักศึกษาอเมริกัน (3) นิยมใช้รูปแบบ เช่น รูปประโยค “yes, but...” “ได้...แต่” ซึ่งเป็นรูปที่ชาวไทยนิยมใช้เมื่อกกล่าวปฏิเสธ (4) นิยมใช้เหตุผลโดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในครอบครัว เช่น อ่างถึงพ่อหรือแม่ ฯลฯ ซึ่งทำให้การปฏิเสธนั้นดูมีน้ำหนักมากขึ้น และ (5) การใช้ถ้อยคำกล่าวตักเตือนลูกจ้าง ซึ่งพบในบริบทภาษาไทยค่อนข้างมาก อาจเพราะชาวไทยมีความรู้สึกที่ นายจ้างมีสิทธิที่จะกล่าวตักเตือนลูกจ้าง เมื่อมีการกระทำให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อ จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธกับผู้ขอร้องหรือผู้ให้ข้อเสนอมีบทบาทต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาไทยทั้งใน

บริบทของภาษาแม่และบริบทของภาษาอังกฤษ ในขณะที่สถานภาพทางสังคมจะมีบทบาทไม่มากนักต่อการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน

อัญชลี วรรณรักษ์ (Anchalee, 2008) ศึกษาเรื่อง **Pragmatic Transfer in Thai EFL Refusals** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมือนและความแตกต่างระหว่างการปฏิเสธของชาวไทยกับการปฏิเสธของชาวอเมริกัน และศึกษาว่า เมื่อผู้เรียนชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองต้องการปฏิเสธในบริบทภาษาอังกฤษ การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic transfer) จากภาษาไทยปรากฏหรือไม่ วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามแบบเติมเต็มที่ประกอบด้วยสถานการณ์ที่ปฏิเสธการชวน การเสนอแนะ การเสนอให้ และการขอร้องโดยกำหนดสถานภาพทางสังคมเป็นตัวแปรสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์หลังตอบแบบสอบถามดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 40 คนซึ่งแบ่งได้ตามสมมติภาพภาษาเป็น 3 กลุ่ม (กลางต่ำ กลาง กลางสูง) ผู้พูดภาษาไทยจำนวน 40 คน และเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันจำนวน 40 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอายุ 22-40 ปี

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มมีการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เช่น กลวิธีการปฏิเสธที่ทุกกลุ่มนิยมใช้มากที่สุดไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดคือ การให้คำอธิบาย แต่พบความแตกต่างคือ ชาวไทยนิยมใช้การกล่าวความสามารถของตนด้านลบ (negative ability) ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ในขณะที่ชาวอเมริกันใช้กลวิธีดังกล่าวในสถานการณ์ที่ปฏิเสธการชวน การเสนอแนะหรือการเสนอให้ของอาจารย์เพียงเท่านั้น

นอกจากนี้ยังพบว่า มีการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่ในด้านการเลือกใช้และด้านเนื้อหาของกลวิธีการปฏิเสธของผู้เรียนชาวไทยที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ดังกล่าวคือ การรับรู้/สำนึกสถานภาพทางสังคมที่สูงของผู้ที่ถูกปฏิเสธและการถ่อมตนในฐานะผู้ที่สถานภาพทางสังคมต่ำตามวัฒนธรรมไทยที่มีความไวต่อลำดับชั้น (hierarchy-sensitive society) นอกจากนี้ยังพบว่า สมมติภาพภาษาเป็นตัวแปรประการหนึ่งที่มีผลต่อการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ กล่าวคือ ผู้เรียนชาวไทยที่มีสมมติภาพภาษาระดับต่ำมีแนวโน้มที่จะถ่ายโอนจากภาษาแม่ไปยังในการใช้ภาษาที่สองเนื่องจากขาดความรู้ทางวัจนปฏิบัติในภาษาที่สอง

นอกจากวัจนกรรมการปฏิเสธแล้ว วิทยานิพนธ์เรื่อง **Correction making among Thais and Americans: A Study of Cross-Cultural and Interlanguage Pragmatics** ของปราณี โหมตหิรัญ (Modehiran, 2005) ศึกษาวัจนกรรมการแก้ความเข้าใจผิดของผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรมและวัจนกรรมการแก้ความเข้าใจผิดของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา ในการศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม ปราณี โหมตหิรัญศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการแก้ความเข้าใจผิดของผู้พูดภาษาไทยจำนวน 100 คนและผู้พูดภาษาอังกฤษจำนวน 100 คน และศึกษาอิทธิพลของตัวแปร 3 ตัวที่มีผลต่อกลวิธีการแก้ความเข้าใจผิด ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นถ้าปล่อยให้เข้าใจผิดโดยไม่แก้ ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ส่วนในการศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษานั้น ปราณี โหมตหิรัญศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีแก้ความเข้าใจผิดระหว่างผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองที่อาศัยอยู่ในอเมริกากระยะสั้นจำนวน 50 คนและผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองที่อาศัยอยู่ในอเมริกากระยะยาวจำนวน 50 คน และระหว่างผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีประสบการณ์น้อยจำนวน 50 คนและผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีประสบการณ์มากจำนวน 50 คน ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นอันตรภาษา (interlanguage) ของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือต่างประเทศตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่และประสบการณ์การเรียนภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรมแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้การปฏิเสธมากที่สุด รองลงมาคือ การกล่าวข้อมูลที่ถูกต้อง ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษเลือกใช้การกล่าวข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือ การปฏิเสธ สิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนคือ ในสถานการณ์การแก้เพื่อตนเอง ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้การกล่าวข้อมูลที่ถูกต้องในเชิงบอกเล่า ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษเลือกใช้การกล่าวข้อมูลที่ถูกต้องในเชิงปฏิเสธ นอกจากนี้ยังพบว่า ทั้งสองกลุ่มต่างก็ให้ความสำคัญกับสถานการณ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังทั้งด้านฐานะทางสังคม อายุ และผลเสียถ้าไม่แก้ความเข้าใจผิดที่จะเกิดขึ้นกับผู้พูดหรือผู้ฟัง และทั้งสองกลุ่มมีกลวิธีแก้ความเข้าใจผิดหลายวิธี เช่นเดียวกัน แต่นิยมใช้กลวิธีเหล่านั้นแตกต่างกัน ทั้งนี้การที่ชาวไทยนิยมใช้การปฏิเสธว่าผู้ฟังเข้าใจผิดหรือจำผิด อาจทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้ เนื่องจากชาวไทยมักจะแสดงว่า ผู้ฟัง

เป็นคนเข้าใจผิดเองหรือทำผิดพลาดเอง ในขณะที่คนอเมริกาไม่ทำเช่นนั้น ความแตกต่างนี้อาจทำให้คนอเมริกามองการแสดงวัจนกรรมของชาวไทยว่าไม่สุภาพได้

การศึกษาเรื่องเกี่ยวกับอันตรภาษาของผู้พูดชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ 4 กลุ่มพบว่าโอกาสและประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษมีผลโดยตรงต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแก้ความเข้าใจผิด กล่าวคือ ผู้เรียนชาวไทยที่เรียนในสหรัฐอเมริกาใช้ภาษาอังกฤษแก้ความเข้าใจผิดได้เหมือนภาษาเป้าหมายมากกว่าผู้ที่เรียนในไทย อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในไทยมากเป็นกลุ่มที่แสดงการถ่ายโอนจากภาษาแม่มากที่สุด แทนที่จะเป็นกลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในไทยน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในไทยต่ำนั้นมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษไม่มากพอที่จะมีการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้

งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความเห็นแย้งคือ งานของอโปไซและโหมดทิริญ (Apaiso & Modehiran, 2012) ที่ศึกษาเรื่อง **Use of politeness strategies during disagreements among Thai EFL learners in workplace contexts** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการใช้กลวิธีความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งของผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในบริบทสถานที่ทำงาน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย 12 สถานการณ์โดยกำหนดตัวแปรอำนาจทางสังคมและความ(ไม่)เป็นทางการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้แก่ กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยจำนวน 40 คนที่เป็นพนักงานบริษัทที่ทำงานในประเทศไทย และจากเจ้าของภาษาอังกฤษจำนวน 10 คน อโปไซและโหมดทิริญจำแนกกลวิธีการแสดงความเห็นแย้งออกเป็นกลวิธีที่พึงประสงค์ (กลวิธีแสดงความสุภาพ) และกลวิธีที่ไม่พึงประสงค์ (กลวิธีแสดงความไม่สุภาพ)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยใช้กลวิธีความสุภาพคล้ายคลึงกับกลวิธีความสุภาพที่เจ้าของภาษาอังกฤษใช้ กล่าวคือ กลวิธีที่พึงประสงค์ที่ชาวไทยนิยมใช้มากที่สุดคือ การให้คำอธิบาย รองลงมาเป็นถ้อยคำลดน้ำหนักความรุนแรง และตามด้วยถ้อยคำแสดงเห็นด้วยก่อนเห็นแย้ง (token agreement) ในขณะที่กลวิธีที่เจ้าของภาษาอังกฤษนิยมใช้มากที่สุดคือ ถ้อยคำลดน้ำหนักความรุนแรง รองลงมาเป็นการให้คำอธิบายและถ้อยคำกล่าวเห็นด้วย ส่วนกลวิธีที่ไม่พึงประสงค์ที่ชาวไทยนิยมใช้มากที่สุดคือ ถ้อยคำแสดงความเห็นแย้งตรงไปตรงมา เช่น I disagree/ I

don't agree ในขณะที่เจ้าของภาษาอังกฤษนิยมใช้มากที่สุดคือ การแสดงอารมณ์ความรู้สึกความขุ่นเคือง

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีที่พึงประสงค์กับหัวหน้างานมากกว่าเพื่อนร่วมงาน และในการแสดงความเห็นแย้งกับหัวหน้างาน ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีความสุภาพในการสนทนาแบบตัวต่อตัวมากกว่าการสนทนาในที่ประชุมซึ่งมีเพื่อนร่วมงานคนอื่นร่วมด้วย ผลการศึกษานี้เสนอว่า ในการสอนหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงาน ควรให้ความสำคัญกับการเน้นการใช้ถ้อยคำแสดงการเห็นแย้งอย่างสุภาพ

นอกจากนี้ เซดาร์ (Cedar, 2006) ศึกษาเรื่อง **Thai and American Responses to Complements in English** โดยมีคำถามวิจัย 2 ประการ ได้แก่ (1) สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างการตอบคำชมของชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับการตอบคำชมของเจ้าของภาษาอังกฤษแบบอเมริกันมีอะไรบ้าง และ (2) ปัจจัยเรื่องเพศมีผลต่อการตอบคำชมของชาวไทยและชาวอเมริกันหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบด้วยกลุ่มชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 12 คน (ผู้ชาย 6 คนและผู้หญิง 6 คน) ซึ่งได้คะแนนการทดสอบภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ (Test of English as a Foreign Language หรือเรียกย่อว่า TOFEL) ระหว่าง 450 – 501 และกลุ่มชาวอเมริกันจำนวน 12 คน (ผู้ชาย 6 คนและผู้หญิง 6 คน) วิธีเก็บข้อมูลคือ การบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ด้วยภาษาอังกฤษแบบตัวต่อตัวกับเจ้าของภาษาอังกฤษเพศหญิง อีกทั้งยังใช้การสังเกตการณ์ในการสัมภาษณ์ดังกล่าวเพื่อเก็บข้อมูลวัจน-ภาษาด้วย ในการวิเคราะห์ข้อมูล เซดาร์เลือกใช้กรอบการวิเคราะห์ของเซียงและโพชทราเกอร์ (Chiang & Pochtrager) ที่จำแนกกลวิธีการตอบคำชมแบ่งเป็น 5 กลวิธี และเพิ่มอีก 2 ประเภทที่เป็นอวัจนภาษา ได้แก่ การยิ้ม/หัวเราะ และการไม่ตอบ

ผลการวิจัยที่เป็นคำตอบคำถามแรกพบว่า ความแตกต่างที่น่าสนใจมี 3 ประการ ได้แก่ (1) ร้อยละ 80 ของกลวิธีการตอบคำชมที่กลุ่มอเมริกาใช้เป็นกลวิธีตอบคำชมด้านบวก ในขณะที่กลวิธีการตอบคำชมที่กลุ่มคนไทยใช้คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นกลวิธีตอบคำชมด้านบวก (2) ร้อยละ 5 ของกลวิธีการตอบคำชมที่กลุ่มคนไทยเลือกใช้คือ การให้รายละเอียดด้านบวก (positive elaboration) ในขณะที่ร้อยละ 30 ของกลวิธีการตอบคำชมที่กลุ่มอเมริกาใช้คือ การให้รายละเอียดด้านบวก เหตุที่การปรากฏความถี่แตกต่างกันนี้น่าจะมาจากการขาดความไม่เคยชินทางสังคมวัฒนธรรม

(sociocultural familiarity) ที่เกี่ยวข้องกับการตอบคำถามในภาษาอังกฤษ และ (3) กลวิธีการตอบคำถามด้วยวัจนภาษาอันได้แก่ ยิ้ม/หัวเราะและการไม่ตอบปรากฏเฉพาะในกลวิธีทางภาษาที่กลุ่มชาวไทยใช้เท่านั้น เนื่องจากการตอบคำถามด้วยการยิ้ม/หัวเราะเกิดจากลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมไทยที่เน้นการไม่แสดงคำชมอย่างเปิดเผย การหลีกเลี่ยงการยอมรับคำชมที่อาจถูกมองว่าชมตัวเอง (self-praise) และการช่วยลดความตึงเครียดระหว่างคู่สนทนา กลวิธีการตอบคำถามด้วยการยิ้ม/หัวเราะบางครั้งทำให้ผู้สัมภาษณ์ชาวอเมริกันรู้สึกไม่พอใจ ส่วนการไม่ตอบนั้นน่าจะเกิดจากระดับสมมติภาพทางภาษาของชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองนอกจากนี้ยังพบว่า หน้าที่ของวัจนกรรมการชมในวัฒนธรรมไทยและอเมริกันมีความแตกต่างกัน วัจนกรรมการชมมีหน้าที่ทำให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นในวัฒนธรรมอเมริกา แต่ไม่มีหน้าที่ดังกล่าวในการสนทนาในวัฒนธรรมไทย จึงมีแนวโน้มจะไม่ยอมรับคำชมในทางบวกหรือไม่ตอบคำถาม ความแตกต่างนี้แสดงให้เห็นการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มายังในการปฏิสัมพันธ์ในภาษาที่สอง

ส่วนปัจจัยเรื่องเพศมีผลต่อกลวิธีการตอบคำถามในภาษาอังกฤษทั้งกลุ่มชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองและกลุ่มชาวอเมริกันอย่างน้อยสำคัญ สิ่งที่น่าสนใจคือ ผู้ชายไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีการโต้ตอบในเชิงปฏิเสธ (denial response) และกลวิธีการไม่ให้รายละเอียดด้านบวก (no positive elaboration) ในขณะที่ผู้หญิงไทยไม่เป็นเช่นนั้น ทั้งนี้ เซตอร์อธิบายว่า เกิดจากลักษณะของสังคมไทยที่ชายเป็นใหญ่ ทำให้ผู้ชายไทยไม่ลังเลที่จะแสดงอำนาจเหนือผู้สัมภาษณ์ชาวอเมริกันเพศหญิง

นอกจากงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการผลิตวัจนกรรมแล้ว ยังมีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาเรื่องความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic awareness) ของชาวไทยที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองของปาจรีย์ นิพาศพงค์ (2554) ปาจรีย์เสนอบทความเรื่อง **ระดับและรูปแบบความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยและเจ้าของภาษาอเมริกัน** ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติระหว่างผู้เรียนชาวไทยกลุ่มเก่ง กลุ่มอ่อน และกลุ่มเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน และเพื่อ (2) ศึกษาหารูปแบบความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย งานวิจัยนี้ดำเนินการโดยให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มรวม 90 คน ประเมินค่าความเหมาะสมของถ้อยคำต่างๆ ที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการขอร้องใน 12 สถานการณ์ และวัจนกรรมการให้คำแนะนำใน 12 สถานการณ์ ในถ้อยคำดังกล่าว มีตัวแปรทางภาษา ได้แก่ ขนบ (conventions) และความเป็นทางการ (formality) และมีตัวแปรทางสังคม ได้แก่ ระยะเวลาห่างด้าน

สังคมและอำนาจ หลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนชาวไทย 12 คนได้ถูกสุ่มมาจากกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนเพื่อให้เขียนวิเคราะห์ความเหมาะสมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอร้องและการให้คำแนะนำเพื่อศึกษารูปแบบความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนชาวไทย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เรียนชาวไทยทั้งสองกลุ่มมีความตระหนักในระดับที่ใกล้เคียงกัน แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน ซึ่งอาจสรุปเหตุผลได้เป็น 2 ประการ ได้แก่ (1) ความไม่เข้าใจกลวิธีความสุภาพในภาษาอังกฤษของผู้เรียนชาวไทย เช่น ผู้เรียนชาวไทยมองว่าการใช้ถ้อยคำเพื่อให้คำแนะนำตามชนบโดยใช้รูปประโยคคำถาม how about...? Why don't you...? Have you tried...? เป็นการยอถามคู่สนทนาไม่ใช่การแนะนำ โดยเฉพาะ why don't you ...? ถือว่าเป็นการพูดเชิงตำหนิคู่สนทนาด้วย ซึ่งหากแปลเป็นภาษาไทยแล้ว “ทำไมคุณไม่...” ถ้อยคำนี้ให้ความรู้สึกเชิงตำหนิผู้ฟัง นอกจากนี้ มีการลงท้ายประโยคขอร้องว่า it won't be long, it won't take you much time ซึ่งเป็นกลวิธีลดระดับการบังคับตามชนบในภาษาอังกฤษ ผู้เรียนชาวไทยกลับมองว่าเป็นการกล่าวประชดประชัน ไม่เหมาะสมที่จะใช้ในการขอร้องโดยเฉพาะกับผู้มีอำนาจเหนือกว่า ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะมโนทัศน์เรื่องความสุภาพของชาวไทยและชาวอเมริกันแตกต่างกัน กล่าวคือ การแสดงความยกย่องและความสุภาพมีความสัมพันธ์กันในสังคมไทย ในขณะที่ความเป็นมิตรและความสุภาพมีความสัมพันธ์กันในสังคมอเมริกัน และ (2) การรับรู้ปัจจัยทางสังคมที่แตกต่างกันระหว่างผู้เรียนชาวไทยและชาวอเมริกัน กล่าวคือ กลุ่มผู้เรียนชาวไทยทั้งสองกลุ่มมีความตระหนักเรื่อง “อำนาจ” ของคู่สนทนาสูง เพราะเป็นผลมาจากการที่สังคมและวัฒนธรรมไทยมีลำดับชั้น (hierarchy) เช่น สถานภาพทางสังคม / ความอาวุโส เป็นปัจจัยหลักในการกำหนดอำนาจ กลุ่มชาวไทยทั้งสองกลุ่มมองว่าผู้ที่มีอำนาจมากกว่าไม่ควรใช้ถ้อยคำแสดงความสุภาพมากหรือเป็นทางการมากกับผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการและมีความสุภาพกับผู้ที่มีอำนาจมากกว่าแม้ว่าทั้งคู่จะมีความคุ้นเคยกัน ความตระหนักในรูปแบบนี้ทำให้การประเมินค่าระดับความเหมาะสมของวัจนกรรมการให้คำแนะนำระหว่างชาวไทยและชาวอเมริกันมีความแตกต่างกันมาก ทั้งนี้ น่าจะอธิบายได้ด้วยเรื่องระยะห่างด้านอำนาจ (power distance) กล่าวคือ สังคมอเมริกันเป็นสังคมที่มีระยะห่างด้านอำนาจต่ำให้ความสำคัญกับความไม่เท่าเทียมกัน ผู้มีอำนาจมากกว่ามีบทบาทในการเป็นที่ปรึกษามากกว่าการสั่งการ ในขณะที่สังคมไทยเป็นสังคมที่มีระยะห่างด้านอำนาจสูงให้ความสำคัญกับการแบ่งชนชั้น จึงมีความคาดหวังให้ผู้มีอำนาจน้อย

กว่าทำตามคำสั่ง ทั้งสองสังคมมีการรับรู้เรื่องปัจจัยทางสังคมและการตีความความสัมพันธ์ทางสังคมของคู่สนทนาที่แตกต่างกันอันเป็นผลให้การเลือกใช้ภาษาอย่างเหมาะสมแตกต่างกันด้วย

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ปาจารย์ได้เสนอว่า ในการเรียนการสอนวิชาการพูดและการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้สอนควรสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับหลักการทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ตลอดจนความรู้ทางวัฒนธรรมและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมลงไปในการสอนภาษาให้มากกว่าการสอนเพียงรูปแบบสำนวนตามธรรมเนียมปฏิบัติและระดับความเป็นทางการของภาษาเพียงอย่างเดียว เพราะเมื่อผู้เรียนมีความเข้าใจบริบททางวัฒนธรรมของภาษาเป็นอย่างดีแล้วก็จะสามารถเลือกใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น ผลการวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า การแสดงวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวไทยมีทั้งที่คล้ายคลึงกับเจ้าของภาษาและที่แตกต่างกับเจ้าของภาษาซึ่งเกิดจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาและวัฒนธรรมแม่ เมื่อพิจารณาวิธีเก็บข้อมูลพบว่าแบบสอบถามยังเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่นิยมใช้ในงานแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา เนื่องจากสามารถช่วยระบุรูปภาษาที่ใช้สื่อเจตนาในสถานการณ์ที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี การวิจัยครั้งนี้จะนำวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์จากงานวิจัยที่ได้ทบทวนมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

2) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวเกาหลี

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมในภาษาที่สองของชาวเกาหลีที่น่าสนใจและอาจเป็นแนวทางได้พบ 4 เรื่อง ได้แก่ งานของมูน (Moon, 1996) ที่ศึกษาวัจนกรรมการแสดงความรู้สึกไม่พอใจโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม งานของคิม (D. Y. Kim, 2001) ที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการแสดงบทบาทสมมุติ การสังเกตการณ์ในชีวิตประจำวัน การสัมภาษณ์และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ งานของลี (H.-J. Lee, 2013) ที่ศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการแสดงบทบาทสมมุติร่วมกับการสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง และงานของลี (M.-W. Lee, 2013) ที่ศึกษาวัจนกรรมการขอร้องโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม งานวิจัยเหล่านี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการผลิตถ้อยคำในบริบทภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองและปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตถ้อยคำดังกล่าวของกลุ่มชาวเกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองและกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา

มูน (Moon, 1996) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาเกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศและเจ้าของภาษาอังกฤษในวิทยานิพนธ์เรื่อง

Interlanguage Features of Korean EFL Learners in the Communicative Act of

Complaining โดยมุ่งวิเคราะห์และอธิบายลักษณะอันตรกภาษา (interlanguage) ของผู้พูดภาษา

เกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศทั้งในแง่มุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม

(sociopragmatic aspects) และแง่มุมมองของภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ (pragmalinguistic

aspects) โดยใช้แบบสอบถามที่มีตัวแปรทางสังคม 2 ตัว ได้แก่ ระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ กลุ่ม

ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มนิสิตนักศึกษาเกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษเป็น

ภาษาต่างประเทศจำนวน 70 คน กลุ่มผู้พูดภาษาแม่จำนวน 70 คน และกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษ

จำนวน 70 คน

ผลการวิเคราะห์ในแง่มุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคมพบว่า ในส่วนของการเลือกที่จะกล่าวหรือไม่กล่าวความไม่พอใจ ทั้งสามกลุ่มมีความคล้ายคลึงกัน แต่กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษมากกว่ากลุ่มผู้พูดภาษาแม่ ส่วนการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงความไม่พอใจพบ 11 กลวิธี ได้แก่ (1) ตัวเปิด (opener) (2) การกล่าวปัจจัยเบื้องต้น (3) การกล่าวไม่พอใจ (4) การขอร้อง (5) การกล่าวไม่พอใจร่วมกับการขอร้อง (complaint + request) (6) การขอร้องร่วมกับการกล่าวขอที่ไม่พอใจ (request + complaint) (7) การกล่าวลงโทษ (8) การใช้คำถามเชิงวาทศิลป์ (9) การถามเชิงก้าวร้าว (10) การเสียดสี และ (11) การวิจารณ์หรือการขอโทษ จากการเปรียบเทียบการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจระหว่างสามกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มผู้พูดภาษาแม่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นการถ่ายโอนของบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมแม่มาใช้ในการแสดงวัจนกรรมการไม่พอใจในภาษาเป้าหมาย กล่าวคือ กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองแสดงความไม่พอใจเหมาะสมกับเวลาหรือโอกาสตามบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมเป้าหมาย แต่ “วิธี” ที่แสดงความไม่พอใจนั้นไม่เหมาะสมตามบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมเป้าหมาย ทั้งนี้ มูนได้สรุปประเด็นที่สำคัญไว้เป็น 5 ข้อ ดังนี้

(1) ในแง่ของควมถี่การปรากฏ การแสดงความไม่พอใจในแต่ละครั้ง กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธีร่วมกัน ทำให้เพิ่มพลังวัจนกรรมเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์สำหรับมุมมองของเจ้าของภาษา

(2) กลวิธีที่ปรากฏความถี่สูงสุดเหมือนกันทั้งกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองและกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษ ได้แก่ การกล่าวข้อที่ไม่พอใจร่วมกับขอร้อง แต่มีความแตกต่างคือ กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในความถี่สูงและสถานการณ์ที่หลากหลาย จนสรุปได้ว่าเป็นกลวิธีที่ใช้เป็นชนบได้แก่ การใช้ตัวเปิดและตามด้วยการกล่าวข้อที่ไม่พอใจร่วมกับการขอร้อง ส่วนกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษนั้น กล่าวได้ว่าไม่มีกลวิธีที่ใช้เป็นชนบ มักจะกล่าวแสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลายร่วมกัน

(3) ผู้พูดภาษาเกาหลีส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีสื่อสารแบบอ้อมที่แสดงมุมมองที่เน้นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ซึ่งแตกต่างจากกลวิธีสื่อสารของเจ้าของภาษาอังกฤษที่เน้นเจตนาของผู้พูดมากกว่าผู้ฟัง เจ้าของภาษาส่วนใหญ่จึงเลือกใช้กลวิธีแบบตรง ตัวอย่างเช่น ผู้พูดภาษาที่สองกล่าวความไม่พอใจต่อเพื่อนบ้านที่ส่งเสียงดังมากว่า “*I’m disappointed with you.*” ในขณะที่กลุ่มเจ้าของภาษากล่าวในบริบทเดียวกันว่า “*You guys are too loud.*” ถ้อยคำแรกไม่ระบุว่าปัญหาคืออะไร ผู้ฟังต้องอาศัยการตีความจากบริบทเพื่อเข้าใจเจตนา

(4) ผู้พูดภาษาที่สองมักจะสื่อเจตนาไม่พอใจแล้วปิดท้ายด้วยคำว่า “*I am sorry.*” ในขณะที่เจ้าของภาษาอังกฤษมักจะปิดท้ายด้วยคำว่า “*Thank you.*” ซึ่งแสดงกลวิธีสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างสองวัฒนธรรม

(5) ปัจจัยระยะห่างด้านสังคมและอำนาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจของทั้งสองกลุ่ม ในขณะที่กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองส่วนมากเลือกใช้การกล่าวข้อที่ไม่พอใจร่วมกับการขอร้องเป็นกลวิธีเดียวที่นำมาใช้เกือบทุกสถานการณ์ กลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลายโดยแปรไปตามปัจจัยระยะห่างด้านสังคมและอำนาจ เช่น เจ้าของภาษาอังกฤษมักเลือกใช้การกล่าวข้อที่ไม่พอใจร่วมกับการขอร้องกับในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีอำนาจสูงกว่า เลือกใช้การขอร้องร่วมกับการกล่าวข้อที่ไม่พอใจในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีอำนาจเท่ากับผู้ฟัง และเลือกใช้การกล่าวข้อที่ไม่พอใจในบริบทสถานการณ์ที่ผู้พูดมีอำนาจต่ำกว่า

ผลการวิเคราะห์ในแง่มุมมองของภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ โดยภาพรวมแล้ว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้พูดภาษาที่สองและกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษมีความแตกต่างในเรื่องรูปแบบและความถี่การปรากฏของถ้อยคำที่ช่วยลดน้ำหนักรูปแบบที่เห็นได้ชัดเจน รูปแบบและความถี่การปรากฏของถ้อยคำที่ช่วยลดน้ำหนักรูปแบบที่ต่างกันระหว่างสองกลุ่มคือ ได้แก่ การลดการยอมรับ (minus committer) ซึ่งปรากฏความถี่เป็นอันดับที่ 2 ข้อมูลของกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองในขณะที่ไม่พบในข้อมูลของกลุ่มเจ้าของ

ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ หน้าที่ของถ้อยคำลดน้ำหนักยังต่างกันที่น่าสนใจคือ กลุ่มเจ้าของภาษาเลือกใช้ *please* เพื่อใช้เป็นดัชนีการขอร้อง เนื่องจากเป็นถ้อยคำนี้นิยมนำไปใช้ประกอบกลวิธีการขอร้องอย่างเป็นขนบในภาษาอังกฤษ เช่น “*Could you please keep it down?*” แต่กลุ่มผู้พูดภาษาที่สองไม่ใช่คำว่า *please* เช่นนั้น แต่มักจะเลือกใช้ประกอบกับคำสั่ง (imperative) เพื่อขอร้อง เช่น “*Please, be quite.*” เพื่อช่วยลดน้ำหนักถ้อยคำแสดงความไม่พอใจ

มโนอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวว่าความเบี่ยงเบนในการใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจของกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองมาจากอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่ และปัญหาของแบบเรียนภาษาอังกฤษในประเทศเกาหลีที่มุ่งเน้นแต่เรื่องความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์มากกว่าการใช้ที่เหมาะสมตามบริบท

นอกจากนี้ คิม (Kim, 2001) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับชั้นเรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีมักประสบปัญหาในการกล่าวขอโทษอย่างถูกต้องเหมาะสมตามบริบทภาษาอังกฤษ และปัญหาดังกล่าวเกิดจากอิทธิพลของภาษาและวัฒนธรรมแม่ที่มีการถ่ายโอนไปยังการกล่าวขอโทษของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีดังกล่าว นับเป็นที่มาของวิทยานิพนธ์เรื่อง **A Descriptive Analysis of Korean and English Apologies with Implication for Interlanguage Pragmatics** งานนี้มุ่งอธิบายการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษจากภาษาแม่มาสู่ภาษาที่สองตามมุมมองของวัจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคม โดยเฉพาะกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับปัจจัยทางสังคม 4 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม และระยะห่างด้านสังคม ข้อมูลที่นำมาศึกษา ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมุติของนิสิตนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน 60 คน (ชาย 30 คนและหญิง 30 คน) การสังเกตการณ์จากชีวิตประจำวัน การสัมภาษณ์และบทสนทนาจากละครโทรทัศน์ นอกจากนี้ Kim นำวิธีการจำแนกกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของเบิร์กแมนและเคสเปอร์ (Bergman & Kasper, 1993) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง

ผลการศึกษาด้านกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษของกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองพบ 7 กลวิธี ได้แก่ (1) การใช้ถ้อยคำที่แสดงพลังวัจนกรรมการขอโทษ (2) การยอมรับความรับผิดชอบ (3) กลวิธีลดระดับความรุนแรงของความผิดหรือความรับผิดชอบของความผิด (4) การเสนอให้แก้ไข (5) กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ (6) การเรียกความสนใจ (alerter) และ (7) การกล่าวซ้ำ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการใช้กลวิธีการขอโทษกับปัจจัยทางสังคมของกลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีและผู้พูดภาษาที่สองนั้นสรุปได้ดังนี้

(1) ในภาษาเกาหลี ปัจจัยระยะห่างด้านสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการกล่าวขอโทษผู้ที่มีความสนิทสนม เช่น เพื่อน ผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใส่วิถีปฏิบัติปัจจัยที่ไม่แสดงความยกย่องให้เกียรติ ในขณะที่ผู้ที่ไม่มีความสนิทสนมกัน ผู้พูดภาษาเกาหลีต้องเลือกใส่วิถีปฏิบัติปัจจัยที่แสดงความยกย่องให้เกียรติ แต่กลุ่ม ผู้พูดภาษาที่สองไม่พบการแปรตามปัจจัยระยะห่างด้านสังคมโดยกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงพลังวัจนกรรมการขอโทษอย่างตรงไปตรงมามากที่สุดกับผู้ฟังทั้งที่เป็นเพื่อนกันและผู้ที่ไม่มีความสนิทสนม ทั้งนี้ คิมกล่าวว่าน่าจะได้รับอิทธิพลจากภาษาเป้าหมาย

(2) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้พูดภาษาอังกฤษชาวอเมริกัน ผู้พูดภาษาเกาหลีมีความไวต่อสถานภาพทางสังคมในการใช้กลวิธีการขอโทษ ตัวอย่างที่สะท้อนให้เห็นลักษณะดังกล่าวอย่างชัดเจนคือ การใช้คำเรียกขาน ผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าต้องเลือกใช้คำเรียกให้เหมาะสมตามตำแหน่งหรือลำดับชั้นของ ผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ซึ่งเป็นการแสดงความยกย่องให้เกียรติแก่ผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าในสังคมเกาหลี ด้วยเหตุนี้ ทั้งกลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีและกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีการเรียกความสนใจในอัตราความถี่สูงกับผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า โดยใช้คำเรียกขานตามตำแหน่ง นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงพลังวัจนกรรมการขอโทษร่วมกับกลวิธีเพิ่มน้ำหนักในอัตราความถี่สูงในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า แต่ปรากฏความถี่ต่ำสุดในสถานการณ์ที่ผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า การกล่าวขอโทษผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าถือเป็นการเสียหน้าในสังคมเกาหลี

(3) ปัจจัยเรื่องอายุเป็นตัวบ่งชี้สถานภาพของคนในสังคมเกาหลี อายุไม่สามารถแยกออกจากสถานภาพในสังคมเกาหลีได้ ในทำนองเดียวกับปัจจัยสถานภาพทางสังคม ทั้งกลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีและกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีการเรียกความสนใจและถ้อยคำที่แสดงพลังวัจนกรรมการขอโทษร่วมกับกลวิธีเพิ่มน้ำหนักในอัตราความถี่สูงในสถานการณ์ที่กล่าวขอโทษผู้ที่มีอายุสูงกว่า

(4) ปัจจัยเรื่องเพศเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการกล่าวขอโทษในสังคมเกาหลี สิ่งที่น่าสนใจคือ เพศชายทั้งในกลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีและกลุ่มผู้พูดภาษาที่สองกล่าวขอโทษในอัตราความถี่สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของโฮลมส์ (Holmes) ที่พบว่าเพศหญิงกล่าวขอโทษบ่อยกว่าเพศชายในสังคมนิวซีแลนด์ คิมให้เหตุผลว่า ในสังคมเกาหลีเพศชายมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับ

ผู้อื่นที่หลากหลายกว่าเพศหญิง การกล่าวขอโทษเป็นกลวิธีทางภาษาอย่างหนึ่งซึ่งช่วยทำให้การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นดำเนินไปอย่างราบรื่น

(5) จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้พูดภาษาเกาหลีนิยมเลือกใช้รูปภาษาที่เป็นทางการและแสดงความยกย่องให้เกียรติในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดสูง นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์กลวิธีการขอโทษพบว่าทั้งกลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีและผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงถ้อยคำในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดสูง

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องระยะทางด้านอำนาจ สถานภาพทางสังคม อายุ เพศ และน้ำหนักความผิดตามบรรทัดฐานของวัฒนธรรมเกาหลีล้วนมีผลต่อการใช้ภาษาที่สองหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ผู้พูดภาษาที่สองมีการถ่ายโอนของกลวิธีการขอโทษในภาษาแม่ไปสู่กลวิธีการขอโทษในภาษาที่สองเพราะฉะนั้น ในชั้นเรียนภาษาที่สองจึงจำเป็นที่จะปรับปรุงวิธีการสอนให้มีการสร้างความตระหนักเชิงปฏิบัติศาสตร์ตามสถานการณ์ในภาษาที่สองมากกว่าการใช้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

นอกจากวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจและวัจนกรรมการขอโทษแล้ว ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธในบริบทภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองของชาวเกาหลี ได้แก่ บทความเรื่อง **The Influence of Social Situations on Fluency Difficulty in Korean EFL Learner's Oral Refusal** งานของลี (Lee, 2013) มุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลวิธีการกล่าวปฏิเสธของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีและปัจจัยเรื่องอำนาจ วิธีเก็บข้อมูล ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์ 6 สถานการณ์โดยนักศึกษาเกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจำนวน 40 คนซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มเก่งจำนวน 20 คนและกลุ่มอ่อนจำนวน 20 คน เจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันจำนวน 20 คน และผู้พูดภาษาแม่จำนวน 20 คน หลังจากการแสดงบทบาทสมมติ ให้นักศึกษารายงานปากเปล่าแบบย้อนหลัง (retrospective verbal report)

ลีได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในแง่ของความเหมาะสมของการใช้ภาษาที่สองในสถานการณ์ต่างๆ ที่มีการแปรตามปัจจัยเรื่องอำนาจโดยอาศัยการประเมินระดับความเหมาะสมโดยเจ้าของภาษาอังกฤษจำนวน 3 คนเป็นเกณฑ์ ผลการประเมินระดับความเหมาะสมแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเรื่องอำนาจมีผลต่อระดับความเหมาะสมของการใช้ภาษาที่สองของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อผู้พูดภาษาที่สองกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ฟังที่มีอำนาจต่ำกว่ามีการใช้

ไม่เหมาะสม ในขณะที่ผู้พูดกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ฟังที่มีอำนาจสูงกว่าและเท่ากันมีการใช้อย่างเหมาะสม

จากการวิเคราะห์ความถี่การปรากฏของกลวิธีการปฏิเสธตามการจำแนกของปีและคณะ (Bee et al.) พบว่า ผู้พูดภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีแบบตรงกับผู้ฟังที่มีอำนาจต่ำกว่าในอัตราความถี่สูงกว่าเจ้าของภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างนี้ไม่แสดงนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สามารถยืนยันได้เป็นหลักฐานของการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์หรือไม่ ในทางกลับกัน ในสถานการณ์ที่ผู้พูดที่มีอำนาจต่ำกว่าปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่มีอำนาจสูงกว่า ผู้พูดภาษาที่สองภาษามักจะเลี่ยงการกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมหลายกลวิธีปรากฏร่วมกัน เช่น การขอโทษ การให้เหตุผล และการแสดงความต้องการ เป็นต้น แตกต่างจากเจ้าของภาษาอังกฤษที่ไม่มีการแปรของการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธตามปัจจัยเรื่องอำนาจ ผลการวิจัยทางสถิติยืนยันว่าความแตกต่างดังกล่าวเป็นหลักฐานของการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่

นอกจากนี้ สิ่งที่น่าสนใจจากการรายงานปากเปล่าแบบย้อนหลังคือ ผู้พูดภาษาที่สองที่รายงานว่าตนรู้สึกลำบากใจเมื่อกกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่มีอำนาจต่ำกว่ามีจำนวน 25 คน ในขณะที่ผู้พูดภาษาที่สองที่รายงานว่าตนรู้สึกลำบากใจเมื่อกกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่มีอำนาจสูงกว่ามีจำนวน 12 คน เหตุผลที่ผู้พูดภาษาที่สองรู้สึกลำบากใจเมื่อกกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่มีอำนาจต่ำกว่าคือ การคำนึงถึงหน้าตนเองที่ไม่ต้องการให้ผู้ที่มีอำนาจต่ำกว่ามองตนว่าใช้อำนาจบังคับ ตัวอย่างเช่น *“I guess having to say “no” to my student would negatively affect my own public image. The student must have thought that I’m authoritative and inconsiderate professor.”* ส่วนเหตุผลที่ผู้พูดภาษาที่สองรู้สึกลำบากใจเมื่อกกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่มีอำนาจสูงกว่าคือ การคำนึงถึงหน้าของคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น *“it was hard to say “no” to a higher-status person like a professor.”* และ *“I couldn’t say just “no, I can’t” I said that I’m sorry for the boss and tried not to be direct.”* ทั้งนี้ ไล้ได้อธิบายว่านับเป็นสิ่งที่สะท้อนสภาพสังคมเกาหลีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากสังคมแบบจารีตตามแนวคิดขงจื้อ (Confucianism) มาสู่สังคมยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมของปัจเจกบุคคล (individualistic value) จึงทำให้ผู้พูดภาษาเกาหลีคำนึงถึงหน้าของตนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

บทความเรื่อง **Cross-Cultural and Acquisitional Aspects of Interlanguage Pragmatics** ของลี (Lee, 2013) มุ่งศึกษาวิธีการขอร้องของผู้พูดภาษาเกาหลีที่เรียนภาษาอังกฤษ

เป็นภาษาที่สองตามวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาโดยใช้แบบสอบถามแบบเดิมเติมจากกลุ่มนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการสอนภาษาอังกฤษจำนวน 48 คน (แบ่งเป็นกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน) และกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันจำนวน 14 คนที่อาศัยอยู่ในประเทศเกาหลี ส่วนสถานการณ์แบบสอบถามประกอบด้วยสถานการณ์ที่มีการแปรไปตามปัจจัยเรื่องระยะทางด้านสังคมและอำนาจงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของบลุมกุลกาและโอลสแตน (Blum-Kulka & Olshtain) เป็นกรอบการวิเคราะห์ซึ่งจำแนกกลวิธีการขอเรื่องเป็น 9 กลวิธีโดยใช้เกณฑ์ความตรง-ความอ้อม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มสามารถผลิตถ้อยคำต่างๆ เพื่อสื่อเจตนาขอเรื่องได้อย่างหลากหลาย ดังนั้น ความรู้ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษตามหลักไวยากรณ์จึงไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการใช้ภาษาที่สอง ส่วนกลวิธีการขอเรื่องที่ทั้งกลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีและกลุ่มเจ้าของภาษาอังกฤษชาวอเมริกันใช้มากที่สุดคือ การอ้างถึงปัจจัยเบื้องต้น แต่มีความแตกต่างกันในการใช้กลวิธีการขอเรื่องแบบอื่นๆ สิ่งที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนนคือ กลุ่มผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีมักใช้กลวิธีการขอเรื่องแบบตรงมากเกินไป (overuse) เช่น การใช้มาลาของกริยาเพื่อสื่อเจตนา (mood derivable) ใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่ากลุ่มเจ้าของภาษาอันเป็นผลมาจากความตระหนักถึงตัวแปรบริบทที่แตกต่างกัน เช่น สถานการณ์ที่ขอเรื่องให้เพื่อนที่ใช้ห้องร่วมกันทำความสะอาด ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีมักจะใช้กลวิธีแบบตรงมากกว่าเจ้าของภาษา เนื่องจากชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในสิทธิและหน้าที่ในฐานะของผู้ร่วมใช้ห้องมากกว่าความสนิทสนมในฐานะเพื่อน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลีใช้การเสนอให้ในลักษณะแบบเฉพาะ (language specific suggestory) ต่างๆ ที่เจ้าของภาษาไม่ใช่ เช่น สถานการณ์ที่ขอให้ทำกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน “How about developing a lesson plan together?” คำว่า “together” หรือ “kath-i” ในภาษาเกาหลีเป็นคำวิเศษณ์ที่นำไปใช้ในกลวิธีการขอเรื่องในภาษาเกาหลีเพื่อนเน้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม อีกตัวอย่างเช่น สถานการณ์ที่ขอเพื่อนให้ยืมดินสอ “John, lend me a pencil” การเรียกความสนใจโดยใช้ชื่อ “john” ก่อนสื่อเจตนาขอเรื่องถือเป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีทางภาษาเพื่อสร้างความเป็นกลุ่มเดียวกันในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลี ตัวอย่างเหล่านี้ล้วนเกิดจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มาจากของภาษาแม่

จากเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองของชาวเกาหลีที่ได้ทบทวนมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อสื่อการแสดงความคิดเห็น

แย้ง การขอโทษ การปฏิเสธ และการขอร้อง รวมไปถึงปัจจัยทางสังคมที่มีการถ่ายโอนจากภาษาแม่ไป ยังในการใช้ภาษาที่สองผู้วิจัยเห็นว่า งานของมูน (Moon, 1996) น่าจะเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์กลวิธีแสดงวัจนกรรมตาม แนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาอย่างเป็นระบบ

3) เอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมในภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองของชาวต่างชาติ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แม้ยังไม่มียานวิจัยที่ศึกษาการใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองของชาวเกาหลี แต่พบงานวิจัย 1 เรื่องที่ศึกษาการแสดงวัจนกรรมในภาษาไทยภาษาที่สองของ ชาวต่างชาติ ได้แก่ งานของจินดาร์ตัน ธรรมรงค์ฤทธิ์ (2553) ที่ศึกษาข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ ในการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีนโดยใช้ข้อมูลที่เก็บจากสถานการณ์จริงและ สัมภาษณ์

ในวิทยานิพนธ์เรื่อง **ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน** จินดาร์ตัน ธรรมรงค์ฤทธิ์ (2553) ชี้ให้เห็นว่าข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์หมายถึงความผิดพลาดในลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ถ้อยคำหรือการตีความถ้อยคำที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และปรากฏการณ์นี้เป็น ประเด็นวิจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันชาวต่างชาติจำนวนมากมีการสื่อสารกับชาวไทยมากขึ้น แต่ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมบางครั้งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร เช่น ทำให้เกิด ทัศนคติแบบเหมารวมแบบผิดๆ เกี่ยวกับชาวไทยหรือทำให้ชาวไทยมีทัศนคติในแง่ลบต่อชาวต่างชาติ ด้วยเหตุผลนี้ งานของจินดาร์ตันจึงมุ่งศึกษาประเภทข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ อธิบายสาเหตุของข้อบกพร่อง วิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้ ได้แก่ การจดบันทึกข้อบกพร่องในการสื่อสาร ระหว่างครูผู้ช่วยสอนกับนักเรียนชาวอเมริกัน และการสัมภาษณ์ผู้บอกภาษาชาวอเมริกันและชาวจีน ที่สามารถใช้ภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่วจำนวน 18 คน

ผลการวิจัยพบว่า ข้อบกพร่องในการใช้ถ้อยคำภาษาไทยที่ปรากฏในการสื่อสารระหว่างชาว อเมริกันกับชาวไทยและระหว่างชาวจีนกับชาวไทยแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

(1) ข้อบกพร่องด้านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาเป็นข้อบกพร่องอันเกิดจากการที่ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของ ภาษาใช้ถ้อยคำไม่ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาที่เจ้าของภาษาโดยทั่วไปยอมรับ เช่น การออกเสียงผิด การใช้คำผิด หรือการเรียบเรียงประโยคผิดหลักวากยสัมพันธ์

(2) ข้อบกพร่องด้านการสื่อเจตนาเป็นข้อบกพร่องในการใช้ภาษาที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อเจตนา แบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม และการสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม การสื่อเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม หมายถึงการที่ผู้พูดซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษากล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ถ้อยคำนั้นทำให้เจ้าของภาษาเข้าใจผิดไปว่าสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง เช่น ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวขี้น้ำ” แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่า จุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน” ส่วนการสื่อเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายหมายถึงการที่ผู้พูดซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษากล่าวถ้อยคำออกไปเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง และผู้ฟังเจ้าของภาษาสามารถรับรู้จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมนั้น แต่ไม่สามารถเข้าใจว่าถ้อยคำของผู้พูดมีระดับพลังวัจนกรรมเข้มข้นเพียงใด เช่น ผู้พูดอาจเพียงต้องการ “แนะนำ” แต่ด้วยความไม่สันทัดในการใช้ภาษา จึงทำให้ผู้ฟังตีความไปว่าผู้พูด “สั่ง”

(3) ข้อบกพร่องด้านการตีความเจตนาเกิดจากการที่ผู้ฟังซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษาตีความเจตนาในถ้อยคำของผู้พูดชาวไทยผิดไปเอง ทั้งที่ชาวไทยและเลือกใช้ถ้อยคำซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่เจ้าของภาษาว่าเหมาะสมกับบริบทแล้ว แบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมและการตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม การตีความเจตนาผิดแบบข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึงการที่ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมในถ้อยคำของเจ้าของภาษาผิด จากที่ชาวไทยกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษากลับเข้าใจผิดไปว่าถ้อยคำนั้นสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง เช่น ถ้อยคำของชาวไทยสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรม “การกล่าวแสดงออก” แต่ชาวอเมริกันตีความผิดไปว่าถ้อยคำนั้นมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน” ส่วนการตีความเจตนาผิดแบบไม่ข้ามจุดมุ่งหมายวัจนกรรมหมายถึงการที่ผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษารับรู้จุดมุ่งหมายวัจนกรรมในถ้อยคำของเจ้าของภาษา แต่ไม่สามารถตีความพลังวัจนกรรมในถ้อยคำนั้นได้ เช่น ชาวไทยกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมว่าชาวไทยต้องการ “กล่าวแสดงออก” แต่ตีความผิดไปว่าถ้อยคำนั้นมีพลังวัจนกรรมเป็นการ “ชมเชย”

ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุดคือ ข้อบกพร่องเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก เนื่องจากกลวิธีแสดงวัจนกรรมกลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึกเป็นไปตามแบบแผนที่สังคม

วัฒนธรรมกำหนดไว้ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงอาจทำให้ผู้ฟังที่ไม่มีแบบแผนดังกล่าวร่วมกันเกิดความรู้สึกลงในทางลบได้ และผู้ฟังจะตอบโต้ผู้พูดด้วยถ้อยคำรุนแรง จนกระทั่งกระทบถึงความรู้สึกของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย และทำให้สัมพันธภาพระหว่างกันต้องถูกทำลายในที่สุด

นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า การมีมโนทัศน์ด้านวจนปฏิบัติศาสตร์เชิงสังคมที่แตกต่างกันเป็นผลให้เกิดข้อบกพร่อง ข้อบกพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวอเมริกันกับชาวไทยมีแนวโน้มว่ามักเกี่ยวข้องกับมโนทัศน์เรื่องระยะห่างด้านอำนาจและวัฒนธรรมบริบทสูง-ต่ำ กล่าวคือ สังคมไทยเป็นสังคมที่มีระยะห่างด้านอำนาจสูง คนในสังคมจึงมักแบ่งแยกเป็นระดับหรือชนชั้นต่าง ๆ ชนชั้นต่ำกว่ามักต้องแสดงความเคารพชนชั้นสูงกว่า ส่วนสังคมอเมริกาเป็นสังคมที่มีระยะห่างด้านอำนาจต่ำ ทุกคนในสังคมจึงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีใครเหนือใคร ทุกคนปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้วัฒนธรรมไทยเป็นวัฒนธรรมที่อิงบริบทสูง ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารไม่จำเป็นต้องอยู่ในถ้อยคำเสมอไป คู่สนทนาสามารถเข้าใจเจตนาของกันและกันได้จากบริบทแวดล้อม แต่วัฒนธรรมอเมริกาเป็นวัฒนธรรมที่อิงบริบทต่ำ ข้อมูลที่จำเป็นต่อการสื่อสารอยู่ในวจนภาษาที่ใช้ ไม่จำเป็นต้องพิจารณาบริบทแวดล้อมต่าง ๆ

ส่วนข้อพร่องในการสื่อสารระหว่างชาวจีนกับชาวไทยมักเกี่ยวข้องกับมโนทัศน์เรื่องความสุภาพกับอุปลักษณ์เรื่อง “หน้า” ถึงแม้ทั้งสองสังคมให้ความสำคัญกับเรื่องความสุภาพและอุปลักษณ์เรื่อง “หน้า” เหมือนกัน แต่แต่ละสังคมมักให้ความสำคัญกับ “หน้า” และมีกลวิธีแสดงความสุภาพแตกต่างกันไป ทำให้บางถ้อยคำในสังคมไทยเป็นถ้อยคำแสดงความสุภาพ ในขณะที่เป็นถ้อยคำที่คุกคามหน้าก็ได้ในสังคมจีน นอกจากนี้มโนทัศน์ที่ส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารทั้งสองกลุ่มคือมโนทัศน์เรื่องความเกรงใจซึ่งส่งผลให้บางครั้งชาวไทยมักปกปิดเจตนาที่แท้จริงของตน ไม่กล่าวสิ่งที่อยู่ในใจของตนออกไปให้คู่สนทนาได้รับรู้ จนนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารกับคนจากสังคมอื่น

งานวิจัยที่ศึกษาการใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองของชาวต่างชาติมีอยู่อย่างจำกัดมาก ดังนั้นงานวิจัยของจินดารัตน์ดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เป็นอย่างดีทั้งวิธีการเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ รวมถึงแนวทางการวิเคราะห์

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ

1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในประเทศไทย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในประเทศไทยพบ 9 เรื่อง งานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมตะวันตกพบ 4 เรื่อง ได้แก่ บริวและการ์น (Brew & Cairn, 2004) รุ่ง ศรีอัฐภาพร (Srisussadaporn, 2006) กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) และสมสุตา ศรีวัฒนานนท์ (2547) งานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมญี่ปุ่นพบ 2 เรื่อง ได้แก่ พรุ่ง เกษจุฬาศรีโรจน์ (Katejulasriroj, 2011) และพิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) งานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมอื่นๆ พบ 2 เรื่อง ได้แก่ อรกัญญา Yeoharee (Yaoharee, 2013) เมตตา วิวัฒนานุกูล (2536) และงานวิจัยศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมเกาหลีพบเรื่องเดียวคือ นฤนันท์ วงศ์วิทยกำจร (Wongwittayakamjorn, 2011)

หากจำแนกตามประเด็นวิจัยที่เน้นสรุปได้เป็น 4 ประเภท ประเภทแรกคือ การศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานโดยอาศัยแนวคิดทางการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) และนฤนันท์ วงศ์วิทยกำจร (Wongwittayakamjorn, 2011) ประเภทที่ 2 คือ การศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมทางวัฒนธรรม ได้แก่ เมตตา วิวัฒนานุกูล (2536) สมสุตา ศรีวัฒนานนท์ (2547) และ รุ่ง ศรีอัฐภาพร (Srisussadaporn, 2006) ประเภทที่ 3 คือ การศึกษาการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ได้แก่ บริวและการ์น (Brew & Cairn, 2004) ซึ่งใช้แนวคิดค่านิยมทางวัฒนธรรม และ พรุ่ง เกษจุฬาศรีโรจน์ (Katejulasriroj, 2011) ซึ่งใช้แนวคิดเรื่องการเจรจาต่อรองเรื่องหน้า (face-negotiation) และประเภทที่ 4 การศึกษาความสุภาพในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจตามแนวภาษาศาสตร์ ได้แก่ อรกัญญา Yeoharee (Yaoharee, 2013) ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของภาษาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ด้านแนวทางการวิเคราะห์ส่วนมากเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ, 2540; กัลยิมา โตกะคุณะ, 2541; Brew & Cairn, 2004; Wongwittayakamjorn, 2011) รองลงมาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสังเกตการณ์ (สมสุตา ศรีวัฒนานนท์, 2547; Srisussadaporn, 2006; Yaoharee, 2013) และเป็นการวิจัยที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณโดยใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2536; Katejulasriroj, 2011) ผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นวิจัยที่ศึกษา ดังนี้

ก. การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน
 วิทยานิพนธ์เรื่อง การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ของพิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาก็สามารถเข้ามาช่วยแก้ไขในกรณีที่มีปัญหาได้ นอกจากนี้ยังพบว่าบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสารโดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมที่นิยมสื่อสารกันเป็นกลุ่ม เนื่องจากการประชุมทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหลายฝ่ายได้ รองลงมาเป็นการเรียกพนักงานมารับคำสั่งจากหัวหน้า ในขณะที่วิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานชาวไทยชอบที่สุดคือ การเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว รองลงมาเป็นการเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสในประเทศไทย วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสมีรูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานชาวไทยในบริษัทดังกล่าวมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานชาวไทยในบริษัทเยอรมันมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานมากกว่าพนักงานชาวไทยในบริษัทจากประเทศอื่น รูปแบบการสื่อสารเป็นการสื่อสารแบบสองทางจากล่างขึ้นบนและแบบไม่เป็นทางการในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส ทั้งนี้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับบรรยากาศในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ บรรยากาศการสื่อสาร เพศชาย อายุ

และความพึงพอใจในการสื่อสาร ปัจจัยสุดท้ายเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

นอกจากนี้ นฤนันท์ วงศ์วิทยกำจร (Wongwittayakamjon, 2011) ศึกษาเรื่อง **The Organizational Communication and Job Satisfaction of Thai Employees in Korean Transnational Companies in Bangkok** วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานภายใต้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเกาหลีในกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาชาวเกาหลีและพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเกาหลีในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการสื่อสารแบบสองทาง โดยเฉพาะการได้รับข่าวสารจากการเดินมาสั่งงานด้วยตนเองของหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือการเข้าประชุม ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารชนิดนี้ชัดเจนและเชื่อถือได้ และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสการสื่อสารให้พนักงานมากขึ้น ทำให้พนักงานชาวไทยสามารถตอบสนองและตอบกลับผู้บังคับบัญชาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะระหว่างกัน รูปแบบการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมภายในบริษัทข้ามชาติเกาหลีแสดงให้เห็นค่านิยมทางวัฒนธรรม 3 ประการ ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าในด้านสถานภาพและความรู้สึกส่วนบุคคล ดังเห็นได้จากวิธีการสื่อสารและวิธีการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาโดยการเดินมาหาพูดคุย หรือการเรียกพูดคุยหรือสั่งงานโดยส่วนตัว (2) การให้ความสำคัญกับการทำงานโดยเน้นความสมานฉันท์หรือความเป็นหนึ่งเดียว ดังเห็นได้จากวิธีการสื่อสารที่เน้นการประชุมร่วม และ (3) การให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดี ดังเห็นได้จากความใส่ใจของผู้บังคับบัญชาที่นอกจากถามเรื่องการทำงานแล้ว ยังถามเรื่องส่วนตัวของพนักงานด้วย

ข. การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจ

นอกจากงานวิจัยที่ศึกษารูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารแล้ว มีงานวิจัยมุ่งศึกษาปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจด้วย งานวิจัยเรื่อง **ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบริษัทยานาชาติในประเทศไทย** ของเมตตา วิวัฒนานุกูล (2536) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะและปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรของชาวต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยว่า มีลักษณะใดและมีปัญหาด้านใดบ้าง ทั้งยังเปรียบเทียบปัญหาการสื่อสารระหว่าง

วัฒนธรรมดังกล่าวว่า มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการศึกษาพบว่า (1) ค่านิยมไทยที่ระบุตรงกันทั้งจากชาวไทยและคนต่างชาติ ได้แก่ การเน้นระบบอาวุโส การไม่แยกงานออกจากความสัมพันธ์ส่วนตัว การเน้นลักษณะที่เป็นอยู่ (being) มากกว่าการกระทำ (action) และการเน้นกลุ่มและการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (2) ปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยและต่างชาติระบุตรงกัน ได้แก่ การใช้และการเข้าใจภาษาร่วมกัน และปัญหาด้านทัศนคติและอคติต่อกัน กล่าวคือ ปัญหาการสื่อสารที่ต่างชาติระบุ ได้แก่ การไม่สื่อความหมายที่ต้องการ การขาดความไว้วางใจและเปิดเผย ความไวต่อการแสดงอวัจนภาษาบางอย่าง และการรับรู้ต่างกัน ส่วนปัญหาการสื่อสารที่บุคลากรไทยระบุ ได้แก่ ปัญหาการสื่อสารทางเดียว การเอาตัวเองเป็นเกณฑ์ การขาดความยืดหยุ่นและมองข้ามความรู้สึก และ (3) ตัวแปรที่มีผลต่อปัญหาการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ประเภทธุรกิจในขนาดต่าง ๆ เนื้อหาของการฝึกอบรม ระยะเวลาการทำงาน ของต่างชาติในประเทศไทย ประสบการณ์การเคยมาหรืออยู่ประเทศไทยมาก่อน ความสนใจในการมาทำงานในประเทศไทย และความบ่อยครั้งของการพูดคุยและการประชุมร่วมกัน

นอกจากนี้ยังพบสิ่งที่น่าสนใจคือ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารตามมุมมองตะวันตก โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา อาจมีความขัดแย้งกับค่านิยมไทย ทำให้มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างกัน ได้แก่ (1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในตะวันตกคือ การสื่อสารที่ตรงจุด ไม่มีความกำกวม ดังนั้นต้องพูดหรือแสดงออกมาตรง ๆ ในขณะที่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในไทยคือ การสื่อสารที่สามารถคงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลไว้ ดังนั้นไม่ควรพูดหรือแสดงออกตรง ๆ ด้วยความเกรงใจ (2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในตะวันตกคือ ความไว้วางใจและความเปิดเผย ในขณะที่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในไทยคือ การให้เกียรติและรักษาหน้าของผู้สื่อสาร และ (3) ความหมายของสารในตะวันตกอยู่ที่ตัวสารและเน้นการสื่อเจตนาของผู้ส่งสาร ในขณะที่ความหมายของสารในไทยอยู่ที่บริบทซึ่งเน้นการตีความ

บทความเรื่อง **Managing International Business Communication Problems at Work: A Pilot Study in Foreign Companies in Thailand** ของรุ่ง ศรีอัษฎาพร

(Sriussadaporn, 2006) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในบริษัทนานาชาติที่อยู่ในประเทศไทย ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารชาวต่างชาติจำนวน 6 คนและพนักงานชาวไทยที่มีประสบการณ์มากและเป็นหัวหน้าแผนกจำนวน 8

คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริษัทข้ามชาติที่อยู่ประเทศไทยสรุปได้ 5 ประการ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับจิตใจ (mentality) และความรับผิดชอบ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการมอบหมายงาน (3) ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเวลา (4) ปัญหาเกี่ยวกับการขาดทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบส่วนตัวและการทำงาน โดยปัญหาเหล่านี้เกิดจากกรอบความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม (mindsets) ที่ต่างกัน ได้แก่ ความคาดหวังในการสื่อสารในบริบทสถานที่ทำงาน ความคาดหวังในการพัฒนาบุคคลและความสัมพันธ์ในการทำงาน ความเข้าใจในความหมายของวจนภาษาและอวจนภาษา นอกจากนี้ยังเกิดจากการขาดทักษะการใช้ภาษาของกันและกัน การไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาประกอบการอบรมผู้บริหารชาวต่างชาติที่จะมาทำงานในประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีวิทยานิพนธ์เรื่อง **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวตะวันตก** ของสมสุดา ศรีวัฒนานนท์ (2547) ซึ่งเป็นการศึกษาเรื่องรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผลที่สุดต่อการทำงาน ปัญหาและปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารในการทำงานระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตกโดยใช้แบบสอบถามกึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิดจากพนักงานชาวไทย 18 คน และพนักงานชาวยุโรป 12 คน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของการสื่อสารในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตกแสดงให้เห็นว่า ปัญหาการสื่อสารมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านภาษา พบว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวยุโรปคือภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่ใช่ภาษาแม่ทั้งของชาวไทยและของชาวยุโรปหลายๆ ชาติ จึงทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถสนทนาวาวๆ ได้ การเกิดการเข้าใจผิดจากการฟังทำให้ทำงานผิดพลาดและสารตกหล่นระหว่างการสื่อสาร

(2) ด้านค่านิยม พบว่า มี 4 ประการที่ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร ประการแรก ‘การเคารพผู้อาวุโส’ กล่าวคือ ชาวไทยจะมีความยึดมั่นในค่านิยมนี้ค่อนข้างมากทำให้พนักงานชาวไทยที่มีอาวุสน้อยไม่กล้าที่จะสื่อสารถึงผู้ที่มีอาวุโสกว่าในทางที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาชาวยุโรป ในทางกลับกันพนักงานชาวยุโรปไม่มีค่านิยมในเรื่องการนับถือผู้มีอาวุโสกว่า จึงปฏิบัติต่อพนักงานชาวไทยที่มีอาวุโสกว่าในลักษณะที่ปฏิบัติกับคนที่มียุเท่าๆ กันหรือน้อยกว่า ทำให้พนักงานชาวไทยที่มีอาวุโสกว่าไม่พอใจ ประการที่ 2 ‘ความเกรงใจและรักษาหน้าผู้อื่น’ กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักไม่ต้องการทำให้ตัวเองหรือคนอื่นเสียหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้อาวุโสกว่า ในขณะที่พนักงานชาวยุโรปสื่อสารแบบ

ตรงไปตรงมา ดังนั้นเมื่อสื่อสารกับผู้อื่นต้องพิจารณาว่า ควรจะสื่อสารอย่างไรให้ทุกฝ่ายรู้สึกดี และในขณะเดียวกันก็ทำให้งานสำเร็จลุล่วง ประการที่ 3 ‘การรักษาความกลมเกลียวและหลีกเลี่ยงปัญหาและความขัดแย้ง’ กล่าวคือ พนักงานชาวไทยไม่ชอบการทะเลาะโต้เถียง จึงหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาเนื่องจากอาจก่อให้เกิดการทะเลาะโต้ แต่พนักงานชาวยุโรปจะเผชิญหน้ากับปัญหา และต้องการแก้ปัญหาให้เสร็จสิ้นแม้จะต้องมีการโต้เถียงก็ตาม ดังนั้นจึงเกิดความขัดแย้งในวิธีการแก้ปัญหา และประการที่ 4 ‘ระดับความรับผิดชอบในการทำงาน’ กล่าวคือ พนักงานชาวยุโรปและชาวไทยนั้นมีความรับผิดชอบในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานชาวยุโรปมีความรับผิดชอบในระดับสูง เนื่องจากมองว่าเป็นผลงานของแต่ละคน ในขณะที่พนักงานชาวไทยมีความรับผิดชอบในการทำงานต่ำกว่า เนื่องจากมองว่าเป็นผลงานของกลุ่ม ถ้าตนเองไม่ทำก็จะมีคนอื่นทำและผลงานที่เกิดขึ้นก็เป็นของทุกคนร่วมกัน

(3) ด้านพฤติกรรม พบว่า มี 3 ประการที่ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร ประการแรก ‘การไม่แสดงออกเมื่อไม่เข้าใจ’ กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักไม่ค่อยแสดงออกเมื่อไม่เข้าใจ การไม่เข้าใจนี้มาจากระดับความรู้ภาษาอังกฤษและเรื่องอื่นๆ การกระทำทั้งที่ไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดทำให้ทำงานผิดพลาดได้ ประการที่ 2 ‘การไม่กระตือรือร้นในการแจ้งผู้บังคับบัญชาเมื่องานผิดพลาด’ กล่าวคือ พนักงานชาวไทยมักไม่แจ้งกับผู้บังคับบัญชาทันทีเมื่อทำงานผิดพลาด ไม่กล่าวถึงปัญหาจนกระทั่งไม่สามารถปิดปัญหาต่อไปได้ ทำให้ต้องใช้เวลามากขึ้นในการแก้ปัญหาหรืออาจจะสายเกินไป ในทางตรงกันข้าม พนักงานชาวยุโรปยินดีที่จะยอมรับผิดเมื่อทำงานผิดพลาด และรีบหาทางแก้ไขโดยด่วน และประการที่ 3 ‘การแสดงอารมณ์โกรธ’ กล่าวคือ พนักงานชาวยุโรปจะแสดงอารมณ์และพูดเสียงดังเมื่อไม่พอใจ ในขณะที่พนักงานชาวไทยจะไม่แสดงอารมณ์และความไม่พอใจ เมื่อพนักงานชาวยุโรปแสดงอารมณ์ พนักงานชาวไทยจะไม่พอใจ

(4) ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และความเชื่อพบว่า การที่ผู้ส่งสารไม่มีความรู้เรื่องวัฒนธรรมที่ต่างกันทำให้การประพฤติตัวและพูดจาไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของผู้รับสาร ซึ่งนำไปสู่การตีความหมายเป็นอย่างอื่นและบางครั้งเป็นความหมายในทางลบ

ค. การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในองค์กรธุรกิจ

การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งมี 2 เรื่อง เรื่องแรกคือ งานของบริวและการ์น (Brew & Carin, 2004) ที่ศึกษาเรื่อง **Do Culture or Situational Constraints Determine Choice of Direct or Indirect Style in Intercultural Workplace Conflict?** บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลทางวัฒนธรรม (ได้แก่ วัฒนธรรมอิงบริบทสูง-ต่ำ / ระยะห่างด้านอำนาจสูง-ต่ำ) และปัจจัยทางสถานการณ์ 3 ปัจจัย (ได้แก่ ความเร่งด่วน อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของคู่สนทนา และอำนาจ) ในการเลือกใช้กลวิธีสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งของพนักงานชาวเอเชีย (ชาวสิงคโปร์และชาวไทย) และพนักงานชาวออสเตรเลียในองค์กรออสเตรเลียที่อยู่ในกรุงเทพฯ และสิงคโปร์

สมมุติฐานข้อแรกคือ ในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วน พนักงานชาวออสเตรเลียที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นปัจเจกมีแนวโน้มจะใช้กลวิธีแบบตรง ส่วนพนักงานชาวตะวันออกไม่ได้รับอิทธิพลจากความเร่งด่วนของสถานการณ์ ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานดังกล่าว กล่าวคือ ทั้งพนักงานชาวออสเตรเลียและพนักงานชาวตะวันออกมีแนวโน้มจะใช้กลวิธีแบบตรงเพื่อจัดการความขัดแย้งในสถานการณ์ที่มีความเร่งด่วน

สมมุติฐานข้อที่ 2 คือ เมื่อมีความขัดแย้งกับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม ผู้สื่อสารมักจะใช้กลวิธีที่ไม่เป็นไปตามค่านิยมทางวัฒนธรรมของตน พนักงานชาวออสเตรเลียจึงมีแนวโน้มจะใช้กลวิธีแบบอ้อมในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับพนักงานชาวตะวันออก ส่วนพนักงานชาวตะวันออกมีแนวโน้มจะใช้กลวิธีแบบตรงในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับพนักงานชาวตะวันตก ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานดังกล่าวบางส่วน กล่าวคือ พนักงานชาวออสเตรเลียมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับพนักงานชาวตะวันออกทั้งที่มีอำนาจสูงกว่าและต่ำกว่าตน ในขณะที่กลวิธีที่พนักงานชาวตะวันออกใช้เป็นกลวิธีแบบอ้อมเพื่อจัดการความขัดแย้งกับพนักงานชาวตะวันตก ปัจจัยเรื่องอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมไม่มีผลต่อการใช้กลวิธีสื่อสารของพนักงานชาวตะวันออก

สมมุติฐานข้อสุดท้ายคือ กลวิธีที่พนักงานชาวออสเตรเลียที่มาจากวัฒนธรรมที่มีระยะห่างด้านอำนาจต่ำใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งไม่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเรื่องอำนาจของคู่ปฏิสัมพันธ์ ส่วนพนักงานชาวตะวันออกที่มาจากวัฒนธรรมที่มีระยะห่างด้านสูงได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเรื่องอำนาจของคู่ปฏิสัมพันธ์ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานดังกล่าวโดยพบว่า พนักงานชาวตะวันออกมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับผู้ที่มีอำนาจสูงกว่า และมี

แนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีแบบตรงในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับผู้มีอำนาจต่ำกว่า ในขณะที่กลวิธีของพนักงานชาวออสเตรเลียไม่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเรื่องระยะห่างด้านอำนาจ

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า นอกจากเรื่องค่านิยมทางวัฒนธรรมแล้ว ปัจจัยทางสถานการณ์ก็มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเพื่อจัดการความขัดแย้งเช่นเดียวกัน

งานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในประเทศไทยคือ วิทยานิพนธ์เรื่อง **“Face” Conflict and Conflict Resolution in Thai-Japanese MNCs in Thailand** ของพรรุ้ง เกษจุฬาศรีโรจน์

(Katejulasriroj, 2011) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์ว่า “หน้า” เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่น รวมทั้งศึกษาความเหมือนและความต่างของวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ชาวไทยและคนญี่ปุ่นในองค์กรเลือกใช้ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่เลือกใช้กับ “หน้า”

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าทั้งสังคมไทยและสังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับ “หน้า” ในฐานะภาพลักษณ์สาธารณะของกลุ่มหรือสังคมที่ตนสังกัดอยู่ แต่ “หน้า” ก็ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานของความขัดแย้งระหว่างบุคคลระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น กล่าวคือ ชาวไทยมีแนวโน้มคำนึงถึงหน้าในทุกปัจจัย อาทิ หน้าของตน หน้าของผู้อื่นและหน้าทั้งเรา-เขามากกว่าชาวญี่ปุ่น เนื่องจากระบบครอบครัวและสังคมไทยมีโครงสร้างที่ยึดหยุ่นหรือหลวม ในขณะที่ระบบครอบครัวและสังคมญี่ปุ่นมีโครงสร้างที่ไม่ยึดหยุ่น ทำให้ชาวญี่ปุ่นมีการสำนึกที่เข้มข้นเรื่องสิทธิและหน้าที่ต่อครอบครัวหรือสังคมมากกว่าชาวไทย ทั้งนี้เห็นได้จากสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ชาวไทยทั้ง 3 คนเน้นบุคคลสัมพันธ์ ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นทั้ง 3 คนเน้นจุดมุ่งหมายและเป้าหมายขององค์กร

ผลการศึกษาความเหมือนและความต่างของวิธีแก้ไขความขัดแย้งนั้นพบว่า กลวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายใช้คล้ายคลึงกัน เนื่องจากทั้งสองสังคมเป็นสังคมที่เน้นความเป็นกลุ่ม (collectivistic society) แต่ก็มี ความแตกต่างกัน กล่าวคือ ชาวไทยมีแนวโน้มใช้การต่อรองเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย การหลีกเลี่ยง การยอมเพื่อเอาใจอีกฝ่าย และการประนีประนอมมากกว่าชาวญี่ปุ่น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่เลือกใช้กับหน้า พบว่า ชาวไทยที่คำนึงถึงหน้าของตนและหน้าของผู้อื่นมากนั้นมีแนวโน้มใช้วิธีการยอมรับเพื่อเอาใจอีกฝ่าย และชาวไทยที่คำนึงถึงหน้าทั้งเรา-เขามากใช้วิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นที่คำนึงถึงหน้าของตนจะเลือกใช้วิธีเอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ (dominating) ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ชาวญี่ปุ่นอยู่ใน

ตำแหน่งผู้จัดการระดับกลางและระดับสูง และคนญี่ปุ่นที่คำนึงถึงหน้าผู้อื่นและหน้าทั้งเรา-เขานั้นมีแนวโน้มใช้วิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่ายในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ง. การศึกษาประเด็นเกี่ยวกับความสุภาพในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

วิทยานิพนธ์เรื่อง **Power and Politeness in Intercultural Workplace**

Communication: Some Implications for Teaching English as a Second Language

in Thailand ของอรกัญญา เยาหะรี (Yaoharee, 2013) เป็นงานวิจัยเรื่องเดียวที่ศึกษาการสื่อสาร

ระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจตามแนวภาษาศาสตร์ อรกัญญา เยาหะรีได้สังเกตว่า ที่ผ่านมามีงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทสถานที่ทำงานมีช่องโหว่ทางความรู้ 4 ประการ ได้แก่ (1) ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่ใช่ภาษาแม่ด้วยมุมมองของวัฒนธรรมไทย (2) ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาลักษณะทางวัจนปฏิบัติ (pragmatic features) ในการใช้ภาษาอังกฤษของชาวไทยในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (3) ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมไทยต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมไทยและอื่นๆ ในบริบทสถานที่ทำงาน และ (4) ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาการสื่อสารผ่านภาษาอังกฤษของชาวไทยเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สองด้วยเหตุนี้ อรกัญญา เยาหะรีจึงมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ (1) ศึกษาการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทสถานที่ทำงานในประเทศไทย (2) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมไทยที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์ในบริบทสถานที่ทำงานในประเทศไทย (3) ศึกษาวิเคราะห์ลักษณะทางวัจนปฏิบัติของการใช้ภาษาอังกฤษของชาวไทยในเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างวัฒนธรรม และ (4) อธิบายความแตกต่างด้านลักษณะทางวัจนปฏิบัติในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทสถานที่ทำงาน วิธีเก็บข้อมูลคือการจดบันทึกแบบชาติพันธุ์วรรณา สถานที่เก็บข้อมูลคือ บริษัทอาหารที่มีพหุวัฒนธรรมและใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง (ระยะเวลา 3 เดือน) และการบันทึกเสียงบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริงในสถานการณ์ที่มีการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างพนักงานไทยและผู้ซื้อชาวบรูไนผ่านภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ ได้แก่ ภาษาศาสตร์สังคมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactional sociolinguistics) และวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics)

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นอิทธิพลของวัฒนธรรมไทยที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์ของชาวไทยในบริษัทอาหาร 3 ประการ ได้แก่ (1) การให้เกียรติต่อบุคคลตามโครงสร้างแบบลำดับชั้นในสังคมและ

สถาบัน กล่าวคือ พนักงานไทยในบริษัทอาหารแสดงความเคารพและให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า และผู้ที่อาวุโสกว่า ทั้งนี้เห็นได้จากการใช้ถ้อยคำที่นำมาใช้จากภาษาแม่ ทั้ง ๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในสถานที่ทำงาน เช่น คำเรียก ‘คุณ’ เพื่อแสดงความยกย่องให้เกียรติและคำเรียกญาติ ได้แก่ ‘พี่-น้อง’ เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า การที่มีสถานภาพและอาวุโสแตกต่างกันมีผลให้เกิดความคาดหวังทางสังคมระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งหรืออายุสูงกว่าและพนักงานที่มีสถานภาพหรืออายุต่ำกว่า พนักงานที่มีอายุสูงกว่าเป็นผู้ที่ได้รับความคาดหวังให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่พนักงานที่อายุต่ำกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่ามักจะใช้อำนาจและควบคุมในการตัดสินใจทางของกลุ่ม ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่านั้นมักจะรับฟัง และไม่ค่อยพบพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าแสดงความเห็นแย้งต่อผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าอย่างตรงไปตรงมา (2) การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า และ (3) การรักษาความสมดุลของกลุ่ม (group harmony) กล่าวคือ วัฒนธรรมไทยเน้นความเป็นกลุ่ม สมาชิกในสังคมมีความรู้สึกหรือสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม จึงพยายามปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มและรักษาความสมดุลระหว่างสมาชิกโดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและรักษาหน้าของผู้อื่น ดังเห็นได้จากการที่พนักงานมักจะตอบรับการมอบหมายงานให้ทำหรือการขอร้องของผู้อื่นในทางบวก ถ้อยคำที่นิยมใช้ ได้แก่ “Yes” หรือ ‘ได้’ พนักงานชาวไทยนิยมเลือกใช้คำดังกล่าวไม่เพียงแต่แสดงการคล้อยตามหรือเห็นพ้อง แต่ยังเป็นการตอบรับอย่างรวดเร็ว (quick response) เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและรักษาความกลมเกลียวกัน การทำงานร่วมกันอย่างสันติสุขเป็นอุดมคติในวัฒนธรรมองค์กรไทยที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากความเชื่อทางพุทธศาสนา

ผลการวิจัยลักษณะทางวัจนปฏิบัติ (pragmatic features) ของการใช้ภาษาอังกฤษของชาวไทยในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจกับผู้ซื้อชาวบรูไนแสดงให้เห็นลักษณะเด่นของการใช้ภาษาอังกฤษของชาวไทยที่ปรากฏซ้ำ ๆ 3 ประการ ได้แก่ (1) ชาวไทยมักจะกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับฝ่ายตรงกันข้ามในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักฐานที่ชี้บ่งความเคารพต่อการตัดสินใจโดยกลุ่มของตนและการแสดงความยกย่องให้เกียรติแก่เจ้านายของตน (2) ชาวไทยนิยมใช้กลวิธีแบบอ้อมเพื่อรักษาความกลมเกลียวกันโดยผ่านการชมและการอ้างพื้นความรู้ความเข้าใจร่วม และ (3) แต่ละฝ่ายในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจมักจะมีการใช้ภาษาเพื่อเน้นการทำงานเป็นกลุ่มก้อนเดียวกัน ดังเห็นได้จากการแสดงเห็นพ้องกับมุมมองของกลุ่มเดียวกัน และการพูดให้แยกกลุ่มเราออกจากกลุ่มเขาหากขัดกับความคิดหรือนโยบายของกลุ่มตน ลักษณะเด่นเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าธรรมชาติของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจมีผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาเพื่อมุ่งหาผลประโยชน์ของกลุ่ม

ตนและนำเสนอจุดยืนของกลุ่มตนในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ จากผลการวิจัยนี้ Yaharee อภิปรายว่า แม้กลวิธีสื่อสารแบบอ้อมเป็นหลักการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยโดยทั่วไปนิยมใช้ แต่บางครั้งชาวไทยก็นิยมใช้กลวิธีแบบตรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทสถานการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังว่าเป็นกลุ่มเดียวกันหรือคนละกลุ่มกัน และการเสียประโยชน์ของการเจรจาต่อรอง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในประเทศไทยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นพบว่า การศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาตามแนวนิเทศศาสตร์ที่มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจ รวมไปถึงปัญหาในการสื่อสารที่เกิดจากอิทธิพลหรือค่านิยมทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แม้ว่าผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นความแตกต่างเรื่องค่านิยมทางวัฒนธรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีพหุวัฒนธรรมที่น่าสนใจ แต่งานเหล่านี้มองข้าม “ความสำคัญของภาษา” กล่าวคือ สิ่งที่นักนิเทศศาสตร์นำมาใช้เป็นแนวทางที่สำคัญคือ รูปแบบการสื่อสารและค่านิยมทางวัฒนธรรมที่นักมานุษยวิทยาหรือนักจิตวิทยาเสนอไว้โดยไม่พิจารณาว่ามีการเลือกใช้ถ้อยคำอย่างไรในขณะที่มีการสื่อสาร ในสถานการณ์จริง การใช้ภาษามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ารูปแบบการสื่อสารและค่านิยมทางวัฒนธรรม กล่าวคือ วิธีการพูดในภาษาใดภาษาหนึ่งจะสัมพันธ์กับบรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้น การใช้ภาษาจึงย่อมผูกโยงกับค่านิยมทางวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้น ๆ เสมอ ดังนั้นการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการใช้ภาษา งานวิจัยของอรกัญญา เยาหะรี (Yaharee, 2013) เป็นตัวอย่างงานวิจัยที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของภาษาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ งานชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาสะท้อนค่านิยมทางวัฒนธรรมที่สำคัญในสังคมวัฒนธรรมไทย

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจในภาษาอื่น

ปัจจุบันประเด็นวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจได้รับความสนใจจากหลายสาขา ไม่ว่าจะเป็นนิเทศศาสตร์ การสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร การบริหารจัดการข้ามวัฒนธรรม มานุษยวิทยา หรือจิตวิทยา จึงมีเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาประเด็นดังกล่าวเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยเฉพาะด้านภาษาศาสตร์เพียงเท่านั้น เช่น ปริจเฉทวิเคราะห์ สนทนาวิเคราะห์ ภาษาศาสตร์สังคม และวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ ในภาษาอื่นที่น่าสนใจและอาจเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้มี 13 เรื่อง โดยแบ่งได้เป็นงานวิจัยที่ศึกษา การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมตะวันตกและวัฒนธรรมตะวันออกในบริบทธุรกิจ 11 เรื่อง (Bailey, 2000; Bilbow, 1995, 1997, 2002; Jung & Louhiala-Salminen, 2012; Li Wei, Hua, & Yue, 2001; Marriot, 1995; Miller, 2008; Moody, 2014; Ryoo, 2005; Spencer-Oatey & Xing, 2003) และงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมภายในเอเชียด้วยกันในบริบทธุรกิจ 2 เรื่อง (Paramasivam, 2007; Tanaka, 2014) ซึ่งเห็นได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ภายในทวีปเอเชียด้วยกันมีน้อย

เมื่อพิจารณาประเด็นวิจัยที่เลือกศึกษาแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ประเภทแรกคือ การศึกษาการ ปฏิสัมพันธ์ทั่วไปในบริบทสถานที่ทำงาน ได้แก่ แบอิล (Bailey, 2000) รยู (Ryoo, 2005) มิลเลอร์ (Miller, 2008) จองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนน (Jung & Louhiala-Salminen, 2012) และมูดี (Moody, 2014) ประเภทที่ 2 คือ การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการประชุมทาง ธุรกิจ ได้แก่ บิลโบว์ (Bilbow, 1995; 1997; 2002) และสเปนเซอร์-โอทีย์และเค็ง (Spencer-Oatey & Xing, 2003) และประเภทที่ 3 คือ การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการ เจรจาต่อรองทางธุรกิจ ได้แก่ แมริออต (Marriot, 1995) ลีเวย์และคณะ (Li Wei et al., 2001) ปารามาซิแวม (Paramasivam, 2007) และตะนะคะ (Tanaka, 2014)

ด้านแนวทางการวิเคราะห์ งานวิจัยดังกล่าวทั้งหมดเน้นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การ สังเกตการณ์แบบชาติพันธุ์วรรณาที่ใช้สมมติฐานที่จับต้องได้และ/หรือการสัมภาษณ์ หรือนำอุปกรณ์ที่ช่วย บันทึกบทสนทนาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อศึกษาวิเคราะห์ว่าภาษามีบทบาทและทำ หน้าที่อย่างไรในสถานการณ์จริง ในขณะเดียวกัน งานวิจัยบางเรื่อง เช่น บิลโบว์ (Bilbow, 1997; 2002) และ จองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนน (Jung & Louhiala-Salminen, 2012) นำวิธีวิจัยเชิง ปริมาณมาเสริมด้วย ผู้วิจัยจะนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบท ธุรกิจในภาษาอื่นตามประเด็นวิจัยที่ศึกษา

ก. การศึกษาการปฏิสัมพันธ์ทั่วไปในบริบทสถานที่ทำงาน

บทความเรื่อง **Communicative Behavior and Conflict Between African-American Customers and Korean Immigrant Retailers in Los Angeles** ของแบอิล

(Bailey, 2000) เป็นงานวิจัยที่มีที่มาจากเหตุการณ์ความเข้าใจผิดที่ร้ายแรงในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1991 คือ เจ้าของร้านขายของชาวเกาหลีที่อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานเข้าใจผิดว่า ลูกค้าวัยรุ่นผิวดำชาวอเมริกันกำลังจะชกปิ่นเพื่อทำร้ายตน เจ้าของร้านจึงชกปิ่นยิ่งทำให้ลูกค้าเสียชีวิต ภายหลังปรากฏว่าลูกค้าคนดังกล่าวไม่ได้พกปิ่น เหตุการณ์นี้ถูกนำเสนอผ่านสื่อมวลชนจนก่อให้เกิดจลาจลในนครแอลเอ ด้วยเหตุนี้แบอิลีย์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีในบริบทการบริการ (service encounter) โดยเชื่อมโยงกับการเหยียดสีผิวในฐานะวิถีปฏิบัติทางสังคมวัฒนธรรมในสหรัฐอเมริกา ข้อมูลที่นำมาศึกษาเก็บจากการบันทึกเหตุการณ์ 25 เหตุการณ์จากร้านขายของจำนวน 2 ร้านที่นครแอลเอ นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์ร่วมด้วย

แบอิลีย์นิยามบริบทการบริการว่าเป็นกิจกรรมทางสังคมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน บริบทการบริการที่ค่อนข้างมีลักษณะแบบฉบับโดยประกอบด้วยการทักทายหรือการเปิดการสนทนา ตามด้วยการเจรจาต่อรอง เมื่อแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันตามวัตถุประสงค์แล้ว ปิดการสนทนา

แบอิลีย์ชี้ให้เห็นว่าปัญหาการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีเกิดจากความรับรู้เรื่อง “การให้เกียรติ” ที่แตกต่างกัน ตามแนวคิดของโกฟแมน (Goffman) และบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson) การให้เกียรติคู่สนทนาคือ การแสดงการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง การแสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน การแสดงความสนใจต่ออีกฝ่ายหนึ่ง การให้เกียรติตามมุมมองของกลุ่มคนผิวดำในบริบทการบริการคือ การต้อนรับด้วยการยิ้ม การสบตากันเมื่อพูดคุยกัน และการพูดคุยเรื่องเล็กน้อย (small talk) เป็นต้น กลุ่มคนผิวดำมองว่าพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มชาวเกาหลี “ไม่ให้เกียรติ” ลูกค้าเนื่องจากขาดการผูกพันด้านบุคคลสัมพันธ์ (interpersonal engagement) ที่คาดหวังว่าจะมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น การไม่สบตา การไม่ยิ้ม การเงิบ การไม่พูดคุยเรื่องเล็กน้อย เป็นต้น ทำให้กลุ่มคนผิวดำเกิดความรู้สึกถูกดูถูกจนกระทั่งรู้สึกว่าจะตนไม่ได้รับการยอมรับในฐานะเป็นมนุษย์

ในทางกลับกัน สิ่งที่เป็นปัญหาตามมุมมองเจ้าของร้านชาวเกาหลีมาจากพฤติกรรมสื่อสารด้านบุคคลสัมพันธ์แบบคนผิวดำ กล่าวคือ ชาวเกาหลีมองว่าพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มคนผิวดำไม่สุภาพ สังคมเกาหลีดั้งเดิมได้รับอิทธิพลจากหลักคำสอนขงจื้อ (Confucianism) ซึ่งเป็นหลักจริยธรรมในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกาหลีมานานกว่า 600 ปี หลักคำสอนนี้ให้ความสำคัญกับเรื่องการแสดงความสุขภาพ เช่น การพูดจาอ่อนโยน การไม่ก้าวร้าว และการถ่อมตน ฯลฯ นอกจากนี้ การให้เกียรติตามมุมมองชาวเกาหลีเป็นการแสดงยกย่องให้เกียรติผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า

เท่านั้น มโนทัศน์ทางวัฒนธรรมเชิงสังคมนี้นำให้ชาวเกาหลีมองว่าการขี้และการพูดตลกเป็น การกระทำที่ไร้มารยาททางสังคม เช่น

- (1) Cust: I had a total knee so my company is retiring my- old black ass at fifty-four ((customer smiles and gazes at owner)) ((.6))
- (2) Own: (mmh) ((owner shakes his head laterally and gazes away from the customer))
- (3) Cust: and they give me some money
- (4) Cash: huh ((Cashier bares his teeth briefly in a smile))
- (5) Cust: so I'm spending my money at your store on liquor heh heh heh heh hah hah hah hah hah hah hah hah ((customer laughs animatedly, turning toward to owner who does not smile, but who continues lateral headshakes as he takes a few steps to the side))
- (6) Own: you still can work?

(Bailey, 2000: 97)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าคนผิวดำพยายามพูดตลก สบตา ขี้ และหัวเราะให้กับ เจ้าของร้านชาวเกาหลีและพนักงานรับจ่ายเงินชาวเกาหลี แต่ชาวเกาหลีทั้งสองไม่ตอบรับพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งยังคุกคามหน้าด้วยการถามในผลัดที่ 6 โดยกล่าวถึงเรื่องละเอียดอ่อน คือเรื่องขาที่ได้รับบาดเจ็บจนเป็นเหตุให้ต้องลาออกจากที่ทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพตามมุมมองของคนอเมริกาโดยทั่วไป

สิ่งที่น่าสนใจที่แบอิลีย์อธิบายไว้คือ การที่ทั้งสองกลุ่มมองพฤติกรรมสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่งในแง่ลบนั้นไม่ได้มาจากความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมหรือการขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของชาวเกาหลี แต่เป็นผลมาจากวาทกรรมการเหยียดสีผิว (racism) ในสังคมสหรัฐอเมริกาที่ดำรงอยู่ในวิถีปฏิบัติทางสังคมวัฒนธรรมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ชาวเกาหลีถึงแม้เพิ่งอพยพเข้ามาอยู่ในสังคมอเมริกาไม่นานก็ได้รับอิทธิพลทำให้มีทัศนคติแบบเหมารวมในแง่ลบต่อคนผิวดำ

ในมุมมองทางกลับกัน รัช (Ryoo, 2005) เสนอว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1991 ที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อมวลชน ยังได้รับความสนใจจากทั้งประเทศ ยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดระหว่างกลุ่มคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เป็นที่มาของบทความเรื่อง

Achieving Friendly Interactions: A Study of Service Encounter Between Korean

Shopkeepers and African-American Customers บทความนี้ศึกษาการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จระหว่างกลุ่มคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีในบริบทการบริการว่าต่างฝ่ายร่วมกันสร้างการปฏิสัมพันธ์ที่กลมเกลียวกันอย่างไร วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้คือ การบันทึกการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือเจ้าของร้านชาวเกาหลีและลูกค้าคนผิวดำ การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์

ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าบางการปฏิสัมพันธ์นำไปสู่ปัญหาการสื่อสารบ้าง แต่การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มลูกค้าคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีส่วนมากดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยต่างพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีเลือกใช้ทำให้การสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าคนผิวดำประสบความสำเร็จพบ 5 กลวิธี ได้แก่ (1) การเลือกใช้คำที่บ่งบอกอัตลักษณ์กลุ่มเดียวกัน (2) การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยแสดงทัศนคติแบบเดียวกัน (3) การใช้วัจนกรรมการชม (4) การเริ่มต้นด้วยการสื่อสารส่วนบุคคล และ (5) การพูดตลกและการหัวเราะ ทั้งนี้ ขอยกตัวอย่างการใช้การพูดตลกและการหัวเราะเพื่อแสดงความต่างจากงานของแบอิลีย์ (Bailey, 2000) ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น เช่น

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY
- (1) Cust: how much are these; I like [(?)
 - (2) Owner: [hundred dollar,
 - (3) Cust: okay I want it for free (.) now.
 - (4) ShopKeepers: [hihihi
 - (5) Cust: [hihihi
 - (6) (1.2)
 - (7) I just hope this is enough; (.) how much are the other ones like-
 - (8) Owner: small pack is ninety nine cents; (0.2)
 - (9) Cust: and a big bag [is-

- (10) Shopkeepers: big bag is dollar ninety nine.
 (11) (0.7)
 (12) Cust: okay I hope this is enough; (.) okay.
 (13) ShopKeeper: that's it?
 (14) Cust: sure.

(Ryoo, 2005: 97-98)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า เจ้าของร้านชาวเกาหลีใช้การพูดตกลงในผลิตภัณฑ์ 2 โดยกล่าวราคาของสินค้าเกินจริง ผลัดต่อมาลูกค้าก็ใช้การพูดตกลงกลับไป กลวิธีทางภาษานี้ทำให้เกิดการหัวเราะและบรรยากาศในการสื่อสารดำเนินไปอย่างสนุกสนาน สิ่งที่น่าสังเกตคือ การพูดตกลงที่เจ้าของร้านชาวเกาหลีใช้เป็นกลวิธีที่มีการผสมทั้งแง่มุมด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลและแง่มุมด้านบุคคลสัมพันธ์ในบริบทการบริการเข้าไว้ด้วยกัน

ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของมิลเลอร์ (Miller, 2008) และมูดี (Moody, 2014) เป็นการศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวอเมริกันในบริบทธุรกิจทั่วไปโดยมิลเลอร์มุ่งศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร ส่วนมูดีมุ่งศึกษากรณีการร่วมกันสร้างของการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ

ในบทความเรื่อง **Negative Assessments in Japanese-American Workplace Interaction** ของมิลเลอร์ (Miller, 2008) มุ่งวิเคราะห์กลวิธีการกล่าวประเมินค่าด้านลบของชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกันในการปฏิสัมพันธ์ในบริษัทโฆษณาญี่ปุ่นแห่งหนึ่งที่อยู่ในกรุงโตเกียว วิธีเก็บข้อมูลที่ใช้คือ การบันทึกบทสนทนาระหว่างพนักงานชาวญี่ปุ่นกับพนักงานชาวอเมริกันที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้ว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้กล่าวประเมินค่าด้านลบของชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกันมีความคล้ายคลึงกัน เช่น การพูดซ้ำ การแสดงความลังเลและการกล่าวเสริมเพื่อลดความเสี่ยงที่จะคุกคามหน้าของคู่สนทนา แต่เนื่องจากสมมุติฐานเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมเหตุการณ์ ของชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกันมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดการตีความกลวิธีการกล่าวประเมินค่าแตกต่างกันไป เช่น ในการประชุม พนักงานชาวอเมริกันได้นำเสนอการโฆษณาที่ตนเตรียมไว้ ตอนท้ายสุดของการประชุม หัวหน้าชาวญี่ปุ่นใช้คำว่า *kanggaete*

okimasho ‘Let’s think about it’ (ลองคิดดูก็แล้วกัน) เป็นกลวิธีกล่าวประเมินค่าด้านลบเพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนาตามวัฒนธรรมญี่ปุ่น แต่คู่สนทนาชาวอเมริกาเข้าใจความหมายตามรูปภาษาว่าเป็นการแสดงความเห็นพ้อง เนื่องจากข้อมูลทางภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติในภาษาอังกฤษ คำดังกล่าวไม่สื่อเจตนาการประเมินค่าด้านลบ นอกจากนี้หัวหน้าชาวญี่ปุ่นมองว่าการประชุมนั้นเป็นเพียงการแสดงบทบาทและหน้าที่ของตนในฐานะหัวหน้าที่มีต่อลูกน้อง ในขณะที่พนักงานชาวอเมริกันมองว่าการประชุมนี้เป็นโอกาสแสดงมุมมองและความคิดเห็นของตนที่มีต่อโฆษณา

ส่วนบทความเรื่อง “Well I’m a Gaijin”: Constructing Identity Through English and Humor in the International Workplace ของมูดี (Moody, 2014) เป็นการศึกษาการใช้ภาษากับอัตลักษณ์ตามแนวภาษาศาสตร์สังคมเชิงปฏิสัมพันธ์โดยใช้การสังเกตการณ์ชีวิตการทำงานของนักศึกษาฝึกงานชาวอเมริกันคนหนึ่ง ชื่อเดวิด (David) ในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งเป็นเวลา 2 วัน เดวิดเคยอาศัยอยู่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นเวลา 2 ปีโดยการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครก่อนหน้าที่เข้ามาฝึกงาน ทำให้สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้คล่องและมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมญี่ปุ่น ส่วนประเด็นที่ Moody ให้ความสนใจคือ การเลือกใช้รหัส (code choice) และการใช้อารมณ์ขัน (humor / mocking) เนื่องจากการเลือกใช้รหัสจะช่วยสร้างอัตลักษณ์ในการปฏิสัมพันธ์คือ อัตลักษณ์ในฐานะชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาอังกฤษ ส่วนการใช้อารมณ์ขันจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและสนุกสนาน (playful manner)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเดวิดและเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นต่างเลือกใช้รหัสและอารมณ์ขันในการร่วมกันสร้างอัตลักษณ์ความเป็นชาวต่างชาติ (foreignness) หรือ ‘Gaijin’ ในภาษาญี่ปุ่นของ David ซึ่งนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกันเองและการสื่อสารที่ราบรื่น กล่าวคือ อัตลักษณ์ในฐานะการเป็นชาวต่างชาติของเดวิดในบริษัทญี่ปุ่นแห่งนี้ถูกนำไปใช้เป็นทรัพยากรที่สื่อมูลบททางปริบท (contextual presupposition) และทำหน้าที่ช่วยสร้างอารมณ์ขันให้แก่ทั้ง David และเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่น ดังตัวอย่าง

ปริบท - นักศึกษาฝึกงานชาวอเมริกัน (ชื่อ David) กำลังพูดคุยกับผู้วิจัยเรื่องการเมืองอเมริกาโดยใช้ภาษาอังกฤษ ในระหว่างที่คุยกันอยู่ เพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นพูดแทรก

- (1) ((David and I are chatting at lunch in English about American politics))
- (2) Yamamoto: ((looking at David)) Eigo perapera na n da
'your English is fluent!'
- (3) David: so ssu ne:
'That's right.'
- (4) Morita: hahaha
- (5) David: perapera desu (.) hi- hisshi-ni renshu shiteru n da kedo
'I'm fluent. I've been practicing intensely.'
- (6) Yamamoto: haha
- (7) David: nakanaka muzujashii desu yo
'It's very difficult.'
- (8) Yamamoto: Uso da. Joozu
'That's not true. (you're) very good.'
- (9) All: haha

(Moody, 2014: 83-84)

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเป็นชาวต่างชาติของเดวิดซึ่งปกติใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานที่ทำงานนั้นทำให้เพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นมีโอกาสเห็นเดวิดใช้ภาษาอังกฤษน้อย เพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นคนหนึ่งชื่อยะมะโมโตะ (Yamamoto) จึงพูดตลกโดยกล่าวชมว่าเดวิดพูดภาษาอังกฤษเก่งในผลิตภัณฑ์ที่รู้ว่าเดวิดเป็นเจ้าของภาษาอังกฤษ ที่จริงแล้ว การใช้ภาษานี้ถือว่าการคุกคามหน้าในสังคมอเมริกัน เนื่องจากพูดแทรกระหว่างการสนทนา อย่างไรก็ตาม เดวิดพูดตลกกลับไปโดยกล่าวยอมรับคำชมและการให้เหตุผลอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ 3, 5 และ 7 ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นอัตลักษณ์ในฐานะชาวต่างชาติเป็นแหล่งที่มาของการใช้อารมณ์ขันทำให้การสื่อสารระหว่างเดวิดกับเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นดำเนินไปอย่างราบรื่น

ในขณะที่งานวิจัยของแบอิลีย์ (Bailey, 2000) และรยู (Ryoo, 2005) ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นศึกษาการสื่อสารระหว่างลูกค้าคนผิวดำและเจ้าของร้านคนเกาหลีในบริบทการบริการ

บทความเรื่อง **Koreans Employees Are Direct: (Im)politeness and Rapport in International Professional Encounters** ของ จองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนน (Jung & Louhiala-Salimen, 2012) เป็นงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างพนักงานชาวเกาหลีและพนักงานชาวฟินแลนด์ในบริษัทข้ามชาติฟินแลนด์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง แนวคิดที่นำมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์คือ การจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) ส่วนข้อมูลที่นำมาศึกษาเก็บจากแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์และการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานชาวเกาหลีจำนวน 4 คน และพนักงานชาวฟินแลนด์ 3 คน

จองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนนกล่าวว่า แม้ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารทางธุรกิจ แต่เนื่องจากภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาแม่สำหรับทั้งสองฝ่าย การสื่อสารทางธุรกิจผ่านภาษากลางจึงย่อมได้รับอิทธิพลจากภาษาและวัฒนธรรมแม่ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ช่องทางที่เลือกใช้ในการติดต่อทางธุรกิจมีผลต่อการรับรู้เรื่องความสุภาพในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เนื่องจากกระยะทางอันไกล พนักงานทั้งสองนิยมใช้อีเมลเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสาร แต่พนักงานชาวเกาหลีเมื่อส่งอีเมลไปแล้วตามด้วยโทรศัพท์เพื่อยืนยันการได้รับอีเมลจากฝ่ายตรงกันข้าม เนื่องจากพนักงานชาวเกาหลีมองว่าการส่งอีเมลเพียงอย่างเดียวเป็นพฤติกรรมที่ขาดความรับผิดชอบและเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพด้วย การส่งอีเมลและตามด้วยโทรศัพท์เพื่อยืนยันการได้รับอีเมลจากฝ่ายตรงกันข้ามเป็นการคำนึงถึงเรื่องสิทธิในความสัมพันธ์ (association rights) ซึ่งเป็นกลวิธีช่วยเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวระหว่างกัน (solidarity building) ในวัฒนธรรมธุรกิจเกาหลี ในทางกลับกัน วัฒนธรรมฟินแลนด์ให้ความสำคัญกับสิทธิของส่วนบุคคล โทรศัพท์เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับเรื่องส่วนบุคคลเป็นหลัก การส่งอีเมลไปแล้วตามด้วยโทรศัพท์เป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านลบ (negative face) สำหรับพนักงานชาวฟินแลนด์

แม้ว่าการส่งอีเมลแล้วตามด้วยโทรศัพท์เพื่อยืนยันการได้รับจากอีกฝ่ายหนึ่งของพนักงานชาวเกาหลีเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพตามมุมมองของวัฒนธรรมฟินแลนด์ แต่การที่ทั้งสองฝ่ายติดต่อสื่อสารภายใต้บริบทธุรกิจ ทำให้พนักงานชาวฟินแลนด์คำนึงถึงจุดมุ่งหมายของการปฏิสัมพันธ์ (interactional goal) มากกว่าการคำนึงถึงเรื่องหน้า (face concern) ดังที่พนักงานชาวฟินแลนด์ระบุว่า “they (Korean employees) always double-check on each stage of a business job. Phone calls might be disturbing our job. However, to make clear each stage of a

job can make business more successful at last, because it minimizes miscommunication between the two.”

ฉองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนนอภิปรายว่า แต่ละวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของความสัมพันธ์ (rapport) ได้แก่ การจัดการเรื่องหน้า การจัดการสิทธิและหน้าที่ในเชิงสังคม และการจัดการจุดมุ่งหมายของการปฏิสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกันไป สิ่งหนึ่งที่ควรพิจารณาพร้อมกับปัจจัยทางวัฒนธรรมคือ ปริบทสถานการณ์อันเป็นผลให้การรับรู้เรื่องความ (ไม่) สุกภาพแตกต่างกันออกไป

ข. การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการประชุมทางธุรกิจ

งานวิจัยของบิลโบว์ (Billbow, 1995; 1997; 2002) เป็นงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างชาวฮ่องกงและชาวตะวันตกผ่านภาษาอังกฤษในสถานการณ์การประชุมของบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งในประเทศฮ่องกง

บทความเรื่อง **Requesting Strategies in the Cross-Cultural Business Meeting** ของบิลโบว์ (Billbow, 1995) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน 2 ข้อ ได้แก่

ข้อแรกคือ ธรรมชาติของสถานการณ์ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง บทบาทและหน้าที่ และจุดมุ่งหมาย เป็นต้น ทำให้การขอร้องให้เพื่อนร่วมงานร่วมมือในการประชุมมีแนวโน้มที่จะแสดงออกโดยตรงไปตรงมา ผลการวิจัยพบว่าไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน กล่าวคือ การกล่าวขอร้องโดยอ้อมเป็นที่นิยมในการปฏิสัมพันธ์ในบริบทการประชุม

ข้อที่ 2 คือ ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างในการแสดงวัจนกรรมการขอร้องของพนักงานชาวฮ่องกงและพนักงานชาวตะวันตก แต่ยังไม่สามารถกล่าวได้ว่าเป็นไปตามข้อสมมุติฐานดังกล่าวหรือไม่ เนื่องจากตัวอย่างการแสดงวัจนกรรมโดยพนักงานชาวฮ่องกงมีน้อย แต่สิ่งที่น่าสังเกตคือ พนักงานชาวฮ่องกงมักจะกล่าวขอร้องนอกประชุมมากกว่าระหว่างการประชุม ด้วยเหตุนี้ บิลโบว์จึงเสนอว่า พนักงานชาวฮ่องกงให้ความสำคัญกับความสุภาพด้านสังคม (social politeness) มากกว่าความสุภาพด้านภาษา (linguistic politeness) เหตุผลประการหนึ่งที่พนักงานชาวฮ่องกงไม่กล่าวขอร้องในการประชุมนั้นก็คือ ในวัฒนธรรมฮ่องกง การขอร้องให้ขอความร่วมมือมักจะไม่ได้เกิดขึ้นโดยใช้ถ้อยคำภายในห้องประชุม แต่ใช้วิธีอื่นๆ แทนการกล่าวถ้อยคำ เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ พนักงานชาวฮ่องกงอาจไม่สบายใจที่กล่าวขอร้องให้เพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติร่วมมือผ่านภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ

ต่อมา บิลโบว์ (Bilbow, 1997) เสนอบทความเรื่อง **Cross-Cultural Impression Management in Multicultural Workplace: The Special Case of Hong Kong** โดยมุ่งวิเคราะห์กลวิธีแสดงวัจนกรรมการชี้แนะ (directive) ของพนักงานชาวฮ่องกงและพนักงานชาวตะวันตกเพื่อแสดงให้เห็นว่ากลวิธีแสดงวัจน-กรรมการชี้แนะที่แตกต่างกันมีส่วนช่วยทำให้เกิดการสร้างทัศนคติแบบเหมารวมด้านลบ (negative stereotyping) ที่มีต่อกันอย่างไร

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในการประชุมของบริษัท พนักงานชาวฮ่องกงใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการชี้แนะแตกต่างจากพนักงานชาวตะวันตก 4 ประการ ได้แก่ (1) พนักงานชาวฮ่องกงใช้การสั่งมากกว่าพนักงานชาวฮ่องกง และพนักงานชาวฮ่องกงพูดน้อยกว่าพนักงานชาวตะวันตก (2) พนักงานชาวฮ่องกงใช้รูปประโยคคำสั่ง (imperatives) มากกว่าพนักงานชาวฮ่องกง และแต่ละกลุ่มใช้กลวิธีลดน้ำหนักความรุนแรงแตกต่างกันโดยชาวตะวันตกนิยมใช้เพื่อลดการบังคับ เช่น “...Doesn't matter whether it's working or not, just with the armrest thing?” ในขณะที่พนักงานฮ่องกงนิยมใช้การให้เหตุผล เช่น “...because if you get 'em some in a group, they influence each other and they all go quiet. That's been my experience.” (3) พนักงานชาวฮ่องกงนิยมใช้ทำนองเสียงตกอย่างเดียว (falling intonation contour) ในขณะที่พนักงานชาวตะวันตกนิยมใช้ทำนองเสียงที่หลากหลาย และ (4) พนักงานชาวฮ่องกงนิยมเลือกใช้คำที่มีความเป็นทางการสูงกว่าพนักงานชาวตะวันตก เช่น พนักงานฮ่องกงเลือกคำว่า *intend* ในขณะที่พนักงานชาวตะวันตกเลือกคำว่า *would like to* เพื่อสื่อเจตนาของตน กลวิธีแสดง วัจนกรรมการชี้แนะที่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกันนี้ช่วยทำให้เกิดมุมมองต่อการมีอำนาจบังคับ (authoritativeness) ที่แตกต่างกัน พนักงานฮ่องกงมองว่า การกล่าวอ้อมและลีลาการพูดแบบเชื่อมั่นในตัวเองเป็นคุณสมบัติของการมีอำนาจบังคับของพนักงานระดับผู้จัดการ ในขณะที่พนักงานชาวตะวันตกมองว่า การเลี่ยงการกล่าวอ้อมและการกล่าวเนื้อหาสาระที่สำคัญในการพูดเป็นคุณสมบัติสำคัญของการมีอำนาจบังคับของพนักงานระดับผู้จัดการ มุมมองที่แตกต่างกันนี้เองก่อให้เกิดทัศนคติแบบเหมารวมด้านลบ พนักงานชาวฮ่องกงมองว่า พนักงานชาวตะวันตกมีพฤติกรรมก้าวร้าว หยาบคาย และพูดตรงไปตรงมา ในขณะที่พนักงานชาวตะวันตกมองว่าพนักงานชาวฮ่องกงมีพฤติกรรมระมัดระวัง ไม่ตรงประเด็น และไม่เผชิญหน้า

นอกจากนี้ บิลโบว์ (Bilbow, 2002) เสนอบทความเรื่อง **Commissive Speech Act Use in Intercultural Business Meetings** เพื่อศึกษากลวิธีแสดงวัจนกรรมกลุ่มการผูกมัดของ

พนักงานชาวฮ่องกงและพนักงานชาวตะวันตกในการประชุม ผลการวิจัยพบว่า ทั้งพนักงานชาวฮ่องกงและพนักงานชาวตะวันตกนิยมใช้วัจนกรรมการผูกมัดร่วมกับการขอร้อง การกล่าวความจำเป็น การเสนอแนะ การถาม และการเสนอให้ ในอัตราความถี่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ส่วนขยายในกลวิธีแสดงวัจนกรรมการผูกมัดมีความคล้ายคลึงกัน คือ ส่วนขยายปรากฏข้างหน้าส่วนหลัก ได้แก่ การอธิบายและการกล่าวเงื่อนไข สำหรับส่วนขยายปรากฏตามหลังส่วนหลัก ได้แก่ การให้รายละเอียด การกล่าวข้อจำกัด และการขอการตอบกลับ แต่การแสดงวัจนกรรมการผูกมัดของพนักงานชาวฮ่องกงมีความแตกต่างจากพนักงานชาวตะวันตก กล่าวคือ พนักงานชาวตะวันตกมีแนวโน้มที่จะกล่าวผูกมัดตามปกตินิสัย เช่น เมื่อมีเพื่อนร่วมงานขอร้องอะไรบางอย่าง พนักงานชาวตะวันตกมีแนวโน้มตอบรับด้วยการสัญญาว่าจะทำให้ นอกจากนี้พนักงานชาวตะวันตกมักจะกล่าวผูกมัดโดยไม่จำเป็นต้องปรากฏในลักษณะเป็นวัจนกรรม อาจเป็นการตอบผลัดก่อนหน้าหลายผลัดก็ได้ ในขณะที่พนักงานชาวฮ่องกงมีแนวโน้มที่จะกล่าวผูกมัดน้อยกว่าชาวตะวันตก ซึ่งอาจมีการรับรู้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษของตนไม่คล่องเท่าพนักงานชาวตะวันตกจึงกล่าวน้อย นอกจากนี้พนักงานชาวฮ่องกงมักจะกล่าวผูกมัดในลักษณะเป็นวัจนกรรมอย่างเคร่งครัด

สิ่งที่พบอีกประการหนึ่งคือ รูปแบบการประชุมมีผลต่อการเลือกแสดงวัจนกรรมการผูกมัด ในการประชุมเพื่อขอความร่วมมือระหว่างแผนก ผู้ร่วมการประชุมมีแนวโน้มจะกล่าวผูกมัดในอัตราความถี่สูงกว่าและหลากหลายกว่าการประชุมภายในแผนก

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการประชุมคือ บทความของสเปนเซอร์-โอทีย์และเจียง (Spencer-Oatey & Xing, 2003) เรื่อง **Managing Rapport in Intercultural Business Interactions: A Comparison of Two Chinese-British Welcomes Meetings** ซึ่งมุ่งวิเคราะห์การประชุมธุรกิจระหว่างบริษัทอังกฤษและบริษัทจีน 2 ครั้ง ข้อมูลที่นำมาศึกษาเก็บจากการบันทึกภาพประกอบร่วมกับการสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าการประชุมทั้งสองครั้งมีความคล้ายคลึงกัน เช่น การจัดที่นั่งและโต๊ะ การกล่าวต้อนรับโดยผู้แทนจากเจ้าภาพ และการกล่าวขอบคุณโดยผู้แทนจากผู้มาเยือน เป็นต้น แต่กลุ่มนักธุรกิจชาวจีนประเมินการประชุมแต่ละครั้งแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในการประชุมธุรกิจครั้งแรก สเปนเซอร์-โอทีย์และเจียงให้คำอธิบายว่า ในการประชุมครั้งแรก ผู้จัดการอังกฤษซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจเรื่องการค้าในขณะนั้นเข้าร่วมประชุมสาย ในระหว่างที่ผู้จัดการชาวอังกฤษ ผู้เข้าร่วมประชุมอื่นๆ ได้มีการพูดคุยเรื่องเล็กน้อย

(small talk) โดยที่ชาวอังกฤษพยายามหลีกเลี่ยงการเสียบที่อาจทำให้เกิดความลำบากใจ แต่เป็นการรักษาหน้าและช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันสำหรับนักธุรกิจชาวจีน ส่วนในการประชุมครั้งที่ 2 ทำให้กลุ่มนักธุรกิจชาวจีนไม่พอใจเป็นอย่างมาก สาเหตุจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ได้แก่ (1) นักธุรกิจชาวจีนกล่าวว่านักธุรกิจชาวอังกฤษไม่กล่าวขอบคุณอย่างเหมาะสม นักธุรกิจชาวจีนเห็นว่าการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทอังกฤษที่กำลังมีปัญหาเรื่องการเงินนั้นถือเป็นการช่วยเหลือบริษัทอังกฤษด้านการเงินอย่างมาก จึงคาดหวังว่าตัวแทนจากบริษัทอังกฤษกล่าวขอบคุณเรื่องบุญคุณที่มีต่อบริษัทจีน แต่ทางบริษัทอังกฤษได้ไม่กล่าวขอบคุณเท่าที่คาดหวัง นักธุรกิจชาวจีนจึงรู้สึกเสียหน้า และ (2) จากการทำให้ความช่วยเหลือด้านการเงินดังกล่าว นักธุรกิจชาวจีนมองว่าบริษัทตนมีสถานภาพที่สูงกว่าบริษัทอังกฤษในการประชุม แต่ในการประชุมครั้งที่ 2 บริษัทตนกลับได้รับโอกาสการกล่าวขอบคุณโดยผู้แทนสั้นไป อีกทั้งพฤติกรรมของนักธุรกิจชาวอังกฤษในสายตานักธุรกิจชาวจีนไม่ได้ถ่อมตนและไม่ได้ยกย่องให้เกียรติบริษัทตน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ นักธุรกิจชาวอังกฤษยกย่องให้เกียรติหน้าของบริษัทจีนไม่เหมาะสมตามวัฒนธรรมจีน ในทางตรงกันข้าม นักธุรกิจชาวอังกฤษประเมินการประชุมครั้งที่ 2 ว่าดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยตนคิดว่าพยายามสร้างบรรยากาศที่เป็นทางการและคำนึงถึงลีลาการสื่อสารแบบจีน

ค. การศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

งานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทการเจรจาต่อรองทางธุรกิจมี 4 เรื่อง ได้แก่ แมรีออต (Marriot, 1995) ที่ศึกษาปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเจรจาต่อรองระหว่างผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นและผู้ขายชาวออสเตรเลีย ลีเวย์และคณะ (Li Wei et al., 2001) ที่ศึกษากลวิธีจัดการการสนทนาที่แตกต่างกันในการเจรจาต่อรองระหว่างนักธุรกิจชาวจีนและนักธุรกิจชาวอังกฤษ ปาราแมซิแวม (Paramasivam, 2007) ที่ศึกษากลวิธีแสดงความเห็นแย้งของชาวมาเลเซียในการเจรจาต่อรองกับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น และตะนะคะ (Tanaka, 2014) ที่ศึกษาการกล่าวโกหกในฐานะกลวิธีทางภาษาในการเจรจาต่อรองระหว่างนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นและนักธุรกิจชาวอินเดีย

ในบทความเรื่อง **Discourse in International Seller-Buyer Negotiations** แมรีออต (Marriot, 1995) พบว่า ในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจผ่านภาษาอังกฤษ ผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นมีการเลือกใช้คำศัพท์และรูปประโยคที่เบี่ยงเบนไปจากหลักไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ แต่การใช้ลักษณะนี้ไม่เป็นปัญหา สิ่งที่น่าไปสู่ปัญหาการสื่อสารและความไม่เข้าใจกันคือ ลักษณะทางวัจนปฏิบัติ (pragmatic

features) และบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในการเจรจาต่อรอง กล่าวคือ ผู้ชายชาวออสเตรเลียไม่ได้มองว่าข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นเป็นปัญหา แต่สิ่งที่ผู้ชายชาวออสเตรเลียไม่เข้าใจคือ บรรทัดฐานในวัฒนธรรมธุรกิจญี่ปุ่นที่มีผลต่อวิธีดำเนินการเจรจาต่อรอง ในขณะที่ผู้ชายออสเตรเลียพยายามนำเสนอสินค้าของตนเพื่อขายในการพบคุยกันครั้งแรก ผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นกลับไม่แสดงความสนใจต่อการซื้อสินค้าดังกล่าว ถามแต่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริษัท จึงทำให้ผู้ชายชาวออสเตรเลียเกิดความไม่พอใจในท่าทีที่ไม่ชัดเจนว่าจะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ในทางกลับกัน ผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นไม่ได้คิดจะซื้อสินค้าในการพบคุยกันครั้งแรก ในวัฒนธรรมธุรกิจญี่ปุ่น การพบคุยกันครั้งแรกเป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างกันเป็นหลัก การซื้อขายมักจะเกิดขึ้นหลังจากการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การที่ผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริษัทนั้นจึงเป็นการพิจารณาว่าจะมีการพบคุยกันครั้งที่ 2 อีกหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ชายชาวออสเตรเลียไม่มีความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมร่วมกัน จึงนำไปสู่ความเข้าใจผิดในเจรจาต่อรองกับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น

ในบทความเรื่อง **Conversational Management and Involvement in Chinese-English Business Talk** ลีเวย์และคณะ (Li Wei et al., 2001) มุ่งศึกษาทวิวิธีการจัดการการสนทนาและการมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างนักธุรกิจชาวจีน (จำนวน 3 คน) และชาวอังกฤษ (จำนวน 1 คน) โดยคัดเลือกเฉพาะช่วงท้ายการเจรจาเป็นกรณีศึกษา ลีเวย์และคณะให้เหตุผลว่า การปิดท้ายเป็นขั้นตอนที่มีการสรุปการเจรจาต่อรองโดยมีการทบทวนประเด็นที่สำคัญๆ ที่ได้ตกลงกันและนัดการเจรจาต่อรองครั้งหน้า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ช่วงปิดท้ายของการเจรจาที่ศึกษา ไม่มีการสรุปประเด็นที่ได้เจรจากัน รวมทั้งไม่ได้กล่าวถึงการนัดพบครั้งหน้า ทั้ง ๆ ที่นักธุรกิจชาวอังกฤษพยายามตั้งประเด็นดังกล่าวมาคุยกัน ซึ่งแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมอันนำไปสู่ความเข้าใจผิดได้

ในช่วงต้นของการปิดท้ายการเจรจาต่อรอง นักธุรกิจชาวอังกฤษพยายามกล่าวสรุปว่า “so what shall we have another meeting and discuss...” แต่ในระหว่างที่นักธุรกิจชาวอังกฤษกำลังพูด นักธุรกิจชาวจีนคนที่มีความสูงพูดแทรกทำให้นักธุรกิจชาวอังกฤษต้องหยุดพูด และกล่าวประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรอง เช่น ประสบการณ์ส่วนตัวที่เคยไปเยือนประเทศอังกฤษ นอกจากนี้ยังพบสิ่งที่น่าสนใจว่า นักธุรกิจชาวจีนคนดังกล่าวจะควบคุมการสนทนาตลอด ส่วนนักธุรกิจชาวจีนอีก 2 คนที่เป็นลูกน้องเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงการเป็นผู้ฟัง และการกล่าวซ้ำถ้อยคำที่เจ้านายของตนใช้เกือบทุกผลัด กลวิธีทางภาษาดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อนำการมีส่วนร่วมระหว่าง

การสนทนาซึ่งได้รับอิทธิพลจากอุดมการณ์แนวคิดขงจื้อที่ให้ความสำคัญกับมุมมองต่อการเจรจา ต่อรองเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นกลุ่มเดียวกันและความสมดุล ลีเวย์และคณะอธิบายว่ากลุ่ม นักธุรกิจชาวจีนพยายามทำให้นักธุรกิจชาวอังกฤษรู้สึกเป็นมิตร และลูกน้องชาวจีนพยายามแสดงความยกย่องให้เกียรติเจ้านายของตน

ในทางกลับกัน วัฒนธรรมตะวันตกซึ่งได้รับอิทธิพลจากอุดมการณ์ประโยชน์นิยมที่ให้ความสำคัญกับมุมมองต่อการเจรจาต่อรองเป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างชัดเจน

ลีเวย์และคณะอภิปรายผลการวิเคราะห์ว่า แบบแผนทางวัฒนธรรมขงจื้อให้ความสำคัญกับ เรื่องการรักษาความรู้สึกของคู่สนทนาและการสร้างความสัมพันธ์อันเป็นมิตรมากกว่าการแลกเปลี่ยน ข้อมูลซึ่งเป็นแบบแผนทางวัฒนธรรมตะวันตก ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมนี้ช่วยชี้ให้เห็นต้นเหตุ อันนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างสองฝ่ายได้

นอกจากนี้ บทความเรื่อง **Managing Disagreement while Managing not to Disagree: Politeness Disagreement in Negotiation Discourse** ของปารามะชีวา (Paramasivam, 2007) มุ่งวิเคราะห์โครงสร้างและกลวิธีความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งในบริบท การเจรจาต่อรองทางธุรกิจของชาวมาเลเซียและค่านิยมทางวัฒนธรรมมาเลเซียที่สะท้อนจากกลวิธี ความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งดังกล่าว ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้จากการบันทึกเจรจาต่อรองทาง ธุรกิจ (3 ชั่วโมง 15 นาที) ระหว่างนักธุรกิจจากบริษัทยาญี่ปุ่นซึ่งเป็นผู้เสนอการเข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับการค้นหาและเจ้าหน้าที่ชาวมาเลเซียของมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในด้านการเกษตรมา 50 ปีซึ่งเป็นผู้รับข้อเสนอให้ช่วยด้านการสนับสนุนการส่งวัตถุดิบด้านการเกษตรให้บริษัทยาญี่ปุ่น ใน การเจรจาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ชาวมาเลเซียของมหาวิทยาลัยไม่สนใจเข้าร่วมโครงการตามที่นักธุรกิจ ญี่ปุ่นเสนอ การเจรจานี้เกิดขึ้นที่มหาวิทยาลัยในมาเลเซียโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง นอกจากนี้ ปารามะชีวา ยังใช้การสัมภาษณ์แบบย้อนหลังร่วมกันเพื่อเก็บข้อมูลเชิงการรับรู้ด้วย

ผลการวิจัยด้านโครงสร้างของวัจนกรรมการแสดงความเห็นแย้งของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ชาวมาเลเซียในบริบทการเจรจาต่อรองทางธุรกิจกับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นพบว่า มีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนตามลำดับดังนี้ (1) การกล่าวขอความชัดเจน เช่น *“oh why you want to do that in UPM land cheap why you want to do Subang Jaya?”* (2) การกล่าวแย้งข้อเสนอ เช่น *“so I advise the companies why not set up the plant here the here together with us.”*

และ 3) การให้เหตุผลสนับสนุนข้อแย้ง เช่น “because here you have all the support you see and then the people will be there.”

นอกจากนี้ผลการวิจัยด้านกลวิธีความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งพบว่า เจ้าหน้าที่มาเลเซียมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีแสดงสุภาพแบบเน้นความยกย่อง (deference politeness strategy) เช่น การกล่าวอ้อมและการให้รายละเอียดซึ่งช่วยลดระดับการคุกคามหน้าของถ้อยคำ นอกจากนี้ยังพบกลวิธีความสุภาพแบบเน้นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (solidarity politeness strategy) ซึ่งแบ่งย่อยได้เป็น 5 กลวิธีย่อย ได้แก่ (1) การแสดงความสนใจต่อผลประโยชน์ เจตนาและความต้องการของผู้ฟัง เช่น “its much easier ... so it's easy” (2) การเสนอให้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น “we can set up ... co-sponsored join with Japanese company” (3) การใช้ถ้อยคำที่แสดงความเป็นกลุ่มเดียวกัน เช่น “co-sponsored join / together with us” (4) การให้เหตุผลหรือการขอเหตุผล เช่น “because here ... don't wasn't your money” และ (5) การเสนอให้หรือการสัญญา “we can set up ... to be involved” กลวิธีความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งของเจ้าหน้าที่ชาวมาเลเซียดังกล่าวช่วยให้บรรลุเป้าหมายของการเจรจาต่อรองทางธุรกิจทั้งด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลคือ การแสดงความเห็นแย้ง และด้านบุคคลสัมพันธ์คือ การรักษาหน้าหรือความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน กลวิธีความสุภาพดังกล่าวสะท้อนให้เห็นค่านิยมทางวัฒนธรรมมาเลเซีย ได้แก่ ‘jaga hati’ คือ การแสดงความสนใจความรู้สึกของคนอื่น ‘timbang rasa’ คือ การแสดงความเอาใจใส่และรักษาความรู้สึกของคนอื่น ‘budi’ คือ การประพฤติที่ดีต่อผู้อื่น ‘halus, bersopan-santun’ คือ การพูดจาอ่อนโยนต่อผู้อื่น และ ‘hormat’ คือ การถ่อมตนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมโอ้อวดเพื่อแสดงความเคารพนับถือผู้อื่น

บทความเรื่อง **Lying in Intra-Asia Business Discourse in an EFL Setting** ของ ตะนะคะ (Tanaka, 2014) ได้สังเกตจากประสบการณ์การทำวิจัยด้านการสื่อสารในบริบทธุรกิจว่า ผู้ร่วมการสื่อสารในบริบทธุรกิจส่วนใหญ่พยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อมุ่งหาผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องอยู่บนความไว้วางใจซึ่งกันและกันนับเป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ แต่ในบางครั้ง คู่สนทนาเลือกที่จะไม่กล่าวความจริงบางประการเพื่อมิให้คู่ค้าทางธุรกิจเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตน จึงเลือกที่จะกล่าวโกหกบางประการเพื่อให้คู่ค้าทางธุรกิจเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตน โดยเฉพาะช่วงแรกเริ่มในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ในแง่นี้การกล่าวโกหกเป็นกลวิธีทางภาษาอย่างหนึ่งซึ่งช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน ทั้งนี้การเลือกที่จะกล่าวหรือไม่

กล่าวโกหกนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางวัฒนธรรม งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการกล่าวโกหกที่เกิดขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นและชาวอินเดียโดยอาศัยมุมมองวัฒนธรรมเอเชีย ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มาจากการบันทึกการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างชาวญี่ปุ่น 2 คนที่ต้องการนำเข้าสินค้าจากประเทศอินเดีย นักธุรกิจชาวอินเดีย 1 คนซึ่งเป็นบริษัทกลางที่เคยทำธุรกิจร่วมกับนักธุรกิจญี่ปุ่น และนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น 1 คนที่มีประสบการณ์ทำธุรกิจในประเทศอินเดียเป็นเวลา 20 ปี และทำงานร่วมกับนักธุรกิจชาวอินเดียดังกล่าวเป็นเวลา 5 ปี การเจรจาต่อรองทางธุรกิจนี้เกิดขึ้นในประเทศอินเดียโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง บทสนทนาที่ได้เก็บทั้งหมดเป็นเวลา 53 นาที 49 วินาที นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์แบบย้อนหลังร่วมด้วย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการกล่าวโกหกมักจะเกิดขึ้นจากการผสมผสานของการคำนึงถึง ความสุภาพ การใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางไม่เก่งและความกลัวที่จะเสียโอกาสทางธุรกิจไป ตัวอย่างที่ตะนะคะยกมาอธิบายคือ กลวิธีการจัดการความไว้วางใจที่นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นคาดหวังขัดแย้งกับกลวิธีที่นักธุรกิจชาวอินเดียใช้ นักธุรกิจชาวอินเดียเน้นย้ำจุดแข็งของคู่ค้าทางธุรกิจที่ตนรู้จักเพื่อสร้างความไว้วางใจทางธุรกิจกับนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น แต่นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นกลับมองว่าการเน้นย้ำจุดแข็งของคู่ค้าทางธุรกิจของนักธุรกิจชาวอินเดียเป็นการกระทำที่ไม่จริงใจ การแสดงจุดอ่อนเป็นกลวิธีต่างหากที่ช่วยสร้างความจริงใจต่อการทำธุรกิจร่วมตามวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับการถ่อมตน

นอกจากนี้ นักธุรกิจชาวอินเดียมักมาสายจนทำให้นักธุรกิจญี่ปุ่นไม่พอใจ นักธุรกิจชาวอินเดียมาสาย 30 นาทีและไม่ได้กล่าวขอโทษหรือไม่ได้ใส่ใจอารมณ์ความรู้สึกของนักธุรกิจชาวญี่ปุ่น ในขณะที่นักธุรกิจชาวอินเดียกล่าวแก้ตัว นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นคนที่มีประสบการณ์ทำธุรกิจในประเทศอินเดียเป็นเวลา 20 ปีและทำงานร่วมกับนักธุรกิจชาวอินเดียดังกล่าวเป็นเวลา 5 ปีกล่าวว่า ที่จริง นักธุรกิจชาวอินเดียคนนี้ รู้ว่านัดกัน 4 โมงเย็น แต่ก็เสนอให้ยอมตามคำโกหกของนักธุรกิจชาวอินเดียเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อไปโดยอ้างว่าการกล่าวไม่จริงแบบนั้นเป็น “วิถีของคนอินเดีย” (the Indian way) ทั้งนี้เหตุผลที่นักธุรกิจชาวอินเดียไม่ยอมกล่าวขอโทษ แต่พยายามกล่าวโกหกนั้นเพราะต้องการจะแก้ตัวการมาสายครั้งก่อนหน้านี้ หากยอมรับความผิดการมาสายครั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจที่นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นมีต่อตน จึงกล่าวเหตุผลสนับสนุนและไม่ยอมรับผิด

ตะนะคะยกิปรายว่า ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ภาวะระหว่างวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับการสร้างอัตลักษณ์ (identity) ในบริบทธุรกิจ นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นยอมตามคำโกหกของนักธุรกิจชาว

อินเดียเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง ผู้ร่วมการสื่อสารมีแนวโน้มจะเลือกใช้การกล่าวโกหกในฐานะกลวิธีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจไม่ว่าจะใช้ภาษาแม่หรือภาษาที่สองก็ตาม สิ่งที่น่าสังเกตคือ งานวิจัยส่วนมากมุ่งศึกษาเฉพาะความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมอันนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารเป็นหลัก ในขณะที่งานวิจัยบางเรื่อง ได้แก่ รยู (Ryoo, 2005) และมูดี (Moody, 2014) แสดงให้เห็นว่า ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมของผู้ร่วมการสื่อสารนั้นไม่ได้นำไปสู่ความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันเสมอไป บางครั้งคู่สนทนาจากต่างวัฒนธรรมร่วมมือกันสร้างความสัมพันธ์ที่กลมเกลียวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร นอกจากนี้ผลการวิจัยของจองและโลว์เฮียลา-ซัลมิเนน (Jung & Louhiala-Salminen, 2012) และตะนะกะ (Tanaka, 2014) ยังแสดงให้เห็นว่าการกระทำที่คุกคามหน้าของอีกฝ่ายหนึ่งตามบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมของตนอาจสำคัญน้อยกว่าจุดมุ่งหมายของการปฏิสัมพันธ์ที่มีร่วมกัน ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นภาวะระหว่างวัฒนธรรมที่มีลักษณะไม่คงที่ แต่เป็นสิ่งที่ร่วมกันสร้างขึ้นอย่างมีพลวัต ในงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดวิจัยปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวิจัยปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมที่ได้ทบทวนมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในบริบทธุรกิจในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมที่นำมาศึกษา วัจนกรรมอื่น ๆ ที่ศึกษาตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นตารางดังนี้

เลข	ชื่อผู้วิจัย-ปี	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	กรอบการวิเคราะห์
1	วิสันต์ สุขวิสุทธิ (2547)	วจนกรรมการบริภาษ	แบบสอบถามแบบเติมเต็มและนวนิยาย	วจนกรรม / ความสุภาพของ Brown & Levinson
2	นุชนารถ เพ็งสุริยา (2549)	การใช้ภาษาเพื่อดำหนิ	นวนิยายและการจดบันทึกจากการใช้ภาษาจริง	วจนกรรม / ความสุภาพของ Brown & Levinson
3	Garcia (1996)	การดำหนิและการตอบรับการดำหนิของชาวเปรู	การแสดงบทบาทสมมุติ	วจนกรรม / ความสุภาพของ Scollon & Scollon / Head Act-Supportive Move
4	Garcia (2004)	การดำหนิและการตอบรับการดำหนิของชาวอาร์เจนตินา	การแสดงบทบาทสมมุติ	วจนกรรม / ความสุภาพของ Scollon & Scollon / Head Act-Supportive Move
5	Mohammad & Hossein (2010)	การเปรียบเทียบระดับความสุภาพในการกล่าวดำหนิของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านและชาวอเมริกัน	การแสดงบทบาทสมมุติแบบสอบถามมาตรฐานค่า	วจนกรรม / Head Act-Supportive Move
6	Mohammad & Abbass (2011)	การเปรียบเทียบกลวิธีกรกล่าวดำหนิของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวอิหร่านและชาวอเมริกัน	การแสดงบทบาทสมมุติ	วจนกรรม / Head Act-Supportive Move / ความสุภาพของ Brown & Levinson
7	ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541)	วจนกรรมการขอโทษ	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วจนกรรม / ความสุภาพของ Brown & Levinson
8	Austin (1956)	วจนกรรมการแก้ตัว	พจนานุกรม / ประมวลกฎหมาย / หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยา	วจนกรรม / ปรัชญาภาษา
9	McGraw (1991)	การแก้ตัวและการให้เหตุผลเพื่อสร้างความชอบธรรม	แบบสอบถาม	รัฐศาสตร์
10	Schlenker et al. (2001)	ข้อดีและข้อเสียของพฤติกรรมแก้ตัว	การทดลอง	จิตวิทยา
11	Greenberg (1996)	การประเมินความยอมรับของการใช้คำแก้ตัว	การทดลอง	การสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร
12	Pontari et al. (2000)	พฤติกรรมแก้ตัวและผลของพฤติกรรมแก้ตัว	การทดลอง	จิตวิทยา
13	ชาวุทธิย์ เยาวฤทธา (2555)	ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดเรื่อง "บุญคุณ" กับวจนกรรมการบอกเลิกสัญญา การทวงถาม และการแสดงความไม่พอใจ	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วจนกรรม / วจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวจนกรรมที่นำมาศึกษา วจนกรรมอื่น ๆ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ

เลข	ชื่อผู้วิจัย-ปี	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	กรอบการวิเคราะห์
14	ปาจริย์ นิพาตพงษ์ (2555)	ระดับความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย	แบบสอบถามมาตรฐาน ประมาณค่า	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
15	Bergman & Kasper (1993)	การเปรียบเทียบวัจนกรรมการขอโทษของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยและชาวอเมริกัน	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
16	Wongwarangkul (2000)	องค์ประกอบอันตรายภาษาของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยในการขออภัย	แบบสอบถามแบบปากเปล่า / การสัมภาษณ์	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
17	Chakom (2006)	การเปรียบเทียบกลวิธีการขออภัยในจดหมายธุรกิจของผู้พูดภาษาอังกฤษและชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษ	จดหมายธุรกิจ	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / ปริเฉทธุรกิจ / วัจนกรรม
18	ธนพรรัช สายหรั่ง (2542)	การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
19	Anchalee (2008)	การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
20	Modehiran (2005)	การเปรียบเทียบวัจนกรรมการแก้ความเข้าใจผิดระหว่างผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยกับผู้พูดภาษาอังกฤษ	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม / การสัมภาษณ์	วัจนปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม / วัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรายภาษา / วัจนกรรม
21	Apaiso & Modehiran (2012)	กลวิธีความสุภาพในการแสดงวัจนกรรมการเห็นแย้งของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทย	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
22	Cedar (2006)	การเปรียบเทียบการตอบรับคำชมของชาวอังกฤษและชาวไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง	การบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
23	Moon (1996)	ลักษณะอันตรายภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลี	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม
24	Kim (2001)	การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการขอโทษของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลี	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม / การจดบันทึกจากการใช้ภาษาจริง / การสัมภาษณ์และบทสนทนาจากละครโทรทัศน์	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อันตรายภาษา / วัจนกรรม

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมที่นำมาศึกษา วัจนกรรมอื่น ๆ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ (ต่อ)

เลข	ชื่อผู้วิจัย-ปี	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	กรอบการวิเคราะห์
25	Lee (2013)	อิทธิพลของสถานการณ์ทางสังคมที่มีต่อการปฏิเสธของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลี	การแสดงผลบทบาทสมมุติ / การรายงานปากเปล่าแบบย้อนหลัง	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อंतरภาษา / วัจนกรรม
26	Lee (2013)	การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการขอร้องของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวเกาหลี	แบบสอบถามแบบเติมเต็ม	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อंतरภาษา / วัจนกรรม
27	จินดารัตน์ ธรรมรุ่งฤทธิ์ (2553)	ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	การสัมภาษณ์ / การจดบันทึกระหว่างการสอน	วัจนปฏิบัติศาสตร์ อंतरภาษา / วัจนกรรม
28	Brew & Caim (2004)	กลวิธีการจัดการความขัดแย้งในการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างวัฒนธรรมเอเชียกับวัฒนธรรมตะวันตก	แบบสอบถามมาตรฐาน ประมาณค่า	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
29	Srisussadapom (2006)	ปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมตะวันตก	การสัมภาษณ์เชิงลึก	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
30	กัลยิมา โตกะคุณะ (2541)	รูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทตะวันตก	แบบสอบถาม	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
31	สมสุตา ศรีวัฒนานนท์ (2547)	ปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมตะวันตก	การสัมภาษณ์เชิงลึก	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
32	Katejulsasriroj (2011)	ปัจจัยเรื่อง "หน้า" กับการจัดการความขัดแย้งในบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในไทย	แบบสอบถาม / การสัมภาษณ์	นิเทศศาสตร์ / การเจรจา ต่อรองเรื่องหน้า
33	พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540)	ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น	แบบสอบถาม	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
34	Yaoharee (2013)	อำนาจและความสุภาพในการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น	การสังเกตการณ์ / การบันทึกเสียงบทสนทนา	วัจนปฏิบัติศาสตร์ / ภาษาศาสตร์สังคมเชิง ปฏิสัมพันธ์
35	เมตตา วิวัฒนานุกูล (2536)	ลักษณะและปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริษัทที่มีหลากหลายชาติพันธุ์	แบบสอบถาม / การสัมภาษณ์	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร
36	Wongwittayakamjom (2011)	รูปแบบการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทเกาหลี	แบบสอบถาม	นิเทศศาสตร์ / การสื่อสาร เกี่ยวกับองค์กร

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมที่นำมาศึกษา วัจนกรรมอื่น ๆ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ (ต่อ)

เลข	ชื่อผู้วิจัย-ปี	ประเด็นที่ศึกษา	แหล่งข้อมูล	กรอบการวิเคราะห์
37	Bailey (2000)	ปัญหาการสื่อสารกับพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มคนผิวดำและกลุ่มชาวเกาหลีในบริบทการบริการ	การบันทึกสนทนา	ปริศนาวิเคราะห์
38	Ryoo (2005)	การปฏิสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างคนผิวดำกับชาวเกาหลีในบริบทการบริการ	การบันทึกสนทนา	ปริศนาวิเคราะห์
39	Miller (2008)	การกล่าวประเมินค่าเชิงลบในการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวอเมริกัน	การบันทึกสนทนา	ปริศนาวิเคราะห์
40	Moody (2014)	การนำเสนออัตลักษณ์โดยใช้อารมณ์ขันในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวอเมริกัน	การสังเกตการณ์ / การบันทึกสนทนา	วาทวิทยา
41	Jung & Louhiala-salminen (2012)	การสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีกับชาวฟินแลนด์ในบริษัทข้ามชาติฟินแลนด์	แบบสอบถาม / การสัมภาษณ์เชิงลึก	การจัดการความสัมพันธ์
42	Bilbow (1995)	กลวิธีการขอร้องในการสื่อสารระหว่างชาวฮ่องกงกับชาวตะวันตกในบริบทการประชุมธุรกิจ	การบันทึกการสนทนา	วาทวิทยา
43	Bilbow (1997)	กลวิธีการจัดการภาพลักษณ์ในการสื่อสารระหว่างชาวฮ่องกงกับชาวตะวันตกในบริบทการประชุมธุรกิจ	การบันทึกการสนทนา	วาทวิทยา
44	Bilbow (2002)	การแสดงวงกลมการผูกมัดในการสื่อสารระหว่างชาวฮ่องกงกับชาวตะวันตกในบริบทการประชุมธุรกิจ	การบันทึกการสนทนา	วาทวิทยา
45	Spencer-Oatey & Xing (2003)	การประชุมต้อนรับระหว่างบริษัทอังกฤษกับบริษัทจีน	การบันทึกภาพ / การสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง	การจัดการความสัมพันธ์
46	Marriot (1995)	การเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างผู้ซื้อชาวญี่ปุ่นกับผู้ขายชาวออสเตรเลีย	การบันทึกการสนทนา	วาทวิทยา
47	Li Wei et al. (2001)	กลวิธีการจัดการสนทนาในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างชาวจีนกับชาวอังกฤษ	การบันทึกการสนทนา	สนทนาวิเคราะห์
48	Paramasivam (2007)	โครงสร้างและกลวิธีความสุภาพในการกล่าวเห็นแย้งในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจระหว่างชาวมาเลเซียกับชาวญี่ปุ่น	การบันทึกการสนทนา	วาทวิทยา
49	Tanaka (2014)	การกล่าวโกหกในการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวอินเดีย	การบันทึกการสนทนา / การสัมภาษณ์แบบย้อนหลัง	วาทวิทยา

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวาทกรรมที่นำมาศึกษา วาทกรรมอื่น ๆ และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในบริบทธุรกิจ (ต่อ)

บทที่ 3

การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และ การทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย เพื่อแสดงให้เห็นว่าความเหมือนและความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย อีกทั้งยังอธิบายสาเหตุของความเหมือนและความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาระหว่างสองกลุ่มนี้

ผู้วิจัยวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. นำคำตอบมาจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำ การใช้วิธีอื่น ๆ และการทำเฉย ๆ
2. นำคำตอบที่เป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และทวงถามจากแบบสอบถามมาจำแนกเป็นถ้อยคำโดยใช้นิยามว่าถ้อยคำหมายถึงการพูดโดยผู้พูดหนึ่งคนในสถานการณ์หนึ่ง (Hurford & Heasley, 1990: 15) ประกอบการพิจารณาเรื่องการเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม และเนื้อความ
3. วิเคราะห์ว่า ถ้อยคำที่ใช้ในการกล่าวดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามปรากฏกลวิธีทางภาษาแบบใดบ้างโดยพิจารณาทั้งจากรูปภาษา เนื้อความของถ้อยคำ และความรู้ด้านวจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์การวิเคราะห์
4. จัดกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ เพื่อการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามเป็นกลวิธีหลักหรือกลวิธีเสริม กลวิธีหลักหมายถึงการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดที่สามารถปรากฏเดี่ยวได้และทำหน้าที่สื่อเจตนาหลัก

ส่วนกลวิธีเสริมหมายถึงการใช้ถ้อยคำของผู้พูดเพื่อแสดงการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว หรือการทวงถาม แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับถ้อยคำอื่น ๆ เพื่อทำหน้าที่เสริม

5. นับความถี่ในการปรากฏของกลวิธีทางภาษา รวมทั้งพิจารณาลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาดังกล่าว

6. วิเคราะห์คำตอบที่เป็นการใช้วิธีอื่น ๆ และการทำเฉย ๆ ในการแสดงวัจนกรรมคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นนับความถี่ในการปรากฏของวิธีการต่าง ๆ และเหตุผลในการทำเฉย ๆ ของการแสดงวัจนกรรมดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของการชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (2) กลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวไทย (3) การเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย (4) สรุปภาพรวมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย และ (5) ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในบริบทธุรกิจ

3.1 กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการคำหยาบ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) วัจนกรรมการคำหยาบ (2) วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และ (3) วัจนกรรมการทวงถาม

3.1.1 วัจนกรรมการคำหยาบ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เงื่อนไขวัจนกรรมการคำหยาบตามสิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม (2544) วัจนกรรมการคำหยาบมีเงื่อนไขวัจนกรรมดังตารางต่อไปนี้

เงื่อนไขเนื้อความ	เป็นการกระทำในอดีตของผู้ฟัง
เงื่อนไขเบื้องต้น	(1) ไม่มีอะไรแสดงอย่างชัดเจนต่อทั้งผู้พูดและผู้ฟังว่า ผู้ฟังจะเปลี่ยนแปลงการกระทำ ถ้าผู้พูดไม่พูด (2) ผู้พูดมักมีอำนาจเหนือผู้ฟังในสถานการณ์นั้น ๆ
เงื่อนไขความจริงใจ	ผู้พูดเชื่อว่า สิ่งที่ผู้ฟังทำลงไปนั้นผิดหรือเป็นโทษ
เงื่อนไขจำเป็น	เป็นความพยายามให้ผู้ฟังเห็นข้อผิดของการกระทำเดิม เพื่อให้ผู้ฟังทำตามที่ผู้พูดต้องการ

ตารางที่ 4 แสดงเงื่อนไขวัจนกรรมการดำเนิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบตามเงื่อนไขวัจนกรรมการดำเนินข้างต้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึง กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน และ (5) การนิ่งเฉย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 126 คำตอบ พบการแสดงวัจนกรรมการดำเนินจำนวน 57 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 45.23 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนคำตอบที่เหลือ 63 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 54.77 คือการใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวัจนกรรมการดำเนินพบจำนวนทั้งสิ้น 90 ถ้อยคำ สามารถจัดได้เป็น 9 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (2) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (3) การว่ากล่าว (4) การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด (5) การคาดโทษ (6) การแนะนำ

สิ่งที่ควรปฏิบัติ (7) การอ้างถึงบุคคลอื่น (8) การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิด และ (9) การข่มขู่ กลวิธีเหล่านี้มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1.1.1 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูด แสดงวัจนกรรมการดำเนินผู้ฟังโดยใช้ประโยคคำถามเพื่อแนะนำความให้ผู้ฟังเห็นว่า สิ่งที่คุณฟังกระทำนั้น บกพร่อง ผิด หรือเป็นโทษอย่างไร การใช้ประโยคคำถามจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณผู้พูดมีได้ต้องการดำเนินผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากผู้ฟังยังมีทางเลือกที่จะปฏิเสธ บอกปิด หรือเลี่ยงที่จะตอบรับการถามของผู้พูด ผู้พูดมักใช้คำว่า “ทำไม” ในตำแหน่งต้นประโยค ปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการกระทำ สิ่งที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ด้วยเหตุนี้ สิริลักษณ์ ห่มศรีงาม (2544) กล่าวว่า ประโยคที่มีคำว่า “ทำไม” นอกจากจะถามถึงเหตุผลบางประการแล้ว ยังชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดได้อีกด้วย ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการดำเนินผู้ฟังโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 31 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 34.44 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการดำเนินผู้ฟังทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 6

- (1) คุณชื่ออะไรครับ คุณรู้ว่ามารยาทคืออะไร (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ทำงานว่างเหรอ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (3) ทำไมมาสายทุกวันนะครับ (การเข้าประชุมแผนกสาย)
- (4) ทำไมทำตัวแบบนี้ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวดำเนินผู้ฟังด้วยใช้ประโยคคำถาม “...คืออะไร” เพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่รักษามารยาททางสังคมที่ถือปฏิบัติในตัวอย่าง (1) และใช้รูปประโยคคำถาม “เหรอ” ในตัวอย่าง (2) เพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ส่วนในตัวอย่างที่ (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น

ภาษาที่สองกล่าวคำทักทายโดยใช้คำว่า "ทำไม" ที่ใช้แสดงการถามเหตุผลในตำแหน่งต้นถ้อยคำเพื่อแนะนำผู้ฟังเข้าประชุมจำแนกสายและผู้ฟังกระทำอย่างอื่นในเวลาทำงานตามลำดับ

3.1.1.1.2 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวาทกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังละเว้นหรือแก้ไขการกระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ผู้พูดมักจะเลือกใช้คำช่วยหน้ากริยาที่แสดงการสั่งห้าม เช่น คำว่า “อย่า” และ “ห้าม” ที่แสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเลิกการกระทำผิด หรือคำช่วยหน้ากริยา เช่น “ต้อง” ที่แสดงเจตนาบังคับให้แก้ไขการกระทำผิด ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวาทกรรมการตำหนิโดยการที่ใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 18.89 ของกลวิธีการแสดงวาทกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 7

- (1) ต่อไป อย่ามาสายนะครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ห้ามสายตั้งแต่อาทิตย์หน้าครับ (การเข้าประจำประจำแผนกสาย)
- (3) อย่าเล่น internet นะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (4) เวลาทำงานห้ามทำอย่างอื่น ๆ นะครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวคำทักทายโดยใช้คำช่วยหน้ากริยา “อย่า” ในตัวอย่าง (1) และ (3) และใช้คำช่วยหน้ากริยา “ห้าม” ในตัวอย่าง (2) และ (4) เพื่อให้ผู้พูดเลิกการมาสายและการเล่นอินเทอร์เน็ตในเวลาทำงานของผู้ฟัง

3.1.1.1.3 การว่ากล่าว

การว่ากล่าวหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวาทกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าการกระทำของผู้ฟังเป็นความผิด โทษ หรือข้อบกพร่องอย่างไร หรือใช้

ถ้อยคำเพื่อชี้ข้อผิดพลาดโดยอ้างถึงกฎของบริษัทที่ทุกคนถือปฏิบัติกัน แต่ผู้ฟังไม่กระทำตามกฎดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการว่ากล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ของกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 8

- (1) การมาสายบ่อยแสดงว่าคุณไม่ใส่ใจคนอื่นครับ (การเข้าประชุมแผนกสาย)
- (2) น้อง XXX คะ ตอนนี้ไม่ใช่เวลาพักผ่อนนะคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (3) การประชุมวันจันทร์เป็นงานสำคัญและนัดไว้กับคนอื่น ๆ ด้วย (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (4) ทุกคนมีงานของตัวเอง ถ้าคุณเข้าประชุมช้า คนอื่นจะนั่งเสียเวลาและกระทบกับงานทุกคน (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงข้อบกพร่องของผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และเลือกใช้ถ้อยคำที่บอกกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังในตัวอย่าง (2) อย่างตรงไปตรงมา ส่วนในตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยอ้างกฎระเบียบของบริษัทที่ตกลงและถือปฏิบัติกัน และในตัวอย่าง (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอ้างบุคคลอื่น ๆ ที่ได้รับความเดือดร้อนจากการมาสายของผู้ฟังเพื่อแสดงว่าการกระทำของผู้ฟังนั้นไม่ถูกต้องไม่เหมาะสม

3.1.1.1.4 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด

การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “หน่อย” “กรุณา” “ขอให้” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขความผิด โทษ หรือข้อบกพร่องของตน ผลการวิจัยพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไข

การกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 14 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 15.56 ของกลวิธีการแสดง วิจารณ์
การตำหนิตั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 9

- (1) กรุณารักษาเวลาหน่อยครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) คุณ XXX ขอให้มีความรับผิดชอบมากกว่านี้ได้ไหมครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (3) ขอให้ตั้งใจทำงานในเวลางาน ถ้าอยากเล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ก ควรทำในช่วงพักกลางวัน หรือเมื่องานเสร็จแล้ว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (4) สวัสดีครับ คุณ XXX ขอให้ตั้งใจทำงานนะครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การเข้าประชุมประจำแผนกสาย ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง “กรุณา...หน่อย” ในตัวอย่าง (1) เพื่อให้ผู้ฟังรักษาเวลาตามที่ได้กำหนดเอาไว้ และ “ขอให้...ได้ไหม” ในตัวอย่าง (2) เพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำที่ผิดและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ส่วนตัวอย่าง (3) และ (4) เป็นสถานการณ์การทำอย่างอื่น ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ “ขอให้...” เพื่อให้ผู้ฟังตั้งใจทำงานแทนการทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน

3.1.1.1.5 การ คัดโทษ

การคัดโทษหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยกำหนดโทษไว้ถ้าคราวหน้ากระทำผิดอีก เพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกการกระทำผิดของตนและเพื่อเน้นความถี่แก้ไขการกระทำนั้น ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวิจารณ์การตำหนิโดยการคัดโทษเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ 5.56 ของกลวิธีหลักในการแสดงวิจารณ์การตำหนิด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10

- (1) ต่อไป ถ้ามาสายอีกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า คงต้องลงโทษนะครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ถ้ามาช้าขนาดนี้ ไม่ต้องเข้าร่วมประชุมก็ได้นะ!! (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (3) ถ้าคุณมาสายอีกครั้งหนึ่ง ไม่ต้องเข้าร่วมประชุม (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง คาดโทษว่า หากผู้ฟังมาสายอีก จะมีการลงโทษผู้ฟัง การคาดโทษนี้แนะนำให้ผู้ฟังแก้ไขการมาเข้าประชุมประจำแผนกสาย

3.1.1.1.6 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ

เซิร์ล (Searle, 1969) กล่าวว่า การแนะนำหมายถึงการที่ผู้พูดพยายามที่จะเสนอการกระทำให้ผู้ฟังกระทำตาม เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง และผู้พูดไม่แน่ใจว่าผู้ฟังจะกระทำสิ่งนั้นเองอยู่เป็นปกติ สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม (2544: 49) กล่าวถึงลักษณะของการแนะนำว่า การแนะนำมีเพียงแต่เป็นการเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังให้สนใจเท่านั้น แต่ผู้แนะนำย่อมมีความปรารถนาที่จะให้ผู้ฟังเชื่อและปฏิบัติตามสิ่งที่ตนแนะนำด้วยเสมอ ในแง่นี้ หากผู้แนะนำยังมีอำนาจมากกว่าหรือสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ได้รับคำแนะนำ การแนะนำจึงย่อมมีผลเทียบเท่ากับการสั่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่นัวรรณ พันธ์ธูเมธา (2544) กล่าวถึงความหมายของ “แนะนำ” ไว้ว่า “บอกในฐานะที่มีความรู้หรือประสบการณ์ว่าควรทำหรือควรปฏิบัติอย่างไร” จึงจัดอยู่ในหมวด “การบอกเรื่องควรปฏิบัติ”

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติว่า หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการตำหนิการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังในอดีต โดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟัง ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำที่แสดงความเห็น ได้แก่ “ควร” ไว้หน้ากริยาหลัก ผลการวิจัยพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการแนะนำเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 4.44 ของกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 11

- (1) คุณ XXX ควรทำตามระเบียบของบริษัทนะคะ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ถ้าอยากเล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ค ควรทำในช่วงพักกลางวันหรือเมื่องานเสร็จแล้ว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (3) คุณ XXX ค่ะ ดิฉันไม่ห้ามให้เล่นนะคะ แต่ควรทำงานให้เสร็จก่อนนะคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างที่ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวถ้อยคำแสดงการตำหนิผู้ฟังด้วยกลวิธีการกล่าวแนะนำ โดยใช้คำว่า “ควร” เพื่อแสดงความเห็นของผู้พูด เช่น ในตัวอย่าง (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังที่ไม่กระทำตามกฎระเบียบของบริษัทและแนะนำให้ผู้ฟังกระทำตาม ส่วนในตัวอย่าง (2) และ (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังที่ทำอย่างอื่นในเวลาทำงานและแนะนำให้ผู้ฟังทำอย่างอื่นในช่วงเวลาพักผ่อน หรือทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นเรียบร้อยก่อน

3.1.1.1.7 การอ้าบบุคคลอื่น

การอ้าบบุคคลอื่นหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวิจรรย์กรรมการตำหนิ โดยอ้าถึงเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่หรือกฎระเบียบของบริษัทอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยพบว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวิจรรย์กรรมการตำหนิโดยการอ้าบบุคคลอื่นเป็นจำนวน 3 ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ 3.33 ของกลวิธีการแสดงวิจรรย์กรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 12

- (1) คนอื่น ๆ ไม่ยุ่งแล้วมาทันเธอ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) คนอื่น ๆ ตั้งใจทำงานอยู่นะครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ที่เข้าประชุมประจำแผนกทันเวลาในตัวอย่าง (1) และวัจนกรรมการดำเนินโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเหมาะสมใน ตัวอย่าง (2)

3.1.1.1.7 การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิด

การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูด แสดงวัจนกรรมการดำเนินผู้ฟังที่กระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ด้วยการบอกกล่าวให้ผู้ฟังและผู้เข้าร่วม สถานการณ์ทราบ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกความผิด โทษ หรือข้อบกพร่องของตน ผลการวิจัย พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการแจ้งให้ทราบเพื่อ แนะนำกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ 2.22 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการดำเนินทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 13

- (1) ต่อไป เราเริ่มประชุมตรงเวลาที่เรานัดไว้ ถ้าคุณมาสายไม่ต้องเข้าประชุมเลย แล้วคนอื่น ๆ ด้วย (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ทั้งแผนกรอคุนแล้ว คุณมาถึงแล้ว เราเริ่มประชุมกันนะคะ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสื่อเจตนาดำเนินโดยบอกกล่าวให้ทราบว่า จะดำเนินการประชุมประจำแผนกตามเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกการกระทำของตนที่ทำให้การประชุมล่าช้า ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสื่อเจตนาดำเนินโดยบอกกล่าวให้ทราบว่า จะเริ่มดำเนินการประชุมประจำแผนกเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกการกระทำของตนที่ทำให้คนอื่น ๆ รอและเริ่มการประชุมประจำแผนกไม่ได้

3.1.1.1.8 การข่มขู่

รุ่งอรุณ ใจซื่อ (2549) กล่าวว่า การข่มขู่หมายถึงการที่ผู้พูดพยายามอย่างมากที่จะให้ผู้ฟังกระทำตามสิ่งที่ตนต้องการ และเพื่อให้ผู้ฟังไม่กล้ากระทำสิ่งที่ผู้พูดไม่ต้องการอีก ผู้พูดจึงบอกผลที่ผู้พูดเชื่อว่า ผู้ฟังรู้สึกเกรงกลัว เป็นอันตราย หรือเป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ต้องการให้เกิดขึ้นให้ผู้ฟังรับรู้ รวมทั้งยังแนะนำความให้ผู้ฟังรับรู้ว่าจะต้องได้รับผลร้ายอย่างไร

ในงานวิจัยนี้ การข่มขู่หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงผลที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเกรงกลัวหรือผลที่ผู้ฟังไม่ต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อทำให้ผู้ฟังสำนึกความผิด หรือเพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่าจะหากผู้ฟังไม่แก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ผู้ฟังจะต้องได้รับผลร้ายอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการข่มขู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 2.22 ของกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิด้วยทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 14

ออกไปเลย และไม่ต้องมาทำงานนะครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำข่มขู่ผู้ฟังให้ออกจากห้องประชุมและออกจากงาน

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิจำนวน 8 กลวิธี ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีโดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรการตำหนิ	ครั้ง	ร้อยละ
กลวิธีที่ 1	การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	31	34.44
กลวิธีที่ 2	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด	17	18.89
กลวิธีที่ 3	การว่ากล่าว	15	16.67
กลวิธีที่ 4	การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	14	15.56
กลวิธีที่ 5	การคาดโทษ	5	5.56
กลวิธีที่ 6	การแนะนำสิ่งทีควรปฏิบัติ	4	4.44
กลวิธีที่ 7	การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิด	2	2.22
กลวิธีที่ 8	การข่มขู่	2	2.22
รวม		90	100

ตารางที่ 5 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรการตำหนิของชาวเกาหลีทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทีพบความถี่สูงสุดเป็น 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.44 กลวิธีทางภาษาทีปรากฏลำดับรองลงมาคือ การใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การว่ากล่าว การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดพบค่าความถี่เป็น 17 ครั้ง 15 ครั้ง และ 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.89 16.67 และ 15.56 ตามลำดับ 4 กลวิธีดังกล่าวถือเป็นกลวิธีทางภาษาทีชาวเกาหลีทีใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมใช้เป็นกลวิธีการแสดงวจนกรรการตำหนิ ส่วนกลวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การคาดโทษ การแนะนำสิ่งทีควรปฏิบัติ การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิด และการคาดโทษปรากฏความถี่สูงกว่า 5 ครั้ง

3.1.1.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการคำทําหนิ

กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการคำทําหนิหมายถึงกลวิธีที่ใช้แสดงการคำทําหนิ แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีหลัก

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำทําหนิที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการคำทําหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการคำทําหนิ จำนวนทั้งสิ้น 26 ถ้อยคำ สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 5 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การใช้คำเรียกขาน (2) การอธิบายเหตุผล (3) การเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง (4) การกล่าวขอโทษ และ (5) การกล่าวขอบคุณ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1.2.1 การใช้คำเรียกขาน

นววรรณ พันธุมธธา (2544: 89 - 90) ให้คำจำกัดความ “คำเรียกขาน” ว่าเป็นคำที่ใช้เรียกผู้อื่นให้เกิดความสนใจ เมื่อเขาเกิดความสนใจแล้วก็สื่อสารได้ต่อไป คำเรียกขานจึงมักอยู่หน้าประโยค แต่บางทีเมื่อสื่อสารไปแล้ว ผู้พูดก็อาจจะเรียกผู้ฟังให้เกิดความสนใจอีก ส่วนม.ร.ว. กัลยา ติงศภัทย์และอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531) ได้ให้คำนิยาม “คำเรียกขาน” ว่าเป็นคำหรือวลีที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังก่อนที่ตนจะพูดเรื่องต่าง ๆ และเป็นคำที่แสดงระดับทางสังคมของผู้ฟังตามที่ผู้พูดมองเมื่อเปรียบเทียบกับตนเอง

ในแง่ของวัจนปฏิบัติศาสตร์ สเปนเซอร์-โอทีย์และแฟรงคลิน (Spencer-Oatey & Franklin, 2009: 123) กล่าวว่า การใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีทางภาษาชนิดหนึ่งที่สะท้อนความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง เช่น ระยะห่างด้านอำนาจ และระยะห่างด้านสังคม เป็นต้น ดังนั้น หากมีการใช้คำเรียกขานที่ไม่เหมาะสมตามบรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม อาจส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยให้คำจำกัดความคำว่า การใช้คำเรียกขานหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง ผลการศึกษาพบการใช้คำเรียกขานที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการคำทําหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 16 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 15

- (1) น้อง XXX เรานัดประชุมก็โมง นีมันก็โมง (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) น้อง XXX คะ ตอนนีไม่ใช้เวลาพักผ่อนนะคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (3) คุณ XXX ครับ เวลาเข้างานหรือเวลาที่นัดไว้คือสัญญาคือสัญญาที่เราตกลงกันเพื่อทำงานกันได้โดยประสิทธิภาพดี (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (4) คุณ XXX ตอนนีไม่มีงานแล้วใช้ไหมคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้คำเรียกขานเครือญาติ ได้แก่ “น้อง” เพื่อเรียกขานผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวคำทัก ในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการยกย่องในสถานการณ์ที่เป็นทางการ (formal honorific) (Yaoharee, 2013: 89 - 90) ได้แก่ “คุณ” เพื่อเรียกขานผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวคำทัก

3.1.1.2.2 การอธิบายเหตุผล

การ์เซีย (Garcia, 2004: 242) นิยามการอธิบายเหตุผล (grounder) ว่า หมายถึงการยกเหตุผลหรือคำอธิบายมาประกอบถ้อยคำเพื่อสร้างความชอบธรรม (justification) ให้กับเจตนาที่ต้องการสื่อสารผ่านกลวิธี ส่วนสิทธิธรรม อ่องวุฒิวินน์ (2558: 141 - 142) กล่าวว่า การให้เหตุผลเป็นการแสดงความพยายามของผู้พูดที่จะนำเสนอให้คู่สนทนาเห็นถึงตรรกะของสิ่งที่ต้องการสื่อและจัดเป็นกลวิธีทางภาษาแบบโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือคล้อยตามกลวิธีหนึ่งที่ผู้พูดในวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น เกาหลี และไทย ใช้ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามการอธิบายเหตุผลว่าหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผลเพื่อสร้างความชอบธรรม และแสดงตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำแสดงความเป็นเหตุและ/หรือความเป็นผล เช่น “เพราะ” “ทำให้” “ถึงหรือจึง” และ “จะได้” เป็นต้น ผลการศึกษาพบการอธิบายเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 6 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 16

- (1) ต่อไปรักษาเวลาด้วยนะคะ คนอื่น ๆ จะได้ไม่เสียเวลาอย่างเปล่า ๆ ค่ะ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) เวลาเป็นเงินเป็นทองนะครับ ทั้งตัวของตัวเอง ของคนอื่น และของบริษัทนะครับ
รบกวนช่วยรักษาเวลาด้วยนะครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (3) เพราะตอนนี้เป็นเวลาทำงานครับ ตั้งใจทำงานหน่อยนะครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง อธิบายเหตุผลต่าง ๆ เพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน กล่าวคือ ในตัวอย่าง (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กริยาวลีที่แสดงผลที่คาดว่าจะได้รับ “จะได้” เพื่ออธิบายผลที่ควรจะได้รับหากกระทำตามที่ผู้พูดขอร้อง คือ การไม่ทำให้คนอื่นเสียเวลา ในตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำเชื่อมที่แสดงเหตุและผล “เพราะ” เพื่ออธิบายเหตุผลที่ผู้พูดกล่าวขอร้องให้ผู้ฟังตั้งใจทำงานในตัวอย่าง (3) ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอธิบายถึงความสำคัญและคุณค่าของเวลาเพื่อกล่าวเสริมการขอร้องให้ผู้ฟังรักษาเวลา

3.1.1.2.3 การเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟัง

การเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้ ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังและผู้ร่วมเหตุการณ์เกิดความสนใจแก่ผู้พูดก่อนที่จะกล่าวดำเนินผู้ฟัง ผลการวิจัยพบการเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 17

ทุกคนคิดดูดีนะครับ คนละ 15 นาที 6 คนก็ 90 นาทีครับ ถ้ามี 90 นาที เราทำได้
หลายอย่าง (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำว่า “ทุกคนคิดดูดีนะครับ” เพื่อให้ผู้ร่วมเหตุการณ์ทั้งหมดสนใจถ้อยคำที่กำลังจะกล่าว คือ การอ้างถึงบุคคลอื่นที่ได้รับผลเสียจากการกระทำของผู้ฟัง

3.1.1.2.4 การกล่าวขอโทษ

การกล่าวขอโทษหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ขอให้ยกเว้นโทษเพื่อแสดงความสุภาพก่อนที่จะกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยปรากฏการใช้คำว่า “ขอโทษ” ผลการวิจัยพบการกล่าวขอโทษที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 18

ขอโทษนะครับคุณ XXX เวลาทำงานห้ามทำอย่างอื่น ๆ นะครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำว่า “ขอโทษ” เพื่อแสดงความสุภาพก่อนที่จะกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยการสั่งเพื่อเอ่ยถึงการกระทำผิด

3.1.1.2.5 การกล่าวขอบคุณ

การกล่าวขอบคุณหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวขอบคุณผู้ฟังหลังจากที่ได้กล่าวตำหนิผู้ฟังโดยใช้คำว่า “ขอบคุณ” เพื่อแสดงความสุภาพ ผลการวิจัยพบการกล่าวขอบคุณที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 19

บอกให้ทุกคนว่าขอโทษด้วยนะครับ นี่เป็นระเบียบของบริษัทด้วยนะครับ ขอบคุณ
ครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำว่า “ขอบคุณ” เพื่อแสดงความสุภาพผู้ฟังหลังจากที่ผู้พูดกล่าวคำทักทายโดยการสั่งเพื่อเอ่ยถึงการกระทำผิดและการอ้างถึงกฎของบริษัท

3.1.1.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำทักทาย

ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการคำทักทายของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมักเลือกใช้กลวิธีมากกว่า 1 กลวิธีใน 1 คำตอบ ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจวิเคราะห์จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำทักทาย เพื่อแสดงให้เห็นว่า ความยาวหรือความสั้นของกลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการคำทักทาย รวมถึงลักษณะของการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ในการแสดงวัจนกรรมการคำทักทาย

ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการคำทักทาย 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษา ในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ	ครั้ง
1 กลวิธี	21
2 กลวิธี	19
3 กลวิธี	9
4 กลวิธี	4
5 กลวิธี	4
รวม	57
ค่าเฉลี่ย	2.14

ตารางที่ 6 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวเกาหลี
ที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กลวิธีทาง
ภาษาจำนวนตั้งแต่ 1 กลวิธีจนมากถึง 5 กลวิธีในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ 1 ครั้ง ค่าเฉลี่ยของ
จำนวนกลวิธีต่อการแสดงวจนกรรมการตำหนิ 1 ครั้ง คือ **2.14 กลวิธี** นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า
จำนวนกลวิธีทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏใช้มากที่สุดคือ จำนวน 1
กลวิธี จำนวนกลวิธีที่ปรากฏรองลงมาคือ จำนวน 2 กลวิธี จำนวน 3 กลวิธี และจำนวน 4 กลวิธี
ตามลำดับ ส่วนจำนวนกลวิธีที่ปรากฏจำนวนมากที่สุดคือ 5 กลวิธีซึ่งพบจำนวน 4 ครั้ง ดังตัวอย่าง

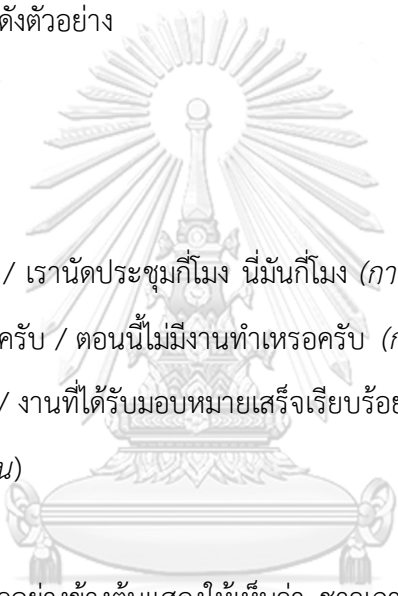
ตัวอย่างที่ 20

- (1) ขอโทษนะครับ / (2) คุณ XXX / (3) เวลาทำงานห้ามทำอย่างอื่น ๆ นะ / (4)
ขอให้ไฟกัสเรื่องงานหน่อยนะครับ / (5) ไว้เล่นเน็ตที่บ้านหรือใช้เวลาส่วนตัวนะครับ
(การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ (1) การกล่าวขอโทษ (2) การใช้คำเรียกขาน (3) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (5) การขออภัยเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดตามลำดับ

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่น่าสนใจคือ **[การใช้คำเรียกขาน + การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม]** การใช้คำเรียกขานช่วยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังหรือแสดงการยกย่องผู้ฟังในบริบทที่เป็นทางการ รวมไปถึงเรียกร้องความสนใจจากผู้ฟังอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 21

- 
- (1) น้อง XXX / เรานัดประชุมกี่โมง นี้นันท์ก็โมง (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
 - (2) คุณ XXX ครับ / ตอนนี้อยู่มีงานทำหรือครับ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
 - (3) คุณ XXX / งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อยแล้วใช่ไหมคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้คำเรียกขาน “น้อง” ในตัวอย่าง (1) และ “คุณ” ในตัวอย่าง (2) และ (3) ปรากฏร่วมกับการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม

3.1.1.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการดำเนิน

วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการดำเนินในงานวิจัยนี้หมายถึงการที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงวจนกรรมการดำเนินผู้ฟัง แต่ใช้วิธีการอื่น ๆ แทน ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทนการกล่าวดำเนินจำนวนทั้งสิ้น 63 ครั้ง และสามารถจัดได้เป็น 4 วิธีการ เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว (2) การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ (3) การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง และ (4) การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1.4.1 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว

การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำ เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนินผู้ฟังทันที แต่จะเรียกผู้ฟังไปคุยเป็นการส่วนตัวภายหลัง เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอาจจะต้องการรักษาหน้าของผู้ฟังหรือต้องการมิให้เสียเวลาอีก หรือต้องการหาเหตุผลที่แท้จริงของการกระทำผิด จำนวนการเรียกคุยเป็นการส่วนตัวแทนการกล่าวดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 34 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 22

- (1) เรียกมาดำเนินหลังประชุม (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การดำเนินหน้าผู้อื่น ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย ซึ่งไม่ใช่วิธีการที่ดี”
- (2) หลังเลิกประชุม เรียกมาสอบถามสาเหตุที่มาสายบ่อย ๆ (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ลูกน้องอาจมีเหตุผลส่วนตัวที่ไม่อยากบอกคนอื่นก็ได้”
- (3) หลังเลิกประชุม เรียกมาเตือนว่า ถ้าเข้าประชุมสายอีก จะมีการลงโทษอย่างไร (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การประชุมล่าช้าไป 15 นาทีแล้ว ไม่อยากเสียเวลาในการดำเนินอีก จึงรีบดำเนินการประชุมให้เสร็จก่อน แล้วค่อยดำเนินลูกน้อง”
- (4) เรียกมาคุยกันสองต่อสองเพื่อแจ้งว่าห้ามทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่จำเป็นต้องให้คนอื่น ๆ รับรู้ด้วย”
- (5) เรียกลูกน้องมาอธิบายการกระทำผิดและบอกให้ตั้งใจทำงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ถ้าไม่แก้ไขพฤติกรรมนี้ อาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดว่าทำอย่างอื่นในเวลาทำงานด้วย”
- (6) เรียกลูกน้องมาสอบถามงานที่ได้รับมอบหมาย หากทำเสร็จแล้ว ก็มอบงานเพิ่ม แต่

ถ้าไม่เสร็จ ก็ตำหนิ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เหตุผลที่ลูกน้องเล่นโซเชียลมีเดีย อาจเป็นเพราะงานที่มอบหมายให้ทำเสร็จหมดแล้วก็ได้ จึงควรตรวจสอบก่อนจะตำหนิ”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกใช้การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวแทนการกล่าวตำหนิผู้ฟังในสถานการณ์ที่กำลังเกิดปัญหา เนื่องจากไม่ต้องการตำหนิผู้ฟังต่อหน้าผู้อื่น ๆ ในตัวอย่าง (1) และ (4) ต้องการมิให้เสียเวลาอีกในตัวอย่าง (3) ต้องการหาเหตุผลที่แท้จริงจากผู้ฟังในตัวอย่าง (2) ต้องการสอบถามงานที่ได้รับมอบหมายในตัวอย่าง (5) และต้องการชี้แจงการกระทำผิดของผู้ฟังในตัวอย่าง (6)

3.1.1.4.2 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่

การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่หมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงวิจฉนกรรมการตำหนิผู้ฟังทันที แต่ใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตนแทนการกล่าวตำหนิเพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ผู้ฟังกระทำผิดหรือให้แกไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง จำนวนการใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่แทนการกล่าวตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 18 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 23

- (1) มีการลงโทษโดยหักเงินจากเงินเดือน (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ทำเช่นนั้นเพื่อให้มีความยุติธรรมกับผู้อื่น ๆ”
- (2) ไม่ให้เข้าร่วมประชุมประจำแผนกเป็นการชั่วคราว (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ทำเช่นนั้นเพื่อให้รู้ตัวหรือสำนึกความผิดของการกระทำตนเอง”
- (3) ไล่ออกจากบริษัท (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การทำให้นิสัยใจคอของคนเปลี่ยนยาก หากคนใหม่มาแทนดีกว่า”

- (4) ออกหนังสือเตือนอย่างเป็นทางการ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ถือว่าผิดกฎระเบียบของบริษัท”
- (5) มอบหมายงานให้เพิ่มเติม แล้วมีการตรวจสอบงานนั้นอย่างต่อเนื่อง (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน เนื่องจากอาจไม่มีงานทำก็ได้ ดังนั้นควรให้งานเพิ่ม แล้วก็ตรวจสอบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง”

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง บางคนไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงวัจนกรรมการตำหนิ แต่เลือกใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตน เพื่อให้ลูกน้องได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำผิด กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ลูกน้องเข้าประชุมประจำแผนกสายบ่อย ๆ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กฎของบริษัทลงโทษลูกน้องโดยหักเงินจากเงินเดือน เพื่อให้ยุติธรรมกับคนอื่น ๆ ที่ไม่สายดังเช่นตัวอย่าง (1) ใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยไม่ให้ลูกน้องเข้าร่วมประชุมชั่วคราวเป็นการลงโทษเพื่อให้สำนึกความผิดของตน ดังเช่นตัวอย่าง (2) หรือใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยไล่ออกจากบริษัทเพื่อหาพนักงานคนใหม่มาแทนดังเช่นตัวอย่าง (3) ในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กฎของบริษัทโดยออกหนังสือเตือนให้ลูกน้องรับรู้การกระทำผิดดังเช่นตัวอย่าง (4) หรือใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมอบหมายงานให้ลูกน้องเพิ่มเติมดังเช่นตัวอย่าง (5)

3.1.1.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง

การประเมินผลงานและลงโทษภายหลังหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงวัจนกรรมการตำหนิผู้ฟังทันที แต่จะตัดสินใจการกระทำของลูกน้องโดยใช้วิธีประเมินผลงานและลงโทษตามผลการประเมินนั้นภายหลัง จำนวนการประเมินผลงานและลงโทษภายหลังแทนการกล่าวตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 24

- (1) หากไม่มีผลกระทบต่องานที่รับผิดชอบอยู่ ก็ไม่เป็นไร (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “หากผลของงานที่รับผิดชอบออกมาไม่ดี ค่อยกล่าวตำหนิหรือลงโทษ”
- (2) ไม่ต้องสนใจว่าลูกน้องทำอะไรอยู่ ตัดสินด้วยแต่ผลงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนยุคปัจจุบันแล้ว ดังนั้น ไม่มีปัญหาหากไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องงาน”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือที่จะปล่อยให้สถานการณ์ผ่านไปก่อน แต่จะประเมินจากผลงานหรือประสิทธิผลของงานเพื่อ ตัดสินว่าการกระทำหรือพฤติกรรมของลูกน้องที่ผ่านมาเหมาะสมหรือไม่ หากไม่เหมาะสม จะ ดำเนินการลงโทษตามผลการประเมินดังกล่าว

3.1.1.4.4 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ

การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการหมายถึงวิธีการที่ผู้พูด เลือที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงวิจารณ์การตำหนิผู้ฟังโดยทันที แต่มีการเตือนให้พนักงานทุกคน รับรู้เรื่องการกระทำผิดโดยใช้ช่องทางที่เป็นทางการ จำนวนการเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่ เป็นทางการแทนการกล่าวตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 5 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 25

- (1) ให้แผนกบุคคลเตือนพนักงานทุกคนให้ทราบเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบของการทำงาน ที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การกล่าวตำหนิอาจทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน

จนส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับลูกน้อง ในขณะที่การเตือนผ่านแผนกบุคคลถือ
ว่าเป็นการใช้ช่องทางที่เป็นทางการ ลูกน้องจึงน่าจะยอมรับได้”

- (2) เตือนในโดยส่งอีเมลถึงพนักงานทุกคนให้รับรู้ว่าจะไม่ควรทำงานอย่างอื่นในเวลาทำงาน
(การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การประกาศเตือนให้ทุกคนรับรู้พร้อมกันทำให้แต่ละคนระวัง
ตัวด้วยกันกับการทำอย่างอื่นในเวลาทำงานมากขึ้น เพราะรับรู้ว่าเป็นร่วมงานก็รับ
รู้อยู่แล้วว่าไม่ควรทำ”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย
เป็นภาษาที่สองเสี่ยงการกล่าวตำหนิเพื่อรักษาหน้าของลูกน้องโดยใช้แผนกบุคคลซึ่งมีหน้าที่ดูแล
สวัสดิการและการประเมินผลงานของพนักงานช่วยเตือนพนักงานทุกคนรับทราบกฎระเบียบของ
บริษัทเกี่ยวกับการทำงาน ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ช่องทาง
สื่อสารที่เป็นทางการในการเตือนให้พนักงานทุกคนรับรู้ว่าจะไม่ควรทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ทั้งนี้
ผู้ตอบแบบสอบถามชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเห็นว่าการเตือนให้ทุกคนรับรู้พร้อมกัน
จะเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการกล่าวตำหนิเพียงลูกน้องคนเดียว

3.1.1.5 การนิ่งเฉย

การนิ่งเฉยหมายถึงการที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ ไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ หรือไม่
ใช้วิธีการใด ๆ เพื่อแสดงวัจนกรรมการกล่าวตำหนิผู้ฟัง แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ โดยมีเหตุผลบาง
ประการ ผลการวิเคราะห์พบการนิ่งเฉยจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้ง และสามารถสรุปเหตุผลของการนิ่งเฉย
ได้เป็น 2 ประการ

เหตุผลประการแรกที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่กล่าวตำหนิ แต่
เลือกที่จะทำเฉย ๆ จำนวน 1 ครั้ง เนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ฟังที่มักทำอย่างอื่น เช่น
โซเซียลมีเดีย ในเวลาทำงาน จึงไม่จำเป็นต้องกล่าวตำหนิ โดยผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การบริหาร
จัดการเวลาทำงานอย่างไรมันเป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะเป็นปัญหาหรือไม่มันคอยดูจากผลการประเมิน
งานภายหลัง แล้วค่อยหามาตรการมาควบคุมปัญหาต่อ”

การมองว่าเป็นเรื่องปกติเป็นเหตุผลอีกประการหนึ่งที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะไม่กล่าวตำหนิ แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ จำนวน 5 ครั้งในสถานการณ์ที่ลูกน้องมักทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน เนื่องจากผู้พูดอาจเห็นว่า การเล่นเกมอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือที่ช่วยค้นหาความรู้หรือรู้ทันตามกระแสสังคม ดังเช่นเหตุผลที่ระบุว่า “ช่วยอัพเดทข้อมูลได้รอบด้าน” หรือผู้พูดอาจเห็นว่า สิ่งที่ทำอยู่อาจเกี่ยวเนื่องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังเหตุผลที่ระบุว่า “สิ่งที่ทำอยู่อาจเกี่ยวข้องข้องกับงานก็ได้” หรือผู้พูดอาจยอมรับการทำอย่างอื่นในเวลาทำงานเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด หรือเหตุผลที่ระบุว่า “ถ้าหากเล่นเล็กน้อย ไม่นานเกินไป ก็ไม่เป็นไร เพราะตนก็ทำบ้างเพื่อเป็นการพักผ่อน” เป็นต้น

3.1.2 วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) นิยาม "แก้ตัว" หมายถึง "พูดหรือทำเพื่อปลดเปลื้องความผิดหรือข้อผิดพลาดของตน" ส่วนแม็คกรอว์ (MacGraw, 1991) กล่าวถึงเจตนาของการแก้ตัวว่า มีเจตนาที่จะทำให้ผู้กระทำผิดแยกออกจากผลของการกระทำผิด นอกจากนี้ ซเชลนเกอร์ (Schlenker et al., 2001) กล่าวถึงคุณสมบัติของการแก้ตัวว่า เป็นการอธิบายเพื่อปกป้องตนเอง (self-serving explanations) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา

ส่วนการตอบคำแก้ตัวเป็นผลัตที่สอง (second pair part) ของคู่ถ้อยวัจนกรรม (adjacency pair) กล่าวคือ ผลัตแรกเป็นการกล่าวแก้ตัวของผู้ฟังที่พยายามปลดเปลื้องความผิดหรือลดความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาด ส่วนผลัตที่สองเป็นการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดเพื่อตอบกลับคำแก้ตัวของผู้ฟังในผลัตแรก ดังนั้น วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวในงานวิจัยนี้จึงหมายถึงการกล่าวถ้อยคำที่เป็นผลัตที่สองของผู้พูดที่ต้องการตอบกลับคำแก้ตัวของผู้ฟังที่เป็นผลัตแรก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวตามนิยามข้างต้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และ (5) การนั่งเฉย รายละเอียดของแต่ละข้อมีดังนี้

3.1.2.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งหมด 126 คำตอบ พบการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวจำนวน 86 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 68.25 ส่วนที่เหลือจำนวน 40 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 31.75 คือการใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏทั้งสิ้น 196 ถ้อยคำ และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 กลวิธีใหญ่ ได้แก่ (1) กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง และ (2) กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง รายละเอียดมีดังนี้

3.1.2.1.1 กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง

กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดยอมรับ เข้าใจ หรือคล้อยตามคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 2 กลวิธีย่อย เรียงลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และ (2) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง รายละเอียดมีดังนี้

3.1.2.1.1.1 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

การแสดงความเข้าใจผู้ฟังในงานวิจัยนี้หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงความเข้าใจเหตุผลที่ผู้ฟังใช้แก้ตัว ผู้พูดใช้คำกริยา “เข้าใจ” เพื่อแสดงความเข้าใจเหตุผลที่ผู้ฟังใช้เป็นข้อแก้ตัว ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.06 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 26

- (1) ผมเข้าใจว่าคุณมีเหตุผลของคุณเองที่ทำไมยังไม่เสร็จ ผมจึงจะให้โอกาสอีกครั้งหนึ่งนะ
ครับ ขอให้สำเร็จภายในวันนี้ครับ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) เข้าใจว่ารถติดและบ้านอยู่ไกล แต่บางคนก็บ้านไกลกว่าคุณ แต่รักษากฎระเบียบนี้
(การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (3) หัวหน้าก็เข้าใจนะว่าบ้านอยู่ไกลและรถติดด้วย แต่ทำไมไม่มาปรึกษากับผมล่ะ (การ
เข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยเลือกใช้คำกริยา “เข้าใจ” เพื่อแสดงความเข้าใจคำแก้ตัวของผู้ฟังที่งานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จเพราะหาข้อมูลยากและมีงานอื่นแทรกในตัวอย่าง (1) และคำแก้ตัวของผู้ฟังที่เข้าและออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนดเพราะบ้านอยู่ไกลและรถติดในตัวอย่าง (2) และ (3)

3.1.2.1.1.2 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยพยายามเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังที่ทำงานยังไม่เสร็จตามกำหนด ผู้พูดมักจะนำถ้อยคำแสดงการช่วยเหลือ ได้แก่ “ช่วย” มาประกอบการใช้ถ้อยคำ ทั้งนี้ ผู้พูดอาจมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายของงานมากกว่าการกล่าวถึงข้อผิดพลาดของผู้ฟัง ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 2.04 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 27

- (1) เอาที่ทำไว้มาดูด้วยกัน ผมจะช่วยทำให้เสร็จ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) เหลือตรงไหนคะ ช่วยกันทำให้มันเสร็จก่อนแล้ว ค่อยว่ากันดีกว่าคะ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำว่า “ช่วย” ประกอบการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเพื่อบ่งชี้ให้งานเสร็จตามกำหนด

3.1.2.1.2 กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง

กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ หรือไม่เห็นด้วยกับคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 10 กลวิธีย่อย เรียงลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (2) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (3) การว่ากล่าว (4) การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด (5) การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ (6) การทวงถามข้อสัญญา (7) การอ้างบุคคลอื่น (8) การข่มขู่ (9) การเรียกร้องให้รับผิดชอบ และ (10) การเตือน รายละเอียดมีดังนี้

3.1.2.1.2.1 การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยคคำถามหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้รูปประโยคคำถามเพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิด พูดมักใช้คำว่า "ทำไม" ประกอบภายในถ้อยคำปรากฏรวมกับการกล่าวถึงการกระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ผลการศึกษาปรากฏว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการถามเพื่อแนะนำการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 48 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 24.49 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 28

- (1) อ้าว มีเวลาดังเยอะทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก จะได้แก้ไขปัญหาดูด้วยกันได้ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ถ้าคิดว่าทำงานไม่เสร็จตามตรงเวลา ทำไมไม่แจ้งล่วงหน้า ต้องบอกก่อน (การทำงานผิดพลาด)

- (3) ทำไมไม่อนุญาตก่อน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ทำไมไม่คิดจะออกจากบ้านเร็วกว่านี้ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (5) ตอนนี้ใกล้ถึงเวลาที่ต้องส่งแผนงานให้กับลูกค้าแล้ว คุณจะแก้ไขปัญหาเรื่องนี้
อย่างไร (การทำงานผิดพลาด)
- (6) ฉันจะชดเชยความเสียหายของบริษัทอย่างไรคะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตาม
ข้อกำหนด)

ตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง
ตอบคำถามของผู้ฟังโดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” ที่ถามหาเหตุผลเพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิด
ได้แก่ การไม่แจ้งเรื่องการประสบปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำงานในตัวอย่าง (1) และ (2) หรือการ
ไม่มาปรึกษาเพื่ออนุญาตการเข้าออกเวลาไม่ตรงตามข้อกำหนดในตัวอย่าง (3) หรือการไม่คิดวิธีการ
แก้ปัญหาของการเข้าออกเวลาไม่ตรงตามข้อกำหนดในตัวอย่าง (4) นอกจากนี้ ยังพบว่า ชาวเกาหลีที่
ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถามของผู้ฟังโดยใช้รูปประโยคคำถาม “อย่างไร” เพื่อแนะนำผู้ฟัง
กระทำผิดโดยทำงานไม่เสร็จตามกำหนดในตัวอย่าง (5) และเพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่ปฏิบัติ
ตามข้อกำหนดในตัวอย่าง (6)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.1.2.1.2.2 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการ

กระทำผิด

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดการกระทำ
ผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำถามของผู้ฟังแบบไม่รับฟัง เพื่อให้ผู้ฟังละเว้นหรือแก้ไขการ
กระทำผิดของตน ผู้พูดมักจะเลือกใช้คำช่วยหน้ากริยาที่แสดงการสั่งห้าม เช่น คำว่า “อย่า” ที่แสดง
เจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเลิกการกระทำผิด หรือคำช่วยหน้ากริยา เช่น “ต้อง” ที่แสดงเจตนา
บังคับให้แก้ไขการกระทำผิด ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดง
วัจนกรรมการตอบคำถามผู้ฟังโดยการสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 39 ถ้อยคำ
คิดเป็นร้อยละ 19.9 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามผู้ฟังทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 29

- (1) อย่าทำอย่างนี้ต่อไปนะครับ จะทำให้เกิดความเสียหายมาก ๆ นะครับ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) อย่ามาแก้ตัวแบบนี้นะคะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (3) ถ้าคิดว่าทำไมมัน ก็ต้องบอกมาตรง เพราะอาจจะทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าเราส่งงานให้ลูกค้าไม่ทัน (การทำงานผิดพลาด)
- (4) คุณต้องแก้ไขปัญหว่าตื่นเร็วหรือออกจากบ้านเร็วกว่า (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำช่วยหน้ากริยา "อย่า" ที่แสดงการเลิกการกระทำบางอย่างเพื่อสั่งให้เลิกการแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และ (2) นอกจากนี้ ยังพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำช่วยหน้ากริยา "ต้อง" ที่แสดงการบังคับให้กระทำบางอย่างเพื่อให้แก้ไขความผิดหรือข้อผิดพลาด ได้แก่ การบอกให้แจ้งปัญหาหรืออุปสรรคที่พบตามตรงในตัวอย่าง (3) และการบอกให้แก้ไขปัญหาโดยตื่นเร็วหรือออกจากบ้านเร็วในตัวอย่าง (6)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3.1.2.1.2.3 การว่ากล่าว CHULALONGKORN UNIVERSITY

การว่ากล่าวหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้ถ้อยคำที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังกระทำความผิดหรือมีข้อผิดพลาดอย่างไร หรือใช้ถ้อยคำเพื่อชี้ข้อผิดพลาดโดยอ้างกฎของบริษัทที่ทุกคนถือปฏิบัติกัน แต่ผู้ฟังไม่กระทำตามกฎของบริษัท ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการว่ากล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 13.27 ของกลวิธีหลักในการแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 30

- (1) การยังไม่เสร็จไม่ใช่ความผิด แต่ไม่แจ้งล่วงหน้าว่าเกิดปัญหาคือความผิด (การทำงานผิดพลาด)
- (2) มาแบบนี้ไม่ถูกแล้วละ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) ถ้าในองค์กร ไม่มีกฎระเบียบ มีข้อยกเว้น เราต้องให้ทุก ๆ คนได้รับข้อยกเว้นนี้เหมือนกัน เมื่อเป็นอย่างนั้น บริหารองค์กรเป็นปกติไม่ได้ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) การเข้าออกตามตรงเวลาที่กำหนดเป็นข้อปฏิบัติพื้นฐานมาก ๆ ใคร ๆ รักษาและปฏิบัติตามนะครับ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำเพื่อชี้ให้เห็นว่าการไม่แจ้งปัญหาให้ทราบของผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และการแก้ตัวเพื่อเลี่ยงความผิดในการไม่รักษาข้อกำหนดของผู้ฟังในตัวอย่าง (2) เป็นความผิดหรือสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) นั้น ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถามแก้ตัวโดยอ้างกฎของบริษัทที่สมาชิกทุกคนถือปฏิบัติกันเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังไม่กระทำตามกฎของบริษัทนั้นเพียงคนเดียว

3.1.2.1.2.4 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด

การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอ” “รบกวน” “ช่วย” “หน่อย” “ด้วย” และ “กรุณา” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขความผิดหรือข้อผิดพลาด ผลการศึกษาปรากฏว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวโดยการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 14 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ของกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 31

- (1) ขอให้ทำเสร็จภายในวันนี้ครับ (การทำงานผิดพลาด)

- (2) ต่อไป กรุณามีปัญหาอะไรแชร์ล่วงหน้าด้วยครับ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) ต่อไป ขอให้บริหารเวลาให้ตรงตามกำหนดนะครับ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ทางบริษัทจะจัดการเข้าออกงานของพนักงานทุกคน ก็ขอให้รักษาเวลาตามกำหนดนะคะ จะนำไปประเมินผลสิ้นปีคะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวโดยเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ “ขอให้...” เพื่อให้ผู้ฟังดำเนินงานให้เสร็จภายในเวลาที่ผู้พูดต้องการในตัวอย่าง (1) และเพื่อให้ผู้ฟังรักษาหรือบริหารเวลาให้ตรงตามข้อกำหนดในตัวอย่าง (3) และ (4) นอกจากนี้ ในตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวโดยเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง “กรุณา...” และ “...ด้วย” เพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขข้อผิดพลาดว่า เมื่อมีปัญหา ให้แจ้งล่วงหน้า

3.1.2.1.2.5 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ

การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังเพื่อสื่อความให้เห็นว่า ผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำแก้ตัวของผู้ฟัง หรือการแก้ตัวของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำที่แสดงความเห็น ได้แก่ “ควร” หรือ “ไม่ควร” ไว้หน้ากริยาหลักและมักใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงอนาคตหรือในรูปเงื่อนไข ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการแนะนำเป็นจำนวนทั้งสิ้น 14 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ของกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 32

- (1) เมื่อมีปัญหา คุณควรจัดลำดับความสำคัญของงาน ไม่ใช่มาแก้ตัวแบบนี้ (การทำงานผิดพลาด)

- (2) ถ้าการ Searching หรือการเตรียม Proposal ทั้งหมดมีปัญหา ก็ควรจะบอกมาแล้วเพื่อจะแก้ไข หา Solution ได้ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) ตอนเข้าออกจากบ้านเร็วขึ้นและตอนเลิกงานกลับบ้าน 5 โมงตรงก็ได้ ทำให้ไม่ติดมากค่ะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) คุณ XXX รู้ดีว่ารถติด ถ้าอย่างนั้น คุณก็ควรจะออกจากบ้านเร็วกว่านั้น หรือย้ายบ้านมาแถวนี้ละคะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยแนะนำให้จัดลำดับความสำคัญของในตัวอย่าง (1) และแนะนำให้แจ้งเมื่อพบปัญหาในตัวอย่าง (2) เพื่อแนะนำความว่า การแก้ตัวว่ามีงานแทรกหรือพบปัญหาเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยแนะนำให้ออกจากบ้านเร็วขึ้นเพื่อแนะนำความว่า การแก้ตัวว่ารถติดเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม

3.1.2.1.2.6 การทวงถามข้อสัญญา

การทวงถามข้อสัญญาหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยทวงถามข้อสัญญาที่ผู้ฟังตกลงว่าจะกระทำเพื่อแนะนำความให้เห็นว่า ผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำพูดหรือการกระทำของผู้ฟังที่ใช้แก้ตัว ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการทวงถามข้อสัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 6.12 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 33

- (1) พี่ก็ถามว่า มีอะไรช่วยไหม ติดปัญหาไหม ถามแล้วก็ตอนนั้น ไม่ได้แจ้งว่ามีปัญหาอะไร แล้วตอนนี้บอกว่าไม่เสร็จ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) วันนั้นผมถาม คุณก็บอกว่าไม่มีปัญหา ไม่ต้องช่วยเหลืออะไรสักอย่างไม่ใช่เหรอ (การทำงานผิดพลาด)

- (3) ผมก็ถามหลายรอบแล้วว่า มีปัญหาอะไรให้ผมช่วยไหม คุณก็ตอบว่าไม่ต้อง ไม่มีปัญหา ถึงเวลาแล้วบอกผมว่ายังไม่เสร็จ (การทำงานผิดพลาด)
- (4) ดิฉันเคยถามว่า เพื่อเตรียม เสนอโครงการอะไรหรือเปล่า ตอนนั้นคุณบอกว่าไม่ต้องการอะไร คุณทำได้ แต่วันนี้บอกว่ามีงานอื่น เลยไม่เสร็จ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยถามถึงคำสัญญาที่เคยพูดไว้ว่าไม่มีปัญหา สามารถทำตามกำหนดได้ จึงไม่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อชี้ให้เห็นว่าคำแก้ตัวของผู้ฟังขัดแย้งกับคำสัญญาดังกล่าว

3.1.2.1.2.7 การอ้างบุคคลอื่น

การอ้างบุคคลอื่นหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานที่สามารถรักษาข้อกำหนดของบริษัทได้เพื่อแนะนำผู้ฟังไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวีจกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการอ้างบุคคลอื่นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 6.12 ของกลวิธี การแสดงวีจกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 34

- (1) ทุกคนก็ยุ่งเหมือนกัน อันนี้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบนะ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) เวลาทำงานต้องมีความรับผิดชอบ ถ้าคุณไม่รับผิดชอบ คนอื่นจะได้รับผลกระทบนะ (การทำงานผิดพลาด)
- (5) ทุกคนก็เดินทางมาจากบ้านไกลเหมือนกันนะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (6) พนักงานคนอื่นก็พักอยู่ไกล แต่ทุกคนมาทำงานทันเวลา (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และ (2) โดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่อาจได้รับผลกระทบจากการไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (3) และ (4) โดยอ้างบุคคลอื่นที่รักษาข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ทั้งนี้ ผู้พูดต้องการแนะนำว่าผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำพูดหรือการกระทำของผู้ฟังที่ใช้แก้ตัว

3.1.2.1.2.8 การข่มขู่

การข่มขู่หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำถามแก้ตัวแบบไม่รับฟัง โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงผลที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเกรงกลัวหรือผลที่ผู้ฟังไม่ต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกความผิดของตนและรับรู้ว่าคุณพูดไม่เห็นด้วยกับคำแก้ตัวของผู้ฟัง ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวโดยการข่มขู่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 5.1 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 35

- (1) ออกไปเลย ผมไม่อยากทำงานคุยกับคนไม่มีความรับผิดชอบ ก็ตั้งแต่พุงนี้คุณไม่มาทำงานได้แล้ว (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ถ้าเป็นคนแบบนี้ก็โอเค ไม่ต้องมาก็ดีกว่า (การทำงานผิดพลาด)
- (3) คนอื่น ๆ เค้ามาทันเวลาได้ ถ้าปรับไม่ได้ก็ไม่ต้องมาทำงานก็ได้นะครับ (การเข้าออกไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ไม่รักษากฎก็ไม่ต้องมาทำงานแล้วครับ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และ (2) โดยใช้ถ้อยคำแสดงการข่มขู่ว่า หากผู้ฟังจะแก้ตัวเพื่อลดความรับผิดชอบ ก็ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงาน ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (3) และ (4) โดยใช้ถ้อยคำแสดงการข่มขู่ว่า หากผู้ฟังยังคงไม่รักษากฎหรือไม่พยายามให้มาทันเวลาเหมือนคนอื่น ก็ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงาน

3.1.2.1.2.9 การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบ

การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบ คำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยเรียกร้องให้ผู้ฟังแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจากการ กระทำความผิดของผู้ฟัง ผู้พูดใช้คำกริยา “รับผิดชอบ” ประกอบภายในถ้อยคำเพื่อเรียกร้องให้ผู้ฟัง รับผิดชอบ ผู้พูดมักไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร ผล การศึกษาปรากฏว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดย การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 7 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.57 ของกลวิธีการ แสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 36

- (1) คุณต้องรับผิดชอบต่อ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) คุณต้องรับผิดชอบต่อ แล้วจะรับผิดชอบต่ออย่างไร บอกรมา (การทำงานผิดพลาด)
- (3) คุณต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ฉันคุณจะรับผิดชอบต่อความเสียหายของบริษัทอย่างไรคะ (การเข้าออกงานไม่ตรง ตามข้อกำหนด)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยคำกริยา "รับผิดชอบต่อ" เพื่อเรียกร้องผู้ฟังให้ รับผิดชอบต่อแบบไม่ได้ระบุสิ่งที่รับผิดชอบต่อ ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยคำกริยา "รับผิดชอบต่อ" เพื่อเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อ การกระทำ ของตนและความเสียหายของบริษัทตามลำดับ

3.1.2.1.2.10 การเตือน

การเตือนหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟัง แบบไม่รับฟังโดยกล่าวเตือนเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกความผิด ก่อนที่จะเกิดผลเสียบางอย่างแก่ผู้ฟังหรือ

บริษัท อีกทั้งผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังรับรู้ว่าคุณผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำแก้ของผู้ฟัง ผลการศึกษาพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการเตือนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.06 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 37

- (1) ลูกค้าเจ้านี้เป็นลูกค้าของคุณ ถ้าผิดพลาดในงานนี้ คุณก็จะไม่มีผลงานนะ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ถ้างานนี้ทำไม่ทัน จะมีปัญหาเพราะลูกค้าสำคัญของเราเข้าร่วม (การทำงานผิดพลาด)
- (3) โอเค แต่คุณจะต้องหักจากเงินเดือนตามระเบียบของบริษัทนะคะ (การเข้าออกไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยกล่าวเตือนว่า หากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จตามที่ตกลงกัน ผู้ฟังก็จะไม่มีผลงานของส่วนบุคคลในตัวอย่าง (1) จะเกิดปัญหากับลูกค้าสำคัญของบริษัทในตัวอย่าง (2) ส่วนในตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยกล่าวเตือนว่า หากเข้าออกไม่ตรงตามข้อกำหนด ผู้ฟังก็จะถูกหักเงินเดือนตามกฎระเบียบของบริษัท

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบกลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังจำนวน 2 กลวิธีและกลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังจำนวน 10 กลวิธี ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีดังตารางต่อไปนี้

กลวิธีใหญ่	กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการ ตอบคำแก้ตัว	ครั้ง	ร้อยละ
กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัว ของผู้ฟัง	การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	6	3.06
	การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	4	2.04
กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัว ของผู้ฟัง	การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	48	24.49
	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไข การกระทำผิด	39	19.9
	การว่ากล่าว	26	13.26
	การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการ กระทำผิด	14	7.14
	การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	12	6.12
	การทวงถามข้อสัญญา	12	6.12
	การอ้างถึงบุคคลอื่น	10	5.1
	การข่มขู่	10	5.1
	การเรียกร้องให้รับผิดชอบ	7	3.57
	การเตือน	6	3.06
รวม		196	100

ตารางที่ 7 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษา
ที่สอง

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย
เป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้กลวิธีที่ไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังมากกว่ากลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของ

ผู้ฟัง กล่าวคือ กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังพบความถี่ในการปรากฏเป็น 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.1 ในขณะที่กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังพบความถี่ในการปรากฏเป็น 186 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 94.9 นอกจากนี้ ยังพบว่า กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังประกอบด้วยกลวิธีย่อยจำนวน 2 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ส่วนกลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังประกอบด้วยกลวิธีย่อยจำนวน 10 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การแนะนำกระทู้คำถาม การใช้อุปมาอุปไมย การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การว่ากล่าว การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ การทวงถามข้อสัญญา การอ้างบุคคลอื่น การข่มขู่ การเรียกร้องให้รับผิดชอบ และการเตือน

ในบรรดากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบการแนะนำกระทู้คำถามด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่สูงสุดจำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.96 รองลงมาคือ การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดซึ่งปรากฏจำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 และการว่ากล่าวซึ่งปรากฏจำนวน 26 ครั้ง คิดเป็น 13.26 กลวิธีเหล่านี้ถือเป็นกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้เพื่อตอบคำแก้ตัวของผู้ฟัง ส่วนกลวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ การทวงถามข้อสัญญา การอ้างบุคคลอื่น การข่มขู่ การเรียกร้องให้รับผิดชอบ และการเตือนพบอัตราค่าความถี่ในการปรากฏต่ำกว่าร้อยละ 10

3.1.2.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวหมายถึงกลวิธีที่ใช้เพื่อแสดงการตอบคำแก้ตัว แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีหลัก

ในข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวจำนวนทั้งสิ้น 46 ถ้อยคำ และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 5 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การใช้คำเรียกขาน (2) การอธิบายเหตุผล (3) การขอให้ผู้ฟังแสดงผล (requesting justification) (4) การให้รายละเอียด และ (5) การใช้คำอุทาน รายละเอียดดังนี้

3.1.2.2.1 การใช้คำเรียกขาน

การใช้คำเรียกขานหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้เรียกขานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่น ความสนิทสนมและความเคารพ เป็นต้น ผลการศึกษาพบการใช้คำเรียกขานที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 38

- (1) คุณ XXX ทำอย่างนี้ไม่ถูกนะ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) น้อง XXX ทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก (การทำงานผิดพลาด)
- (3) คุณ XXX ค่ะ ดิฉันคิดว่าถ้าปล่อยไปอย่างนี้ จะไม่ยุติธรรมกับคนอื่นค่ะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) คุณ XXX ครับ ผมสังเกตว่า คุณทำงานไม่ตามเวลากำหนดครับ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในตัวอย่าง (1) (3) และ (4) เลือกใช้ "คุณ" เป็นคำเรียกขานเพื่อแสดงการยกย่องต่อผู้ฟังก่อนที่จะตอบคำแก้ตัวด้วยการว่ากล่าวและการอ้างกฎหรือบุคคลอื่นตามลำดับ และชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในตัวอย่าง (2) เลือกใช้ "น้อง" เป็นคำเรียกขานเพื่อแสดงความสนิทสนมของตนที่มีต่อผู้ฟังก่อนที่จะตอบคำแก้ตัวด้วยการถามเพื่อแนะนำว่ากระทำผิด

3.1.2.2.2 การอธิบายเหตุผล

การอธิบายเหตุผลหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผลเพื่อสร้างความชอบธรรมและควมมีตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำแสดงความเป็นเหตุและ/หรือความเป็นผล เช่น “เพราะ” “ทำให้” “ถึงหรือจึง” และ “จะได้” เป็นต้น การอธิบายเหตุผลเป็นกลวิธีที่ช่วยโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือคล้อยตามถ้อยคำของผู้พูด (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2558) ผลการศึกษาพบการอธิบายเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมกลวิธี

หลักในการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 13 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 39

- (1) ถ้าทำงานนี้ทำไม่ทัน จะมีปัญหามากเพราะลูกค้าสำคัญของเราเข้าร่วม (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ถ้าคิดว่าทำไม่ทัน ต้องมาบอกก่อน ถึงจะช่วยให้ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) อ้าว มีเวลาดังเยอะทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก จะได้แก้ไขปัญหาคู่กัน (การทำงานผิดพลาด)
- (4) ตอนเข้าออกจากบ้านเร็วขึ้นและตอนเลิกงานกลับบ้าน 5 โมงตรงก็ได้ ทำให้ไม่ติดมากค่ะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้การอธิบายเหตุผลเพื่อใช้เสริมกลวิธีหลักในการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของผู้ฟัง กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำเชื่อมที่แสดงเหตุและผล “เพราะ” ในตัวอย่าง (1) เพื่ออธิบายว่าการทำงานผิดพลาดของผู้ฟังเป็นปัญหาอย่างไร ใช้คำเชื่อมที่แสดงผล “ถึง” และกริยาวลีที่แสดงผลที่คาดว่าจะได้รับ “จะได้” ในตัวอย่าง (2) และ (3) ตามลำดับเพื่ออธิบายผลที่ควรจะเป็นเมื่อเกิดปัญหา และใช้คำกริยา “ทำให้” ในตัวอย่าง (4) เพื่อแสดงความเป็นเหตุเป็นผลแก่สิ่งที่ผู้พูดแนะนำ

3.1.2.2.3 การขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผล (requesting justification)

การขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผลหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังแสดงเหตุผลในการกระทำของผู้ฟังโดยไม่ได้ต้องการจะทราบข้อมูล หากแต่ต้องการจะกล่าวเพื่อเน้นน้ำหนักให้แก่กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏร่วม ผลการวิเคราะห์พบการขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 40

- (1) ถ้าเช่นนั้น คุณตอบดิฉันว่าทุกอย่างเรียบร้อยดีและไม่ต้องการความช่วยเหลือทั้งสิ้น เป็นเพราะอะไร อธิบายให้ดิฉันเข้าใจก่อนได้ไหม (การทำงานผิดพลาด)
- (2) คุณ XX ทำไมการหาข้อมูลช้าแล้ว อธิบายหน่อย (การทำงานผิดพลาด)
- (3) คุณต้องรับผิดชอบ แล้วจะรับผิดชอบต่ออย่างไร บอกมา (การทำงานผิดพลาด)
- (4) ถามคุณหน่อยว่ามันเป็นเหตุผลที่ดีมั๊ย (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกใช้ถ้อยคำเพื่อพยายามให้ผู้ฟังแสดงเหตุและผลในการกระทำของผู้ฟัง กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยใช้ถ้อยคำ “อธิบายให้ดิฉันเข้าใจก่อนได้ไหม” ในตัวอย่าง (1) และ “อธิบายหน่อย” ในตัวอย่าง (2) เพื่อใช้เสริมกลวิธีการถามเพื่อแนะว่ากระทำผิด ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ใช้ถ้อยคำ “บอกมา” ในอย่าง (3) เพื่อใช้เสริมกลวิธีการเรียกร้องให้รับผิดชอบ และชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ถ้อยคำ “ถามคุณหน่อยว่า” ในตัวอย่าง (4) เพื่อใช้เสริมกลวิธีการถามเพื่อแนะว่ากระทำผิด

3.1.2.2.4 การให้รายละเอียด

การให้รายละเอียดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดขยายความโดย

ยกตัวอย่างให้เห็นภาพเพื่อเน้นน้ำหนักให้แก่เจตนาของผู้พูดที่สื่อผ่านกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏร่วม กลวิธีนี้เน้นน้ำหนักให้ผู้ฟังคิดคล้อยตามความหรือตัวอย่างที่ยกมาเป็นรูปธรรม (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์, 2558) ผลการศึกษาพบการให้รายละเอียดที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 3 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 41

- (1) ถ้าครั้งสองครั้งก็เข้าใจได้นะ เพราะทุกคนมีเหตุถูกฉีกได้ แต่การมาสายทุกวันคิดว่าเราควรแก้ไข เช่น ตื่นเร็วขึ้นหรือเปลี่ยนเป็นนั่งรถไฟ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (2) คุณต้องพยายามเข้าตรงเวลา เช่น ย้ายบ้าน หรือออกจากบ้านเร็วกว่าเดิม เป็นต้น (การเข้าออกไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เป็นวิธีการแก้ไขการกระทำผิดของผู้ฟังที่ไม่ฟังประสงค์ของผู้ฟังเพื่อนำหนักให้แก่กลวิธีการแนะนำสิ่งสมควรปฏิบัติในตัวอย่าง (1) และกลวิธีการสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดในตัวอย่าง (2)

3.1.2.2.5 การใช้คำอุทาน

นวรรธ พันธ์ธมธา (2544: 90) กล่าวว่า "คำอุทาน" หมายถึงคำที่เกิดจากการเปล่งเสียงแสดงอารมณ์ อารมณ์อย่างเดียวกัน คนต่างชาติต่างภาษาจะอุทานต่าง ๆ กัน การใช้คำอุทานในงานวิจัยนี้ หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างเพื่อเสริมกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏร่วมกัน ผลการศึกษาพบการใช้คำอุทานที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นจำนวน 2 ถ้อยคำ เช่น

ตัวอย่างที่ 42

อ้าว มีเวลาดั่งเยอะทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก จะได้แก้ไขปัญหาด้วยกันได้ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกประหลาดใจหรือไม่ตรงกับที่คาดคิดไว้ คือ “อ้าว” เพื่อเสริมกลวิธีการถามเพื่อแนะนำว่ากระทำผิด

3.1.2.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบ

คำแก้ตัว

ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า 1 กลวิธีใน 1 คำตอบ

ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว	ครั้ง
1 กลวิธี	24
2 กลวิธี	20
3 กลวิธี	20
4 กลวิธี	12
5 กลวิธี	6
6 กลวิธี	3
7 กลวิธี	2
8 กลวิธี	1
รวม	86
ค่าเฉลี่ย	2.75

ตารางที่ 8 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนตั้งแต่ 1 กลวิธีจนมากถึง 8 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบ ส่วนค่าเฉลี่ยของจำนวนกลวิธีต่อการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบคือ **2.75 กลวิธี** นอกจากนี้ ยังสังเกตเห็นได้ว่า จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในอัตราความถี่สูงสุดคือ จำนวน 1 กลวิธีซึ่งพบความถี่ในการปรากฏ 24 ครั้ง รองลงมาคือ จำนวน 2 กลวิธี และ 3 กลวิธีซึ่งพบความถี่ในการปรากฏ 20 ครั้งเหมือนกัน ส่วนจำนวนกลวิธีที่ปรากฏจำนวนมากที่สุดคือ 8 กลวิธีซึ่งพบจำนวน 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 43

(1) ดิฉันเคยถามว่า เพื่อเตรียม เสด็จนี้ต้องการอะไรหรือเปล่า ตอนนั้นคุณบอกว่าไม่ต้องการอะไร คุณทำได้ / (2) และคุณก็รู้ว่าพรุ่งนี้เป็นวันกำหนดให้ ทำไมวันนี้เพิ่งมาบอกว่าเตรียมไม่เสร็จคะ? / (3) เราต้องส่งข้อมูลให้ลูกค้าถึงพรุ่งนี้คะ / (4) คุณต้องทำให้เสร็จถึง 000 โมงคะ/ (5) ถ้าต้องการความช่วยเหลือ รีบบอกดิฉันด้วย / (6) แล้วดิฉันไม่ชอบแบบอยู่ ๆ มาบอกว่ายังไม่เสร็จนี่คะ / (7) ถ้าคิดว่าทำไม่ทัน ต้องมาบอกก่อน / (8) ถึงจะช่วยให้ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ 8 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวด้วยถ้อยคำ 1 คำตอบ กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ (1) การทวงถามข้อสัญญา (2) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (3) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (4) การใช้ประโยคคำสั่งสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (5) การใช้ประโยคคำสั่งสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (6) การว่ากล่าว (7) การใช้ประโยคคำสั่งสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด และ (8) การอธิบายเหตุผลตามลำดับ

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่น่าสนใจ 3 ลักษณะ

ลักษณะแรก [การใช้คำเรียกขาน + การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม]

เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังนำคำเรียกขานมาใช้ร่วมกับการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัว การใช้คำเรียกขานช่วยแสดงความสนิทสนมของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังหรือการยกย่องผู้ฟังในบริบทที่เป็นทางการ อีกทั้งยังทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 44

- (1) คุณ XXX ค่ะ / ทำไมไม่มาปรึกษาทันที (การทำงานผิดพลาด)
- (2) น้อง XXX / ทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก (การทำงานผิดพลาด)
- (3) คุณ XXX ค่ะ / บอกแล้วว่ามันต้องส่งพรุ่งนี้ไม่ใช่เหรอ (การทำงานผิดพลาด)
- (4) คุณ XXX ครับ / ทำอย่างนี้ได้อย่างไร (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำเรียกขาน “คุณ” เพื่อแสดงการยกย่องในตัวอย่าง (1) (2) และ (3) และใช้ “น้อง” เพื่อแสดงความสนิทสนมในตัวอย่าง (4) ก่อนที่จะตอบคำแก้ตัวด้วยการถามเพื่อแนะนำกระทำผิด

ลักษณะที่ 2 [การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม + การขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผล] เป็นการปรากฏร่วมที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวโดยใช้รูปประโยคคำถามเพื่อแนะนำกระทำผิดปรากฏร่วมกับการขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผล การขอให้ผู้ฟังแสดงเหตุผลเน้นน้ำหนักให้แก่การกระทำผิดของผู้ฟังที่ผู้พูดแนะนำให้ตระหนักถึง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 45

- (1) ทำไมการหาข้อมูลช้าแล้ว / อธิบายหน่อย (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ถ้าคิดว่าทำไมไม่เสร็จตามตรงเวลา ทำไมไม่แจ้งล่วงหน้า / ต้องบอกก่อน (การทำงานผิดพลาด)

- (3) ทำไมไม่บอกความจริงตอนผมถามไป / ช่วยตอบหน่อยซิ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ทำไมแก้ตัวอย่างนั้น / ไม่มีความรับผิดชอบใช่ไหม (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยการถามเพื่อแนะนำกระทำผิดปรากฏรวมกับการอธิบายเหตุผล กล่าวคือ หลังจากที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวด้วยการถามถึงเหตุผลของการกระทำของผู้ฟัง ผู้พูดใช้ถ้อยคำ “อธิบายหน่อย” ในตัวอย่าง (1) “ต้องบอกก่อน” ในตัวอย่าง (2) “ช่วยตอบหน่อยซิ” ในตัวอย่าง (3) และ “ไม่มีความรับผิดชอบใช่ไหม” ในตัวอย่าง (4) เพื่อเน้นย้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำที่เป็นกลวิธีการถามเพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิด

ลักษณะที่ 3 [วจนกรรมกลุ่มชี้หน้า + การอธิบายเหตุผล หรือ การอธิบายเหตุผล + วจนกรรมกลุ่มชี้หน้า] เป็นการปรากฏรวมที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้วจนกรรมกลุ่มชี้หน้า ได้แก่ การสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด และการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติปรากฏรวมกับการอธิบายเหตุผล การอธิบายเหตุผลสร้างความเป็นเหตุเป็นผลให้แก่วจนกรรมกลุ่มชี้ของผู้พูด จึงอาจโน้มน้าวให้ผู้ฟังคล้อยตามถ้อยคำของผู้พูดได้ การอธิบายเหตุผลสามารถปรากฏได้ทั้งหน้าและหลังวจนกรรมกลุ่มชี้หน้าดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 46

- (1) ต่อไป ถ้าทำไม่ทัน ก็บอกตรง / เพราะอาจจะทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้นถ้าเราส่งงานให้ลูกค้าไม่ทัน (การทำงานผิดพลาด)
- (2) อย่าทำอย่างนี้ต่อไปนะครับ / จะทำให้เกิดความเสียหายมาก ๆ นะครับ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) ทางบริษัทจะเช็กการเข้าออกงานของพนักงานทุกคน / ก็ขอให้รักษาเวลาตามกำหนดนะคะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

- (4) ตอนเช้าออกจากบ้านเร็วขึ้นและตอนเลิกงานกลับบ้าน 5 โมงก็ได้ / ทำให้ไม่ติดมาก
 ค่ะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถาม
 ตัวของผู้ฟังโดยกล่าวสิ่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดปรากฏรวมกับการอธิบายเหตุผลใน
 ตัวอย่าง (1) และ (2) ตอบคำถามของผู้ฟังโดยอธิบายเหตุผลปรากฏรวมกับการขอร้องเพื่อปรับปรุง
 หรือแก้ไขการกระทำผิดในตัวอย่าง (3) และตอบคำถามของผู้ฟังโดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ
 ปรากฏรวมกับการอธิบายเหตุผลในตัวอย่าง (4)

3.1.2.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว

วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวหมายถึงการที่ผู้พูดไม่กล่าว
 ถ้อยคำใด ๆ เพื่อตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟัง แต่ใช้วิธีการอื่น ๆ แทน ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทน
 การตอบคำถามแก้ตัวจำนวนทั้งสิ้น 33 ครั้ง และสามารถจัดได้เป็น 4 วิธีการ เรียงตามลำดับความถี่ในการ
 ปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ (2) การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว (3)
 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง และ (4) การไม่คุยเป็นการชั่วคราว มีรายละเอียดดังนี้

3.1.2.4.1 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่

การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่หมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำถาม
 ตัวของผู้ฟังด้วยถ้อยคำ แต่จะใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตนแทนการตอบคำถาม
 ตัว เพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ผู้ฟังกระทำผิดหรือให้แก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง
 จำนวนการใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่แทนการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่
 สองพบจำนวนทั้งสิ้น 20 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 47

- (1) จะไม่มอบหมายงานสำคัญอีกต่อไป (การทำงานผิดพลาด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะเป็นคนไม่มีความรับผิดชอบและมักจะไม่เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น”

- (2) มอบหมายให้คนอื่นทำแทนเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าถูกออกจากโครงการที่สำคัญ (การทำงานผิดพลาด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การตำหนิลูกน้องไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่ดี แต่มอบหมายให้คนอื่นทำแทนเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าคุณค่าของตนมีความสำคัญน้อยลง”

- (3) หาคนใหม่มาแทน (การทำงานผิดพลาด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เป็นพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรและส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ๆ อีกด้วย จึงหาคนที่มีความรับผิดชอบสูงกว่าดีกว่า”

- (4) หักส่วนที่มาสายและเลิกเร็วจากเงินเดือน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การมีผลกระทบต่อเงินเดือน น่าจะเป็นวิธีที่ทำให้ปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้น”

- (5) แจ้งให้แผนกบุคคลจัดการ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่ใช่ปัญหาที่ใช้การพูดคุยกัน เป็นปัญหาที่ต้องใช้กฎระเบียบของบริษัทเพื่อแก้ไข”

- (6) ออกหนังสือเตือน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะละเมิดกฎระเบียบของบริษัท จึงส่งหนังสือเตือนตามกฎหมาย”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตนในองค์กรเพื่อแก้ไขหรือจัดการปัญหาของผู้ฟัง เช่น ในตัวอย่าง (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจะไม่มอบหมายให้ลูกน้องรับผิดชอบงานสำคัญต่อไป ในตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมอบหมายให้คนอื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงานของลูกน้องทำแทนเพื่อให้รู้ตัวว่าถูกออกจากงาน ในตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองหาคนใหม่มาแทน ในตัวอย่าง (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองหักเงินเดือนส่วนที่ลูกน้องไม่ทำงาน ในตัวอย่าง (5) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแจ้งให้แผนกบุคคล

จัดการปัญหาของลูกน้อง ส่วนในตัวอย่าง (6) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองออกหนังสือเตือนให้ลูกน้อง

3.1.2.4.2 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว

การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังทันที แต่จะเรียกผู้ฟังไปคุยเป็นการส่วนตัวภายหลังเพื่อเตือนหรือสอบถามเหตุผล เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอาจต้องการหาเหตุผลที่ผู้ฟังกระทำผิดแท้จริง หรือต้องการเรียกมาตักเตือนการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง จำนวนการเรียกคุยเป็นการส่วนตัวแทนการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 7 ครั้งดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 48

- (1) เรียกลูกน้องมาปรึกษา (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “อาจจะมีเหตุผลที่บอกยาก จึงสอบถามเหตุผลก่อน ถ้าเหตุผลนั้นไม่เหมาะสม ลงโทษลูกน้องตามกฎหมายระเบียบของบริษัท”
- (2) เรียกลูกน้องมาสอบถามเหตุผล (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “สอบถามเหตุผลอย่างละเอียดว่าเพราะใดจึงทำเช่นนั้น จากนั้นบอกลูกน้องว่าจะไม่มอบหมายงานแบบนี้ต่อไป เพราะทั้งไม่มีความสามารถและความรับผิดชอบ”
- (3) เรียกลูกน้องมาเตือน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เตือนให้ทราบว่าทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเท่าเทียมกัน”
- (4) เรียกลูกน้องมาเตือน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การที่มาสายบ่อย ๆ แบบนี้ คิดว่าเป็นปัญหาของทัศนคติต่อการทำงาน จึงตักเตือนให้แก้ไข”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกใช้การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวแทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองต้องการปรึกษาหรือสอบถามเหตุผลในตัวอย่าง (1) และ (2) ตามลำดับ หรือต้องการเตือนการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ให้ผู้ฟังรับรู้ในตัวอย่าง (3) และ (4)

3.1.2.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง

การประเมินผลงานและลงโทษภายหลังหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังทันที แต่จะตัดสินการกระทำของลูกน้องโดยใช้วิธีประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง จำนวนการประเมินผลงานและลงโทษภายหลังแทนการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 49

- (1) ไว้ประเมินผลงาน (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “แทนที่จะชี้แจงว่าถูกผิดอย่างไร ค่อยประเมินผลงานโดยรวม ภายหลังดีกว่า”
- (2) ไว้ประเมินผลงานภายหลัง (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อให้ลูกน้องรู้ตัวภายหลังว่าตนได้กระทำผิดอะไรลงไปและให้ปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิดต่อไป”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกที่จะไม่ตอบคำแก้ตัวของผู้ฟัง แต่จะประเมินผลงานและลงโทษลูกน้องภายหลังเพื่อให้ลูกน้องรู้ตัวว่าตนกระทำผิดพลาดอย่างไร เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเห็นว่าวิธีประเมินผลงานและลงโทษภายหลังเป็นวิธีแก้ไขปัญหาที่ประสิทธิผลมากกว่าการใช้ถ้อยคำเพื่อตอบคำแก้ตัว

3.1.2.4.4 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ

การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการหมายถึงการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟัง แต่มีการเตือนให้พนักงานทุกคนรับรู้เรื่องการกระทำผิดโดยใช้ช่องทางที่เป็นทางการ จำนวนการเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการแทนการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 50

ส่งอีเมลให้ทุกคนว่า เวลาที่เข้าและออกงานถูกเก็บบันทึกไว้เป็นข้อมูล ข้อมูลนี้จะถูกนำไปประเมินผลงานต่อไป (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
 ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เป็นนิสัยแล้ว การตำหนิหรือว่ากล่าวพฤติกรรมของลูกน้องคงไม่ได้ผล”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟัง แต่เลือกช่องทางสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเตือนให้พนักงานทุกคนรับรู้ว่ามี การบันทึกเวลาเข้าและออกงาน รวมทั้งนำไปประเมินผลงานภายหลัง เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเห็นว่าการกล่าวด้วยถ้อยคำคงไม่สามารถแก้ไขพฤติกรรมของลูกน้องได้

3.1.2.4.5 การไม่คุยเป็นการชั่วคราว

การไม่คุยเป็นการชั่วคราวหมายถึงการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังในสถานการณ์ แต่เลือกที่จะไม่คุยกับผู้ฟังเป็นการชั่วคราวเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดไม่พอใจการกระทำของผู้ฟัง จำนวนการไม่คุยเป็นการชั่วคราวแทนการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 51

ไม่คุยกับลูกน้องจนกว่าโครงการเสร็จสิ้น (การทำงานผิดพลาด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อให้ลูกน้องรู้ว่า หัวหน้าไม่พอใจการกระทำของลูกน้อง”

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่ตอบคำแก้ตัว แต่เลือกที่จะไม่คุยกับลูกน้องจนกว่าโครงการจะเสร็จสิ้นเพื่อให้ลูกน้องรู้ว่าตนไม่พอใจการกระทำของของลูกน้อง

3.1.2.5 การนิ่งเฉย

การนิ่งเฉยหมายถึงการที่ผู้พูดไม่ตอบคำแก้ตัวด้วยถ้อยคำใด ๆ หรือวิธีการใด ๆ แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ โดยมีเหตุผลบางประการ ผลการวิเคราะห์พบการนิ่งเฉยจำนวนทั้งสิ้น 7 ครั้ง และสามารถสรุปเหตุผลได้เป็น 3 ประการ

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้พบว่า การเร่งทำงานให้เสร็จก่อนเป็นเหตุผลประการแรกที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะทำเฉย ๆ เป็นจำนวน 4 ครั้ง เนื่องจากเห็นว่าเร่งทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งกว่าการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว เหตุผลนี้ปรากฏเฉพาะสถานการณ์ที่ลูกน้องทำงานผิดพลาดเท่านั้น ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ เช่น “การตำหนิลูกน้องคงไม่ทำให้สถานการณ์ให้ดีขึ้น ช่วยกันหาทางแก้ไขได้ก่อน จากนั้นค่อยตำหนิลูกน้องภายหลัง” “การทำให้ proposal ที่ทำสัญญากับลูกค้าคนสำคัญไว้คือสิ่งสำคัญที่สุด” และ “ถือว่าลูกน้องทำงานผิดพลาดซึ่งจะประเมินผลงานภายหลัง แต่ตอนนี้ระดมทรัพยากรบุคคลมาช่วยกันทำ proposal ให้สมบูรณ์ก่อน” เป็นต้น

การมองว่ามีความผิดร่วมกันเป็นเหตุผลอีกประการที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะนิ่งเฉยเป็นจำนวน 2 ครั้ง เนื่องจากผู้พูดเห็นว่า ในฐานะหัวหน้าทีม มีบทบาทหน้าที่ที่คอยสนับสนุนให้ลูกน้องทำงานสำเร็จตามเป้าหมายโดยผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ตนไม่ได้ปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบที่ควรตรวจสอบความคืบหน้าของงานที่มอบหมายให้ลูกน้องทำเป็นระยะ ๆ จึงไม่สามารถตำหนิลูกน้องเพียงคนเดียวได้” และ “ในฐานะหัวหน้า เมื่อมอบหมายงานให้ลูกน้องแล้ว ควรมีการตรวจสอบงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและเป็นระบบเป็นระเบียบ การสั่งทางปากเปล่าเพียงอย่างเดียวไม่พอ หัวหน้าจึงมีความผิดเช่นกัน”

การมองว่าเป็นเรื่องปกติเป็นเหตุผลประการสุดท้ายที่ชาวเกาหลีที่ใช้

ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟัง แต่เลือกที่จะนิ่งเฉยเป็นจำนวน 1 ครั้ง เนื่องจากผู้พูดเห็นว่า ลูกน้องมีความรู้และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหัวหน้า อีกทั้งยังเป็นงานสำคัญที่ทำได้คนเดียวด้วย ดังเช่นเหตุผลที่ผู้พูดระบุว่า “สำหรับลูกน้องที่มีความรู้และประสบการณ์น้อย อาจจะยากที่จะทำได้คนเดียวได้”

3.1.3 วจนกรรมการทวงถาม

ชาญวิทย์ เยาวฤทธา (2555: 93) นิยามวจนกรรมการทวงถามว่าหมายถึง “การแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดอยากได้บางสิ่งบางอย่างกลับคืนมาจากผู้ฟังเพราะผู้พูดไม่มั่นใจในการกระทำของผู้ฟัง” ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคำนิยามของชาญวิทย์มาปรับใช้เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่ต้องการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เงื่อนไขวจนกรรมการทวงถามสามารถแสดงตารางดังนี้

เงื่อนไขเนื้อหาความ	กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ฟังในอดีตที่ว่า ผู้ฟังตกลงจะกระทำบางสิ่งบางอย่างในอนาคต
เงื่อนไขเบื้องต้น	ผู้พูดไม่มั่นใจว่า ผู้ฟังได้กระทำตามที่ตกลงกันหรือไม่
เงื่อนไขความจริงใจ	ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังนึกถึงสิ่งที่ตกลงว่าจะกระทำ
เงื่อนไขจำเป็น	ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะไม่กระทำหากไม่กล่าวทวงถาม

ตารางที่ 9 แสดงเงื่อนไขวจนกรรมการทวงถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบตามเงื่อนไขวจนกรรมการทวงถามข้างต้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการทวงถาม และ (5) การนิ่งเฉย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละข้อดังต่อไปนี้

3.1.3.1 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 126 คำตอบ พบการแสดงวจนกรรมการทวงถามจำนวน 112 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 88.88 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนคำตอบที่เหลือ 14 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.12 คือ การใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามพบจำนวนทั้งสิ้น 214 ถ้อยคำซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 10 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา (2) การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม (3) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ (4) การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา (5) การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ (6) การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ (7) การคาดโทษ (8) การอ้างถึงบุคคลอื่น (9) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง และ (10) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ทั้ง 10 กลวิธีมีรายละเอียดดังนี้

3.1.3.1.1 การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา

การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามสิ่งที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยถามถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงานที่ผู้ฟังรับอาสา หรือผู้พูดมอบหมายให้ กลวิธีนี้ช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังสามารถแสดงผลหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานะของงานดังกล่าวได้ รวมทั้งยังเตือนให้ผู้ฟังตระหนักถึงงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายอีกด้วย ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำ “ถึงไหน” “...แล้วหรือยัง” หรือ “เป็นอย่างไรบ้าง” เพื่อถามความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 65 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 31.55 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 52

- (1) แผนการประชาสัมพันธ์ที่คุณขอสมัครใจทำนั้นคืบหน้าถึงไหนแล้วค่ะ (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (2) เสร็จหรือยัง จะเสนอเมื่อไร (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (3) ทำแผนการประชาสัมพันธ์เป็นยังไงบ้าง (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (4) น้อง report ที่จะรายงานกับพี่เสร็จหรือยัง (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (5) งานที่พี่สั่งไว้ถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (6) คุณ ... งานที่สั่งไป 2 อาทิตย์ที่แล้วเสร็จหรือยังค่ะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (7) คุณ XXX ครับ สืบรวจกลยุทธ์การตลาดของบริษัท XXX เสร็จหรือยังครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (8) สำรวจข้อมูลเป็นยังไงบ้าง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยถามถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยในการดำเนินงานหรือการนำส่งงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือผู้พูดมอบหมายให้ กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กริยาวลี “ถึงไหนแล้ว” ในตัวอย่าง (1) และ (5) “เสร็จหรือยัง” ในตัวอย่าง (2) (4) (6) และ (7) และ “เป็นยังไงบ้าง” ในตัวอย่าง (3) และ (8) เพื่อประกอบการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3.1.3.1.2 การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามโดยใช้รูปภาษาที่ถามหาเหตุผลเพื่อแนะนำผู้ฟังยังไม่นำส่งงานภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ ผู้พูดมักใช้คำว่า “ทำไม” ในตำแหน่งต้นประโยคเพื่อแนะนำว่ายังไม่นำส่งงานที่ต้นรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ในอดีต ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นจำนวน 37 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 17.96 ของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 53

- (1) เรื่อง PR ทำไมยังไม่ส่งครับ รักษาคำพูดด้วยนะครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ทำไมไม่ทำตามสัญญา (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) คุณ XXX ครับ ทำไมยังไม่ส่งแผนการประชาสัมพันธ์ครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) ทำไมยังไม่เอามาดู? (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (5) ทำไมไม่รายงานภายในเวลากำหนด (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (6) งานที่พี่สั่งให้เก็บข้อมูล ทำไมยังไม่มีการรายงาน (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวทวงถามโดยรูปประโยคคำถาม “ทำไม” ในต้นถ้อยคำเพื่อระบุว่าผู้ฟังโดยยังไม่นำส่งงานที่ตนสัญญาไว้ในตัวอย่าง (1) (2) และ (3) หรือรายงานที่ตนได้รับมอบหมายจากผู้พูดในตัวอย่าง (4) (5) และ (6)

3.1.3.1.3 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ในอดีต ผู้พูดมักใช้คำช่วยหน้ากริยาที่แสดงการบังคับ "ต้อง" และคำบอกมาลาที่แสดงเจตนาสั่งหรือบังคับ "นะ" นอกจากนี้ ยังใช้ถ้อยคำแสดงเวลาที่ชัดเจนด้วย ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำเป็นจำนวนทั้งสิ้น 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.08 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 54

- (1) เสร็จหรือยัง ภายในวันนี้ ต้องส่งด้วยนะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) สรุปให้ฟังเดี๋ยวนี้เลย (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

- (3) งานที่คุณบอกว่าจะให้เสร็จภายใน 2 อาทิตย์ คุณต้องรีบส่งรายงานให้ฉันด้วย (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) เอางานที่ให้สำรวจมาดูที่โต๊ะนี่นะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ สิ่งที่เกิดขึ้นคือ ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ถ้อยคำที่แสดงเวลาอย่างชัดเจน ได้แก่ "ภายในวันนี้" และ "เดี๋ยวนี้" ส่วนในตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำวิเศษณ์ "รีบ" เพื่อแสดงความรีบเร่งในการส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ แต่ในตัวอย่าง (4) ไม่ปรากฏการใช้ถ้อยคำเพื่อบอกเวลาใด ๆ

3.1.3.1.4 การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา

การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญาหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามสิ่งที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยเตือนให้ผู้ฟังรู้ว่าถึงเวลาที่ผู้ฟังจะต้องส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดสั่งให้ทำเพื่อแนะนำผู้ฟังยังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.08 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 55

- (1) ผ่านไปกำหนดส่งแล้วนะคะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณ ... งานที่คุณบอกว่าจะทำผ่านไป 2 อาทิตย์แล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) งานที่คุณรับปากว่าจะทำให้เสร็จภายใน 2 สัปดาห์ ตอนนี้ผ่านไปแล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) คุณ XXX ครับ ให้สองอาทิตย์แล้วนะครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (5) น้องค่ะ นี่เกิน 2 สัปดาห์แล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

(6) เลยมา 2 สัปดาห์แล้วนะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวัจนกรรมการทวงถามสิ่งที่คุณฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยใช้คำกริยา “ผ่าน” ในตัวอย่าง (1) (2) และ (3) เพื่อแสดงระยะเวลาที่ล่วงไปหรือระยะเวลาที่คุณฟังรับปากไว้ล่วงไป โดยใช้กริยาวิเศษณ์ “ให้...แล้ว” ในตัวอย่าง (4) เพื่อแสดงระยะเวลาที่ให้ไปนั้นหมดสิ้นแล้ว และโดยใช้คำกริยา “เกิน” และ “เลย” ในตัวอย่าง (5) และ (6) ตามลำดับเพื่อแสดงระยะเวลาที่ล่วงไป

3.1.3.1.5 การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้

การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่คุณพูดทวงถามสิ่งที่คุณฟังตกลงจะกระทำในอดีตด้วยการใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอ” “รบกวน” “ช่วย” “หน่อย” “ด้วย” และ “กรุณา” เป็นต้น ให้คุณฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่คุณพูดมอบหมายไว้โดยทันทีหรือแจ้งเวลากำหนดส่งใหม่ที่ชัดเจน เนื่องจากระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ล่วงไปแล้ว ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 22 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 10.68 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 56

- (1) คุณครับ อีก 10 นาที ช่วยเรียกคนอื่น ๆ ในทีมทุกคนเข้าห้องประชุมครับว่า คุณจะรายงานที่คุณเตรียมไว้ในสองอาทิตย์ที่ผ่านมา (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ขอดูแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าใหม่หน่อยครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) ที่ส่งไว้สองอาทิตย์แล้ว ขอส่งให้ดิฉันภายในวันนี้ค่ะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ขอให้ภายในวันนี้ครับ ผมต้องใช้ข้อมูลนั้นนะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวัจนกรรมการทวงถามสิ่งที่คุณฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง "ช่วย" ในตัวอย่าง (1) และ "ขอ...หน่อย" ในตัวอย่าง (2) เพื่อร้องขอให้ผู้ฟังส่งหรือรายงานแผนการประชาสัมพันธ์ที่คุณฟังรับอาสาไว้ว่าจะรับผิดชอบ ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง "ขอ" และ "ขอให้" ตามลำดับ เพื่อร้องขอให้ผู้ฟังส่งหรือรายงานกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทคู่แข่งที่คุณพูดมอบหมายให้คุณฟังสำรวจ

3.1.3.1.6 การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้

การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่คุณพูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ถ้อยคำเพื่อชี้ความผิดพลาดของคุณฟังที่ยังไม่ได้ส่งงานหรือรายงานตามระยะเวลาที่ตนสัญญาไว้หรือตามที่คุณพูดมอบหมายไว้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองทวงถามโดยการว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 11 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 5.34 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 57

- (1) คุณทำให้คนอื่นลำบากอยู่นะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ผมไว้ใจคุณไม่ได้แล้ว เพราะคุณไม่รักษาสัญญา (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) การที่คุณไม่รักษาเวลา แสดงว่าคุณไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่นะคะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ผมเคยบอกกับคุณทำภายใน 2 week แต่ตอนนี้ ผมยังไม่ได้รับ report อะไรเลยตามที่ผมบอก (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ทวงถามโดยว่ากล่าวผู้ฟังว่าทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่เพื่อนร่วมงานในตัวอย่าง (1) ทวงถามโดยว่ากล่าวผู้ฟังที่ไม่รักษาสัญญาว่าเป็นคนไว้ใจไม่ได้ในตัวอย่าง (2) ทวงถามโดยว่ากล่าวผู้ฟังที่ไม่รักษาเวลา

ตามที่ตกลงกันไว้เป็นคนไม่มีความรับผิดชอบหน้าที่ในตัวอย่าง (3) และทวงถามโดยว่ากล่าวผู้ฟังที่ยังไม่มารายงานตามคำสั่งของผู้พูด

3.1.3.1.7 การคาดโทษ

การคาดโทษหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวีจรรย์กรรมการทวงถามสิ่ง
ที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยใช้ถ้อยคำที่กำหนดโทษว่า หากผู้ฟังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือ
รายงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้พูด ผู้ฟังจะได้รับโทษอย่างไร ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้
ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวีจรรย์กรรมการทวงถามโดยการคาดโทษเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 ถ้อยคำ
คิดเป็นร้อยละ 4.37 ของกลวิธีการแสดงวีจรรย์กรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 58

- (1) ขอส่งภายในวันนี้ ถ้าไม่ส่งวันนี้ ผมจะทำเองนะครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณ XXX ค่ะ มีเหตุผลอะไรถึงยังไม่ส่งรายงานคะ ถ้าเหตุผลใช้ไม่ได้ จะไม่ให้โอกาสดี ๆ กับคุณต่อไปนะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) ช่วยส่งภายในวันนี้คะ ถ้าไม่ส่งวันนี้ ดิฉันจะให้โอกาสคนอื่นนะคะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ขอเดดไลน์เป็นวันนี้ะครับ ถ้าไม่ส่งภายในวันนี้ ถือว่าคุณผิดคำสั่งผมนะครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง
ทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขู่ผู้ฟังว่า หากส่งไม่ทัน ผู้พูดจะทำเองในตัวอย่าง (1) ทวงถามโดยใช้
ถ้อยคำแสดงการขู่ผู้ฟังว่า หากเหตุผลที่ไม่สามารถส่งรายงานได้ไม่ทันตามที่ตกลงกันไว้ ผู้พูดจะไม่ให้
โอกาสดี ๆ ผู้ฟังต่อไปในตัวอย่าง (2) ทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขู่ผู้ฟังว่า ถ้าไม่ส่งวันนี้ ผู้พูดจะ
มอบหมายงานให้คนอื่นทำแทนในตัวอย่าง (3) และทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขู่ผู้ฟังว่า ถ้าไม่ส่ง
ภายในวันนี้ ผู้พูดจะถือเป็นการกระทำที่ผิดคำสั่งในตัวอย่าง (4)

3.1.3.1.8 การอ้างบุคคลอื่น

การอ้างบุคคลอื่นหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังตระหนักและรู้ตัวว่า ไม่เฉพาะผู้พูดเท่านั้น ยังมีเพื่อนร่วมงานต้องการให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ทำได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการอ้างข้อตกลงหรือบุคคลอื่นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 1.94 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 59

- (1) น้อง XXX แผนการประชาสัมพันธ์พร้อมแล้วหรือยังคะ คนอื่น ๆ รอฟังอยู่นะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณ XXX แผนการประชาสัมพันธ์ถึงไหนแล้วครับ ทุกคนรออยู่นะครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยอ้างเพื่อนร่วมงานเพื่อแนะนำให้ผู้ฟังรับรู้ว่า นอกเหนือจากผู้พูดแล้ว ยังมีคนอื่น ๆ ต้องการรู้และเห็นงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดสั่งไว้อีกด้วย

3.1.3.1.9 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามสิ่ง que ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยเสนอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดจะช่วยงานที่ตนรับอาสาไว้หรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ผู้ฟังได้ ทั้งนี้ ผู้พูดอาจต้องการแนะนำความให้ผู้ฟังนึกถึงว่า ผู้พูดต้องการงานที่ตนรับอาสาไว้หรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมาย ผู้พูดมักใช้คำกริยา “ช่วย” ที่แสดงความช่วยเหลือประกอบภายในถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดง

วจนกรรมการทวงถามโดยการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง คิดเป็น 0.97 ของ กลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 60

- (1) ให้พี่ช่วยเช็ค draft ก่อนมัย (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) มีอะไรให้ช่วยบอกได้นะครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้คำ “ช่วย” เพื่อเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังซึ่งอาจจะประสบปัญหาหรืออุปสรรคอยู่จนยังไม่สามารถนำส่งงานได้ ทั้งนี้ ผู้พูดอาจต้องการแนะนำให้ผู้ฟังนึกถึงหรือตระหนักว่าผู้พูดกำลังรอกงานที่ผู้ฟังรับอาสาไว้หรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ไว้

3.1.3.1.10 การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง

การแสดงความเข้าใจผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามสิ่งที่คุณผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยแสดงความเข้าใจเหตุผลที่ผู้พูดคาดว่าอาจทำให้ผู้ฟังไม่กระทำตามที่ตกลงกันได้ ผู้พูดใช้คำกริยา “เข้าใจ” เพื่อแสดงความเข้าใจเหตุผลที่ยังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการแสดงความเข้าใจผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง คิดเป็น 0.49 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 61

พี่เข้าใจงานนี้ยาก ข้อมูลอาจไม่พอก็ไม่เป็นไรนะคะ แต่ขอให้แจ้งตามเวลาที่กำหนดด้วยนะคะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ทวงถามโดยใช้คำว่า “เข้าใจ” เพื่อแสดงความเข้าใจผู้ฟังที่อาจทำให้ไม่สามารถดำเนินการสำรวจกลยุทธ์ทางการตลาดที่ตนมอบหมายไว้ทันเวลาที่ตกลงกันได้

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบกลยุทธ์หลักจำนวน 10 กลยุทธ์ ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลยุทธ์โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลยุทธ์หลักในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถาม	ครั้ง	ร้อยละ
กลยุทธ์ที่ 1	การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา	65	31.55
กลยุทธ์ที่ 2	การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม	37	17.96
กลยุทธ์ที่ 3	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ	29	14.08
กลยุทธ์ที่ 4	การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา	26	12.62
กลยุทธ์ที่ 5	การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้	22	10.68
กลยุทธ์ที่ 6	การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้	11	5.34
กลยุทธ์ที่ 7	การคาดโทษ	9	4.37
กลยุทธ์ที่ 8	การอ้างบุคคลอื่น	4	1.94
กลยุทธ์ที่ 9	การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	2	0.97
กลยุทธ์ที่ 10	การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง	1	0.49
รวม		206	100

ตารางที่ 10 กลยุทธ์หลักในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ในการกล่าวทวงถามในอัตราความถี่สูงสุด การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาโดยพบจำนวนที่ปรากฏใช้ 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.6 ของกลวิธีหลักทั้งหมด กลวิธีที่เลือกใช้ในอัตราความถี่ในอันดับที่สองคือ การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามโดยพบจำนวนที่ปรากฏใช้ 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามด้วยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา และการขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ ทั้งสามกลวิธีนี้พบค่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีเกินร้อยละ 10 ส่วนกลวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ การคาดโทษ การอ้าวนุเคราะห์ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง และการแสดงความเข้าใจผู้ฟังพบค่าความถี่ในการปรากฏต่ำกว่าร้อยละ 10 ของกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในการทวงถามทั้งหมด

3.1.3.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถาม

กลวิธีเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถามหมายถึงกลวิธีที่ใช้แสดงการทวงถามแต่ไม่สามารถปรากฏตามลำพังได้ ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ

ในข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวาทกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 54 ถ้อยคำ และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การใช้คำเรียกขาน (2) การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้ (3) การอธิบายเหตุผล และ (4) การกล่าวขอบคุณ รายละเอียดมีดังนี้

3.1.3.2.1 การใช้คำเรียกขาน

การใช้เรียกหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เรียกขานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่น ความสนิทสนมและความเคารพ เป็นต้น ผลการศึกษาพบการใช้คำเรียกขานที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 26 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 62

- (1) คุณ ... รายงานตอนนี้นะครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณ XXX ครับ ผ่านไป 2 อาทิตย์แล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) คุณ XXX ทำไมยังไม่มารายงาน (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) น้องคะ นี่เกิน 2 สัปดาห์แล้วนะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เลือกใช้คำเรียกขาน “คุณ” เพื่อแสดงการยกย่องแก่ผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวสั่งให้กระทำการสิ่งใดที่ตกลงกันไว้ในตัวอย่าง (1) กล่าวเตือนเรื่องเวลาในตัวอย่าง (2) และถามเหตุผลเพื่อตำหนิการไม่กระทำการสิ่งใดที่ตกลงกันไว้ในตัวอย่าง (3) และเลือกใช้คำเรียกขาน “น้อง” เพื่อแสดงความสนิทสนมแก่ผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวเตือนเรื่องเวลาในตัวอย่าง (4)

3.1.3.2.2 การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้

การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้หมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเอ่ยถึงสิ่งที่ผู้ฟังสัญญาว่าจะกระทำในอดีตเพื่อเสริมกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม ผู้พูดมักใช้คำเชื่อมอนุภาคยเติมเต็มนาม “ที่” เพื่อขยายความสิ่งที่ทวงถามเรื่องต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาที่ล่วงไป การที่ผู้ฟังรับอาสา หรือการที่ผู้พูดมอบหมาย เป็นต้น และ/หรือใช้นิยมสรรพนาม “นั่น” เพื่อสื่อไปยังสิ่งที่ทวงถามว่า เป็นสิ่งที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน การเอ่ยถึงสิ่งที่ทวงถามเป็นกลวิธีที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ฟังนึกออกทันทีว่า ผู้พูดกำลังจะทวงถามสิ่งใดจากผู้ฟัง ผลการวิเคราะห์พบการเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จำนวนทั้งสิ้น 18 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 63

- (1) แผนการประชาสัมพันธ์ที่คุณขอสมัครใจทำนั้น คืบหน้าถึงไหนแล้วคะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

- (2) งานที่คุณบอกว่าจะทำเมื่ออาทิตย์ก่อนเป็นยังไงบ้าง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) เรื่อง PR ของสินค้าใหม่นี้ นะครับ ช่วยส่งเมลให้หน่อยนะครับว่าจะทำ PR อย่งไร นะครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) งานที่สั่งไว้สองอาทิตย์ที่แล้ว ขอส่งให้ดิฉันภายในวันนี้ นะคะ (การไม่ส่งรายงานตาม คำสั่ง)
- (5) คุณ XXX ครับ เรื่องงานสำรวจที่ผมขอไว้นี้เสร็จหรือยังครับ (การไม่ส่งรายงานตาม คำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) (2) (4) และ (5) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำเชื่อมอนุภาคยืมเติมนาม “ที่” เพื่อขยายความถึงงานที่ตกลงจะกระทำในอดีต ส่วนในตัวอย่าง (1) (3) และ (5) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำนิยมนาม “นั้น” เพื่อเอ่ยถึงงานที่มอบหมายให้ทำไว้

3.1.3.2.3 การอธิบายเหตุผล

การอธิบายเหตุผลหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผล เพื่อสร้างความชอบธรรมและความมีตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวาทกรรมการทวงถาม ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำแสดงความเป็นเหตุและ/หรือเป็นผล เช่น “เพราะ” “ทำให้” และ “จะได้” เป็นต้น กลวิธีนี้จึงเป็นกลวิธีที่ช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำที่ปรากฏร่วม (Garcia, 1996; 2004) และเป็นกลวิธีที่ช่วยโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือคล้อยตามถ้อยคำของผู้พูด (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2558) ผลการวิเคราะห์พบการอธิบายเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งสิ้น 9 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 64

- (1) ผมไว้ใจคุณไม่ได้แล้ว เพราะคุณไม่รักษาสัญญา ต่อไปผมจะไม่ให้โอกาสคุณแล้วนะ ครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ถ้าทำไม่ไหวหรือติดอะไร รีบแจ้งนะครับ จะได้หาวิธีอื่น (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

- (3) ขอให้ภายในวันนะครับ เพราะผมต้องใช้ข้อมูลนั้นนะ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) คุณ XXX การไม่รักษาเวลาอาจทำให้เกิดความเสียหายได้นะครับ ต่อไป ปล่อยไว้แบบนี้ไม่ได้และอัปเดตให้ผมทราบตลอดนะครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำเชื่อม “เพราะ” เพื่ออธิบายเหตุผลที่ผู้พูดไว้ใจผู้ฟังไม่ได้ในตัวอย่าง (1) และอธิบายความจำเป็นที่ผู้พูดขอร้องให้ส่งภายในวันนี้ตัวอย่าง (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กริยาวิเศษณ์ที่แสดงผลที่จะได้รับ “จะได้” เพื่ออธิบายเหตุผลที่ผู้พูดกล่าวสั่งให้รีบแจ้งหากเกิดปัญหาหรือเผชิญอุปสรรคในตัวอย่าง (3) และชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้คำกริยา “ทำให้” เพื่อแสดงเหตุผลที่ผู้พูดว่ากล่าวผู้ฟังในตัวอย่าง (4) ว่า การไม่รักษาเวลาของผู้ฟังอาจนำไปสู่ความเสียหาย

3.1.3.2.4 การกล่าวขอบคุณ

การกล่าวขอบคุณหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงความขอบคุณผู้ฟังหลังจากที่ผู้พูดกล่าวทวงถามโดยใช้คำว่า “ขอบคุณ” เพื่อแสดงความสุภาพ ผลการวิจัยพบการขอบคุณที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 65

กลยุทธ์ทางการตลาดที่ผมขอไว้ รบกวนส่งให้ผมภายในวันนี้ด้วยนะครับ ขอบคุณ
ครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวขอบคุณผู้ฟังหลังจากที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามด้วยการขอร้องให้กระทำการสิ่งที่ตกลงกันไว้เพื่อแสดงความสุภาพและปิดท้ายถ้อยคำ

3.1.3.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวง

ถาม

จากข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวนทั้งหมด 112 คำตอบพบว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 96 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 85.71 เลือกใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า 1 กลวิธีในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม 1 คำตอบ มีจำนวนเพียง 15 คำตอบเท่านั้นเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียว ทั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามจำนวน 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	ครั้ง
1 กลวิธี	46
2 กลวิธี	26
3 กลวิธี	17
4 กลวิธี	11
5 กลวิธี	7
6 กลวิธี	3
7 กลวิธี	2
รวม	112
ค่าเฉลี่ย	2.32

ตารางที่ 11 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตารางข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนตั้งแต่ 1 กลวิธีจนมากถึง 7 กลวิธีในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม 1 คำตอบ ส่วน

ค่าเฉลี่ยของจำนวนกลวิธีต่อการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม 1 คำตอบคือ **2.32 กลวิธี** นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่า จำนวนการปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่พบค่าความถี่สูงสุดคือ จำนวน 1 กลวิธี รองลงมาคือ จำนวน 2 กลวิธี ส่วนจำนวนกลวิธีที่ปรากฏจำนวนมากที่สุดคือ 7 กลวิธี ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 66

(1) คุณ XXX / (2) งานที่คุณบอกว่าจะทำ / (3) ผ่านไปสองอาทิตย์แล้ว / (4) เสร็จหรือยังคะ / (5) กำหนดส่งอาทิตย์นี้ / (6) ทำไมยังไม่เสร็จ / (7) ถ้ามีปัญหา ทำไมไม่แจ้งก่อนล่วงหน้าคะ *(การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)*

ตัวอย่างที่ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้กลวิธีทางภาษาจำนวน 7 กลวิธีใน 1 คำตอบ กลวิธีเหล่านั้น ได้แก่ (1) การใช้คำเรียกขาน (2) การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ (3) การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา (4) การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา (5) การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา (6) การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม และ (7) การแนะนำไม่ทำสัญญาด้วยประโยคคำถามตามลำดับ

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่น่าสนใจ 3 ลักษณะ

ลักษณะแรก [การใช้คำเรียกขาน + การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม] เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการใช้คำเรียกขานปรากฏร่วมกับการใช้ประโยคคำถามเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสิ่งที่ตกลงกันได้ การใช้คำเรียกขานช่วยแสดงความสุภาพหรือความสนิทสนมของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง อีกทั้งยังทำให้ผู้ฟังเกิดความสนใจด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 67

- (1) คุณ XXX ค่ะ / ทำไมยังไม่ส่งรายงานคะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณ XXX / ทำไมคุณยังไม่มาแจ้งแผนการประชาสัมพันธ์ของสินค้าใหม่คะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) น้อง XXX / ทำไมยังไม่ส่งผลสำรวจกลยุทธ์การตลาดของบริษัทคู่แข่ง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) คุณ XXX ครับ / ทำไมคุณยังไม่ส่งรายงานให้ผมดูครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) (2) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้คำเรียกขาน “คุณ” เพื่อแสดงการยกย่องและความสุภาพต่อผู้ฟังปรากฏรวมกับการใช้ประโยคคำถามเพื่อแนะนำผู้ฟังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ ส่วนตัวอย่าง (3) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้คำเรียกขาน “น้อง” เพื่อแสดงความสนิทสนมปรากฏรวมกับการถามเหตุผลของการไม่กระทำตามคำสั่ง

ลักษณะที่ 2 [การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้ + การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา] เป็นการปรากฏรวมของกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้ปรากฏรวมกับการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันไว้ช่วยทำให้ผู้ฟังรับรู้หรือรู้ตัวว่า ผู้พูดกำลังจะทวงถามสิ่งใดจากตน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 68

- (1) แผนการประชาสัมพันธ์ที่คุณขอสมัครใจทำนั้น / คืบหน้าถึงไหนแล้วคะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) งานที่คุณบอกว่าจะทำเมื่ออาทิตย์ก่อน / เป็นยังไงบ้าง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) การสำรวจที่ดิฉันเคยมอบไว้ให้กับคุณนั้น / คืบหน้าถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) เรื่องการสำรวจที่ผมขอไว้ นั้น / เสร็จหรือยังครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองแสดงวัจนกรรมทวงถามโดยเอ่ยถึงงานที่ผู้ฟังรับอาสาไว้ในอดีต แล้วถามถึงความ สะดวกหรือความพร้อมของผู้ฟัง ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่ สองแสดงวัจนกรรมทวงถามโดยเอ่ยถึงงานสำรวจที่ผู้พูดมอบหมายไว้ในอดีต แล้วถามถึงความ สะดวก หรือความพร้อมของผู้ฟัง

ลักษณะที่ 3 [การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา + การเตือนเรื่องเวลาเพื่อ แนะนำว่าไม่กระทำตามสัญญา] เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่ สองแสดงวัจนกรรมทวงถามโดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาปรากฏร่วมกับการเตือน เรื่องเวลาเพื่อแนะนำว่าไม่กระทำตามสัญญา กลวิธีหลังช่วยทำให้ผู้ฟังรู้ตัวว่างานที่สัญญานั้นล่วงเวลาที่ ตกถ่วงกันไว้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 69

- (1) เสร็จหรือยัง / ผ่านไปสองสัปดาห์แล้ว (*การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา*)
- (2) ที่หัวหน้าได้สั่งงานให้ทำแล้ว เสร็จหรือยัง / เลยม่า 2 สัปดาห์แล้วนะ (*การไม่ส่ง รายงานตามคำสั่ง*)
- (3) สำรวจข้อมูลเป็นยังไงบ้าง / ผ่านไป 2 อาทิตย์แล้วนะ (*การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง*)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองถามความ คืบหน้าของสิ่งที่สัญญาแล้ว ยังเตือนเรื่องเวลาโดยระบุช่วงเวลาที่ยาวไปแล้วเพื่อแนะนำผู้ฟังไม่นำส่ง งานที่สัญญาไว้

3.1.3.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมทวงถาม

วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมทวงถามหมายถึงการที่ผู้พูดไม่ทวงถาม ด้วยถ้อยคำ แต่ใช้วิธีการอื่น ๆ แทนการกล่าวเพื่อทวงถามแผนการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ฟังรับอาสาหรือ รายงานสำรวจกลยุทธ์ทางการตลาดที่ผู้พูดมอบหมาย ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทนการกล่าว ทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 8 ครั้ง และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 วิธีการ เรียงตามลำดับความถี่ในการ

ปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การใช้ตำแหน่งหน้าที่ และ (2) การทวงถามแบบระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ รายละเอียดมีดังนี้

3.1.3.4.1 การใช้ตำแหน่งหน้าที่

การใช้ตำแหน่งหน้าที่หมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ทวงถามงานด้วยถ้อยคำ ๆ แต่จะใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนแทนการทวงถามงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือที่ผู้พูดมอบหมายเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากสิ่งที่คุณผู้ฟังไม่กระทำตามที่ตนสัญญาไว้หรือคำสั่งของผู้พูด จำนวนการใช้ตำแหน่งหน้าที่แทนการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 70

- (1) สั่งให้ลูกน้องทำงานนอกเวลา (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อให้ลูกน้องรับผิดชอบต่องานที่ตนสัญญาไว้”
- (2) หาลูกน้องคนอื่นมาให้ทำแทน และตำหนิลูกน้องคนแรกที่รับอาสา (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เรื่องคุณภาพสำคัญ แต่เรื่องการทำงานตามกำหนดเวลาก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญเหมือนกัน เพราะเป็นความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ ดังนั้น ควรตำหนิลูกน้องให้สำนึกการไม่รักษาตามกำหนดเวลา”
- (3) ให้ลูกน้องโอนงานให้เพื่อนร่วมคนอื่น (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะไม่แสดงความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายให้”

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ตำแหน่งหน้าที่ในฐานะเป็นเจ้านายในองค์กรเพื่อให้ลูกน้องได้รับผลกระทบจากการไม่รับผิดชอบต่องานที่ตนรับอาสาหรือที่ได้รับตามคำสั่ง โดยสั่งให้ลูกน้องทำงานนอกเวลาในตัวอย่าง (1) และโดยหาคนอื่นมาทำงานแทนในตัวอย่าง (2) และ (3)

3.1.3.4.2 การทวงถามแบบระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ

การทวงถามแบบระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดไม่ทวงถามแบบตัวต่อตัวหรือเห็นหน้ากัน แต่จะทวงถามงานโดยระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ คือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนการทวงถามแบบระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 71

ส่งอีเมลถึงลูกน้องพร้อมการอ้างถึงบุคคลอื่น ๆ ของทีมด้วยว่า ให้แจ้งความคืบหน้าของงานที่มอบหมายให้ *(การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)*
 ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “*เพื่อให้ลูกน้องรู้ว่าทั้งทีมรออยู่และมีความรับผิดชอบต่อการทำงานให้มากขึ้น*”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่กล่าวทวงถามแบบตัวต่อตัวหรือต่อหน้ากัน แต่จะทวงถามงานที่ผู้พูดมอบหมายโดยใช้อีเมลซึ่งเป็นช่องทางที่เป็นทางการเพื่อให้ลูกน้องตระหนักว่า เพื่อนร่วมงานก็รับรู้และรองานที่ตนได้รับมอบหมายจากผู้พูดอยู่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.1.3.5 การนิ่งเฉย

การนิ่งเฉยหมายถึงการที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำหรือใช้วิธีอื่นใด ๆ เพื่อทวงถามสิ่งที่ผู้ฟังตกลงว่าจะกระทำ แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ โดยมีเหตุผลบางประการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏการนิ่งเฉยเป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้งโดยมีเหตุผลเดียวกัน คือชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองต้องการจะ **คอยดูหรือรอดู** ตัวอย่างเช่น ผู้พูดระบุเหตุผลว่า “*ปกติเมื่อลูกน้องอาสาทำงาน ค่อนข้างแสดงความรับผิดชอบต่องานนั้น จึงเห็นใจลูกน้องและรอดูผลงาน*” หรือ “*งานประเภทการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่งเป็นงานที่ค่อนข้างยากลำบาก จึงคอยดูว่าลูกน้องทำได้หรือไม่*” เป็นต้น

3.2 กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวไทย

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมของชาวไทยโดยแบ่งตามวจนกรรมเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) วจนกรรมการตำหนิ (2) วจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และ (3) วจนกรรมการทวงถาม

3.2.1 วจนกรรมการตำหนิ

ผู้วิจัยใช้นิยามและเงื่อนไขวจนกรรมเดียวกันกับกรณีชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ วจนกรรมการตำหนิหมายถึงการกล่าวถึงการกระทำของผู้ฟังในอดีตโดยพยายามชี้ให้เห็นข้อผิดของการกระทำของผู้ฟังดังกล่าว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบตามนิยามและเงื่อนไขวจนกรรมการตำหนิ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการตำหนิ (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการตำหนิ และ (5) การนิ่งเฉย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละข้อดังต่อไปนี้

3.2.1.1 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยจำนวน 132 คำตอบ พบการแสดงวจนกรรมการตำหนิจำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนคำตอบที่เหลือ 116 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 87.88 คือ การใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวจนกรรมการตำหนิพบจำนวนทั้งสิ้น 31 ถ้อยคำ สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 7 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ (2) การอ้างบุคคลอื่น (3) การว่ากล่าว (4) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (5) การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด (6) การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม และ (7) การคาดโทษ รายละเอียดของแต่ละกลวิธีมีดังนี้

3.2.1.1.1 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ

การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรม การตำหนิโดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าสิ่งที่ตนแนะนำเป็น ประโยชน์แก่ผู้ฟัง ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำที่แสดงความเห็น ได้แก่ “ควร” ไว้หน้ากริยาหลัก ผลการศึกษา พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นจำนวนทั้งสิ้น 8 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 25.8 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 72

- (1) ถ้าเป็นเหตุสุดวิสัย ก็ควรโทรมาแจ้งก่อน (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ถ้ามีเรื่องจำเป็นที่ทำให้มาประชุมไม่ทัน ควรโทรมาแจ้งก่อน (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (3) เวลาทำงานไม่ควรใช้อินเทอร์เน็ตในการทำอย่างอื่น เช่น ดูเฟซบุ๊ก ยูทูบ ให้อ่านเพื่อการทำงานอย่างเดียว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (4) เวลาทำงานไม่ควรเล่นนะคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการตำหนิ การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังโดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟัง กล่าวคือ ใน ตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวไทยสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังที่ไม่แจ้งการเข้าประชุมสายล่วงหน้าโดยกล่าว แนะนำให้ผู้ฟังแจ้งล่วงหน้า ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวไทยสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังที่ใช้สื่อสังคม ออนไลน์ในเวลาทำงานโดยกล่าวแนะนำให้ผู้ฟังไม่กระทำสิ่งนั้นในเวลาทำงาน

3.2.1.1.2 การอ้าบบุคคลอื่น

การอ้าบบุคคลอื่นเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวตำหนิผู้ฟังโดยอ้อมถึงผู้ ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำผิดของผู้ฟังเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกความผิดหรือข้อบกพร่อง รวมถึงให้ แก่ไขการกระทำดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการอ้าบบุคคลอื่น

เป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 16.12 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 73

- (1) คนอื่น ๆ เค้ารอคุนอยู่ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) คนอื่นเค้ารอกันอยู่ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (3) พนักงานคนอื่นเขาทำงานตามความรับผิดชอบ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (4) คนอื่น ๆ เค้าตั้งใจทำงานกันอยู่ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวไทยสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่อ้างถึงเพื่อนร่วมงานที่มาทันเวลาประชุมเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกและแก้ไขการเข้าประชุมแผนกสาย ส่วนตัวอย่าง (3) และ (4) นั้น ชาวไทยสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่อ้างถึงเพื่อนร่วมงานที่ตั้งใจทำงานตามความรับผิดชอบในเวลาทำงานเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกและแก้ไขการกระทำ ความผิดที่ทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน

3.2.1.1.3 การว่ากล่าว

การว่ากล่าวเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นความผิด โทษ หรือข้อบกพร่องของผู้ฟัง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการว่ากล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 74

- (1) แต่เริ่มประชุมไม่ได้เพราะต้องรอคุณ XXX คนเดียวเลยนะคะ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ไม่ตรงต่อเวลาเลย (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยกล่าวตำหนิผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา โดยชี้การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ กล่าวคือ ชาวไทยชี้ว่าการเข้าประชุมสายของผู้ฟังเป็นสาเหตุที่ทำให้เริ่มประชุมไม่ได้ในตัวอย่าง (1) และชาวไทยบอกกล่าวถึงการไม่ตรงต่อเวลาของผู้ฟังในตัวอย่าง (2)

3.2.1.1.4 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวาทกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังละเว้นหรือแก้ไขการกระทำบางอย่าง ผู้พูดมักจะเลือกใช้คำช่วยหน้ากริยาที่แสดงการสั่งห้าม เช่น คำว่า “อย่า” ที่แสดงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเลิกการกระทำผิด หรือคำช่วยหน้ากริยา เช่น “ต้อง” ที่แสดงเจตนาบังคับให้แก้ไขการกระทำผิด ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวาทกรรมการตำหนิโดยการใช้อย่างน้อย 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของกลวิธีการแสดงวาทกรรมตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 75

- (1) อย่าเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
- (2) ต้องรักษาเวลาและรับผิดชอบให้มากกว่านี้ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวไทยกล่าวตำหนิโดยใช้คำช่วยหน้ากริยาที่แสดงการสั่งห้าม “อย่า” เพื่อให้ผู้ฟังเลิกการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานในตัวอย่าง (1) และกล่าวตำหนิโดยใช้คำช่วยหน้ากริยา “ต้อง” ที่แสดงเจตนาบังคับเพื่อให้ผู้ฟังรักษาเวลาและมีความรับผิดชอบมากขึ้นในที่ทำงานในตัวอย่าง (2)

3.2.1.1.5 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด

การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวาทกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอให้” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟัง

ปรับปรุงหรือแก้ไขความผิด ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 76

- (1) ครั้งต่อไป ขอให้มาตรงต่อเวลาเหมือนคนอื่น ๆ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ขอให้ลดการใช้โซเชียลในเวลาดำเนินงานนะคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาดำเนินงาน)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ "ขอให้" เพื่อร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขการเข้าประชุมประจำแผนกสายในตัวอย่าง (1) และเพื่อร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขการทำอย่างอื่นในเวลาดำเนินงานในตัวอย่าง (2)

3.2.1.1.6 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยใช้รูปประโยคคำถามที่ไม่ได้ต้องการคำตอบจากผู้ฟัง แต่ผู้พูดต้องการแสดงความให้ผู้ฟังเห็นว่า สิ่งที่ผู้ฟังกระทำนั้นบกพร่อง ผิด หรือเป็นโทษอย่างไร ผลการศึกษาปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตำหนิคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

1) การถามถึงเหตุผลเพื่อแนะนำกระทำผิด

การถามถึงเหตุผลเพื่อแนะนำกระทำผิดของชาวไทยปรากฏในลักษณะเดียวกันกับกรณีของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง การถามถึงเหตุผลเพื่อแนะนำกระทำผิดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยใช้ถ้อยคำที่ถามหาเหตุผลเพื่อแนะนำกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยถามถึงเหตุผลของการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 77

- (1) ทำไมวันนี้มาสายอีกแล้วคะ? (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ทำงานของบริษัทเสร็จเรียบร้อยแล้วใช่ไหมคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม "ทำไม" ในตำแหน่งต้นถ้อยคำเพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยเข้าประชุมสาย ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม "ใช่ไหม" เพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่ปฏิบัติงานในเวลาทำงาน

3.2.1.1.7 การคาดโทษ

การคาดโทษเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยกำหนดโทษไว้ว่าหากกระทำผิดอีกผู้ฟังจะได้รับผลกระทบอย่างไร ทั้งนี้ ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการคาดโทษเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 6.45 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตำหนิทั้งหมด ดังตัวอย่าง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างที่ 78

- (1) ถ้าครั้งต่อไป ใครมาสายอีกต้องเลี้ยงข้าวทั้งแผนก (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
- (2) ขอให้ลดการใช้โซเชียลในเวลาทำงานนะคะ หากยังทำต่อไป จะต้องทำมาตรการควบคุม (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตำหนิผู้ฟังโดยกำหนดโทษไว้ว่า ให้เลี้ยงข้าวให้เพื่อนร่วมงานทั้งแผนกถ้าคราวหน้ากระทำผิดอีก ส่วน

ในตัวอย่าง (2) ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตำหนิผู้ฟังที่กำหนดโทษไว้ว่า จะถูกมาตรการตามกฎระเบียบของบริษัทบางอย่างควบคุมถ้าคราวหน้ากระทำผิดอีก

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทย พบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิจำนวน 7 กลวิธี ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีโดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิด้วยถ้อยคำ	ครั้ง	ร้อยละ
กลวิธีที่ 1	การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	8	25.8
กลวิธีที่ 2	การอ้างบุคคลอื่น	5	16.12
กลวิธีที่ 3	การว่ากล่าว	4	12.9
กลวิธีที่ 4	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด	4	12.9
กลวิธีที่ 5	การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	4	12.9
กลวิธีที่ 6	การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	4	12.9
กลวิธีที่ 7	การคาดโทษ	2	6.45
รวม		31	100

ตารางที่ 12 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นกลวิธีแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยที่พบความถี่สูงสุดเป็น 8 ครั้ง คิดเป็น 25.8 การอ้างบุคคลอื่นเป็นกลวิธีที่พบความถี่สูงอันดับที่สองโดยปรากฏ 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.34 กลวิธีที่พบความถี่สูงอันดับที่สามประกอบด้วย การว่ากล่าว การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด และการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามปรากฏความถี่ 4 ครั้งหรือคิดเป็นร้อยละ 12.9 เหมือนกัน ส่วนการคาดโทษเป็นกลวิธีที่พบความถี่ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.45 แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยในงานวิจัยนี้จึงปรากฏ

ความถี่ไม่มากนัก ดังนั้น จึงไม่สามารถกล่าวได้ว่า ชาวไทยนิยมเลือกใช้กลวิธีใดเมื่อต้องการสื่อเจตนา
 คำทวนในบริบทสถานที่ทำงาน

3.2.1.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการคำทวน

กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการคำทวนหมายถึงกลวิธีที่ใช้แสดงการคำทวน แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับถ้อยคำหรือกลวิธีหลัก

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำทวนที่เป็นการแสดงวจนกรรมการคำทวนของชาวไทย พบ
 ถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการคำทวนจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ สามารถ
 จำแนกได้เป็น 2 กลวิธี ได้แก่ (1) การอธิบายเหตุผล และ (2) การให้รายละเอียด มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1.2.1 การอธิบายเหตุผล

การอธิบายเหตุผลเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผลเพื่อ
 สร้างความชอบธรรมและแสดงตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการคำทวน ผู้พูดมักใช้
 ถ้อยคำที่แสดงความเป็นเหตุเป็นผล เช่น “เพราะ” เป็นต้น การอธิบายเหตุผลจึงเป็นกลวิธีเพื่อโน้มน
 นำใจให้เชื่อหรือคล้อยตามถ้อยคำของผู้พูด (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์, 2558) ผลการวิเคราะห์พบการ
 อธิบายเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวจนกรรมการคำทวนของชาวไทยเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1
 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 79

ไม่ควรเล่นเยอะเพราะอยู่ในเวลาทำงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยอธิบายเหตุผลที่แสดงว่าอยู่ในเวลา
 ทำงานเพื่อประกอบการแสดงวจนกรรมการคำทวนด้วยการแนะนำสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟัง

3.2.1.2.2 การให้รายละเอียด

การให้รายละเอียดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดขยายความหรือยกตัวอย่างให้เห็นภาพเพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ ผลการวิจัยพบการให้รายละเอียดที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 80

เวลาทำงานไม่ควรใช้อินเทอร์เน็ตในการทำอย่างอื่น เช่น ดูเฟซบุ๊ก ยูทูบ ให้ใช้ internet เพื่อการทำงานอย่างเดียว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยยกตัวอย่างการทำอย่างอื่น เช่น การดูเฟซบุ๊กหรือยูทูบ มาให้เห็นภาพของกลวิธีหลักที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ คือการแนะนำสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟัง

3.2.1.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการตำหนิ

ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยปรากฏว่า บางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีมากกว่า 1 กลวิธีใน 1 คำตอบ จากการพิจารณาจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยพบว่า ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาตั้งแต่ 1 กลวิธีจนมากถึง 4 กลวิธีในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ ทั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษา ในการแสดงวจนกรรการตำหนิ	ครั้ง
1 กลวิธี	7
2 กลวิธี	4
3 กลวิธี	2
4 กลวิธี	3
รวม	16
ค่าเฉลี่ย	2.06

ตารางที่ 13 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรการตำหนิของชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนตั้งแต่ 1 กลวิธีจนถึง 4 กลวิธีในการแสดงวจนกรรการตำหนิ 1 ครั้ง และค่าเฉลี่ยของจำนวนกลวิธีต่อการแสดงวจนกรรการตำหนิ 1 คำตอบ คือ **2.06 กลวิธี** นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า จำนวนกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้มากที่สุดคือ จำนวน 1 กลวิธี ส่วนจำนวนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏมากที่สุดคือ 4 กลวิธี ดังตัวอย่าง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างที่ 81

- (1) ทำไมวันนี้มาสายอีกแล้วคะ? / (2) นัดประชุมกันไว้ล่วงหน้าแล้วไม่ใช่หรือ? /
(3) ถ้าเป็นเหตุสุดวิสัยก็ควรโทรมาแจ้งก่อน / (4) แต่เริ่มประชุมไม่ได้เพราะต้องรอ
คุณ XXX คนเดียวเลยนะคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การแสดงวจนกรรการตำหนิด้วยถ้อยคำ 1 คำตอบของชาวไทยประกอบด้วย 4 กลวิธี เรียงตามลำดับที่ปรากฏ ได้แก่ (1) การแนะนำกระทำผิดด้วย

ประโยคคำถาม (2) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (3) การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ และ (4) การอ้างบุคคลอื่น

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมการตำหนิของชาวไทยไม่พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่มีลักษณะเด่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนคำตอบที่เป็นการกล่าวถ้อยคำปรากฏน้อยจนไม่สามารถสังเกตลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีได้

3.2.1.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการตำหนิ

วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการตำหนิหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้แทนการกล่าวตำหนิ ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทนการกล่าวตำหนิจำนวนทั้งสิ้น 100 ครั้ง และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 6 วิธีการ เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว (2) การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ (3) การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง (4) การใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกผิด (5) การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ และ (6) การฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทน มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1.4.1 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว

การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวเป็นวิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาตำหนิผู้ฟัง แต่จะเรียกไปคุยเป็นการส่วนตัวภายหลัง ทั้งนี้ ชาวไทยส่วนมากต้องการรักษาหน้าของผู้ฟัง นอกจากนี้ ชาวไทยบางคนต้องการบรรยากาศที่ทำงาน หรือต้องการมิให้เสียเวลาอีก หรือต้องการหาเหตุผลที่แท้จริงของการกระทำผิด จำนวนการเรียกคุยเป็นการส่วนตัวที่ใช้แทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 86 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 82

- (1) เรียกมาคุยส่วนตัว และขอให้ปรับปรุงตัว *(การเข้าประชุมประจำแผนสาย)*
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “หากตำหนิหน้าผู้อื่นอาจทำให้ลูกน้องรู้สึกเสียหน้า”
- (2) เรียกไปตักเตือน *(การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)*
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ต้องการตักเตือนให้พนักงานรู้ความผิดของตน และไม่

ต้องการให้พนักงานผู้นั้นอับอายต่อหน้าเพื่อนที่ทำงาน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานด้วย”

- (3) ดำเนินการประชุมทันทีเพื่อไม่ให้เสียเวลาผู้อื่นอีก และเรียกพนักงานที่มาช้ามาว่ากล่าวตักเตือนเป็นการส่วนตัว (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่มีผู้ใดขอการถูกตำหนิหน้าผู้อื่น และควรดำเนินการประชุมทันทีเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการทำงานของตนเองและผู้อื่น”
- (4) เรียกมาตำหนิเป็นการส่วนตัวหลังจากการประชุมจบลง (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “จะไม่ทำให้เสียเวลาการประชุมเพิ่มมากขึ้น และยังเป็น การไม่ถนอมน้ำใจลูกน้องอีกด้วย”
- (5) เรียกคุยหลังจบประชุม (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อมิให้บรรยากาศตึงเครียดไป และหาเหตุเพื่อหาแนวทางสำหรับครั้งต่อไป”
- (6) เรียกคุยเป็นการส่วนตัว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “บรรยากาศการทำงานจะได้ไม่ตึงเครียด และจะได้มีความเป็นกันเอง และสนุกสนานในการทำงาน”
- (7) หลังเลิกประชุม สอบถามสาเหตุที่มาสาย (การเข้าประชุมประจำแผนสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “หาสาเหตุการมาสายก่อน หากมีเหตุผลอันควร ควรรับฟัง และช่วยเหลือให้ลูกน้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่เรากำหนด”
- (8) เรียกคุยส่วนตัว (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อหาข้อเท็จจริง ถ้าเกี่ยวข้องกับงาน ให้ทำได้ แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับงาน ตักเตือน”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกการใช้การพูดคุยเป็นการส่วนตัวแทนการแสดงวิจรรย์กรรมการตำหนิลูกน้องโดยมีเหตุผลบางประการ กล่าวคือ ในตัวอย่าง (1) (2) (3) และ (4) ชาวไทยเลือกใช้การคุยเป็นการส่วนตัวแทนการกล่าวตำหนิผู้ฟังต่อหน้าผู้อื่น เนื่องจากต้องการรักษาหน้าและความรู้สึกของผู้ฟัง รวมไปถึงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนและ

ลูกน้อง ในตัวอย่าง (5) และ (6) ชาวไทยเลือกใช้การคุยเป็นการส่วนตัวแทนการกล่าวตำหนิผู้ฟังต่อหน้าผู้อื่น เนื่องจากต้องการรักษาบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน มีต้องการทำให้บรรยากาศดีจึงเครียดจนเกินไป ส่วนในตัวอย่าง (7) และ (8) ชาวไทยเลือกใช้การคุยเป็นการส่วนตัวแทนการกล่าวตำหนิผู้ฟังต่อหน้าผู้อื่น เนื่องจากผู้พูดต้องการหาเหตุผลที่ลูกน้องกระทำผิดนั้นก่อน

3.2.1.4.2 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่

การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่เป็นวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการตำหนิ แต่ใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตนแทนการกล่าวตำหนิเพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ตนกระทำผิดหรือให้แก้ไขความผิดหรือข้อบกพร่อง จำนวนการใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่แทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 7 ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 83

- (1) หักเงินเดือน (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “คนที่มาสายเป็นประจำ เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเค้าได้ด้วยคำพูด แต่เราเปลี่ยนแปลงเค้าได้จากการหักเงินเดือนและกฎที่เคร่งขรึ้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องพูดอะไร”
- (2) ลูกน้องว่างงาน แสดงว่างงานที่มียังไม่พอกับความสามารถของลูกน้อง ต้องหางานมาเพิ่ม (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เป็นการมองที่ต้นเหตุ ถ้างานล้น ลูกน้องจะไม่มีเวลาว่างมานั่งเล่น”
- (3) ติดตามงานที่มอบหมาย และเพิ่มความรับผิดชอบให้ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “งานที่มอบหมายและการติดตามอาจน้อยไป ถ้าไม่ดี ค่อยว่า”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้กฎระเบียบของบริษัทเพื่อเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกน้องที่มาสายบ่อย ๆ แทนการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่าง

(1) และใช้ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นเจ้านายเพื่อมอบหมายงานให้ลูกน้องทำเพิ่มเติมแทนการกล่าวถ้อยคำในตัวอย่าง (2) และ (3)

3.2.1.4.3 การประเมินผลงานและลงโทษภายหลัง

การประเมินผลงานและลงโทษภายหลังเป็นวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวตำหนิ แต่จะตัดสินพฤติกรรมของลูกน้องโดยผลงาน หากผลงานของลูกน้องไม่เป็นไปตามคาด จะดำเนินการลงโทษพฤติกรรมดังกล่าว จำนวนการประเมินผลงานและลงโทษภายหลังแทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 3 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 84

- (1) ตัดสินที่ผลงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “งานออกมาดีตรงตามที่ต้องการก็ถือว่าผ่าน สนใจที่ผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอนระหว่างดำเนินการ”
- (2) มุ่งเน้นที่ผลงานเป็นหลัก หากได้มอบหมายงานแล้ว ลูกน้องสามารถทำงานตามเวลาได้ และบริหารจัดการเวลาของตัวเองให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลออกมามีประสิทธิผล การเปิดดูเฟซบุ๊ก ชมยูทูป อ่านเว็บบอร์ดในพันทิป หรือดูเว็บอื่น ๆ ในเวลาทำงานจึงไม่ใช่เรื่องผิดและไม่ใช่ว่าเรื่องที่ต้องตำหนิ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การทำงานในยุคปัจจุบัน แม้เป็นงานราชการ แต่ก็มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากขึ้นกว่าแต่ก่อน อย่างไรก็ตาม ในงานบางประเภท เช่น งานให้บริการประชาชน หรืองานประเภท Counter service ยังมีความจำเป็นที่จะต้องควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ไม่ให้ทำงานอย่างอื่นหรือเปิดเว็บไซต์อื่น ๆ บ่อย เนื่องจากกระทบกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน”

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวไทยเลือกที่จะตัดสินความผิดหรือข้อบกพร่องของลูกน้องจากผลงานของงานที่ลูกน้องได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบอยู่ เนื่องจากการสร้างผลลัพธ์หรือผลงานเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าขั้นตอนระหว่างการทำงาน

3.2.1.4.4 การใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผิด

การใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกผิด ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามว่า หมายถึงวิธีการที่ผู้พูดใช้สายตาแทนการตำหนิด้วยถ้อยคำเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าตนได้กระทำผิด จำนวนการใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผิดแทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 85

- (1) มองด้วยสายตา แล้วเริ่มประชุม (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “มองด้วยสายตาเพื่อให้ลูกน้องรู้ว่าผิด หลังจากประชุมเรียบร้อยแล้ว เรียกลูกน้องเข้าพบเพื่อตักเตือนเรื่องการเข้าประชุมสาย”
- (2) หันไปมองหน้า (แสดงการตักเตือน) แล้วถ้ามีโอกาสเหมาะ จะว่ากล่าวตักเตือนในภายหลัง (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะการว่ากล่าวตักเตือนในที่ประชุม จะทำให้ผู้มาสายรู้สึกอับอายมากเกินไป จึงควรมาว่ากันภายหลังเพื่อให้ปรับปรุงตัว”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวไทยมองผู้ฟังด้วยสายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าตนได้กระทำผิด จากนั้นเริ่มดำเนินการประชุมประจำแผนกต่อ ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวไทยมองหน้าของผู้ฟังเพื่อแสดงให้เห็นว่าทำไม่เหมาะสม เนื่องจากการว่ากล่าวหรือตักเตือนลูกน้องในที่ประชุม อาจทำให้ลูกน้องเสียหน้าได้

3.2.1.4.5 การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ

ข้อมูลคำตอบที่เป็นวิธีการอื่นแทนการแสดงวัจนกรรมการตำหนิด้วย ถ้อยคำของชาวไทยปรากฏการเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการในลักษณะเดียวกันกับกรณีของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตำหนิด้วยถ้อยคำ แต่มีการเตือนให้พนักงานทุกคนรับรู้เรื่องการกระทำผิดโดยใช้ช่องทางที่มีลักษณะเป็นทางการ จำนวนการเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการแทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนเพียง 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 86

พูดโดยภาพรวมในที่ประชุมประจำเดือนของพนักงานทั้งหมดว่าพนักงานไม่ควรเล่น Facebook ในเวลางาน หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับงาน หัวหน้าไม่ว่าอะไร แต่หากไม่ใช่เรื่องงาน จะเป็นตัวอย่างไม่ดีแก่พนักงานคนอื่น และจะเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีกับองค์กรเรา (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “การพูดในที่ประชุมเป็นการรับทราบทั่วกันและไม่เจาะจงว่าคนใดคนหนึ่ง อาจจะแจ้งถึงมาตรการ และบทลงโทษหากมีการกระทำให้เห็น หลังจากแจ้งให้ทราบทั่วกันแล้วเพื่อเป็นการตักเตือนเบื้องต้น”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวไทยเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นทางการ คือ การประชุมประจำเดือน เพื่อที่จะแจ้งให้ทราบทุกคนโดยไม่เจาะจงคนใดคนหนึ่งว่า พนักงานไม่ควรทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน หรือให้ทำในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น

3.2.1.4.6 การฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทน

การฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทนในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้นิยามว่า หมายถึงวิธีการที่ผู้พูดฝากเพื่อนร่วมงานที่นั่งข้าง ๆ ของลูกน้องที่กระทำผิดไปตักเตือนแทนผู้พูด จำนวนการฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทนที่ใช้แทนการกล่าวตำหนิของชาวไทยพบจำนวนเพียง 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 87

บอกพนักงานที่นั่งทำงานข้าง ๆ ช่วยตักเตือนว่าห้ามทำสิ่งเหล่านั้นในเวลาทำงาน เพื่อให้รู้ว่าตอนนี้เจ้านายเห็นว่าคุณทำอะไรอยู่ที่ไม่ใช่ในงาน (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่มีพนักงานคนไหนอยากให้เจ้านายรู้ว่าตัวเองกำลังทำอย่างอื่นอยู่ที่ไม่ใช่ในงาน แต่ในเมื่อเจ้านายเห็นแล้วถูกเจ้านายตำหนิโดยตรงจะรู้สึกไม่ดีและเสียหน้ามาก ๆ”

ตัวอย่างข้างต้นพบว่า ชาวไทยเลือกฝากพนักงานที่นั่งทำงานข้าง ๆ ของลูกน้องที่ทำอย่างอื่นในเวลาทำงานไปตักเตือนแทนผู้พูดว่าห้ามทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน เนื่องจากผู้พูดเห็นว่า การกล่าวตำหนิลูกน้องต่อหน้าผู้อื่นในสถานที่ทำงานอาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อกันและเสียหน้าของลูกน้อง จึงฝากเพื่อนร่วมงานที่นั่งอยู่ข้าง ๆ ช่วยตักเตือนแทนการกล่าวตำหนิ

3.2.1.5 การนินเอย

การนินเอยหมายถึงการที่ผู้พูดเลือกที่จะนินเอยโดยมีเหตุผลบางประการ จึงไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ และไม่ใช้วิธีการใด ๆ ที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการตำหนิ ผลการวิเคราะห์พบการนินเอยจำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง และสามารถสรุปเหตุผลของการนินเอยได้เป็น 3 ประการ

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏว่า มองว่าเป็นเรื่องส่วนตัวเป็นเหตุผลประการแรกของการไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการตำหนิผู้ฟังและทำนเอย ๆ เป็นจำนวน 7 ครั้ง เนื่องจากผู้พูดอาจมองว่า การบริหารเวลาให้เหมาะสมระหว่างการทำงานและการทำอย่างอื่นเป็นเรื่องส่วนบุคคล ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ เช่น “อาจเป็นสไตล์การทำงานของลูกน้องคนนั้นก็ได้ เช่น เป็นคนที่มีสมาธิในการทำงานจำกัด ถ้าลูกน้องคนนั้นสามารถรับผิดชอบงานได้สำเร็จ ไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ไม่มีความจำเป็นต้องห้ามลูกน้องทำอย่างอื่น” และ “เป็นเรื่องส่วนตัว ถ้าทำแต่งงานก็คงจะตึงเครียดเกินไป แต่ก็ควรอยู่ในขอบเขตที่พอดี ไม่ใช่ว่าเล่นจนไม่เป็นอันทำงาน หรือทำงานที่มอบหมายให้ไม่เสร็จตามกำหนด” เป็นต้น

มองว่าเป็นเรื่องปกติคือ เหตุผลประการที่สองของการเลือกที่จะนั่งเฉยโดยชาวไทย เป็นจำนวน 7 ครั้ง เนื่องจากมองว่า การใช้สังคมออนไลน์เป็นวิธีการพักผ่อนอย่างหนึ่งของพนักงาน บริษัท ตัวอย่างคำอธิบายที่ผู้พูดระบุเหตุผลดังกล่าว เช่น “เป็นเรื่องปกติของคนทำงาน บางครั้งคนเราก็ต้องการกิจกรรมอย่างอื่นเพื่อผ่อนคลายในขณะที่ทำงาน และกิจกรรมที่เขาทำไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเขา” และ “การทำอย่างอื่นที่ไม่ใช่งานนั้นถือเป็นการ relax ชนิดหนึ่ง แต่ต้องประเมินต่อไปว่าทำบ่อยแค่ไหน และมีผลกระทบต่องานหรือไม่ หากกระทบจำเป็นต่อเรียกคำหนีในภายหลัง” เป็นต้น

นอกจากนี้ **มองว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับได้** ทำให้ชาวไทยไม่เลือกที่จะสื่อเจตนาคำหนีผู้ฟัง แต่เลือกที่จะทำเฉย ๆ เป็นจำนวน 2 ครั้งในสถานการณ์ที่ลูกน้องเข้าประชุมประจำแผนกสายบ่อย ๆ เนื่องจากการมาสาย 15 นาทีเป็นระยะเวลาอันสั้น และผู้พูดยังไม่ทราบเหตุผลที่แท้จริงของการกระทำของลูกน้องดังกล่าว ดังเช่นเหตุผลที่ผู้พูดระบุว่า “ทำเฉย ๆ เพราะ 15 นาทีที่ยังอยู่ในระยะเวลาที่พอรับได้” และ “การมาสายของคนเรานั้นย่อมต้องมีสาเหตุด้วยกันทั้งนั้น จึงทำเฉย ๆ ไปได้” เป็นต้น

3.2.2 วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

ผู้วิจัยใช้นิยามวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวในลักษณะเดียวกันกับกรณีชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวเป็นการกล่าวถ้อยคำที่เป็นผลิตภัณฑ์สองของคู่ถ้อยวัจนกรรม โดยผลัดแรกเป็นการกล่าวแก้ตัวของผู้ฟังที่พยายามปลดปล่อยความผิดหรือลดความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวตามนิยามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวไทยโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และ (5) การนั่งเฉย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละข้อดังต่อไปนี้

3.2.2.1 กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวไทยจำนวนทั้งหมด 132 คำตอบ พบการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวจำนวน 100 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 75.75 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนที่เหลือจำนวน 32 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25.25 คือการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด 156 ถ้อยคำ สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 กลวิธีใหญ่ ได้แก่ (1) กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง และ (2) กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง รายละเอียดมีดังนี้

3.2.2.1.1 กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง

กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดยอมรับ เข้าใจ หรือคล้อยตามคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 4 กลวิธีย่อย เรียงลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง (2) การปลอบผู้ฟัง (3) การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วม และ (4) การแสดงความเห็นใจผู้ฟัง รายละเอียดมีดังนี้

3.2.2.1.1.1 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยใช้ถ้อยคำที่พยายามเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังที่ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด ทั้งนี้ ผู้พูดอาจต้องการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ฟังหรือมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายของงาน ผู้พูดมักจะนำถ้อยคำแสดงการช่วยเหลือ ได้แก่ “ช่วย” มาประกอบการใช้ถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.77 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 88

- (1) ยังไม่เสร็จตรงไหน ให้ช่วยอะไร (การทำงานผิดพลาด)

- (2) ผมจะช่วยให้คุณทำ proposal นี้ให้สมบูรณ์ได้มากที่สุดก่อนที่จะถึงกำหนดส่ง (การทำงานผิดพลาด)
- (3) ตอนนี้ตรงไหนที่ยังไม่เรียบร้อยและช่วยกันจัดการให้เสร็จ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำกริยา “ช่วย” เพื่อเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ฟังว่าประสบปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรเพื่อดำเนินงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนด

3.2.2.1.1.2 การปลอบผู้ฟัง

การปลอบผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยใช้ถ้อยคำเพื่อปลอบให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรังเกียจหรือกังวลกับข้อผิดพลาดของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการปลอบผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 1.26 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 89

ขณะนี้ยังอยู่ในช่วง “วันก่อนกำหนดส่ง” ยังไม่ถึง “วันกำหนดส่ง” ดังนั้น จึงยังคงพอมีเวลาที่จะเร่ง ดำเนินการให้ทัน (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้ถ้อยคำเพื่อปลอบผู้ฟังว่า ถึงทำผิดพลาดที่งานไม่เสร็จ แต่ยังไม่ถึงวันกำหนดส่ง จึงมีเวลาที่จะดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดได้

3.2.2.1.1.3 การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วม

การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วมเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยกล่าวว่าความผิดพลาดเกิดจากทั้งของผู้พูดและผู้ฟัง ผลการวิเคราะห์

พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 0.63 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 90

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ ผมกับคุณต่างผิดคนละครั้งที่ปล่อยให้เหตุการณ์เช่นนี้
เกิดขึ้น (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดย บอกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความผิดพลาดของผู้พูดและผู้ฟังร่วมกัน

3.2.2.1.1.4 การแสดงความเห็นใจผู้ฟัง

การแสดงความเห็นใจผู้ฟังเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบรับฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงความเห็นใจเหตุผลที่ผู้ฟังใช้แก้ตัว ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการแสดงความเห็นใจผู้ฟังเป็นจำนวนเพียงถ้อยคำเดียว คิดเป็นร้อยละ 0.63 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 91

ก็เห็นใจนะคะว่าบ้านไกล รถติด แต่ว่าทุกคนก็อยู่ในสถานการณ์เดียวกันหมด (การ
เข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า ชาวไทยเลือกใช้คำกริยา “เห็นใจ” เพื่อแสดงความเห็นใจต่อคำแก้ตัวของผู้ฟังก่อนเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของเจตนาการตำหนิ

3.2.2.1.2 กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง

กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ หรือไม่เห็นด้วยคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 10 กลวิธีย่อย เรียงลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ (2) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด (3) การว่ากล่าว (4) การเพื่อแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (5) การอ้างบุคคลอื่น (6) การทวงถามข้อสัญญา (7) การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด (8) การเตือน (9) การเสนอแนะ และ (10) การเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบ รายละเอียดของแต่ละกลวิธี มีดังนี้

3.2.2.1.2.1 การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ

การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟัง โดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังเพื่อสื่อความให้เห็นว่า ผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำแก้ตัวของผู้ฟัง หรือการแก้ตัวของผู้ฟังเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ ผู้พูดจึงมักใช้ถ้อยคำที่แสดงความเห็น ได้แก่ “ควร” หรือ “ไม่ควร” ไว้หน้ากริยาหลักและมักใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงอนาคตหรือในรูปเงื่อนไข ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นจำนวนทั้งสิ้น 43 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 27.04 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 92

- (1) สั่งงานไปแล้วถ้าทำไม่ได้ตั้งแต่ที่แรก ควรจะเข้ามาพูดคุยขอความช่วยเหลือ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ลูกน้องควรเรียงลำดับความสำคัญของงาน หากมีงานอื่นควรเก็บไว้ก่อน เนื่องจากงานนี้สำคัญ (การทำงานผิดพลาด)
- (3) หากงานมีปัญหาหรือทำไม่ทัน ควรบอกให้เร็วกว่านี้ (การทำงานผิดพลาด)
- (4) ถ้าบ้านอยู่ไกลหรือรู้ว่าเส้นทางที่มานั้นรถติด ก็ควรออกจากบ้านให้เร็วขึ้นกว่าเวลาเดิม (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

- (5) ในเมื่อเวลาทำงาน มีการกำหนดไว้ตายตัวแล้ว ก็ควรรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานของตนให้ดีกว่านี้ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (6) หากตื่นเวลาเดิมไม่ทัน ก็ควรตื่นเร็วขึ้น ออกเร็วขึ้น (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยกล่าวแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควรกระทำแก่ผู้ฟังในรูปของเงื่อนไขหรืออนาคต กล่าวคือ ในตัวอย่าง (1) และ (3) ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยแนะนำให้ผู้ฟังเข้ามาแจ้งหากทำไม่ได้หรือทำไม่ทัน และชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังในตัวอย่าง (5) โดยแนะนำให้ผู้ฟังมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยแนะนำสิ่งที่ผู้ฟังควรปฏิบัติ ได้แก่ การเรียงลำดับความสำคัญของงานในตัวอย่าง (2) และการออกจากบ้านเร็วขึ้นในตัวอย่าง (4) และ (6)

3.2.2.1.2.2 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการ

กระทำผิด

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังละเว้นหรือแก้ไขการกระทำผิด ผู้พูดมักจะใช้คำช่วยหน้ากริยา "อย่า" เพื่อให้เลิกการกระทำผิด หรือใช้คำช่วยหน้ากริยา "ต้อง" ที่แสดงบังคับให้แก้ไขการกระทำผิด ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 28 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 17.61 ของกลวิธีการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 93

- (1) หัวหน้ามีไว้ปรึกษา ถ้าคิดว่าทำไม่เสร็จ อย่ารีรอที่จะบอก (การทำงานผิดพลาด)
- (2) อย่าทำตัวเป็นโจรปล้นเวลา (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (3) ทุกงานมีแผนและกำหนดการ หากมีงานใดเข้ามาแทรก ต้องแจ้งให้หัวหน้ารับทราบ จะได้ช่วยลำดับความสำคัญ (การทำงานผิดพลาด)

- (4) คุณต้องบริหารจัดการเส้นทางการเดินทาง หรือต้องตื่นให้เช้ากว่าเดิม (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยใช้คำว่า "อย่า" เพื่อให้ละเว้นการริรอที่จะแจ้งปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายใน ตัวอย่าง (1) และเพื่อให้ละเว้นการทำตัวเสมือนใจปล้นเวลาในตัวอย่าง (2) นอกจากนี้ ยังพบว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำช่วยหน้ากริยา "ต้อง" ที่แสดงการบังคับให้ผู้ฟังแก้ไขการไม่แจ้งว่าไม่สามารถรักษาเวลาตามแผนหรือกำหนดการในตัวอย่าง (3) และเพื่อให้แก้ไขการไม่เข้าและออกงานตามข้อปฏิบัติในตัวอย่าง (4)

3.2.2.1.2.3 การว่ากล่าว

การว่ากล่าวเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้ถ้อยคำที่แสดงให้เห็นการกระทำผิดหรือข้อบกพร่องของผู้ฟัง หรือใช้ถ้อยคำเพื่อชี้ข้อผิดพลาดโดยอ้างถึงกฎของบริษัทที่ทุกคนถือปฏิบัติกัน แต่ผู้ฟังไม่ปฏิบัติตามกฎ ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการว่ากล่าวเป็นจำนวนทั้งสิ้น 21 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 13.2 ของกลวิธีการแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 94

- (1) นี่ไม่ใช่คำตอบของมืออาชีพ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ไม่ว่าสาเหตุที่ทำงานไม่เสร็จจะเป็นเพราะอะไร แต่ผลลัพธ์สุดท้ายคืองานไม่เสร็จ เหมือนกันอยู่ดี (การทำงานผิดพลาด)
- (3) การกระทำเช่นนั้นเป็นการเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) การมาสายและการกลับบ้านก่อนถือว่าเป็นความผิดนโยบายบริษัทและเป็นการได้เปรียบคนอื่น ๆ ที่ปฏิบัติตามกฎ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การทำผิดพลาด ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยการบอกว่า การแก้ตัวของผู้ฟังไม่สมเหตุสมผลในตัวอย่าง (1) และ (2) เพื่อชี้ให้เห็นว่าการแก้ตัวเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมและไม่ถูกต้อง ส่วนในสถานการณ์การเข้า ออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ชาวไทยยังตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยการบอกว่า การเข้าออกงานไม่ ตรงตามข้อกำหนดเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นในตัวอย่าง (3) และการละเมิดกฎระเบียบของบริษัทใน ตัวอย่าง (4)

3.2.2.1.2.4 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้ พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้รูปประโยคคำถามซึ่งผู้พูดไม่ได้มุ่งต้องการคำตอบจาก ผู้ฟัง แต่ต้องการแนะนำความให้ผู้ฟังตระหนักว่า สิ่งที่ผู้ฟังกระทำนั้นเป็นความผิดอย่างไรและผู้พูดไม่เห็น ด้วยกับคำแก้ตัวของผู้ฟัง ผลการศึกษาปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการ แนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 18 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 11.32 ของกลวิธี การแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 95

- (1) ทำไมไม่ชี้แจงก่อนหน้าว่าทำไมทันเวลา (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ทำไมไม่แจ้งว่าไม่สามารถทำให้เสร็จได้ตามกำหนด (การทำงานผิดพลาด)
- (5) หากระเบียบพื้นฐานง่าย ๆ ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แล้วบริษัทจะมีความไว้วางใจ มอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้คุณได้อย่างไร (การเข้าออกงานไม่ตรงตามเวลา)
- (6) คุณคิดว่าระเบียบของบริษัทไม่สำคัญหรือ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามเวลา)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตได้ว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวไทยตอบ คำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” ในตำแหน่งต้นของถ้อยคำที่ถามหาเหตุผลเพื่อ แนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่แจ้งว่างานที่ทำไมสามารถรักษาเวลาตามกำหนดได้ นอกจากคำว่า "ทำไม" แล้ว ยังพบรูปประโยคคำถามอื่น ๆ กล่าวคือ ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้รูปประโยค

คำถาม "อย่างไร" ในตัวอย่าง (5) เพื่อเน้นความให้เห็นผู้ฟังตระหนักถึงการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพื้นฐานของบริษัท และใช้รูปประโยคคำถาม "หรือ" ในตัวอย่าง (6) เพื่อเน้นความให้ตระหนักถึงการไม่ให้ความสำคัญแก่การรักษากฎระเบียบของบริษัท

3.2.2.1.2.5 การอ้างบุคคลอื่น

การอ้างกฎบุคคลอื่นเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานที่สามารถรักษาข้อกำหนดของบริษัทได้ ทั้งนี้ ผู้พูดต้องการแนะนำให้ผู้ฟังไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและผู้พูดไม่เห็นด้วยกับเหตุผลที่พยายามใช้แก้ตัวเพื่อปลดเปลื้องความผิดของผู้ฟัง ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการอ้างบุคคลอื่นเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 7.55 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 96

- (1) มีคนมากมายที่บ้านไกลกว่า และล้วนเจอปัญหาถดถอยกันทั้งสิ้น (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (2) ทุกคนก็อยู่ในสถานการณ์เดียวกันหมด (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (3) ทุกคนเจอปัญหาเดียวกันอยู่ที่การบริหารจัดการเวลา

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยอ้างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ภายในสถานะเดียวกัน เพื่อเน้นความให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดไม่เห็นด้วยกับเหตุผลที่พยายามใช้แก้ตัวเพื่อปลดเปลื้องความผิดของผู้ฟัง และผู้ฟังคนเดียวที่ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

3.2.2.1.2.6 การทวงถามข้อสัญญา

การทวงถามข้อสัญญาหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยทวงถามข้อสัญญาที่ผู้ฟังตกลงกันว่าจะกระทำ เพื่อเน้นความให้เห็นว่าผู้พูด

ไม่เห็นด้วยกับคำพูดหรือการกระทำของผู้ฟังที่ใช้แก้ตัว ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรม การตอบคำแก้ตัวโดยการทวงถามข้อสัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 11 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ

ตัวอย่างที่ 97

- (1) ผมบอกคุณแล้วว่าถ้ามีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือหรืออะไรให้บอกผม แต่คุณไม่บอกผม (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ก่อนหน้านี้ได้ถามแล้วว่ามีปัญหา จะให้ช่วยหรือไม่ ก็ตอบไม่มี (การทำงานผิดพลาด)
- (3) เป็นข้อตกลงตั้งแต่ตอนสมัครงาน เงื่อนไข การเข้าออกงาน ตกลงกัน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ตอนทำงานก็รับรู้เงื่อนไขในการทำงานนั้นแล้ว อย่าใช้เป็นข้อแก้ตัว (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) และ (2) ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยทวงถามคำพูดที่เคยพูดไว้ว่าไม่มีปัญหาและไม่ต้องการความช่วยเหลือในการดำเนินงานเพื่อชี้ให้เห็นว่าคำแก้ตัวของผู้ฟังขัดแย้งกับคำพูดดังกล่าว ส่วนในตัวอย่าง (3) และ (4) ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยทวงถามข้อตกลงหรือเงื่อนไขในการจ้างงานเพื่อชี้ให้เห็นว่าข้อแก้ตัวของผู้ฟังไม่เหมาะสมหรือไม่สมเหตุสมผล

3.2.2.1.2.7 การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด

การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอให้” เพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดหรือขออภัย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.14 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 98

- (1) ครึ่งหน้า ถ้ามีปัญหา ก็ขอให้คุยกันตรง ๆ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ขอให้ตามกฎหมายของบริษัทนะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (3) ถ้าบ้านไกล ขอให้ออกไว้นั้นมาหน่อย เพราะคนอื่นที่บ้านไกลกว่ายังมาทำงานทัน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
- (4) ขอให้เปลี่ยนที่ตัวเอง (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำถามแก้ตัวโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ “ขอให้” เพื่อให้ผู้ฟังมาพูดคุยตรง ๆ กับผู้พูดเมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำงานในตัวอย่าง (1) เพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขให้รักษากฎของบริษัทในตัวอย่าง (2) และเพื่อให้ผู้ฟังปรับปรุงหรือแก้ไขพฤติกรรมที่เข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนดในตัวอย่าง (3) และ (4)

3.2.2.1.2.8 การเสนอแนะ

การเสนอแนะหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยเสนอแนะให้ผู้ฟังทบทวนหรือกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อที่ผู้ฟังจะได้สำนึกความผิดหรือแก้ไขการกระทำผิดของผู้ฟัง ผู้พูดมักใช้กริยาวิเศษณ์ “ลอง...ดู” ประกอบภายในถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวโดยการเสนอแนะเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 3.14 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 99

- (1) เคยได้ยินคำพูดที่ว่า “ผิดเป็นครู” ไหม? การที่คนเราทำผิดพลาดแล้วยอมรับว่าผิด จะมีแต่คนอภัยในการกระทำนั้นและยอมให้ปรับปรุงแก้ไขใหม่ได้ แต่หากคนเราทำผิดแล้วไม่ยอมรับผิด ใคร ๆ ก็ไม่ยากได้คนแบบนี้ร่วมงานด้วย ลองกลับไปทบทวนตัวเองดูนะ (การทำงานผิดพลาด)

- (2) ครั้งหน้าลองตื่นให้ช้ากว่านี้และออกให้เร็วกว่านี้ดูนะ ตอนเช้า ๆ รถไม่ค่อยติด ไม่เหมือนสาย ๆ รถติดมาก บ้านพี่ก็เป็น (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในตัวอย่าง (1) ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยเสนอแนะให้ผู้ฟังทบทวนข้อผิดพลาดของผู้ฟังที่ไม่ยอมรับความผิด แต่พยายามแก้ตัว ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยเสนอแนะให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

3.2.2.1.2.9 การเตือน

การเตือนเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยกล่าวเตือนเพื่อให้ผู้ฟังสำนึกการกระทำผิดก่อนที่จะเกิดผลเสียบางอย่างแก่ผู้ฟังหรือบริษัท อีกทั้งผู้พูดต้องการแนะให้ผู้ฟังรู้ว่า ผู้พูดไม่เห็นด้วยกับคำแก้ตัว ผลการวิเคราะห์ว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการเตือนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ หรือคิดเป็นร้อยละ 3.14 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 100

- (1) ถ้าผิดพลาดงานนี้ จะสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (การทำงานผิดพลาด)
- (2) ทำอย่างนี้ ลูกค้าอาจจะไม่พอใจได้นะ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยกล่าวเตือนให้ผู้ฟังรู้ตัวหรือสำนึกว่า หากงานที่ผู้ฟังรับมอบหมายทำไม่สำเร็จ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรซึ่งพบในตัวอย่าง (1) หรืออาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้ ซึ่งพบในตัวอย่าง (2)

3.2.2.1.2.10 การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบ

การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังแบบไม่รับฟังโดยเรียกร้องให้ผู้ฟังแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิดของผู้ฟัง ผู้พูดมักใช้คำกริยา “รับผิดชอบ” ประกอบภายในถ้อยคำ แต่ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำหรือคิดเป็นร้อยละ 0.63 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 101

เคยสอบถามแล้วว่าทำได้ไหม คุณก็ตอบว่าทำได้ คุณจึงต้องรับผิดชอบต่อ
กระทำที่เกิดขึ้น (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้คำกริยา “รับผิดชอบ” เพื่อเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบต่อผลร้ายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเตรียมงานไม่เสร็จตามกำหนดการ

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวไทยพบกลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังจำนวน 4 กลวิธีและกลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังจำนวน 10 กลวิธี ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีดังตารางต่อไปนี้

กลวิธีใหญ่	กลวิธีย่อย	ครั้ง	ร้อยละ
กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำ แก้ตัวของผู้ฟัง	การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	6	3.77
	การปลอบผู้ฟัง	2	1.26
	การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วม	1	0.63
	การแสดงความเห็นใจผู้ฟัง	1	0.63
กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟัง คำแก้ตัวของผู้ฟัง	การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ	43	27.04
	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการ กระทำผิด	28	17.61
	การว่ากล่าว	21	13.21
	การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม	18	11.32
	การอ้างบุคคลอื่น	12	7.55
	การทวงถามข้อสัญญา	11	6.92
	การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด	5	3.14
	การเสนอแนะ	5	3.14
	การเตือน	5	3.14
การเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบ	1	0.62	
รวม		159	100

ตารางที่ 14 กลวิธีหลักในการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวิจนกรรมการตอบคำแก้ตัวพบจำนวนทั้งหมด 14 กลวิธี กลวิธีเหล่านี้จัดกลุ่มได้เป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มแรกคือ กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 4 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่ในการปรากฏจากไปหาน้อย ได้แก่ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง การปลอบผู้ฟัง การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดร่วม และการแสดงความเห็นใจผู้ฟัง ส่วนกลุ่มที่สองคือ กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง ประกอบด้วย 10 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่ในการปรากฏจากไปหาน้อย ได้แก่ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การว่ากล่าว การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม การอ้างบุคคลอื่น การทวงถามข้อสัญญา การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไข การกระทำผิด การเตือน การเสนอแนะ และการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจำนวนกลวิธีและความถี่ในการปรากฏ จะสังเกตได้ว่า ชาวไทยนิยมเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังมากกว่ากลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง

ในบรรดากลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว พบกลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏค่าความถี่สูงที่สุดเป็นจำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.04 กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏค่าความถี่สูงในอันดับรองลงมาคือ การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การว่ากล่าว และการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามตามลำดับ กลวิธีเหล่านี้พบอัตราค่าความถี่ในการปรากฏสูงกว่าร้อยละ 10 จากกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด ส่วนกลวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การอ้างบุคคลอื่น การทวงถามข้อสัญญา การขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด การเตือน การเสนอแนะ และการเรียกร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบพบอัตราค่าความถี่ในการปรากฏต่ำกว่าร้อยละ 10 ของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวทั้งหมด

3.2.2.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

กลวิธีเสริมหมายถึงกลวิธีที่ใช้เพื่อการตอบคำแก้ตัว แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ แต่ต้องปรากฏร่วมกับถ้อยคำอื่น ๆ

ในข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวไทย พบถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวจำนวนทั้งสิ้น 11 ถ้อยคำ และสามารถจัดได้เป็น 4 กลวิธี เรียงตามลำดับความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การอธิบายเหตุผล (2) การใช้คำเรียกขาน (3) การใช้สำนวน และ (4) การให้รายละเอียด รายละเอียดมีดังนี้

3.2.2.2.1 การอธิบายเหตุผล

การอธิบายเหตุผลเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผลเพื่อสร้างความชอบธรรมและควมมีตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวาทกรรมการตอบคำถามแก้ตัว ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำแสดงความเป็นเหตุและ/หรือความเป็นผล เช่น “เพราะ” และ “จะได้” เป็นต้น ผลการศึกษาพบการอธิบายเหตุผลที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 6 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 102

- (1) ทุกงานมีแผนและกำหนดการ หากมีงานใดเข้ามาแทรก ต้องแจ้งให้หัวหน้าทราบ จะได้ช่วยลำดับความสำคัญ (การทำงานผิดพลาด)
- (2) งานอื่นควรเก็บไว้ก่อนเพราะเพราะงานนี้สำคัญมาก (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยอธิบายเหตุผลต่าง ๆ เพื่อเสริมกลวิธีหลักในการแสดงวาทกรรมการตอบคำถามแก้ตัว ในตัวอย่าง (1) ชาวไทยใช้กริยาวลีที่แสดงผลที่จะได้มา “จะได้” เพื่ออธิบายผลที่ควรจะเป็นเมื่อเกิดปัญหาหรือเผชิญอุปสรรคต่อการทำงาน ส่วนในตัวอย่าง (2) ชาวไทยใช้ถ้อยคำที่แสดงความเป็นเหตุและเป็นผล “เพราะ” เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ฟังทำผิดพลาด

3.2.2.2.2 การใช้คำเรียกขาน

การใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เรียกขานเพื่อให้เกิดความสนใจและแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อผู้ฟัง เช่น ความสุภาพ หรือความสนิทสนม ผลการวิเคราะห์พบการใช้คำเรียกขานที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 3 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 103

น้องคะ ต่อไป ควรตื่นให้เร็วขึ้น หรือย้ายมาอาศัยอยู่ใกล้บริษัทมากขึ้นดีกว่ามั๊ย (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้คำเครือญาติ คือ “น้อง” เพื่อเรียกขานผู้ฟังก่อนที่จะตอบคำถามด้วยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ การใช้คำเรียกขานนี้ช่วยแสดงความสนิทสนมของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังได้

3.2.2.2.3 การใช้สำนวน

การใช้สำนวนเป็นกลวิธีเสริมกลวิธีหนึ่งที่พบเฉพาะกรณีชาวไทย การใช้สำนวนเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเสริมการตอบคำถามด้วยโดยหยิบยกสำนวนมาประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเชื่อฟังและคล้อยตามสำนวนก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำที่เป็นกลวิธีหลัก ผลการศึกษาพบการใช้สำนวนที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการตอบคำถามของไทยจำนวนเพียงถ้อยคำเดียว ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 104

เคยได้ยินคำพูดที่ว่า “ผิดเป็นครู” ไหม? การที่คนเราทำผิดพลาดแล้วยอมรับว่าผิด จะมีแต่คนให้อภัยในการกระทำนั้นและยอมให้ปรับปรุงแก้ไขใหม่ได้ แต่หากเราทำผิดแล้วไม่ยอมรับผิด ใคร ๆ ก็ไม่ยากได้คนแบบนี้ร่วมวานด้วย ลองกลับไปทบทวนตัวเองดูนะ (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยยกสำนวน “ผิดเป็นครู” มาอธิบายเพื่อให้ผู้ฟังได้คิดคล้อยตามความหมายของสำนวนที่ว่า การยอมรับความผิดพลาดเป็นการกระทำที่เหมาะสมในสังคม ก่อนที่จะตอบคำถามด้วยการเสนอแนะให้ผู้ฟังกลับไปทบทวนการกระทำ ความผิดของตนเอง

3.2.2.2.4 การให้รายละเอียด

การให้รายละเอียดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดขยายความให้เห็นภาพเพื่อนำหน้าหนักให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว ผลการวิเคราะห์พบการให้รายละเอียดที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวไทยจำนวนเพียงถ้อยคำเดียว ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 105

ครั้งหน้าลองตื่นให้เช้ากว่านี้และออกให้เร็วกว่านี้ดูนะ ตอนเช้า ๆ รถไม่ติด ไม่เหมือนสาย ๆ รถติดมาก บ้านพี่ก็เป็น (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังโดยเสนอแนะให้ตื่นให้เช้าและออกให้เร็ว จากนั้นได้ขยายความถ้อยคำแสดงการเสนอแนะดังกล่าวว่า มีประโยชน์อย่างไรหากกระทำตามถ้อยคำเสนอแนะของผู้พูด

3.2.2.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว

ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวไทยปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยจำนวนไม่น้อยเลือกใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า 1 กลวิธีใน 1 คำตอบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งในการปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษา ในการแสดงวจนกรรการตอบคำแก้ตัว	ครั้ง
1 กลวิธี	57
2 กลวิธี	24
3 กลวิธี	13
4 กลวิธี	4
5 กลวิธี	2
รวม	100
ค่าเฉลี่ย	1.7

ตารางที่ 15 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรการตอบคำแก้ตัวของ
ชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาตั้งแต่ 1 กลวิธีจนมาก
ถึง 6 กลวิธีในการแสดงวจนกรรการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบ และค่าเฉลี่ยของจำนวนกลวิธีต่อการ
แสดงวจนกรรการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบคือ **1.7 กลวิธี** เมื่อพิจารณาจำนวนการปรากฏร่วมของ
กลวิธีทางภาษา พบว่า ชาวไทยนิยมเลือกใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนกลวิธีเดียวโดยปรากฏ 57 ครั้ง
รองลงมาคือ การใช้กลวิธีทางภาษาจำนวน 2 กลวิธีโดยปรากฏ 24 ครั้ง และการใช้กลวิธีทางภาษา
จำนวน 3 กลวิธีโดยปรากฏ 13 ครั้งตามลำดับ ส่วนจำนวนกลวิธีที่ปรากฏจำนวนมากที่สุดคือ 5 กลวิธี
โดยพบจำนวนเป็น 2 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 106

- (1) ถ้าทำไม่ได้หรือทำไม่ทันก็ควรจะบอกนะคะ / (2) จะได้ช่วยกันหาทางแก้ / (3)
ทำไม่ไม่แฉ่งว่าทำไม่ได้ / (4) อีกฝ่ายเป็นลูกค้าคนสำคัญ / (5) ทำแบบนี้ไม่ใช่
แค่คุณที่เสียชื่อ แต่บริษัทก็เสียไปด้วย (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยเลือกใช้ กลวิธีทางภาษาจำนวน 5 กลวิธีภายใน 1 คำตอบ กล่าวคือ ชาวไทยเลือกใช้ (1) การแนะนำสิ่งที่ควร ปฏิบัติ (2) การอธิบายเหตุผล (3) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม (4) การอ้างบุคคลอื่น และ (5) การว่ากล่าว ตามลำดับ

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการ ตอบคำแก้ตัวของชาวไทยไม่พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่มีลักษณะเด่น เนื่องจากกลวิธีเสริม ที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ พบความถี่น้อยมาก

3.2.2.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

วิธีการอื่นที่ใช้แทนการตอบคำแก้ตัวหมายถึงการที่ผู้พูดไม่แสดงวัจนกรรมการตอบ คำแก้ตัว แต่ใช้วิธีการอื่น ๆ แทน ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทนการตอบคำแก้ตัวจำนวนทั้งสิ้น 26 ครั้ง และสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 2 วิธีการ ได้แก่ (1) การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว และ (2) การใช้ กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

3.2.2.4.1. การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว

การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวหมายถึงวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำแก้ตัว ของผู้ฟังทันที แต่จะเรียกผู้ฟังไปคุยเป็นการส่วนตัวภายหลัง บางครั้งชาวไทยเรียกคุยเป็นการส่วนตัว เนื่องจากต้องการรักษาสันติภาพหรือความรู้สึกของผู้ฟัง ผลการวิจัยปรากฏว่า การเรียกคุยเป็นการ ส่วนตัวแทนการตอบคำแก้ตัวของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 14 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 107

- (1) ใช้วิธีเรียกลูกน้องแยกไปตักเตือนและสอนวิธีการทำงานเพื่อให้ทำงานตามเป้าหมาย (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เนื่องจากการส่งงานล่าช้าของลูกน้องคนนี้ มีผลกระทบต่อให้ บริษัทเกิดความเสียหาย”

- (2) เรียกมาตำหนิและถามเหตุผลถึงความไม่เรียบร้อยที่ห้องทำงานส่วนตัว (การทำงาน ผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่ให้เสียบรรยากาศในสถานที่ทำงาน”
- (3) เรียกมาตำหนิ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “กฎระเบียบก็คือกฎระเบียบ ถ้าปฏิบัติตามไม่ได้ ควรจะต้อง ลာออกไปทำที่อื่น”
- (4) เรียกไปตักเตือนเป็นการส่วนตัว (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะหากมีเพื่อนพนักงานเห็นว่าลูกน้องคนดังกล่าวเข้าออก งานไม่ตรงตามกำหนด และไม่โดนว่ากล่าวอะไร อาจจะปฏิบัติตามได้”
- (5) เรียกเข้าตักเตือนแล้วหาทางออกร่วมกัน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ต้องให้ทุกคนเท่าเทียมกันจึงต้องหาข้อตกลงเพราะตอนนี้เขากำลังเอเปรียบคนอื่นอยู่”
- (6) เรียกมาสอบถาม และกล่าวตักเตือนที่ห้องทำงาน (การเข้าออกงานไม่ตรงตาม ข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ไม่ต้องการให้เกิดความอับอาย”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยต้องการตักเตือนและสอนวิธีการทำงานให้ลูกน้องเพราะการกระทำลูกน้องส่งผลกระทบต่อบริษัทในตัวอย่าง (1) ชาวไทยต้องการตำหนิและถามถึงความไม่เรียบร้อยของงานที่ห้องทำงานส่วนตัวเพราะไม่ต้องการให้บรรยากาศที่ทำงานเสียในตัวอย่าง (2) ชาวไทยต้องการตำหนิลูกน้องเพราะไม่รักษากฎระเบียบของบริษัทที่ต้องถือปฏิบัติกันในตัวอย่าง (3) ชาวไทยต้องการตักเตือนลูกน้องเพราะคนอื่นที่เห็นพฤติกรรมของลูกน้องแล้ว อาจจะเข้าใจผิดว่าปฏิบัติตามได้ในตัวอย่าง (4) ชาวไทยต้องการตักเตือนลูกน้องเพราะการเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนดเป็นการกระทำที่ไม่ยุติธรรมกับคนอื่นในตัวอย่าง (5) และชาวไทยต้องการตักเตือนลูกน้องที่ห้องทำงานส่วนตัวเพราะไม่ต้องการให้เกิดความอับอายต่อหน้าคนอื่นในตัวอย่าง (6)

3.2.2.4.2 การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่

การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่เป็นวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่ตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังด้วยถ้อยคำ แต่จะใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือตำแหน่งหน้าที่ของตนแทนการตอบคำถามแก้ตัว เพื่อให้ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ผู้ฟังกระทำผิดหรือให้แก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง ผลการศึกษาปรากฏว่า การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่แทนการตอบคำถามแก้ตัวของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 108

- (1) ลตงาน ลตเดือนเดือน (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “พนักงานแสดงความไม่รับผิดชอบ ทำงานไม่เสร็จแปลว่าไม่สามารถรับผิดชอบงานตามเงินเดือนได้”
- (2) ไล่ออก (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “คนที่รับปากแล้วแต่ทำไม่ได้บวกกับคนไม่ยอมรับผิดชอบทุกอย่างยกเว้นตัวเอง คนแบบนี้ไม่น่าร่วมงานด้วย”
- (3) หาลูกน้องคนอื่นมาทำแทนทันที (การทำงานผิดพลาด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะจะมามัวฟังคำแก้ตัวไปงานก็ไม่เดิน ทางที่ดีควรเอาเวลาตรงนั้นมาทำงานตรงนี้ให้เสร็จดีกว่า”
- (4) ปล่อยให้ HR จัดการก่อน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะเราเป็นองค์กร ควรทำอะไรเป็นขั้นตอน”
- (5) แจ้งฝ่ายบุคคลและหักวันหยุดที่มีของเขาตามเวลาที่เขามาสายหรือออกไปก่อนเวลา และแจ้งให้ฝ่ายบุคคลชี้แจงกฎของบริษัทอย่างละเอียดอีกครั้งและให้เขาเซ็นรับทราบ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เนื่องจากกฎแรงงานค่อนข้างละเอียดอ่อน ดังนั้นเราจึงควรปรึกษาฝ่ายบุคคลว่าควรทำอย่างไร หักเงิน หรือมีนโยบายอะไรบ้างไหม หลังจากนั้นแจ้งให้ทางฝ่ายบุคคลชี้แจงกฎของบริษัท”
- (6) ประเมินความประพฤติตัดคะแนน (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อเป็นการลงโทษในสิ่งที่เขาทำ”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้กฎระเบียบของบริษัทหรือ ตำแหน่งหน้าที่ของตนในองค์กรเพื่อจัดการหรือแก้ไขการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของลูกน้อง เช่น ใน สถานการณ์ที่ลูกน้องทำงานผิดพลาด ชาวไทยในตัวอย่าง (1) ลดงานและเงินเดือนของลูกน้องลงด้วย ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นเจ้านายเนื่องจากลูกน้องไม่มีความรับผิดชอบ ชาวไทยในตัวอย่าง (2) ไล่ออกจากบริษัทเนื่องจากลูกน้องเป็นคนที่เหมาะสมกับการทำงานร่วมกัน และชาวไทยในตัวอย่าง (3) หาลูกน้องคนอื่นมาให้ทำแทนเนื่องจากไม่ต้องการเสียเวลาฟังคำแก้ตัวของลูกน้อง ส่วนในสถานการณ์ ที่ลูกน้องเข้าและออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ชาวไทยในตัวอย่าง (4) และ (5) แจ้งให้ฝ่ายบุคคล จัดการและแก้ไขการไม่รักษาข้อปฏิบัติของบริษัท และชาวไทยในตัวอย่าง (6) ตัดคะแนนความ ประพฤติของลูกน้องเพื่อเป็นการลงโทษในการไม่รักษาตามข้อปฏิบัติ

3.2.2.5 การนิ่งเฉย

การนิ่งเฉยหมายถึงการที่ผู้พูดไม่ตอบคำแก้ตัวด้วยถ้อยคำใด ๆ หรือวิธีการใด ๆ แต่ เลือกที่จะทำเฉย ๆ โดยมีเหตุผลบางประการ ผลการวิเคราะห์พบการนิ่งเฉยจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้งโดยมี เหตุผลที่ทำให้เฉย ๆ ประกอบด้วย 2 ประการ

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้พบว่า **เร่งทำงานให้เสร็จก่อน**เป็นเหตุผลประการแรกที่ทำให้ ชาวไทยเลือกที่จะนิ่งเฉย เป็นจำนวน 4 ครั้ง เนื่องจากเห็นว่าเร่งทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายมี ความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งกว่าการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว เหตุผลนี้ปรากฏเฉพาะ สถานการณ์ที่ลูกน้องทำงานผิดพลาดเท่านั้น ตัวอย่างเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ เช่น “ช่วยกันเร่งหาข้อมูล เพื่อทำ proposal ให้เสร็จทันที่จะส่งลูกค้า เพราะการดำหนิใด ๆ ไม่ได้ก่อประโยชน์กับสถานการณ์ ขณะนั้น” และ “งานควรจะเสร็จเรียบร้อยก่อนที่จะมาเสียเวลาดำหนิ ว่ากล่าวตักเตือน หรือตอบคำ แก้ตัวของลูกน้อง รู้สึกว่าเป็นเรื่องเสียเวลา ณ ตอนนั้น หลังจากนั้น ถ้ามีโอกาสค่อยอธิบายให้ลูกน้อง เข้าใจว่าเจ้าตัวบกพร่องหรือทำผิดในเรื่องใด” เป็นต้น

มองว่าไม่เป็นปัญหาเป็นเหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้ชาวไทยเลือกที่จะนิ่งเฉยเป็น จำนวน 2 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว เนื่องจากชาวไทยบางคนเห็นว่าการเข้าและ การออกงานเป็นเรื่องที่ยืดหยุ่นได้ ดังเช่นเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ “หากบ้านใกล้จริง ก็เข้าใจได้” หรือ

บางคนเห็นว่าผลงานสำคัญกว่าเวลางาน ดังเช่นเหตุผลที่ผู้พูดระบุไว้ว่า “หากไม่กระทบกับผลงาน เวลางานไม่ใช่สิ่งสำคัญใด ๆ เลย และทำให้พนักงานมีกำลังใจในการผลักดันผลงานให้เสร็จก่อนเวลา อีกด้วย เนื่องจากพนักงานจะรู้สึกว่าการทำงานเสร็จก่อนกำหนด ก็สามารถเลิกงานก่อนเวลาได้ กลับกันกับการกลับตรงตามตารางเวลา ที่แม้จะเสร็จก่อน ก็ไม่ได้กลับก่อน หรือเลิกงานก่อน พนักงาน ก็ไม่มีความจำเป็นที่ต้องทำให้เสร็จตามก่อน เพียงแค่ส่งตามเวลาก็พอ” เป็นต้น

3.2.3 วจนกรรมการทวงถาม

ผู้วิจัยใช้นิยามและเงื่อนไขวจนกรรมเดียวกันกับกรณีชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ วจนกรรมการทวงถามเป็นการกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ฟัง ในอดีตที่ว่า ผู้ฟังตกลงจะกระทำบางอย่างในอนาคต แต่ผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังจะไม่กระทำหากไม่กล่าวทวงถาม จึงต้องการให้ผู้ฟังนึกถึงสิ่งที่ตนตกลงว่าจะกระทำ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการทวงถามตามนิยามดังกล่าว ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยใช้ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม (2) กลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม (3) จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวงถาม (4) วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวจนกรรมการทวงถาม และ (5) การนิ่งเฉย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละข้อดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.2.3.1 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวไทย จำนวน 132 คำตอบ พบการแสดงวจนกรรมการทวงถามจำนวน 122 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 92.42 ของคำตอบทั้งหมด ส่วนคำตอบที่เหลือ 10 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 7.58 คือ การใช้วิธีอื่น ๆ และทำเฉย ๆ

จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามพบจำนวนทั้งสิ้น 187 ถ้อยคำซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 11 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่ในการปรากฏจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา (2) การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ (3) การเสนอความช่วยเหลือเหลือให้ผู้ฟัง (4) การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม (5) การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำ

ว่าไม่กระทำตาสัญญา (6) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ (7) การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้ (8) การอ้างบุคคลอื่น และ (9) การคาดโทษ รายละเอียดของแต่ละกลวิธีมีดังนี้

3.2.3.1.1 การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา

การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดทวงถามสิ่ง
ที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยถามถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือผู้
พูดมอบหมายให้ กลวิธีนี้ช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังสามารถแสดงเหตุผลหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ
สถานะของงานดังกล่าวได้ รวมทั้งยังเตือนให้ผู้ฟังนึกถึงงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูด
มอบหมายอีกด้วย ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำ “ถึงไหน” “...แล้วหรือยัง” หรือ “เป็นอย่างไรบ้าง” เพื่อถาม
ความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถาม
โดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 90 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 48.13 ของ
กลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 109

- (1) ตกลงเรื่องแผน PR ที่คุยกันเมื่อสองอาทิตย์ก่อนไปถึงไหนแล้วคะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) งานที่คุณรับอาสาเป็นอย่างไรบ้าง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) งานเสร็จหรือยัง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) มีปัญหาอะไรหรือเปล่า จะได้ช่วยกันทำช่วยกันแก้ไขเพื่อให้ผ่านไปได้ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (5) ทำรายงานการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทคู่แข่งที่ผมได้สั่งเมื่อสองอาทิตย์ก่อนถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (6) รายงานสำรวจข้อมูลบริษัท A ที่เคยขอไปได้ส่งมารี้อย่างคะ? (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (7) งานที่มอบหมายคุณนะ ทำเสร็จหรือยัง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

- (8) งานเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของบริษัทคู่แข่งที่ผมสั่งไปเป็นอย่างไรบ้าง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยทวงถามโดยถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาโดยใช้ถ้อยคำ “ถึงไหนแล้ว” ในตัวอย่าง (1) และ (5) ทวงถามโดยถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาโดยใช้ถ้อยคำ “เป็นอย่างไรบ้าง” ในตัวอย่าง (2) และ (8) ทวงถามโดยถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาโดยใช้ถ้อยคำใช้ถ้อยคำ “... (แล้ว) หรือยัง” ในตัวอย่าง (3) (6) และ (7) และทวงถามโดยถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาโดยใช้ถ้อยคำ “มีปัญหาอะไร” ในตัวอย่าง (4)

3.2.3.1.2 การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้

การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจน-กรรมกรทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอ” “ขอให้” “ช่วย” “หน่อย” และ “ด้วย” เป็นต้น เพื่อให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ เนื่องจากระยะเวลาที่ตกลงกันได้ล่วงไปแล้ว ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมกรทวงถามโดยการขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 25 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 13.37 ของกลวิธีหลักในการแสดงวัจน-กรรมกรทวงถามด้วยถ้อยคำทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 110

- (1) ช่วยรายงานผลงานที่ตัวเองทำก่อนระยะเวลาที่กำหนดส่งด้วย (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ขอดูแผนการประชาสัมพันธ์หน่อยครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) ช่วยเอาเอกสารรายงานมาไว้บนโต๊ะภายในวันนี้ด้วย (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ขอรายงานฯ มาให้ผมดูหน่อยครับ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้ ถ้อยคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ “ช่วย...ด้วย” ในตัวอย่าง (1) และ (3) และ “ขอ...หน่อย” ในตัวอย่าง (2) และ (4) เพื่อร้องขอให้ผู้ฟังส่งงานที่ผู้ฟังรับสาอาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้

3.2.3.1.3 การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรม การทวงถามโดยเสนอความช่วยเหลือให้แก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดจะช่วยงานที่ตนรับอาสาไว้หรือรายงานที่ผู้พูด มอบหมายให้ผู้ฟังได้ ทั้งนี้ ผู้พูดอาจต้องการแนะนำความให้ผู้ฟังนึกถึงว่า ผู้พูดต้องการงานที่ตนรับอาสา ไว้หรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายได้อยู่ ผู้พูดมักใช้คำกริยา “ช่วย” ที่แสดงความช่วยเหลือประกอบ ภายในถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการเสนอความ ช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นจำนวนทั้งสิ้น 23 ครั้ง คิดเป็น 12.3 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถาม ทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 111

- (1) มีปัญหาอะไรให้ช่วยหรือไม่ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ถ้าเกิดปัญหา มีอะไรที่หัวหน้าช่วยได้บ้าง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) พี่ว่าเรามาช่วยกันคิดดีมั๊ย? (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) จะให้ช่วยดำเนินการอย่างไร (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้ คำกริยา “ช่วย” เพื่อเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ฟังที่อาจประสบปัญหาหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผู้พูดอาจต้องการแนะนำให้ผู้ฟังนึกถึงว่าตนยังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูด มอบหมายไว้

3.2.3.1.4 การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม

การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวทวงถามโดยใช้รูปภาษาที่ถามหาเหตุผลเพื่อแนะนำผู้ฟังยังไม่นำส่งงานภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ ผู้พูดมักใช้คำว่า “ทำไม” ในตำแหน่งต้นประโยคปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการไม่นำส่งงานที่สัญญาไว้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงโดยการแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามเป็นจำนวน 22 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 11.76 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 112

- (1) ทำไมไม่มารายงาน (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ทำไมยังไม่เอามาแจ้งว่าจะประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีใด (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) ทำไมไม่ส่งรายงานตามกำหนด (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ทำไมล่าช้าแบบนี้ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยรูปประโยคคำถาม “ทำไม” ปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการที่ผู้ฟังยังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาไว้หรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้เพื่อแนะนำผู้ฟังไม่กระทำตามสัญญา

3.2.3.1.5 การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา

การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญาเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยเตือนให้ผู้ฟังรู้ว่าถึงเวลาที่ผู้ฟังจะต้องส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดสั่งให้ทำ ทั้งนี้ ผู้พูดต้องการแนะนำผู้ฟังยังไม่กระทำตามสัญญา ผู้พูดมักใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงช่วงระยะเวลาที่ล่วงมาตามที่ตกลงกันไว้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.09 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 113

- (1) ถึงกำหนดการที่นัดไว้แล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) เลยกำหนดแล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) นี้ครบกำหนดต้องส่งงานแล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) นี้เลยระยะเวลาที่กำหนดส่งแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (5) ครบสองสัปดาห์แล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (6) ถึงกำหนดส่งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงาน (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทางถามโดยใช้คำกริยาที่แสดงถึงการล่วงเวลา ได้แก่ “ถึง” ในตัวอย่าง (1) และ (6) “เลย” ในตัวอย่าง (2) และ (4) และใช้คำกริยาที่แสดงว่าเต็มหรือพอดีกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ ได้แก่ “ครบ” ในตัวอย่าง (3) และ (5) การใช้คำกริยาที่แสดงถึงการล่วงเวลาของผู้พูดช่วยเตือนให้ผู้ฟังรู้ว่าถึงเวลาที่ควรนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ตนได้รับมอบหมายจากผู้พูดและแนะว่าผู้ฟังยังไม่กระทำตามสัญญาด้วย

3.2.3.1.6 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทางถามโดยใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ในอดีต ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทางถามโดยการใช้ประโยคคำสั่งสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำเป็นจำนวนทั้งสิ้น 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.6 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทางถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 114

- (1) ทีหลังมีปัญหาอะไร ก็รีบบอก จะได้ช่วยแก้ปัญหาทัน (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) นำรายงานมาส่งด้วย (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยสั่งผู้ฟังให้รีบแจ้งหากประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานที่ตนรับอาสาเพื่อเนะความช่วยเหลือให้ผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และสั่งให้ผู้ฟังนำส่งรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ในตัวอย่าง (2)

3.2.3.1.7 การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้

การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยกล่าวถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของผู้ฟังที่ยังไม่ได้ส่งงานหรือรายงานตามระยะเวลาที่ตนสัญญาไว้หรือตามที่ผู้พูดมอบหมายให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา ผลการวิเคราะห์พบว่า ชาวไทยกล่าวทวงถามโดยการว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 115

- (1) เจียบหายไปเลยนะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) คุณไม่มีความรับผิดชอบแบบนี้ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยกล่าวทวงถามโดยกล่าวว่าผู้ฟังไม่นำส่งงานที่ตนสัญญาแล้วจะทำให้ แต่กลับเจียบหายไปแล้วในตัวอย่าง (1) และกล่าวว่าผู้ฟังไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ตนได้รับมอบหมายจากผู้พูดที่เป็นเจ้านายในตัวอย่าง (2)

3.2.3.1.8 การอ้างบุคคลอื่น

การอ้างบุคคลอื่นเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานเพื่อเนะให้ผู้ฟังตระหนักและรู้ตัวว่า ไม่เฉพาะผู้พูดเท่านั้น ยังมีเพื่อนร่วมงานต้องการให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ผู้ฟัง ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการอ้างบุคคลอื่นเป็นจำนวน 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 1.07 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 116

ที่บอกว่าจะนำเสนอแผน PR มาให้ ทุกคนรออยู่ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตได้ว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยอ้างถึงเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อเน้นความให้ผู้ฟังรู้ว่าไม่เพียงแต่ผู้พูดเท่านั้น ยังหมายรวมถึงคนอื่น ๆ ที่เป็นเพื่อนร่วมงานอีกด้วยที่ต้องการแผนการประชาสัมพันธ์ที่ผู้ฟังรับอาสา

3.2.3.1.9 การคาดโทษ

การคาดโทษเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการทวงถามสิ่งที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำในอดีตโดยใช้ถ้อยคำที่กำหนดโทษว่า หากผู้ฟังไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ ผู้ฟังจะรับโทษอย่างไร ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการคาดโทษเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 1.07 ของกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 117

เสร็จหรือยัง ถึงเวลาต้องใช้แล้ว ไม่งั้นจะโอนงานให้ผู้อื่น (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ถ้อยคำที่กำหนดโทษว่า หากไม่นำส่งงานที่ตนรับอาสาตามที่สัญญาไว้ ผู้ฟังจะถูกผู้พูดยึดงานและจะมอบหมายให้ผู้อื่นทำแทน

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทยพบกลวิธีหลักจำนวน 9 กลวิธี ผู้วิจัยจะแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีโดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อยดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม	ครั้ง	ร้อยละ
กลวิธีที่ 1	การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา	90	48.13
กลวิธีที่ 2	การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้	25	13.37
กลวิธีที่ 3	การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง	23	12.3
กลวิธีที่ 4	การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม	22	11.76
กลวิธีที่ 5	การเตือนเรื่องเวลาแนะนำไม่กระทำตามสัญญา	17	9.09
กลวิธีที่ 6	การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ	3	1.6
กลวิธีที่ 7	การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้	3	1.6
กลวิธีที่ 8	การอ้างบุคคลอื่น	2	1.07
กลวิธีที่ 9	การคาดโทษ	2	1.07
รวม		187	100

ตารางที่ 16 กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้เพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถามในอัตราความถี่สูงที่สุดโดยปรากฏจำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ 90 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.13 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด จำนวนถ้อยคำที่ปรากฏใช้ของกลวิธีนี้ปรากฏความถี่มากกว่า 3 เท่าของกลวิธีที่ปรากฏการใช้ในอันดับที่ 2 ได้แก่ การขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้ซึ่งปรากฏจำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.37 กลวิธีที่ปรากฏการใช้ในอันดับที่ 3 และ 4 ได้แก่ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังและการแนะนำไม่กระทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามพบความถี่ในการปรากฏจำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ กลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่ในอันดับที่ 1 ถึง 4 เหล่านี้ เมื่อนำมารวมแล้วประมาณค่าร้อยละ 85 ของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการทวงถามทั้งหมด ส่วนกลวิธีที่ 5 ถึง 9 ได้แก่ การเตือนเรื่องเวลาแนะนำไม่กระทำตามสัญญา การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถาม

สิ่งที่ตกลงจะกระทำ การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้ การอ้างบุคคลอื่น และการคาดโทษพบค่าร้อยละต่ำกว่า 10

3.2.3.2 กลวิธีเสริมในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถาม

ผู้วิจัยนิยามกลวิธีเสริมในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถามในลักษณะเดียวกันกับกรณีชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ กลวิธีเสริมหมายถึงกลวิธีที่ใช้แสดงการทวงถาม แต่ไม่สามารถปรากฏตามลำพังได้ ต้องปรากฏร่วมกับกลวิธีอื่น ๆ ที่เป็นกลวิธีหลัก

ในข้อมูลคำตอบของชาวไทย พบว่าถ้อยคำที่ปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 35 ถ้อยคำ และสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลวิธี เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย ได้แก่ (1) การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ (2) การอธิบายเหตุผล (3) การขอโทษ และ (4) การใช้คำเรียกขาน มีรายละเอียดดังนี้

3.2.3.2.1 การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้

การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเอ่ยถึงสิ่งที่ผู้ฟังสัญญาว่าจะกระทำในอดีต ผู้พูดมักใช้คำเชื่อมอนุภาคยืมเต็มเต็มนาม “ที่” เพื่อขยายความถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันได้ เช่น ระยะเวลาที่ล่วงไป การที่ผู้ฟังรับอาสา หรือการที่ผู้พูดมอบหมาย เป็นต้น และผู้พูดมักกล่าวไว้ในส่วนต้นของถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์พบการเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 28 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 118

- (1) ตกลงเรื่องแผน PR ที่คุยกันเมื่อสองอาทิตย์ก่อนไปถึงไหนแล้วคะ? (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ที่บอกว่าจะนำเสนอแผน PR มาให้ ทุกคนรออยู่ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (3) แผนงานประชาสัมพันธ์ที่คุณรับอาสาไปทำมีปัญหาอะไรหรือเปล่า (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (4) รายงานที่สั่งให้ทำได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

- (5) ทำรายงานสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทคู่แข่งที่ผมได้สั่งเมื่อสองอาทิตย์ก่อนถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (6) งานที่ผมมอบหมายมีความคืบหน้าอย่างไรบ้าง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยใช้คำเชื่อมอนุพากย์เติมเต็มนาม “ที่” เพื่อขยายความถึงเรื่องต่าง ๆ ของสิ่งที่ตกลงกันไว้จากผู้ฟัง ได้แก่ เรื่องระยะเวลาที่ล่วงไปในตัวอย่าง (1) เรื่องที่ผู้ฟังรับปากว่าจะนำเสนอในตัวอย่าง (2) เรื่องที่ผู้ฟังรับอาสาว่าจะทำในตัวอย่าง (3) เรื่องที่ผู้พูดสั่งให้ทำในตัวอย่าง (4) (5) และ (6)

3.2.3.2.2 การอธิบายเหตุผล

การอธิบายเหตุผลเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดพยายามแสดงเหตุและผลเพื่อสร้างความชอบธรรมและมีความมีตรรกะให้แก่กลวิธีหลักในการแสดงวาทกรรมการทวงถาม ผู้พูดมักจะใช้ถ้อยคำแสดงความเป็นเหตุและ/หรือเป็นผล เช่น “จะได้” เป็นต้น กลวิธีนี้จึงเป็นกลวิธีที่ช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำที่ปรากฏร่วม (Garcia, 1996; 2004) และเป็นกลวิธีที่ช่วยโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือคล้อยตามถ้อยคำของผู้พูด (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2558) ผลการวิเคราะห์พบการอธิบายเหตุผลปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวาทกรรมการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 119

- (1) มีปัญหาอะไรหรือเปล่า จะได้ช่วยกันทำช่วยกันแก้เพื่อให้ผ่านไปได้ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ทีหลังมีปัญหาอะไร ก็รีบบอก จะได้ช่วยแก้ปัญหากัน (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยใช้กริยาวลีที่แสดงผลที่จะได้รับ “จะได้” เพื่ออธิบายเหตุผลที่ควรจะเป็นหากงานที่ทำหากพบปัญหาหรืออุปสรรค

3.2.3.2.3 การขอโทษ

การขอโทษหมายถึงกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ขอให้ยกเว้นโทษเพื่อแสดงความรู้สึกก่อนที่จะกล่าวทวงถามด้วยถ้อยคำ ผู้พูดมักใช้คำว่า “ขอโทษ” ผลการวิเคราะห์พบการขอโทษของชาวไทยที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 120

ขอโทษนะครับ อยากรบกวนความคืบหน้าของงานที่คุณรับผิดชอบครับ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยใช้คำแสดงการขอโทษและตามด้วยคำลงท้ายแสดงความรู้สึกเพื่อแสดงความรู้สึกต่อผู้ฟังและช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำที่กำลังจะกล่าว

3.2.3.2.4 การใช้คำเรียกขาน

การใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เรียกขานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่น ความสนิทสนมและความเคารพ เป็นต้น ผลการศึกษาพบการใช้คำเรียกขานของชาวไทยที่ปรากฏใช้เพื่อเสริมในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 1 ถ้อยคำ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 121

คุณ XX เรื่องงานนั้นคิดออกหรือยังนะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้คำว่า “คุณ” เพื่อแสดงการยกย่องต่อผู้ฟังในบริบทที่เป็นทางการคือ สถานที่ทำงาน เพื่อเสริมถ้อยคำที่กำลังจะกล่าว

3.2.3.3 จำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวง

ถาม

จากข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทยจำนวนทั้งหมด 122 คำตอบ พบจำนวน 57 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 48.36 เป็นการกล่าวทวงถามโดยใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า 1 กลวิธีภายใน 1 คำตอบ ส่วนที่เหลือจำนวน 63 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 51.64 เป็นการทวงถามโดยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนกลวิธีเดียวภายใน 1 คำตอบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งในการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามจำนวน 1 คำตอบดังตารางต่อไปนี้

จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม	ครั้ง
1 กลวิธี	63
2 กลวิธี	32
3 กลวิธี	15
4 กลวิธี	10
5 กลวิธี	2
รวม	122
ค่าเฉลี่ย	1.82

ตารางที่ 17 จำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า จำนวนกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม 1 คำตอบปรากฏตั้งแต่กลวิธีเดียวจนมากถึง 5 กลวิธี และค่าเฉลี่ยของจำนวนกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม 1 คำตอบคือ **1.82 กลวิธี**

นอกจากนี้ ยังพบว่า จำนวนกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยใช้ในอัตราค่าความถี่สูงสุดคือ กลวิธีเดียวซึ่งปรากฏใช้ 63 ครั้ง รองลงมาคือ จำนวน 2 กลวิธีซึ่งปรากฏใช้ 32 ครั้ง จำนวน 3 กลวิธีซึ่งปรากฏใช้ 15 ครั้ง ส่วนจำนวน 4 กลวิธีและจำนวน 5 กลวิธีนั้นพบความถี่ต่ำ คือปรากฏ 10 ครั้งและ 2 ครั้ง ตามลำดับ ส่วนจำนวนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏร่วมกันเป็นจำนวนมากที่สุดคือ 5 กลวิธี ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 122

- (1) ตกลงเรื่องแผน PR ที่คุยกันเมื่อสองอาทิตย์ก่อน / (2) ไปถึงไหนแล้วคะ? / (3) เจียบหาไปเลยนะ / (4) ผ่านไปสองอาทิตย์แล้ว / (5) ถ้าเกิดปัญหา มีอะไรที่หัวหน้าช่วยได้บ้าง (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้กลวิธีทางภาษาจำนวน 5 กลวิธีภายใน 1 คำตอบ กลวิธีเหล่านี้ ได้แก่ (1) การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ (2) การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา (3) การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้ (4) การเตือนเรื่องเวลาเพื่อแนะนำไม่กระทำตามสัญญา และ (5) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ตามลำดับ

ส่วนในการวิเคราะห์การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวไทย พบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีที่น่าสนใจ 3 ลักษณะ

ลักษณะแรกคือ **[การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ + การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา]** เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยการเอ่ยถึงสิ่งที่ทวงถามปรากฏร่วมกับการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา การเอ่ยถึงสิ่งที่ตกลงกันได้ช่วยทำให้ผู้ฟังรับรู้ได้ทันทีว่า ผู้พูดกำลังจะทวงถามสิ่งใดจากตน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 123

- (1) แผนงานประชาสัมพันธ์ที่คุณรับอาสาไปทำ / มีปัญหาอะไรหรือเปล่า (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
 (2) งานที่คุณรับปากว่าจะทำ / ถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

- (3) งานเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดของบริษัทคู่แข่งที่ผมสั่งไป / เป็นอย่างไรบ้าง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) ทำรายงานการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทคู่แข่งที่ผมได้สั่งเมื่ออาทิตย์ก่อน / ถึงไหนแล้ว (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการเอ่ยถึงสิ่งที่ทวงถามปรากฏร่วมกับการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา เช่น ชาวไทยเอ่ยถึงงานที่ผู้ฟังสัญญา แล้วว่าจะทำในอดีต แล้วถามถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยจากผู้ฟังในตัวอย่าง (1) และ (2) และ ชาวไทยเอ่ยถึงรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ผู้ฟังทำในอดีต แล้วถามถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยจากผู้ฟังในตัวอย่าง (3) และ (4)

ลักษณะที่ 2 [การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา + การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง] เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาปรากฏร่วมกับการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง เนื่องจากการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังปรากฏตำแหน่งข้างหลัง การปรากฏร่วมของกลวิธีลักษณะนี้จึงมีเจตนาหลักอยู่ที่ลดน้ำหนักความขัดแย้งและแสดงสัมพันธไมตรีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 124

- (1) งานดำเนินการไปถึงไหนแล้ว / มีอะไรให้ช่วยไหม (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (2) งานที่พูดไว้เป็นอย่างไรบ้าง / มีอะไรให้ช่วยมั๊ย (การไม่ส่งงานที่ต้นรับอาสา)
- (3) มีปัญหาเรื่องการทำงานหรือไม่? / จะให้ช่วยดำเนินการอย่างไร (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
- (4) งานที่ได้ทำไปนั้นเรียบร้อยดีหรือไม่ / ต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการถาม ความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงานที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำก่อน แล้วเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง เพื่อลดน้ำหนักความขัดแย้งและแสดงสัมพันธ์ไมตรีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

ลักษณะที่ 3 [การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา + การแนะนำไม่ทำตาม สัญญาด้วยประโยคคำถาม หรือ การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม + การถามความ คืบหน้าของสิ่งที่สัญญา] เป็นการปรากฏร่วมของกลวิธีที่ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการ ถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาปรากฏร่วมกับการแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม หรือ โดยการแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามปรากฏร่วมกับการถามความคืบหน้าของสิ่งที่ สัญญา เนื่องจากการปรากฏร่วมของลักษณะนี้ประกอบด้วยกลวิธีหลัก 2 กลวิธี เจตนาหลักอยู่ที่กลวิธี ที่ปรากฏหลัง ส่วนเจตนารองอยู่ที่กลวิธีที่ปรากฏข้างหน้า กล่าวคือ เมื่อการแนะนำไม่ทำตามสัญญา ด้วยประโยคคำถามปรากฏหลังการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา เจตนาหลักคือ ผู้พูดต้องการ แนะนำผู้ฟังที่ยังไม่ได้นำส่งงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือรายงานที่ผู้ฟังได้รับมอบหมายภายในระยะเวลาที่ สัญญาไว้ แต่เมื่อการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาปรากฏหลังการแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วย ประโยค เจตนาหลักคือ ผู้พูดต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังอธิบายเหตุผลหรือรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ สถานะของงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือรายงานที่ผู้ฟังได้รับมอบหมาย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 125

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- (1) แผนงานประชาสัมพันธ์ที่คุณรับอาสาไปทำมีปัญหาอะไรหรือเปล่า / ทำไมถึงยังไม่ เามาแจ้งว่าจะประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีใด (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- (2) ทำไมถึงยังไม่ส่ง / มีปัญหาอะไรหรือเปล่า (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยแสดงวจนกรรมการทวงถามโดยการถามถึง ความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงานจากผู้ฟังก่อน จากนั้น ใช้ประโยคคำถามเพื่อแนะนำยังไม่เอา มาแจ้งวิธีการประชาสัมพันธ์ในตัวอย่าง (1) ในทางกลับกัน จากตัวอย่าง (2) จะเห็นได้ว่า ชาวไทย แสดงวจนกรรมการทวงถามโดยใช้การแนะนำไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามก่อน จากนั้น ถาม ถึงความพร้อมหรือความเรียบร้อยของงานว่ามีหรือติดปัญหาอะไรหรือไม่

3.2.3.4 วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจฉกรรณการทวงถาม

ผู้วิจัยใช้นิยามวิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจฉกรรณการทวงถามในลักษณะเดียวกันกับกรณีชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ วิธีการอื่นที่ใช้แทนการแสดงวัจฉกรรณการทวงถามเป็นการที่ผู้พูดไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ เพื่อทวงถาม แต่ใช้วิธีการอื่น ๆ แทนการทวงถามงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมาย ผลการวิเคราะห์พบวิธีการที่ใช้แทนแสดงวัจฉกรรณการทวงถามจำนวนทั้งสิ้น 7 ครั้ง และสามารถจัดกลุ่มได้ 3 วิธีการ รายละเอียดมีดังนี้

3.2.3.4.1 การใช้ตำแหน่งหน้าที่

การใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวทวงถามงานจากผู้ฟัง แต่จะใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนในฐานะหัวหน้างานแทนการกล่าวทวงถามงานที่ผู้ฟังรับอาสาหรือที่ผู้พูดมอบหมายเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อให้ผู้ฟังตระหนักว่าตนไม่เหมาะสมที่จะรับผิดชอบงานสำคัญ จำนวนการใช้ตำแหน่งหน้าที่แทนการทวงถามของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 126

- (1) หากคนอื่นมาทำแทนลูกน้องคนนี้ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
ผู้พูดระบุเหตุไว้ว่า “เพราะทั้ง ๆ ที่ตนเป็นคนอาสาทำงานนี้เอง แต่พอถึงกำหนดงานก็ไม่มีควมคืบหน้าใด ๆ มารายงาน สมควรที่หากคนอื่นที่พร้อมกว่านี้มาทำงานแทน”
- (2) มอบหมายงานอื่นที่มีความสำคัญน้อยกว่าให้ทำ (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพื่อจะได้ตระหนักว่าตัวเองไม่มีความสามารถในการรับผิดชอบต่องานสำคัญ”

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้ตำแหน่งหน้าที่ในฐานะเป็นหัวหน้าในองค์กรแทนการกล่าวทวงถามโดยการหากคนอื่นมาทำแทนเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดของลูกน้อง

ที่ไม่มารายงานตามที่ตนรับอาสาในตัวอย่าง (1) และโดยการมอบหมายงานอื่นที่มีความสำคัญน้อยกว่าเพื่อให้ลูกน้องตระหนักว่าตนไม่เหมาะสมที่จะรับผิดชอบต่องานสำคัญใน ตัวอย่าง (2)

3.2.3.4.2 การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว

การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวเป็นการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวทวงถามงานจากผู้ฟังในสถานการณ์ แต่เรียกผู้ฟังไปคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อสอบถามเหตุผล ตักเตือน หรือตำหนิ จำนวนการเรียกคุยเป็นการส่วนตัวแทนการทวงถามของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 127

เชิญคุยส่วนตัว ถามเหตุผลและบอกถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตัวเขาเองและบริษัท หาแนวทางแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)
ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “ให้ตระหนักในหน้าที่และความสำคัญของงาน”

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า ชาวไทยเลือกใช้การเรียกไปคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อสอบถามเหตุผลและอธิบายความสำคัญของงานให้ลูกน้องตระหนักในหน้าที่ของและความสำคัญของงานที่ตนได้รับมอบหมาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.2.3.4.3 การเรียกประชุม

การเรียกประชุมหมายถึงกลวิธีการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่กล่าวทวงถามงานจากผู้ฟัง แต่จะเรียกประชุมแผนก เนื่องจากผู้พูดเห็นว่างานที่มอบหมายให้ลูกน้องทำนั้นมีความสำคัญ จึงต้องการให้ทุกคนช่วยกันดำเนินงานให้เสร็จแทนการแสดงวิจรรย์กรรมการทวงถาม จำนวนการเรียกประชุมแทนการทวงถามของชาวไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 128

เรียกประชุมแผนกเพื่อแก้ไขปัญหา (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ผู้พูดระบุเหตุผลไว้ว่า “เพราะงานที่มอบหมายสำคัญ และหากพลาดช่วงเวลาที่สำคัญทำให้ไม่ทราบกลยุทธ์คู่แข่ง อาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมา ต้องรีบหาทีมมาช่วยแก้ ทำให้เสร็จ”

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตได้ว่า ชาวไทยเลือกที่จะเรียกประชุมแผนกแทนการแสดง วิจารณ์กรรมการทวงถาม เนื่องจากผู้พูดเห็นว่างานที่มอบหมายให้ลูกน้องทำมีความสำคัญและอาจจะเกิดปัญหาขึ้นหากไม่รู้ทัน จึงเรียกประชุมเพื่อช่วยกันดำเนินงานให้เสร็จ

3.2.3.5 การ ینگเฉย

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏการ ینگเฉย ไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ หรือเลือกใช้วิธีการใด ๆ เพื่อทวงถาม เนื่องจากชาวไทยต้องการจะรอดูหรือรอผลจำนวน 3 ครั้ง ตัวอย่างเช่น ผู้พูดระบุเหตุผลว่า “ลูกน้องอาสารับงานไปทำ แสดงว่าเค้ามีความมั่นใจในงาน จึงให้ออกัสเต็มที” หรือ “เพราะการทำกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทคู่แข่ง ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างนาน ดังนั้นควรให้เวลากับลูกน้องอีกสักหน่อย” เป็นต้น

3.3 การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวิจารณ์กรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอการเปรียบเทียบวิจารณ์กรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (Korean Users of Thai: KUT) และชาวไทย (Native Speaker of Thai: NST) โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลี (Native Speakers of Korean: NSK) เป็นแนวเทียบระหว่างภาษาไทย ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง และภาษาเกาหลีตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (Kasper, 1992; Kasper & Blum-Kulka, 1993) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาในการแสดงวิจารณ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีความเหมือนและความแตกต่างกับชาวไทยอย่างไร จากนั้น ผู้วิจัยจะพิจารณาว่า ความเหมือนและความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากการถ่ายโอนทางวิจัยปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองอย่างไร อีกทั้งยังอธิบายว่า การถ่ายโอนดังกล่าวเป็นการถ่ายโอนด้านบวกหรือด้านลบอย่างไร กล่าวคือ เคสเปอร์และบลุมกุลกา (Kasper & Blum-Kulka,

1993: 10 - 11) เสนอว่า หากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ไม่ขัดต่อความรู้ทางวัจนปฏิบัติของเจ้าของภาษา การถ่ายโอนนี้ถือเป็นการถ่ายโอนด้านบวก ในขณะที่หากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ขัดต่อความรู้ทางวัจนปฏิบัติของเจ้าของภาษา การถ่ายโอนนี้ถือเป็นการถ่ายโอนด้านลบ

ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย (2) การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย (3) การเปรียบเทียบวิธีการอื่นที่ใช้แทนการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย และ (4) การเปรียบเทียบเหตุผลที่ทำเฉย ๆ ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

3.3.1 การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบสิ่งที่ตนจะกระทำในสถานการณ์ ข้อที่ให้เลือกประกอบด้วยการใช้ถ้อยคำหรือคำพูด วิธีการอื่น ๆ ที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรม และการทำเฉย ๆ สถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นสถานการณ์ที่ผลการวิจัยน่าร้องพบแนวโน้มที่จะเป็นปัญหาในการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย เนื่องจากกลวิธีทางภาษาที่แต่ละกลุ่มเลือกใช้แตกต่างกันในบริบทองค์กรธุรกิจ

การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบเหล่านี้อาจสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะกล่าวสื่อเจตนา หรือจะใช้วิธีการอื่นแทนการสื่อเจตนา หรือจะนิ่งเฉยในแต่ละสถานการณ์การสื่อสาร ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏและคำร้อยละของแต่ละข้อของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี เพื่อนำเสนอความเหมือนหรือความแตกต่างในการเลือกหรือไม่เลือกแสดงวัจนกรรมระหว่างสามกลุ่มดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมคำตอบแต่ละข้อไว้ในตารางดังต่อไปนี้

วัจนกรรม	คำตอบ	KUT		NST		NSK	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การตำหนิ	ทำเฉย ๆ	6	4.76	16	12.12	12	10
	ใช้วิธีอื่น ๆ	63	50	100	75.75	42	35
	ตำหนิโดยคำพูด	57	45.23	16	12.12	66	55
	รวม	126	100	132	100	120	100
การตอบ คำแก้ตัว	ทำเฉย ๆ	7	5.56	6	4.54	8	6.67
	ใช้วิธีอื่น ๆ	33	26.19	26	19.69	20	16.67
	ตอบคำแก้ตัว โดยคำพูด	86	68.25	100	75.75	92	76.67
	รวม	126	100	132	100	120	100
การทวง ถาม	ทำเฉย ๆ	6	4.76	3	2.27	5	4.17
	ใช้วิธีอื่น ๆ	8	6.34	7	5.3	18	15
	ทวงถามโดย คำพูด	112	88.88	122	92.42	97	80.83
	รวม	126	100	132	100	120	100

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง
ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในตารางข้างต้น จำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีความเหมือนและความแตกต่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ในสถานการณ์การตำหนิลูกน้องที่มักเข้าประชุมแผนกสายหรือทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาที่สองเลือกคำตอบที่เป็นการนิ่งเฉยเป็นร้อยละ 4.76 ในขณะที่ชาวไทยเป็นร้อยละ

ละ 12.12 และผู้พูดภาษาเกาหลีเป็นร้อยละ 10 ทั้งสามกลุ่มเลือกที่จะไม่สื่อเจตนาคำหยาบในอัตราความถี่ต่ำที่สุดเหมือนกัน ส่วนคำตอบที่เป็นวิธีการอื่นที่ใช้แทนการกล่าวคำหยาบและคำตอบที่เป็นการคำหยาบโดยคำพูดแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างชาวไทยกับชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ ร้อยละ 75.75 ของชาวไทยเลือกคำตอบที่เป็นวิธีการอื่นเพื่อใช้แทนการกล่าวคำหยาบ ในขณะที่ร้อยละ 50 ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและร้อยละ 35 ของผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกคำตอบที่เป็นวิธีการอื่นเพื่อใช้แทนการกล่าวคำหยาบ แต่ในตรงกันข้าม ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มเลือกคำตอบที่เป็นการคำหยาบโดยคำพูดในอัตราความถี่ที่สูงกว่าชาวไทยอย่างเห็นได้ชัดเจเนน กล่าวคือ ราว ๆ ร้อยละ 50 ของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำ ในขณะที่ร้อยละ 12.12 ของชาวไทยเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำ **ความแตกต่างนี้สะท้อนให้เห็นว่า ในสถานการณ์การคำหยาบที่มักเข้าประชุมแผนกสายและทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่จะคำหยาบที่มากกว่าชาวไทย ส่วนชาวไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ แทนการกล่าวคำหยาบมากกว่าชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มในสถานการณ์ดังกล่าว**

เมื่อพิจารณาความแตกต่างดังกล่าวในเชิงสถิติด้วยการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อวิเคราะห์ว่าความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏของการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำของชาวไทยกับชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มมีนัยสำคัญเชิงสถิติหรือไม่ ผลการทดสอบปรากฏว่า ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยพบค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) คือ 34.85 และค่าความน่าจะเป็น (Probability) คือ 0.0001 ซึ่งอยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำ** ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ในขณะที่ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีพบค่าไค-สแควร์คือ 2.34 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.12 ซึ่งไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) กล่าวคือ **ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีไม่แตกต่างกันเรื่องความถี่ในการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำ** อย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ผลการทดสอบดังกล่าวสรุปได้ว่า จำนวนความถี่ในการคำหยาบโดยการใช้ถ้อยคำของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคล้ายคลึงกับผู้พูดภาษาเกาหลี แต่แตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

ในมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา สันนิษฐานจากความถี่ได้ว่า ความแตกต่างเรื่องดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จาก

ภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง การที่ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่จะแสดง
 วัจนกรรมการดำเนินในสถานการณ์ที่ลูกน้องมักเข้าประชุมแผนกสายและทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน
 ได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะทางวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีที่ให้ความสำคัญกับโครงสร้างแบบ
 ลำดับชั้น (hierarchical structure) และอำนาจหน้าที่นิยมในสถาบันหรือองค์กร (authoritarian
 orientation) ทั้งนี้ เซนและฌอง (Chen & Chung, 1994) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีดังกล่าว
 ไว้ว่า เจ้านายควรระบุนโยบายและหน้าที่ของลูกน้องให้ชัดเจน และมีความคาดหวังว่าลูกน้องจะปฏิบัติ
 ตามบทบาทและหน้าที่ดังกล่าวเป็นอย่างดี การกำหนดบทบาทและหน้าที่เช่นนี้ทำให้รูปแบบ
 การปฏิสัมพันธ์ที่เน้นอำนาจหน้าที่นิยม (authoritarian interaction patterns) ดำเนินไปอย่าง
 ราบรื่นในองค์กรและสถาบันทางสังคม (Gannon & Pillai, 2013; Jung, 2009; Kwun, 2015)
 นอกจากนี้ ลักษณะทางวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวยังมีผลให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่านิยมใช้ภาษา
 แบบตรงกับผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ามักกับฟังผู้ที่มีตำแหน่ง
 หน้าที่สูงกว่าและนิยมใช้ภาษาแบบอ้อมเพื่อรักษาหน้าผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า วิธีการปฏิสัมพันธ์
 ตามวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีนี้อาจส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในฐานะเป็น
 เจ้านายกล่าวดำเนินผู้ฟังที่เป็นลูกน้องโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ของตนในสถานการณ์ที่ลูกน้องดังกล่าว
 มักเข้าประชุมแผนกสายและทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน

การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากวิธีการปฏิสัมพันธ์ตามวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีมาสู่
 การเลือกแสดงวัจนกรรมการดำเนินในบริบทภาษาไทยถือเป็นการถ่ายโอนด้านลบ เนื่องจากค่านิยม
 ทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กรของชาวไทยแตกต่างกัน สุนทรี โคมิน (Komin, 1990)
 กล่าวว่า ชาวไทยพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้ฟังในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งอย่าง
 ตรงไปตรงมาเพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลให้ราบรื่น (L. Bilmes, 2001; Klausner, 1993;
 ทรงธรรม อินทจักร, 2553; ทศนีย์ เมฆภาววัฒนา, 2554) ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจทำให้
 ความถี่ในการปรากฏของการกล่าวดำเนินระหว่างชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มกับชาวไทยแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญเชิงสถิติ ยิ่งไปกว่านั้น ความแตกต่างนี้อาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารได้ กล่าวคือ ชาวไทยมอง
 ว่าชาวเกาหลีสื่อเจตนาดำเนินมากเกินไปจนเกิดความจำเริญ (pragmalinguistic over-use) ทำให้เสียหน้าผู้ฟัง
 และทำลายความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างสมาชิกในองค์กรได้ ในทางกลับกัน ชาวเกาหลีมองว่าชาว
 ไทยละเลยบทบาทและหน้าที่ในฐานะเจ้านาย เนื่องจากชาวไทยหลีกเลี่ยงการสื่อเจตนาดำเนิน
 (pragmalinguistic avoidance) ในสถานการณ์ที่ลูกน้องกระทำความผิดหรือข้อบกพร่อง

2) ในสถานการณ์การตอบคำถามแก้ตัวของลูกน้องที่ทำผิดพลาดและมักเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีคล้ายคลึงกันทั้งในการเลือกที่จะนิ่งเฉยในอัตราความถี่ต่ำที่สุด ค่าร้อยละที่พบ ได้แก่ ร้อยละ 5.56 ร้อยละ 4.54 และร้อยละ 6.67 ตามลำดับ และการเลือกที่จะตอบคำถามแก้ตัวด้วยถ้อยคำในอัตราความถี่สูงที่สุด ค่าร้อยละที่พบ ได้แก่ ร้อยละ 68.25 ร้อยละ 75.75 และร้อยละ 76.67 ตามลำดับ ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อตอบคำถามแก้ตัวในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำผิดพลาดและมักจะเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ส่วนการเลือกคำตอบที่เป็นวิธีการอื่นที่ใช้แทนการตอบคำถามแก้ตัวนั้น ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏความถี่ในอัตราที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เล็กน้อย แต่ไม่แสดงนัยสำคัญเชิงสถิติแต่อย่างใด

3) ในสถานการณ์การทวงถามงานที่ลูกน้องรับสาอาและรายงานที่ลูกน้องได้รับตามคำสั่ง ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกที่จะกล่าวทวงถามในอัตราความถี่สูงที่สุด กล่าวคือ ร้อยละ 88.88 ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบ ร้อยละ 92.42 ของชาวไทย และร้อยละ 80.83 ของผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกที่จะกล่าวทวงถามจากผู้ฟังในสถานการณ์ที่ลูกน้องไม่ส่งงานที่ตนรับสาอาและไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง รองลงมาคือ วิธีการอื่นที่ใช้แทนการกล่าวทวงถาม และการนิ่งเฉย ตามลำดับ วิธีการอื่นที่ใช้แทนการกล่าวทวงถามและการนิ่งเฉยปรากฏความถี่ในอัตราที่ต่ำเหมือนกันทั้งสามกลุ่ม กล่าวคือ คิดเป็นร้อยละ 12.12 สำหรับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 7.58 สำหรับชาวไทย และคิดเป็นร้อยละ 19.17 สำหรับผู้พูดภาษาเกาหลี

กล่าวโดยสรุป ผลการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่ปรากฏของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยแสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การตำหนิลูกน้อง พบความแตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีแนวโน้มที่จะตำหนิลูกน้องโดยคำพูดมากกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ส่วนสถานการณ์การตอบคำถามแก้ตัวและการทวงถามไม่พบความแตกต่างกันระหว่างสองกลุ่ม กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่จะใช้คำพูดเพื่อตอบคำถามแก้ตัวของลูกน้องหรือทวงถามงานที่ลูกน้องตกลงจะกระทำ

3.3.2 การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

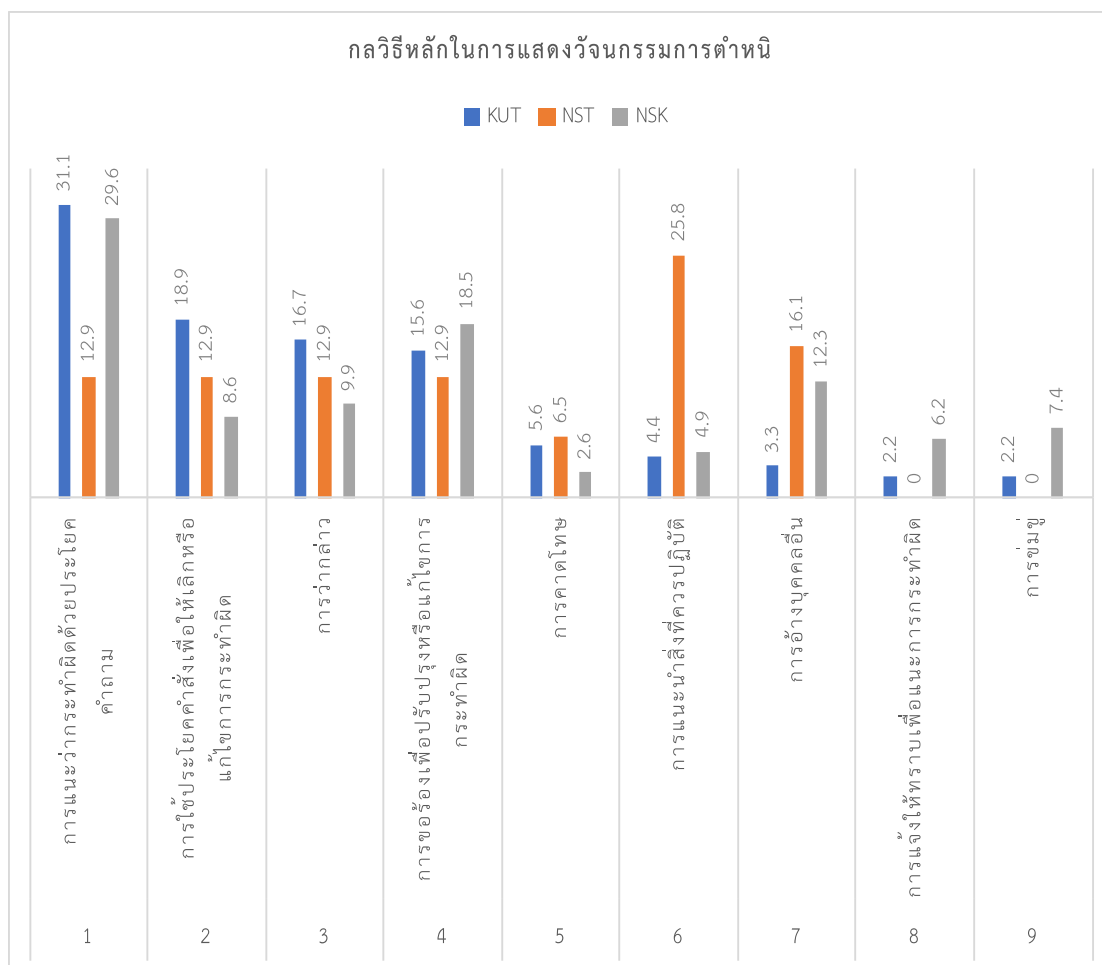
ในการเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย ผู้วิจัยจะนำเสนอเนื้อหาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย (2) การเปรียบเทียบกลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และ (3) การเปรียบเทียบจำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.2.1 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ในงานวิจัยนี้ กลวิธีส่วนหลักหมายถึงการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดที่สามารถปรากฏเดี่ยวได้และทำหน้าที่สื่อเจตนาหลักในการแสดงวัจนกรรม ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ตามลำดับดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3.3.2.1.1 วัจนกรรมการดำเนิน

กลวิธีหลักต่าง ๆ ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนินสามารถแสดงได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 2 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในแผนภูมิข้างต้น กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรการตำหนิของชาว

เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีความเหมือนและความแตกต่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวจนกรรการตำหนิที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่สะท้อนความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีทั้งสองกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้การแนะนำการกระทำผิดด้วยประโยค

คำถามเพื่อแสดงวจนกรรมการดำเนินเป็นร้อยละ 31.1 และร้อยละ 29.6 ตามลำดับ ในขณะที่ชาว
 เลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเพื่อแสดงวจนกรรมการดำเนินเป็นร้อยละ 12.9 จากกลวิธีทางภาษาทั้งหมด
 เมื่อผู้วิจัยนำการทดสอบไค-แอสควร์มาใช้วิเคราะห์ความแตกต่างเรื่องความถี่
 ในการปรากฏดังกล่าวในเชิงสถิติ ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้
 ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ 5.2 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.022587 ซึ่งอยู่ในระดับ
 นัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวจนกรรมการดำเนินโดย
 การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่าง
 กับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** ส่วนค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่
 สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีคือ 0.39 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.3966144 ซึ่งอยู่นอกระดับนัยสำคัญ
 เชิงสถิติ ($P > 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวจนกรรมการดำเนินโดยการแนะนำ
 กระทำผิดด้วยประโยคคำถาม" ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษา
 เกาหลีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ**

ผู้วิจัยสันนิษฐานจากความถี่ได้ว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ
 เกิดจากการที่ความรู้ทางภาษาศาสตร์เชิงวัจนปฏิบัติ (pragmalinguistic knowledge) เกี่ยวกับการใช้
 รูปประโยคคำถามในภาษาเกาหลีถ่ายโอนมาสู่การแสดงวจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้
 ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ลี (H.-M. Lee, 2010) ชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้พูดภาษาเกาหลีไม่มีเจตนาถามให้
 ตอบ การใช้รูปประโยคคำถามส่วนใหญ่ปรากฏในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งมากกว่าสถานการณ์ที่
 เป็นปกติ เนื่องจากการใช้ประโยคคำถามช่วยสื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง
 หรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกับผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปประโยคคำถามที่ชาวเกาหลีนิยมใช้ใน
 บริบทดังกล่าวคือ "wae" ในตำแหน่งต้นถ้อยคำ ซอ (Suh, 2007) ชี้ให้เห็นว่า ประโยคคำถามที่มีคำว่า
 "wae" สื่อความหมายอ้างอิง (referential meaning) ว่า สิ่งที่คุณถามถึงนั้นเป็นสิ่งที่น่าตั้งคำถาม
 (questionable) สิ่งที่เป็นปัญหา (problematic) สิ่งที่ไม่ได้คาดหวัง (unexpected) และสิ่งแปลก
 ประหลาด (extraordinary) ตามมุมมองของผู้พูด ทั้งนี้ คำว่า "wae" ในภาษาเกาหลีสามารถแปลได้
 เป็นคำว่า "ทำไม" ในภาษาไทย คำว่า "wae" ในภาษาเกาหลีและคำว่า "ทำไม" ในภาษาไทยปรากฏ
 ใช้ในอัตราค่าความถี่สูงในข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลีและกลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้
 ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การใช้รูปประโยคคำถามในภาษาเกาหลีถูกถ่ายโอน

มายังการแสดงวัจนกรรมการดำหนิโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามในบริบทภาษาไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 129

KUT60: ทำไมมาสายทุกวันนะครับ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NSK15: *wae jakku jigak-eul hapnikka?* ‘ทำไมมาสายบ่อยมากครับ/ค่ะ’ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้คำว่า “ทำไม” และผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้คำว่า “wae” เพื่อแนะนำผู้ฟังกระทำผิดโดยมักจะเข้าร่วมประชุมประจำแผนกสาย

การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากแบบแผนของการใช้คำว่า “wae” ในภาษาเกาหลีมาสู่การใช้ถ้อยคำที่มีคำว่า “ทำไม” เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองดังกล่าวอาจจะถือได้เป็นการถ่ายโอนด้านลบ แม้คำว่า “wae” และ “ทำไม” มีหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์คล้ายคลึงกัน คือการสื่อเจตนาดำหนิ (สิริลักษณ์ ห่มศรีงาม, 2540: 50 - 55) แต่หากพิจารณาความแตกต่างในแง่มุมมองของวุฒิในการปรากฏอาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยได้ เนื่องจากชาวไทยอาจมองว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ประโยคที่มีคำว่า “ทำไม” มากเกินความจำเป็น (pragmalinguistic over-use)

นอกจากการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามแล้ว ยังพบอีกกลวิธีหนึ่ง ที่สะท้อนความแตกต่างเรื่องวุฒิในการปรากฏระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และชาวไทยอย่างชัดเจนคือ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า การแสดงวัจนกรรมการดำหนิโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีเป็นร้อยละ 4.4 และร้อยละ 4.9 ในขณะที่การแสดงวัจนกรรมการดำหนิโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติของชาวไทยเป็นร้อยละ 25.8 ของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำหนิทั้งหมด

เมื่อผู้วิจัยนำการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher exact probability test) ซึ่งเป็นวิธีการทดสอบเชิงสถิติด้วยไค-แอสควร์ที่ใช้สำหรับข้อมูลขนาดเล็กมาวิเคราะห์ความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏการแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการแนะนำสิ่งควรปฏิบัติในเชิงสถิติพบว่าค่าความน่าจะเป็นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอยู่ระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ หรือ P (two-tailed) = 0.001 < 0.05 กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการแนะนำสิ่งควรปฏิบัติ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** ในขณะที่ค่าความน่าจะเป็นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ หรือ P (two-tailed) = 0.38 > 0.05 กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการแนะนำสิ่งควรปฏิบัติ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่พบความแตกต่างกับผู้พูดภาษาเกาหลีอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** ในมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรธานา ผู้วิจัยสันนิษฐานจากความถี่ได้ว่าความแตกต่างนี้เกิดจากหลักการปฏิสัมพันธ์ที่อยู่เบื้องหลังการใช้กลวิธีการแนะนำของชาวเกาหลีที่แตกต่างกับชาวไทยถ่ายโอนมาสู่การใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง

สโตนเวลล์ (Stowell, 2003) กล่าวว่า แนวคิดขงจื้อ (Confucianism) มีอิทธิพลต่อระบบความคิดและความเชื่อของชาวเกาหลีตั้งแต่สมัยสามอาณาจักรเมื่อ 1,500 กว่าปีที่แล้วจนถึงปัจจุบัน และยุม (Yum, 1988) เสนอว่า โดยพื้นฐานแล้ว แนวคิดขงจื้อเป็นระบบคุณค่าทางสังคมวัฒนธรรมที่สามารถนำไปใช้เป็นอุดมการณ์ทางการเมืองการปกครองได้ ชนชั้นปกครองสมัยโชซอน (Chosun Dynasty) จึงปลูกฝังแนวคิดขงจื้อในสังคมผ่านระบบการศึกษาและการบริหารราชการ ค่านิยมทางวัฒนธรรมเกาหลีที่สืบทอดมาผ่านคำสอนตามแนวคิดขงจื้อและมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีคือ อำนาจนิยม (hierarchy) (Jung, 2005) และความเป็นทางการ (formality) (Chen & Chung, 1994: 93) ปัจจัยสองประการนี้จึงมีผลต่อหลักการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับวัจนกรรมการแนะนำในองค์กรธุรกิจเกาหลี ลี (E.-H. Lee, 2014) กล่าวว่า ชาวเกาหลีนิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำเมื่อผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าต้องการให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังคนดังกล่าว เนื่องจากกลวิธีการแนะนำช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของเจตนาที่ต้องการสื่อในถ้อยคำให้เบาลงเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า ในขณะที่เมื่อผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าต้องการให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่างในสถานการณ์ที่มีความเป็นทางการ ไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำ แต่นิยมเลือกใช้

กลวิธีการขอร้องหรือการสั่งมากกว่า เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า ผู้พูดจึงมีอำนาจหน้าที่และความชอบธรรมในการชี้แนะให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ผู้พูดต้องการ หลักการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับกลวิธีการแนะนำของชาวเกาหลีดังกล่าวน่าจะมีผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในฐานะเจ้านายไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ จึงปรากฏความถี่ของการแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการแนะนำสิ่งทีควรปฏิบัติต่ำกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

ส่วนสังคมไทยมีหลักการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับวจนกรรมการแนะนำในลักษณะที่แตกต่างออกไป นววรรณ พันธุมธา (2544: 231) นิยามคำว่า “แนะนำ” หมายถึง “บอกในฐานะที่มีความรู้หรือประสบการณ์ว่าควรทำหรือควรปฏิบัติอย่างไร” ดังนั้น กลวิธีการแนะนำจึงเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิง “ผู้ใหญ่ - ผู้น้อย” ซึ่งเป็นหลักการปฏิสัมพันธ์ของสังคมไทย (Klausner, 1993; ทศนีย์ เมฆภาววัฒนา, 2554; อคิน รพีพัฒน์, 2542) กล่าวคือ ชาวไทยได้รับการปลูกฝังให้แสดงความเคารพต่อผู้ใหญ่ เนื่องจาก “ผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน” สังคมไทยจึงให้คุณค่าแก่ผู้ใหญ่ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงกว่าผู้น้อย หน้าที่ของผู้ใหญ่คือการอบรมสั่งสอนผู้น้อย ส่วนหน้าที่ของผู้น้อยคือแสดงความเคารพและเชื่อฟังผู้ใหญ่ ในแง่นี้ การแนะนำเป็นกลวิธีทางภาษาที่เหมาะสมสำหรับผู้พูดที่เป็นเจ้านายซึ่งมักจะมีความรู้และประสบการณ์มากกว่าในการแสดงวจนกรรมการตำหนิ ลูกน้องซึ่งมักจะมีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า จึงปรากฏความถี่ของการแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยการแนะนำสิ่งทีควรปฏิบัติของชาวไทยสูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

การแจ้งให้ทราบเพื่อแนะนำกระทำผิดและการข่มขู่เป็นกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏเฉพาะชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่ม แต่ไม่ปรากฏในข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย แม้ว่ากลวิธีนี้ปรากฏค่าความถี่ในข้อมูลของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มไม่มากนัก แต่สะท้อนให้เห็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่ให้ความสำคัญกับคุณค่าเรื่องความเป็นหมู่กลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like) (Chen & Chung, 1994; Jung, 2009; Gannon & Pillai, 2013; Kwun, 2015) ดังนั้น การกระทำที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมของหมู่กลุ่มหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่หมู่กลุ่มเป็นการกระทำที่ต้องถูกตำหนิหรือลงโทษ การรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและความมีระเบียบวินัยเป็นการกระทำที่พึงประสงค์ในองค์กรธุรกิจเกาหลี ทั้งนี้ ผู้วิจัยสังเกตมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้อง

กับคุณค่าเรื่องความเป็นหมู่กลุ่มเสมือนกองทัพจากเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้การแจ้งให้ทราบ เพื่อแนะนำกระทำผิด กล่าวคือ วัตถุประสงค์ที่ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มกล่าวหาหนดำเนินการแจ้งให้ทราบ เพื่อแนะนำกระทำผิดประกอบด้วย 2 ข้อ ข้อแรกคือ การดำเนินการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ฟัง และข้อที่ 2 คือการชี้เป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นรับรู้ด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 130

KUT27: “เพื่อเป็นการตำหนิผู้ฟังให้รับรู้ว่าคุณกระทำผิดอย่างไรและเพื่อเป็นการประกาศให้ผู้อื่น ๆ รู้ด้วยว่าหากกระทำผิดเหมือนผู้ฟัง ก็จะถูกตำหนิเช่นเดียวกัน” (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NSK21: “การเข้าประชุมสายเป็นการกระทำที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทุก ๆ คนที่เข้าร่วมด้วย จึงสมควรตำหนิผู้ฟังต่อหน้าผู้อื่น ๆ ได้ รวมทั้งทำให้ผู้อื่น ๆ ก็ระมัดระวังมากขึ้นอีกด้วย” (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า เหตุผลที่ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีระบุสะท้อนมุมมองของชาวเกาหลีที่เน้นความเป็นหมู่กลุ่ม กล่าวคือ ในการกล่าวหาหนดำเนินการแจ้งให้ทราบในที่ประชุมประจำแผนกของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่ม มีวัตถุประสงค์ทั้งเพื่อแนะนำกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของลูกน้องและเพื่อรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียว หรือความมีระเบียบวินัยภายในองค์กร ถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของวัฒนธรรมกองทัพในองค์กรธุรกิจเกาหลี

2. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัฒนธรรมการตำหนิที่ไม่พบความแตกต่างอย่างกันมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่ปรากฏข้อสังเกตที่น่าสนใจ

แม้ว่าการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเป็นกลวิธีทางภาษาที่ไม่พบความแตกต่างเรื่องความถี่การปรากฏในการแสดงวัฒนธรรมการตำหนิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ หากพิจารณาเนื้อความที่ใช้พบข้อที่น่าสนใจคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีความคล้ายคลึงกับผู้พูดภาษาเกาหลี

ในการเลือกใช้รูปภาษาแสดงการเลิกหรือห้ามการกระทำบางสิ่งบางอย่าง ในขณะที่ชาวไทยไม่นิยม เช่นนั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ความคล้ายคลึงระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีทั้งสองอาจเกิดขึ้นเพราะการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของแบบแผนการใช้รูปภาษาแสดงการเลิกหรือห้ามในภาษาเกาหลีมาสู่การแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดในบริบทภาษาไทย ลี (E.-H. Lee, 2014) ชี้ให้เห็นว่า ผู้พูดภาษาเกาหลีมักใช้ถ้อยคำแสดงการเลิก “-geuman” หรือถ้อยคำแสดงการห้าม “-ji malta” เป็นกลวิธีทางภาษาเพื่อสื่อเจตนาการสั่งห้ามในภาษาเกาหลี สองถ้อยคำนี้มีความหมายเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic meaning) เดียวกับถ้อยคำแสดงการเลิกหรือห้ามในภาษาไทย “หยุด” และ “ห้าม/อย่า” ตามลำดับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 131

KUT08: อย่าเล่น internet นะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

NSK12: *inteonetsul haji malayo* ‘อย่าทำอินเทอร์เน็ตครับ’ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้กริยาวลี “อย่าเล่น” เพื่อสั่งให้เลิกการทำอย่างอื่น ส่วนผู้พูดภาษาเกาหลีใช้กริยาวลีซึ่งประกอบด้วย *hada* ‘ทำ’ -*ji mala-* ‘อย่า’ เพื่อสั่งให้เลิกการทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน

การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของลักษณะการใช้ถ้อยคำแสดงการเลิกหรือห้าม “-geuman” และ “-ji malta” ในภาษาเกาหลีมาสู่การแสดงวัจนกรรมการดำเนินด้วยการสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดในภาษาไทยอาจถือเป็นการถ่ายโอนด้านบวก เนื่องจากชาวไทยก็ใช้คำว่า “ห้าม/อย่า” หรือ “หยุด” เพื่อประกอบการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน อีกทั้งยังไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติในแง่ของค่าความถี่ในการปรากฏการกล่าวดำเนินด้วยการสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

การ ว่ากล่าว เป็นกลวิธีที่ไม่แสดงความแตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจำนวนครั้งในการปรากฏการแสดงวัจนกรรมการดำเนินโดยการว่ากล่าวสังเกตความแตกต่างกันได้ กล่าวคือ ชาวไทย กล่าวดำเนินโดยการว่ากล่าวเป็นจำนวน 4 ครั้ง ในขณะที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวดำเนินโดยการว่ากล่าวเป็น 15 ครั้ง

ดังที่เห็นได้จากการเปรียบเทียบจำนวนคำตอบที่เป็นกรกล่าวถ้อยคำ การใช้วิธีอื่น ๆ และการนิ่งเฉยในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน ชาวไทยส่วนมากเลือกที่จะไม่กล่าวดำเนินผู้ฟัง ในขณะที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเกือบครึ่งหนึ่งไม่ลังเลที่จะกล่าวดำเนินผู้ฟัง แม้จะไม่พบความแตกต่างในความถี่การปรากฏของการกล่าวดำเนินโดยการว่ากล่าวระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่จำนวนครั้งในการปรากฏแตกต่างกันอาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไทย หากชาวเกาหลีไม่มีพื้นความรู้ความเข้าใจเรื่องหลักการปฏิสัมพันธ์ของชาวไทยที่ไม่นิยมกล่าวดำเนินอย่างตรงไปตรงมา

3. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนินที่พบความเหมือนกัน

การ ขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด เป็นกลวิธีทางภาษาที่ทั้งกลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเลือกใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนินในอัตราความถี่พอ ๆ กัน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสังเกตข้อที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ เมื่อพิจารณาถ้อยคำแสดงการขอร้องของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง สังเกตเห็นได้ว่า คำว่า “ขอให้...” เป็นถ้อยคำแสดงการขอร้องที่กลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้มากที่สุดเพื่อแสดงวัจนกรรมการดำเนิน ถ้อยคำแสดงการขอร้องดังกล่าวอาจถูกถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มาจากแบบแผนของการใช้คำกริยาแสดงการให้ “-juda-” ในภาษาเกาหลีซึ่งทำหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำว่า “ขอให้...” ในภาษาไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 132

KUT18: ขอให้รักษาเวลาหน่อยนะคะ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NSK10: *hoeui siga-ne neutji andorog haejuseyo. daruen saram-ui sigan-i akkapda-neun got-eul seanggakhaejuseyo* ‘ขอให้ไม่เข้าสายที่ประชุมครับ/ค่ะ ขอให้คิดว่าเสียเวลาของผู้อื่นด้วยครับ/ค่ะ’ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

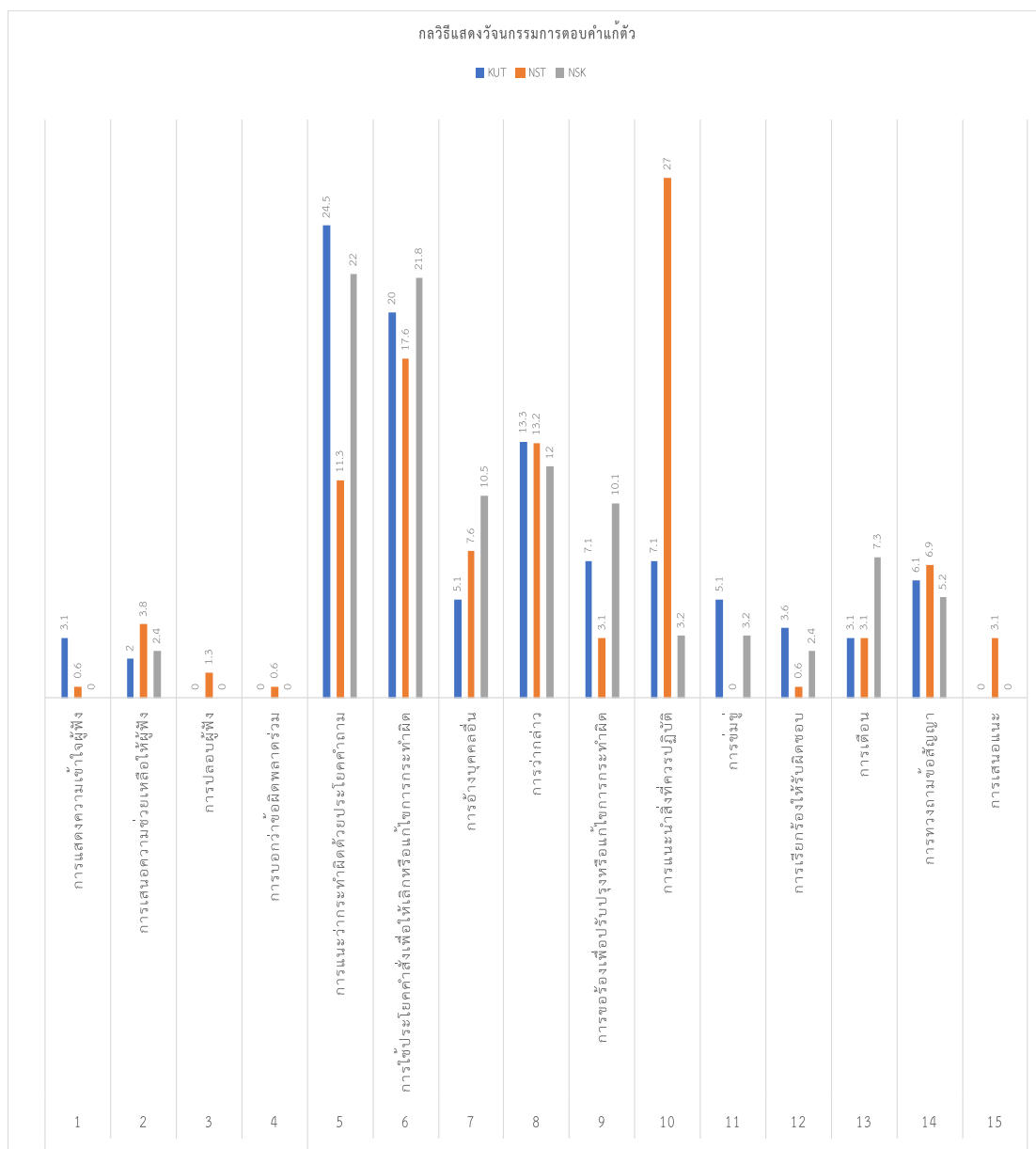
ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคำทักทายโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้องในภาษาไทย “ขอให้” และผู้พูดภาษาเกาหลีกล่าวคำทักทายโดยใช้กริยาวลีแสดงการขอร้องในภาษาเกาหลี *-juseyo* ซึ่งประกอบด้วยคำกริยาแสดงการให้ *-juda-* กับคำลงท้ายแสดงการยกย่องระดับสุภาพ *-eyo-* กริยาวลีแสดงการขอร้องในภาษาเกาหลีนี้มี ความหมายเท่าเทียมกับคำว่า ‘ขอให้...ครับ/ค่ะ’ ในภาษาไทย

อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมใช้ ถ้อยคำแสดงการขอร้อง “ขอให้...” เพื่อแสดงวัจนกรรมกรการคำทักทายนั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า อาจเกิด จากข้อผิดพลาดในการเรียนการสอน (teaching-induced errors) ซึ่งโทมัส (Thomas, 1983) เสนอ เป็นชนิดหนึ่งของข้อบกพร่องเชิงภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติ (pragmalinguistic failure) เนื่องจากเมื่อ สังเกตถ้อยคำแสดงการขอร้องที่กลุ่มผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้พบว่า นอกจากจะใช้ถ้อยคำ *-juda-* แล้ว ยังปรากฏใช้อีกหลายลักษณะเพื่อแสดงการขอร้องด้วย เช่น การแสดงความหวัง (wish statement) การกล่าวปัจจัยเบื้องต้น (preparatory) และการถามความสามารถในการกระทำที่จะ ขอร้อง (feasibility of the request) เป็นต้น ข้อผิดพลาดดังกล่าวส่วนหนึ่งอาจเกิดจากแบบเรียนที่ ใช้หรือวิธีที่ผู้สอนใช้ไม่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic competence) ของภาษาเป้าหมาย (Li, 2010)

นอกจากนี้ การคาดโทษเป็นกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงการคำทักทาย ความเหมือนระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่ม เลือกใช้ในอัตราค่าความถี่ต่ำคล้ายคลึงกัน ส่วนการอ้างบุคคลอื่นปรากฏความแตกต่างในค่าร้อยละ ระหว่างสองกลุ่ม แต่หากพิจารณาจำนวนครั้งในการปรากฏไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้ ในอัตราค่าความถี่ต่ำเหมือนกัน

3.3.2.1.2 วจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

กลวิธีหลักต่าง ๆ ในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีสามารถแสดงได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 3 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในแผนภูมิข้างต้น กลวิธีหลักในการแสดงวัจนกรรมการตอบแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีความเหมือนและความแตกต่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการตอบแก้ตัวที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

การ **แนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม** เป็นกลวิธีการตอบแก้ตัวแบบไม่รับฟังที่สะท้อนความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีทั้งสองกับชาวไทยอย่างชัดเจน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีตอบแก้ตัวโดยใช้การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นร้อยละ 24.5 และร้อยละ 18 ตามลำดับ ในขณะที่ชาวไทยตอบแก้ตัวโดยใช้การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นร้อยละ 11.3

หากนำการทดสอบไค-แอสคร์มาใช้เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏดังกล่าวเชิงสถิติ ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าไค-แอสคร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ 9.63 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.001914 ซึ่งอยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการตอบแก้ตัวโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** ส่วนค่าไค-แอสคร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาไทยคือ 0.67 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.413052 ซึ่งไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) กล่าวคือ **กลุ่มชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มไม่พบความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการตอบแก้ตัวโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม" อย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ**

ความแตกต่างเรื่องค่าความถี่ในการปรากฏการตอบแก้ตัวโดยการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอาจเกิดขึ้นโดยชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของลักษณะการใช้รูปประโยคคำถาม “wae” ในภาษาเกาหลีมาสู่การใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” ที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการตอบแก้ตัวในภาษาไทย เนื่องจากรูปประโยคคำถาม “wae” มีหน้าที่และความหมายเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำว่า “ทำไม” ในภาษาไทย อีกทั้งยังเป็นรูปภาษาที่ชาวเกาหลีนิยม

นำมาใช้เพื่อแนะว่า สิ่งที่ผู้พูดถามนั้นเป็นสิ่งที่น่าตั้งคำถาม (questionable) สิ่งที่เป็นปัญหา (problematic) สิ่งที่ไม่ได้คาดหวัง (unexpected) และสิ่งแปลกประหลาด (extraordinary) สำหรับมุมมองของผู้พูด (Suh, 2004) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 133

KUT48: อ้าว มีเวลาดังเยอะทำไมไม่บอกตั้งแต่แรก (การทำงานผิดพลาด)

KUT25: ทำไมไม่คิดจะออกจากบ้านเร็วกว่านี้ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

NSK34: *wae miriyaegihaji anhatnayo? jeonghaejin sigan nae-e mot halggeo kateumyeon maleulharogo!!!* ‘ทำไมไม่บอกล่วงหน้า ถ้าคิดว่าทำภายในเวลาที่กำหนดไว้ไม่ได้ บอกสิ!!!’ (การทำงานผิดพลาด)

NSK57: *wae jakku geunmu siganeul e-gineun geobnika?* ‘ทำไมไม่รักษาเวลาทำงานบ่อย ๆ?’ (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคนแรก (KUT48) ตอบคำแก้ตัวแบบไม่รับฟังโดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” เพื่อแนะว่าผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่แจ้งปัญหาให้ทราบทันเวลา และผู้ตอบแบบสอบถามชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคนที่สอง (KUT25) ตอบคำแก้ตัวโดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” เพื่อแนะว่าผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่พยายามออกจากบ้านเร็วเพื่อมาทันเวลา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามผู้พูดภาษาเกาหลีคนแรก (NSK34) ตอบคำแก้ตัวโดยใช้รูปประโยคคำถาม “wae” เพื่อแนะว่าผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่รายงานล่วงหน้า และผู้ตอบแบบสอบถามผู้พูดภาษาเกาหลีคนที่สอง (NSK57) ตอบคำแก้ตัวโดยใช้รูปประโยคคำถาม “wae” เพื่อแนะว่าผู้ฟังกระทำผิดโดยไม่รักษาข้อกำหนดเรื่องการเข้าออกงาน การถามเหตุผลโดยใช้ “ทำไม” และ “wae” ล้วนแนะว่าสิ่งที่ผู้ฟังกระทำนั้นเป็นสิ่งที่น่าตั้งคำถาม ปัญหา และสิ่งที่ไม่ได้คาดหวัง และแปลกประหลาด

แม้การใช้รูปประโยคคำถาม “wae” ที่ถ่ายโอนมาสู่การใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” เพื่อแสดงวิจรรย์กรรมการตอบคำแก้ตัวถือได้เป็นการถ่ายโอนด้านบวกเพราะมีหน้าที่

ทางวิจัยปฏิบัติศาสตร์เหมือนกัน แต่ค่าความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติอาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยได้ ความแตกต่างดังกล่าวอาจทำให้ชาวไทยมองว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ประโยคที่มีคำว่า “ทำไม” มากเกินความจำเป็น (pragmalinguistic over-use)

นอกจากนี้ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นอีกกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อการตอบคำถามที่แบบไม่รับฟังที่สะท้อนความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีทั้งสองกับชาวไทยคือ กล่าวคือ ในการแสดงวัจนกรรมตอบคำถามด้วยถ้อยคำของชาวไทย การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติปรากฏร้อยละ 27 ส่วนชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นร้อยละ 7.1 และผู้พูดภาษาเกาหลีปรากฏการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นร้อยละ 3.2

เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามด้วยถ้อยคำโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มกับชาวไทยด้วยการทดสอบค่าไค-แอสควร์ ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ 25.8 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.0001 ซึ่งอยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามด้วยถ้อยคำโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** ส่วนค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาไทยคือ 3.27 และค่าความน่าจะเป็นคือ 0.070558 ซึ่งอยู่นอกระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) กล่าวคือ **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามด้วยถ้อยคำโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่มีความแตกต่างกับผู้พูดภาษาเกาหลีอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ**

ความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามด้วยถ้อยคำโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติระหว่างชาวเกาหลีสองกลุ่มกับชาวไทยนั้นอาจเกิดจากอิทธิพลของภาษาแม่ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง รวมทั้งอิทธิพลของภาษาแม่ดังกล่าวแตกต่างจากหลักการปฏิสัมพันธ์ที่อยู่เบื้องหลังการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติของชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีเมื่อผู้พูดอยู่ในตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าในบริบทองค์กรหรือสถาบันมักไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า แต่มักนิยมใช้กลวิธีการ

สั่งให้กระทำบางสิ่งบางอย่างมากกว่า เนื่องจากวัฒนธรรมมองครให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องอำนาจนิยมและความเป็นหมู่กลุ่มเหมือนกองทัพ ผู้พูดจึงมีอำนาจหน้าที่และความชอบธรรมในการชี้แนะให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ผู้พูดต้องการ อีกทั้งเซนและฌอง (Chen & Chung, 1994) กล่าวว่า คุณลักษณะของความเป็นผู้นำตามวัฒนธรรมมองครเกาหลีให้ความสำคัญกับคุณค่า “ความจริงใจ” และ “ความเด็ดขาด” ในการสื่อเจตนา ดังนั้น การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติไม่อาจสื่อเจตนาความจริงใจและความเด็ดขาดเท่าการสั่งหรือการขอร้องให้กระทำบางอย่าง หลักการปฏิสัมพันธ์ภายใต้วัฒนธรรมมองครเกาหลีดังกล่าวมีอิทธิพลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้การสั่งหรือการขอร้องให้กระทำบางสิ่งบางอย่างมากกว่าการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว

ส่วนเหตุผลที่ชาวไทยเลือกใช้การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวอาจเกี่ยวข้องกับค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยเรื่องความสัมพันธ์เชิง “ผู้ใหญ่” กับ “ผู้น้อย” เนื่องจากชาวไทยได้รับการปลูกฝังให้แสดงความเคารพต่อผู้ใหญ่ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์สูงกว่า ผู้ใหญ่จึงมีบทบาทหน้าที่การแนะนำผู้น้อยเรื่องที่ควรทำหรือไม่ควรทำ ส่วนผู้น้อยเชื่อฟังด้วยความเคารพต่อผู้ใหญ่ ในสถานการณ์ที่ตอบคำแก้ตัวของลูกน้อง ชาวไทยในฐานะเจ้านายซึ่งมีความรู้และประสบการณ์สูงกว่าลูกน้องจึงต้องการตอบคำแก้ตัวโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ใหญ่ภายในองค์กร ทั้งนี้ หากพิจารณาความถี่ในการปรากฏของการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติระหว่างสองกลุ่ม การตอบคำแก้ตัวด้วยการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติอาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ เนื่องจากชาวเกาหลีอาจมองว่าเจ้านายชาวไทยขาดความเป็นผู้นำที่แสดงความจริงใจและความเด็ดขาด

2. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวที่ไม่พบความแตกต่างอย่างกันมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่ปรากฏข้อสังเกตที่น่าสนใจ

ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวหลากหลายกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังของชาวไทยประกอบด้วย 4 กลวิธี ได้แก่ (1) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง (2) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง (3) การปลอบผู้ฟัง และ (4) การบอกว่าข้อผิดพลาดร่วม ในขณะที่

กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองประกอบด้วย 2 กลวิธี ได้แก่ (1) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง และ (2) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ไม่พบการปลอบผู้ฟังและการบอกว่าข้อผิดพลาดรวม ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรหลากหลายกว่าชาวเกาหลี หากนำแนวคิดมุมมองต่อความสัมพันธ์ (rapport orientation) ของสเปนเซอร์โอ-ทีย์ (Spencer-Oatey, 2008b: 31-33) สามารถอธิบายได้ว่า การบอกว่าเป็นข้อผิดพลาดรวมและการปลอบผู้ฟังสะท้อนมุมมองที่ต้องการเสริมสร้างหรือยกระดับความปรองดองหรือความกลมเกลียวระหว่างกันให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏของกลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวในอัตราค่าความถี่ต่ำเหมือนกัน

แม้ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังในการแสดง วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวในอัตราค่าความถี่ต่ำเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาเหตุผลที่เลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง พบข้อแตกต่างระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวไทยตอบคำแก้ตัวแบบรับฟังเพราะมองว่าตนในฐานะหัวหน้ามีความรับผิดชอบร่วมกับลูกน้อง ส่วนชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มตอบคำแก้ตัวแบบรับฟังเพราะต้องการเร่งดำเนินงานให้สำเร็จตามกำหนด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 134

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

KUT36: “หากจะรอให้ลูกน้องทำเสร็จ ไม่น่าใจว่าเค้าทำสำเร็จได้ตามกำหนดหรือไม่ ดังนั้น ช่วยกันเร่งทำให้มันเสร็จตามกำหนด อันนี้สำคัญกว่า” (การทำงานผิดพลาด)

NSK21: “การไม่รักษาเวลาตามกำหนด แสดงว่าลูกน้องคนนี้ไม่มีความรับผิดชอบ คงไม่มีทางจะทำเสร็จได้ตามกำหนด จึงหาคนอื่นมาช่วยทำดีกว่า” (การทำงานผิดพลาด)

NST19: “ความผิดพลาดในการบริหารงานไม่สามารถโทษผู้หนึ่งได้อย่างเด็ดขาด เมื่อเราเป็นผู้บริหารและเกิดความผิดพลาดในงานขึ้น ความผิดพลาดนั้น

ย่อมเป็น ความผิดที่เราจะต้องรับด้วยส่วนหนึ่งเช่นกัน” (การทำงาน
ผิดพลาด)

NST35: “หัวหน้ามีหน้าที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนลูกน้อง” (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มระบุเหตุผลที่รับฟัง
คำแก้ตัวของผู้ฟัง เนื่องจากต้องการเร่งดำเนินงานให้เสร็จตามกำหนด ในขณะที่ชาวไทยระบุเหตุผลที่
รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง เนื่องจากมองว่าตนในฐานะหัวหน้ามีความรับผิดชอบร่วมกับการทำงาน
ผิดพลาดของผู้ฟังที่เป็นลูกน้อง ตัวอย่างนี้สะท้อนให้เห็นคุณค่าที่แต่ละกลุ่มให้ความสำคัญแตกต่างกัน
ชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ชาวไทยให้ความสำคัญกับการทำงานและ
รับผิดชอบร่วมกัน

วิธีการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นมุมมองต่อเป้าหมายของการ
ปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีและชาวไทยให้คุณค่าแตกต่างกัน กล่าวคือ องค์กรธุรกิจเกาหลีเน้นผลสำเร็จ
(performance) และการแข่งขัน (competition) อย่างสูงทั้งในระดับปัจเจกและระดับแผนก ทำให้
คุณภาพของผลงานระดับบุคคลและระดับแผนกเป็นตัวบ่งชี้สำคัญในองค์กรเกาหลี (Kwun, 2015)
พนักงานระดับบุคคลและระดับแผนกที่สร้างผลงานที่ดีให้แก่องค์กรได้รับสิทธิพิเศษและมีผลให้เกิด
ความรักต่อแผนกและองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เมื่อพิจารณาลักษณะดังกล่าวประกอบกับเหตุผลที่
ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มระบุไว้ในตัวอย่างข้างต้น กล่าวได้ว่า ชาวเกาหลีเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังโดย
คำนึงถึงการรักษากำหนดการตามเป้าหมาย

ส่วนวิธีการทำงานของชาวไทยที่สะท้อนจากเหตุผลที่ตอบคำแก้ตัวโดยการ
เสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเกิดจากค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ด้วยมุมมอง
แบบพึ่งพา พึ่งยกและมอร์ตล็อก (Fieg & Mortlock, 1989) กล่าวว่า พฤติกรรมทางสังคมของชาวไทย
ที่เน้นการพึ่งพานั้นเกิดจากลักษณะสังคมไทยเป็นสังคมกสิกรรมที่ต้องการแรงงานเพื่อปลูกข้าวและ
เก็บเกี่ยวข้าว ญัฐพร พานโพธิ์ทองและศิริพร ภักดีผาสุข (Panpothong & Phakdeephassook,
2013) ยกตัวอย่างถ้อยคำที่สะท้อนมุมมองแบบพึ่งพา เช่น “ลงแขก” “ร่วมแรงร่วมใจ” และ “ถ้อยที่
ถ้อยอาศัย” เป็นต้น หากพิจารณาค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยประกอบกับเหตุผลที่ชาวไทยระบุไว้ใน
ตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการทำงานไม่ใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่ง หากเป็นเรื่องที่ต้องทำด้วยกัน
และช่วยเหลือกัน

แม้ว่าการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวแบบไม่รับฟังโดยการ**ใช้ประโยคคำสั่ง**เพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบความถี่ในการปรากฏไม่แตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเนื้อความที่ใช้สื่อในประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดระหว่างชาวเกาหลีสองกลุ่มกับชาวไทย แสดงให้เห็นลักษณะที่แตกต่างกัน ในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำงานผิดพลาด ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีตอบคำแก้ตัวโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำภายในระยะเวลาที่ชัดเจน ในขณะที่ชาวไทยตอบคำแก้ตัวโดยใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำของผู้ฟังในรูปแบบเงื่อนไขหรืออนาคต ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 135

KUT60: คุณต้องทำให้เสร็จถึง 000 โมงค่ะ (การทำงานผิดพลาด)

NSK27: *onuelnaero bamseulseseorado mujogeon kkeunnaeseyo* ‘คุณต้องทำให้เสร็จภายในวันนี้โดยไม่ต้องตั้งคำถามแม้ว่าคุณจะต้องทำงานจนเข้ามิดครีบ/ค่ะ’ (การทำงานผิดพลาด)

NST6: ต่อไป ถ้าคิดว่าจะทำไม่ได้ตามแผนหรือ timeline ต้องรีบแจ้งทันที (การทำงานผิดพลาด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่ผู้พูดต้องการอย่างชัดเจน ส่วนชาวไทยใช้ประโยคคำสั่งในรูปแบบของเงื่อนไขที่ว่า เมื่อผู้ฟังคิดว่าทำไม่ได้ ก็ให้แจ้งหัวหน้าทันที

ลักษณะที่แตกต่างกันของการใช้เนื้อความในประโยคคำสั่งเพื่อให้แก้ไขในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำงานผิดพลาดของชาวเกาหลีกับชาวไทยอาจสะท้อนให้เห็นความรับรู้เรื่องระดับของการบังคับ (degree of imposition) แตกต่างกันโดยมีปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ คิม (W. Kim, 2016) กล่าวว่า รัฐบาลเผด็จการทหารมีอิทธิพลเป็น

อย่างมากต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจเกาหลีโดยนำทหารนิยม (militarism) มาประยุกต์ใช้เป็นหลักการปฏิบัติในชีวิตองค์กรทางสังคมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเข้มข้น ตั้งแต่ปลายทศวรรษปี 1960 จนถึงปลายทศวรรษปี 1970 ในช่วงเกือบสองทศวรรษนี้ วัฒนธรรมแบบเสมือนกองทัพ (military-like culture) หยั่งรากลงไปในวิถีการปฏิบัติในองค์กรแบบเน้นผลประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล การบรรลุเป้าหมายคือชัยชนะและการล้มเหลวของเป้าหมายคือพ่ายแพ้ ทั้งยังมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของเจ้านายและลูกน้องภายในองค์กรอย่างชัดเจน ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่สูงกว่าสามารถบังคับให้ลูกน้องปฏิบัติตามที่ตนต้องการได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในเวลาทำงานหรือนอกเวลาทำงาน ส่วนผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ต่ำกว่ามีหน้าที่เพื่อปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จทุกประการตามที่ได้รับมอบหมาย ควุน (Kwun, 2015) ยกตัวอย่างคำขวัญที่สะท้อนวัฒนธรรมกองทัพขององค์กรธุรกิจเกาหลีอย่างชัดเจน ได้แก่ *halsuisda jeongsin* 'can do spirit' หรือแปลเป็นภาษาไทยคือ 'จิตวิญญาณ "ทำได้"' การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้แก่ใครงการกระทำภายในระยะเวลาที่ชัดเจนอาจเป็นพฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ได้รับอิทธิพลมาจากค่านิยมเรื่องวัฒนธรรมกองทัพต่อการใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง

ลักษณะที่แตกต่างของการใช้เนื้อความในประโยคคำสั่งเพื่อให้แก่ใครงการกระทำระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอาจทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ เนื่องจากระดับที่ยอมรับหรือควรจะเป็นในการบังคับของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับของชาวไทย อาจทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่าชาวไทยละเลยและไร้ความรับผิดชอบตามบทบาทและหน้าที่ต่อการทำงาน ในทางกลับกัน อาจทำให้ชาวไทยมองว่าชาวเกาหลีมีพฤติกรรมก้าวร้าวและบังคับให้ปฏิบัติงานที่ควบคุมไม่ได้หรือเกินควรหรือความจำเป็น

3. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัฒนธรรมการตอบคำถามที่พบความเหมือนกัน

การอ้างบุคคลอื่นเป็นกลวิธีทางภาษาที่สะท้อนให้เห็นว่าทั้งสามกลุ่ม คำนึงถึงเรื่องสิทธิเชิงสังคม (sociality rights) เหมือนกัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตอบคำถามแบบไม่รับฟังโดยอ้างบุคคลอื่นเป็นร้อยละ 5.1 ผู้พูดภาษาเกาหลีตอบคำถามแบบไม่รับฟังโดยอ้างบุคคลอื่นเป็นร้อยละ 10.5 และชาวไทยตอบคำถามแบบไม่

รับฟังโดยอ้างบุคคลอื่นเป็นร้อยละ 7.6 จากการทดสอบเชิงสถิติ พบว่า ความถี่ระหว่างสามกลุ่มไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ความถี่ระหว่างสามกลุ่มมีความ คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ อาจสามารถอธิบายได้ว่าความคล้ายคลึงนั้นเกิดจากการที่ทั้งสามกลุ่มคำนึงถึงสิทธิ เชิงสังคมตามแนวคิดของสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2008b: 13-15) ที่เสนอว่าเป็นความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ตนกับผู้อื่นพึงมีต่อกันเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การอ้างบุคคลอื่นเพื่อ ตอบคำแก้ตัวของทั้งสามกลุ่มเกี่ยวข้องกับสิทธิเชิงความเท่าเทียม (equity rights) ซึ่งเป็นความคิด ความเชื่อพื้นฐานของมนุษย์ที่ตนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคกับผู้อื่นในสังคม และข้อตกลงตาม สัญญาจ้างงาน (contractual agreements) ซึ่งเป็นการตกลงรับจ้างเป็นพนักงานเท่ากับการตกลงจะ ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือกฎระเบียบของผู้จ้างงาน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 136

KUT68: ทุกคนก็เดินทางมาจากบ้านไกลเหมือนกันนะ (การเข้าออกงานไม่ตรงตาม
ข้อกำหนด)

NSK97: *modudeul jib-i meobnida geureon byeonmyeongeun dangsin-
i ge-eureudanuen malro bakk-eo andeulryeoyo* ‘ทุกคนอยู่บ้าน
ไกลครับ/คะ คำแก้ตัวนั้นผมได้ยินเป็นคำพูดว่าคุณเป็นคนขี้เกียจ’ (การเข้า
ออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

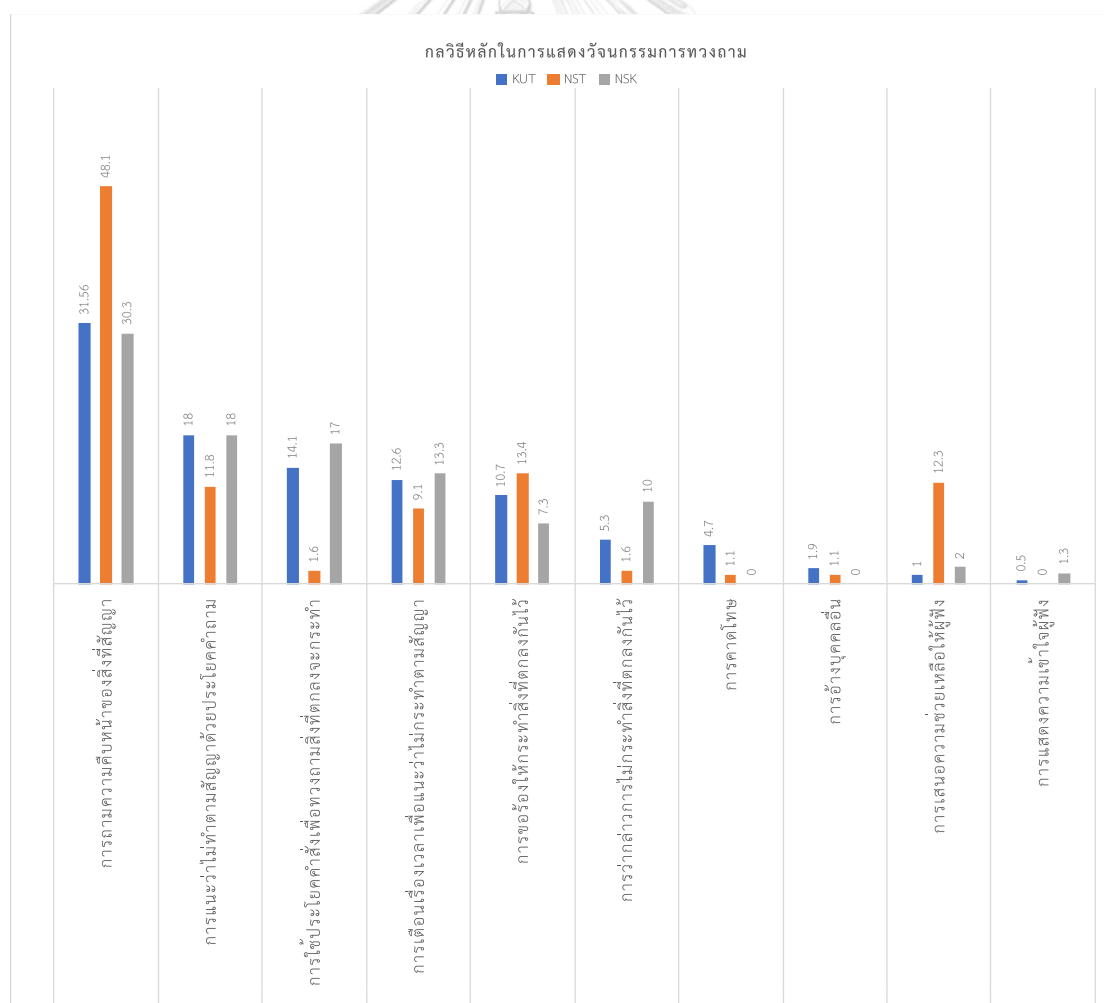
NST79: มีคนที่บ้านไกล แต่ก็สามารถมาทันเวลา (การเข้าออกงานไม่ตรงตาม
ข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้พูดภาษาไทย และชาวไทยตอบคำแก้ตัวของผู้ฟังที่กล่าวว่าอยู่บ้านไกลและรถติดโดยอ้างเพื่อนร่วมงาน ที่มีสิทธิเชิงสังคมในการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เนื่องจากผู้ฟังและเพื่อนร่วมงานในฐานะ สมาชิกขององค์กรธุรกิจอยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกันคือ ต้องปฏิบัติตามข้อตกลงหรือกฎระเบียบ ตามสัญญาจ้างงานไม่ว่าพำนักอยู่ใกล้หรือไกลก็ตาม

นอกจากการอ้างบุคคลอื่นแล้ว ยังพบว่ากลวิธีทางภาษาอื่น ๆ ได้แก่ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง การทวงถามข้อสัญญา การเตือน และการว่ากล่าวปรากฏความถี่ในอัตราค่าความถี่คล้ายคลึงกัน ไม่พบนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่อย่างไรก็ตาม ข้อที่น่าสังเกตประการหนึ่งคือ การว่ากล่าวปรากฏค่าความถี่พอ ๆ กันในการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มและชาวไทย ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า คือ ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมักมองว่าพฤติกรรมการแก้ตัวเป็นข้อผิดพลาดหรือโทษที่สมควรถูกว่ากล่าว

3.3.2.1.3 วจนกรรมการทวงถาม

กลวิธีหลักต่าง ๆ ในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีสามารถแสดงได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 4 การเปรียบเทียบกลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้
ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในแผนภูมิข้างต้น กลวิธีหลักในการแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาว
เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีความเหมือนและความแตกต่างดังรายละเอียด
ต่อไปนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถามที่พบความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นกลวิธีทางภาษาที่ทั้งชาวเกาหลี
ที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยปรากฏในอัตราค่าความถี่สูงสุดเหมือนกัน กล่าวคือ ผล
การศึกษาพบว่า ค่าร้อยละของการทวงถามโดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาของชาวไทยคือ
48.1 ของกลวิธีที่ชาวไทยใช้ทั้งหมด ส่วนค่าร้อยละของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้
พูดภาษาเกาหลีคือ 31.56 และ 30.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาใน
การแสดงวจนกรรมการทวงถามของทั้งสามกลุ่มด้วยวิธีการทดสอบไค-แอสควร์ ผลการทดสอบพบว่า
ค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ 11.27 และค่าความ
น่าจะเป็นคือ 0.00788 ซึ่งอยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) ดังนั้น **ความถี่ในการปรากฏ**
"การแสดงวจนกรรมโดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น
ภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ส่วนค่าไค-แอสควร์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้
ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีคือ 0.03 และค่าความน่าจะเป็น 0.86249 ซึ่งอยู่นอก
ระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) ดังนั้น **ความถี่ในการปรากฏ "การแสดงวจนกรรมการทวงถาม**
โดยการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูด
ภาษาเกาหลีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

พบข้อที่น่าสังเกตว่า หากพิจารณาเหตุผลที่ผู้พูดกลุ่มชาวไทยเลือกใช้การ
ถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงแตกต่างกับกลุ่มชาวเกาหลีใน
เลือกใช้การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาในการแสดงวจนกรรมการทวงถาม กล่าวคือ **ชาวไทย**

คำนี้ถึงเรื่องหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่ากลุ่มชาวเกาหลีที่ทั้งสอง ส่วนกลุ่มชาวเกาหลีที่ทั้งสองคำนี้ถึงเรื่องงานหรือการปฏิบัติตามกำหนดการมากกว่าชาวไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 137

NST1: “ไม่รู้ความคืบหน้าของงานว่าทำเสร็จหรือยัง ก็เลยต้องถามก่อน และลองถามว่างานเป็นยังไงบ้าง เพราะลูกน้องอุตส่าห์เสนอตัวว่าจะทำให้ ถามแบบนี้ลูกน้องจะได้ไม่รู้สึเหมือนโดนทวง” (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

NST78: “การที่พนักงานไม่ทำงานให้ตรงตามที่ได้รับมอบหมาย แสดงว่าต้องเกิดปัญหาอะไรสักอย่างขึ้นแน่นอน การถามหาเหตุผลและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้เสร็จเป็นลำดับ ๆ ไป นอกจากงานไม่เสียแล้วยังได้ใจลูกน้องอีกด้วย” (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

KUT3: “ถ้าไม่ทวงถาม ลูกน้องอาจคิดว่างานที่ตนรับอาสาไปทำเป็นงานที่ไม่สำคัญและการรักษาตามกำหนดเป็นสิ่งที่สำคัญในที่ทำงาน” (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

KUT69: “ความสามารถในการทำงานไม่เก่งไม่เป็นปัญหา แต่การปฏิบัติตามคำสั่งเป็นเรื่องที่สำคัญ จึงทวงถามเพื่อที่จะรู้ว่าทำไมไม่เสร็จเพราะอะไร หากทำคนเดียวไม่ได้หรือรักษาเวลาไม่ได้ต้องแจ้งก่อน” (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

NSK43: “การรักษาเวลาเป็นเรื่องสำคัญมาก พฤติกรรมการไม่รักษาเวลาถือเป็นพฤติกรรมของคนที่ไม่มีความรับผิดชอบ” (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

NSK89: “การไม่ปฏิบัติตามคำสั่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของหัวหน้าและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยรวม” (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เหตุผลที่ชาวไทยเลือกใช้การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเพราะผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของลูกน้องที่ตั้งใจรับอาสาหรืออาจประสบปัญหาหรืออุปสรรคอยู่ ผู้พูดจึงทวงถามงานโดยถามความพร้อมหรือความเรียบร้อยของสิ่งที่ผู้ฟังสัญญาเพื่อรักษาอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง ในขณะที่เหตุผลที่ชาวเกาหลีที่ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้การถาม

ความพร้อมหรือความเรียบร้อยของสิ่งที่ผู้ฟังสัญญาเพราะผู้พูดคำนึงถึงเรื่องงาน เช่น การรักษาเวลา ตามกำหนดการหรือการปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นต้น ผู้พูดจึงทวงถามโดยถามความพร้อมหรือความเรียบร้อยจากผู้ฟังเพื่อต้องการทราบเหตุผลที่ยังไม่ส่งหรือสถานะของงานที่ลูกน้องทำ

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำเป็นอีกกลวิธีทางภาษา ที่แสดงความแตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอย่างชัดเจน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 14 ของกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ ในขณะที่ร้อยละ 1.6 ของกลวิธีที่ชาวไทยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ ส่วนกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้มีร้อยละ 17 ใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ

หากพิจารณาความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏการทวงถามโดยการ ใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำระหว่างสามกลุ่มดังกล่าวด้วยวิธีการทดสอบไค-แอสควร์ ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า **ความถี่ในการปรากฏ "การทวงถามโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** เนื่องจากค่าไค-แอสควร์พบ 20.39 และค่าความน่าจะเป็น 0.0001 ซึ่งอยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) และ **ความถี่ในการปรากฏ "การทวงถามโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ** เนื่องจากค่าไค-แอสควร์พบ 0.41 และค่าความน่าจะเป็น 0.52197 ซึ่งอยู่นอกระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$)

ความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏดังกล่าวอาจเกิดจากการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมจากภาษาเกาหลีมาสู่การใช้ภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง ทั้งนี้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีในการแสดงวัฒนธรรมการทวงถามในบริบทภาษาไทย ฉอง (Jung, 2009: 364) กล่าวถึงลักษณะเด่นของวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีว่ามีการจัดระบบตามลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่ (hierarchy) โครงสร้างองค์กรธุรกิจเกาหลีจึงดำรงอยู่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกองทัพ ดังนั้น ความแตกต่างตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรจึงมีความสำคัญและอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก เช่นเดียวกับชีวิตในค่ายทหาร ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่

สูงกว่าไม่ว่าจะอยู่ในหรือนอกสถานที่ทำงาน ส่วนผู้ที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าไม่ควรทำทนายผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า นอกจากนี้ ลี (Lee, 2014: 137) กล่าวว่า ผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่านิยมใช้ประโยคคำสั่งเมื่อต้องการให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่าง ในขณะที่ผู้ที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าต้องระวังการใช้ภาษาเพื่อมิให้คุกคามหน้าของผู้ฟังที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า ผู้ที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าจึงนิยมใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้องหรือการแนะนำโดยเติมปัจจัยระบบไวยากรณ์ที่แสดงการยกย่องและความสุภาพภายในถ้อยคำเมื่อต้องการให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่าง ด้วยเหตุผลนี้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองซึ่งอยู่ในตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าผู้ฟังยึดหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีของตนมาใช้ในการเลือกใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ลูกน้องรับอาสาว่ารับผิดชอบหรือสิ่งที่ผู้พูดมอบหมายให้รับผิดชอบ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 138

KUT45: พี่ให้เวลาอีกวันสุดท้าย ให้เสร็จเรียบร้อยมารายงานละกันนะ *(การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)*

KUT92: ต้องส่งภายในวันนี้ด้วยนะ *(การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)*

NSK43: 2 ju jinasseuni yaksokhandaero bogohaseyo ‘ผ่านไปสองสัปดาห์ ดั่งที่สัญญาไว้ รายงานด้วย’ *(การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)*

NSK87: siganeul jogeum deo julteoni mamurihadorokhaera geureona

gihaneul jikiji moshande daehan chaekimeun sarajiji

anhnuenda ‘ผมจะให้เวลาอีกสัปดาห์น้อย ทำให้เสร็จเรียบร้อยนะ แต่

ความรับผิดชอบต่อการไม่รักษาเวลาจะไม่หาย (ต้องรับผิดชอบการไม่รักษาเวลา)’ *(การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)*

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ลูกน้องดำเนินงานให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่ผู้พูดต้องการ

การถ่ายโอนของหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องจากวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีสู่การแสดงวัฒนธรรมการทวงถามเป็นภาษาไทยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นการถ่ายโอนด้านลบ เนื่องจากชาวไทยไม่อาจนิยมใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามงานที่ลูกน้องรับอาสาว่าจะรับผิดชอบหรืองานที่ผู้พูดมอบหมายไว้ในบริบทสถานที่ทำงาน ดังที่เห็นได้จากความถี่ในการปรากฏการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำของชาวไทยน้อยกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับที่สุนทรีโคมิน (Komin, 1990) กล่าวว่า ชาวไทยนิยมหลีกเลี่ยงการกล่าวถ้อยคำที่นำไปสู่การเผชิญหน้า จึงนิยมใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมและเน้นการประนีประนอมเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังและธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่น ชาวไทยมองว่ากลวิธีการสื่อสารที่อาจทำให้เกิดการเผชิญหน้าหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นกลวิธีการต่อรองทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม และไม่ทำให้เกิดผลสำเร็จดังปรารถนา กลวิธีการต่อรองทางธุรกิจที่เหมาะสมสำหรับชาวไทย ได้แก่ กลวิธีที่ปรับให้ฝ่ายตรงข้าม แต่ยังรักษาผลประโยชน์ร่วม กลวิธีการต่อรองทางธุรกิจนี้สัมพันธ์กับค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เน้นความประนีประนอม ความยืดหยุ่น ความเกรงใจ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และการมีบุญคุณ ซึ่งล้วนแล้วแต่เน้นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่น (Punturaumporn, 2001)

ในลักษณะตรงข้ามกับการทวงถามโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้เพื่อกล่าวทวงถามในอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างชัดเจน ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้เพื่อกล่าวทวงถามมีร้อยละ 12.3 เป็นการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ในขณะที่กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้เพื่อกล่าวทวงถามมีร้อยละ 1 เป็นการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

เมื่อพิจารณาความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏดังกล่าวในเชิงสถิติด้วยวิธีทดสอบไค-แอสควร์ ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ความถี่ในการปรากฏ "การทวงถามโดยการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากค่าไค-แอสควร์ระหว่างสองกลุ่มพบ 21.12 และค่าความน่าจะเป็นพบ 0.0001 ซึ่งอยู่ในนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) ในขณะที่ความถี่ในการปรากฏ "การทวงถามโดยการ

เสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่มีความแตกต่างกับ ผู้พูดภาษาเกาหลีอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากค่าความน่าจะเป็นของการทดสอบฟิชเชอร์ (Fisher exact probability test) พบว่า ค่าความน่าจะเป็นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ หรือ P (two-tailed) = 1 > 0.05

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ความแตกต่างเรื่องความถี่ในการปรากฏการทวงถาม โดยการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังอาจสะท้อนให้เห็นลักษณะทางภาษาและวัฒนธรรมไทยที่ แตกต่างกับเกาหลี กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองประเมินบริบทสถานการณ์ที่ ลูกน้องไม่ส่งงานที่ตนรับอาสาหรือไม่ส่งรายงานตามคำสั่งว่าเป็นการไม่ปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ อย่างเหมาะสมตามบรรทัดฐานขององค์กรธุรกิจเกาหลี จึงไม่เหมาะสมที่จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอ ความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ส่วนชาวไทยประเมินบริบทดังกล่าวว่าเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดในฐานะหัวหน้า ควรเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง จึงเหมาะสมที่จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ซึ่งปรากฏค่าความถี่ในการปรากฏสูงกว่าชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยที่เน้นการพึ่งพา (Markus & Kitayama, 1991) โดยเน้นร่วมแรง ร่วมใจและถ้อยทีถ้อยอาศัยกันและกัน (Fieg & Mortlock, 1989) และเน้นการประนีประนอมในการ เจรจาทางธุรกิจ (Punturaumporn, 2001) นอกจากนี้ ชาวไทยยังเน้นการปล่อยวางสิ่งที่ไม่พอใจตาม แนวคิด "ไม่เป็นไร" (Panpothong & Phakdeephassook, 2014) ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการ แก้ไขในปัจจุบันแทนที่จะพูดคุยเรื่องอดีตที่เกิดขึ้นแล้ว หากพิจารณาเหตุผลที่ชาวไทยเลือกใช้การ เสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังสะท้อนลักษณะของอย่างชัดเจน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 139

NST54: “การที่เราเร่งรัดงานจากลูกน้องอาจจะได้งานที่ไม่มีคุณภาพหรืออาจจะ ไม่ได้งาน แต่ถ้าเรายื่นมือเข้าไปช่วยเหมือนเป็นการสร้างแรงและกำลังใจ ให้แก่ลูกน้อง นอกจากจะได้อะไรที่ดีแล้วยังจะได้ใจจากลูกน้องอีกทางหนึ่ง” (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

NST86: “ตำหนิไป ไม่เกิดประโยชน์ ควรเน้นทำงานยังไม่เสร็จ ช่วยกันทำ ดีกว่าทำ คนเดียว” (การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นหลักการปฏิสัมพันธ์แบบพึ่งพาของชาวไทย กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ลูกน้องไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา ชาวไทยมองว่าการเสนอความช่วยเหลือให้ลูกน้องดีกว่าการทวงถามงานที่ลูกน้องรับอาสา เนื่องจากนอกจากจะช่วยทำให้งานสมบูรณ์หรือเรียบร้อยมากขึ้น แล้วยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ส่วนในสถานการณ์ที่ลูกน้องไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง ชาวไทยมองว่าการตำหนิลูกน้องที่ไม่กระทำตามคำสั่งไม่เกิดประโยชน์ จึงปล่อยให้ผ่านไปและช่วยกันให้งานสำเร็จดีกว่าให้ลูกน้องทำคนเดียว

2. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการทวงถามที่ไม่พบความแตกต่างอย่างกันมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่ปรากฏข้อสังเกตที่น่าสนใจ

การ **ขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้** เป็นกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย แต่เมื่อพิจารณาเนื้อความที่ใช้ในการขอร้องให้กระทำสิ่งที่ตกลงกันไว้แสดงให้เห็นความแตกต่างบางประการที่น่าสนใจระหว่างกลุ่มชาวเกาหลีกับชาวไทย กล่าวคือ ในขณะที่ชาวไทยมักใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น “ขอ” เพื่อร้องขอให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้โดยไม่ได้ระบุเวลาที่ชัดเจน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีมักใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง เช่น "ขอให้" ปรากฏร่วมกับคำบอกเวลาที่ชัดเจนเพื่อร้องขอให้ผู้ฟังนำส่งงานที่ตนรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายโดยระบุเวลาที่ผู้พูดต้องการให้กระทำอย่างชัดเจน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 140

KUT102: **ตอนนี้** รายงานให้หน่อยครับ ตามที่เตรียมแล้วจนถึงปัจจุบัน (*การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง*)

NSK117: **1 sigan dwieo jega jisihangeo bogohaejuseyo ‘อีก 1 ชั่วโมง**
ขอให้รายงานที่ผมสั่งไว้’ (*การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง*)

NST123: ขอดูรายงานแผนการตลาดหน่อย

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองใช้ถ้อยคำบอกเวลา “ตอนนี้” และผู้พูดภาษาเกาหลีใช้ถ้อยคำบอกเวลา “1 sigan dwieo” ‘อีก 1 ชั่วโมง’ ปรากฏร่วมกับถ้อยคำแสดงการขอร้อง “หน่อย” และ “ขอให้” ตามลำดับเพื่อให้ผู้ฟังนำส่งรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ไว้ภายในระยะเวลาที่ผู้พูดต้องการ ส่วนชาวไทยแสดงวัจนกรรมการทวงถามโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง “ขอ” ปรากฏร่วมกับคำกริยา “ดู” เพื่อให้ผู้ฟังนำรายงานที่ผู้พูดมอบหมายมาให้ผู้พูดดู แต่ผู้พูดภาษาไทยไม่ได้ระบุเวลาที่ชัดเจนว่าเมื่อไร

การระบุเวลาที่ชัดเจนของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับคุณค่าเรื่องความด่วนด้านเวลา (time urgency) มากกว่าชาวไทย บูริวและคาร์ทส์ (Brew & Cairns, 2004: 335) กล่าวว่า อิทธิพลของเศรษฐกิจโลกทำให้ประเทศเอเชียตะวันออกให้ความสำคัญกับคุณค่าประสิทธิภาพด้านเวลา (time efficiency) ตามแบบตะวันตกให้มากยิ่งขึ้น มุมมองที่เน้นคุณค่าประสิทธิภาพด้านเวลามีผลให้ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มเลือกใช้ถ้อยคำบอกเวลาที่ชัดเจน ในขณะที่ชาวไทยไม่เลือกใช้คำบอกเวลาใด ๆ ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม มุมมองต่อคุณค่าเรื่องเวลาที่แตกต่างระหว่างชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มกับชาวไทย อาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างกันได้ เนื่องจากมุมมองที่เน้นความด่วนและประสิทธิภาพด้านเวลาของชาวเกาหลีอาจทำให้ชาวไทยรู้สึกถูกบังคับและกดดันเกินไป และอาจทำให้ชาวเกาหลีมองชาวไทยว่าไม่มีประสิทธิภาพด้านเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แม้ในแง่เชิงสถิติ ไม่พบความแตกต่างกัน การว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามที่ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มใช้ในค่าความถี่สูงกว่าชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองทวงถามโดยการว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นจำนวน 11 ถ้อยคำ ในขณะที่ชาวไทยทวงถามโดยการว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้เป็นจำนวน 3 ถ้อยคำ ความแตกต่างนี้ส่วนหนึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่เน้นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ตามโครงสร้างลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่เหมือนกองทัพ ค่านิยมนี้อาจส่งผลให้ชาวเกาหลีในฐานะเจ้านายหรือหัวหน้าคำนึงถึงสิทธิ์และหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง การที่ลูกน้องไม่ส่งงานที่ตนรับอาสาหรือได้รับ

มอบหมายจากเจ้านายทันเวลาตามที่กำหนดไว้ถือเป็นความผิดพลาดหรือการล้มเหลวในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตามมมองชาวเกาหลี ทั้งนี้ สามารถสังเกตได้จากเหตุผลที่ชาวเกาหลีเลือกใช้กลวิธีการว่ากล่าวเพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถาม เช่น

ตัวอย่างที่ 141

- KUT53: "งานแผนการประชาสัมพันธ์นับเป็นงานสำคัญชิ้นหนึ่ง จึงต้องการมอบหมายให้พนักงานที่อยากทำจริง ๆ เพราะเขาเต็มใจทำงานกับงานนี้ แต่ที่สำคัญกว่านั้นคือการรักษาเวลาตามที่ตกลงกัน เพราะมันเป็นงานของแผนกมีผลต่อทั้งทีม จึงว่ากล่าวลูกน้องเพื่อให้รู้ว่าตนผิดเรื่องอะไร" (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)
- NSK14: "เข้าใจว่าเป็นงานที่ยาก หากทำไม่ทัน เข้าใจได้ แต่สิ่งสำคัญในการทำงานด้วยกัน คือ การแจ้งสถานการณ์ ใครๆ ก็ทำไม่ทันหรืออาจทำไม่ได้ แต่ต้องแจ้งให้ทราบกันว่าเกิดอะไรขึ้น จะได้งานดำเนินต่อไปได้ " (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าชาวเกาหลีทั้งสองคนไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง แต่มองว่าการรักษาเวลาตามที่ตกลงกันหรือการแจ้งปัญหาหรืออุปสรรคทันเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ประกอบกับตำแหน่งหน้าที่เจ้านายหรือหัวหน้า อาจส่งผลให้ชาวเกาหลีเลือกที่จะกล่าวทวงโดยการว่ากล่าวการไม่กระทำสิ่งที่ตกลงกันได้

3. กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถามที่พบความ

เหมือนกัน

การ ระบุว่าไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถาม เป็นกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏความถี่ระดับกลางพอ ๆ กับชาวเกาหลี กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการระบุว่าไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามเพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถามเป็นร้อยละ 18 ของกลวิธีทั้งหมด ส่วนชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการระบุว่าไม่ทำตามสัญญาด้วยประโยคคำถามเพื่อแสดงวจนกรรมการทวงถามเป็นร้อยละ 11.8 หากพิจารณาภาษาที่แต่ละกลุ่มเลือกใช้พบความเหมือนประการหนึ่งคือ ทั้ง

สองกลุ่มเลือกใช้รูปประโยคคำถาม "ทำไม" หรือ "wae" เหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งสองคำมีหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม สองคำนี้ถูกนำมาใช้เป็นประโยคคำถาม แต่เจตนาที่ต้องการสื่อคือการระบุว่าผู้ฟังไม่กระทำตามสัญญา ส่วนประการที่ 2 ทั้งชาวเกาหลีและชาวไทยนิยม

การเตือนเรื่องเวลาเพื่อระบุว่าไม่กระทำตามสัญญาก็เป็นอีกกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีและชาวไทยเลือกใช้เพื่อแสดงวัจนกรรมการทวงถามในอัตราค่าความถี่ใกล้เคียงกัน คือ ถ้อยคำที่ชาวไทยใช้พบร้อยละ 9.1 เป็นการทวงถามด้วยการเตือนเรื่องเวลาเพื่อระบุว่าไม่กระทำตามสัญญา ส่วนถ้อยคำที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีใช้พบร้อยละ 12.6 และ 13.3 ตามลำดับ

นอกจากนี้ **การคาดโทษและการอ้างบุคคลอื่นเป็นกลวิธีแสดงวัจนกรรมการทวงถามที่ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเลือกใช้ในอัตราค่าความถี่ต่ำ** เหมือนกัน โดยทั้งสองกลุ่มใช้กลวิธีการคาดโทษและการอ้างบุคคลอื่นไม่เกินร้อยละ 5 เพื่อทวงถามสิ่ง que ผู้ฟังตกลงจะกระทำ

3.3.2.2 กลวิธีเสริมในการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

กลวิธีเสริมในงานวิจัยนี้หมายถึงกลวิธีที่ใช้เพื่อแสดงการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม แต่ไม่สามารถปรากฏเดี่ยวได้ ต้องปรากฏร่วมกับถ้อยคำอื่น ๆ ผู้วิจัยจะนำเสนอการเปรียบเทียบกลวิธีเสริมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

กลวิธีเสริม	KUT			NST			NSK		
	การตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม	การตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม	การตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม
การใช้คำเรียกขาน	16	18	26	-	3	1	8	11	10
การอธิบายเหตุผล	6	13	9	1	6	5	4	14	5
การเรียกร้องความ สนใจจากผู้ฟัง	1	-	-	-	-	-	-	-	-
การกล่าวขอโทษ	1	-	-	-	-	1	-	-	1
การกล่าวขอบคุณ	1	-	1	-	-	-	-	-	-
การขอให้ผู้ฟังแสดง เหตุผล	-	10	-	-	-	-	-	-	-
การให้รายละเอียด	-	3	-	1	1	-	1	1	-
การใช้คำอุทาน	-	2	-	-	-	-	-	-	-
การเอ่ยถึงสิ่งตกลง กันไว้	-	-	18	-	-	28	-	-	22
การใช้สำนวน	-	-	-	-	1	-	-	1	-
รวม	26	46	54	2	11	35	13	27	38

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบกลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในตารางเปรียบเทียบข้างต้น กลวิธีเสริมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมีความเหมือนและความแตกต่างกันดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีเสริมจำนวนมากกว่าชาวไทยในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิและการตอบคำแก้ตัว กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย

เป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีเสริมจำนวน 5 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน เลือกลงใช้กลวิธีเสริมจำนวน 5 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และเลือกลงใช้จำนวน 4 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม ส่วนชาวไทยเลือกใช้กลวิธีเสริมจำนวน 2 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน เลือกลงใช้กลวิธีเสริมจำนวน 4 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และเลือกลงใช้จำนวน 4 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม

2) กลวิธีเสริมที่แสดงความเหมือนกันระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ การอธิบายเหตุผล กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้เพื่อกล่าวเสริมถ้อยคำที่เป็นกลวิธีหลักทั้งในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า การอธิบายเหตุผลเป็นกลวิธีที่มีความเหมาะสมในการกล่าวเสริมเจตนาที่ผู้พูดต้องการสื่อในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง โดยมีเหตุผล 2 ข้อ ได้แก่ การอธิบายเหตุผลลดน้ำหนัก ความรุนแรงของถ้อยคำที่สื่อเจตนา (Garcia, 2004: 242) และการอธิบายเหตุผลโน้มน้าวใจให้ผู้ฟังเชื่อหรือคล้อยตามเจตนาของผู้พูดที่สื่อผ่านถ้อยคำ (สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์, 2558: 297)

3) การใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีเสริมที่แสดงความแตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย กล่าวคือ ในตารางเปรียบเทียบข้างต้น จะสังเกตเห็นได้ว่าการใช้คำเรียกขานของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมจำนวน 16 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน จำนวน 18 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และจำนวน 26 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม ส่วนการใช้คำเรียกขานของชาวไทยปรากฏใช้เป็นกลวิธีเสริมจำนวน 3 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และจำนวน 1 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม เมื่อนำข้อมูลที่พบในกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลีมาเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นว่าผู้พูดภาษาเกาหลีคล้ายคลึงกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและแตกต่างกับชาวไทย กล่าวคือผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีเสริมจำนวน 8 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน จำนวน 11 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว และจำนวน 10 ครั้งในการแสดงวัจนกรรมการทวงถาม

ในมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา ผู้วิจัยสันนิษฐานจากความถี่ดังกล่าวได้ว่าความแตกต่างในเรื่องจำนวนปรากฏใช้คำเรียกขานระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอาจเกิดจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของแบบแผนการใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีมาสู่การใช้ภาษาไทยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ คำเรียกขานในภาษา

เกาหลีเป็นถ้อยคำที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญต่อการแสดงระดับความสุภาพหรือการยกย่อง⁵ (Choi, 1978) อีกทั้งยังสะท้อนความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังได้ เช่น ลำดับชั้นของอำนาจ (Rue & Zhang, 2008) ความสนิทสนม (intimacy) รวมไปถึงความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการของบริบท (Byon, 2004) ในบริบทองค์กรธุรกิจเกาหลี ฉอง (Jung, 2009: 360) กล่าวว่า ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ามักจะใช้รูปแบบ [นามสกุล + ตำแหน่ง + *-nim* ‘ปัจจัยที่แสดงการยกย่องและให้เกียรติ (honorific title marker)'] หรือ [ตำแหน่ง + *-nim* ‘ปัจจัยที่แสดงการยกย่องและให้เกียรติ’] เพื่อเรียกผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า นอกจากนี้ ฉอง ยังกล่าวว่า หากผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าและผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าสนิทสนมกัน ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าอาจเลือกใช้คำเรียกเครือญาติ เช่น *hyengnim* ‘คุณพี่’ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีความเป็นปึกแผ่น (solidarity) ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ในตรงกันข้าม เมื่อผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าเรียกผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าไม่ใช้ตามรูปแบบดังกล่าว มักจะใช้รูปแบบ [นามสกุล + ตำแหน่ง] หรือ [ชื่อ + *-ssi* ‘ปัจจัยที่แสดงความสุภาพ’] เพื่อเรียกผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า ด้วยเหตุผลเหล่านี้ การใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีเป็นกลไกทางภาษาที่แสดงให้เห็นลักษณะทางสังคมที่เน้นความเป็นหมู่กลุ่ม (collectivism) และอำนาจนิยม (hierarchy) (Jung, 2009) รวมทั้งยังสะท้อนลักษณะของภาษาเกาหลีที่เน้นคุณค่าเชิงความเป็นทางการ (formalistic value orientation) (H.-M. Sohn, 1986)

หากพิจารณาแบบแผนของการใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีประกอบกับตัวอย่างการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่างทั้งสาม พบว่า การใช้คำเรียกขานของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏค่าความถี่สูงสุดในทุกสถานการณ์คือรูปแบบ [คุณ + ชื่อ] ทั้งนี้ อาจถูกถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มาจากแบบแผนของการใช้คำเรียกขานรูปแบบ [ชื่อ + *-ssi* ‘ปัจจัยที่แสดงความสุภาพ’] ในภาษาเกาหลีเพื่อแสดงความสุภาพในบริบทสถานที่ทำงานที่มีความเป็นทางการอย่างสูง ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปเหตุผลได้ 2 ประการ ประการแรกคือ คำเรียกขาน *-ssi* ‘ปัจจัยที่แสดงความสุภาพ’ ในภาษาเกาหลีทำหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำเรียกขาน “คุณ” ที่มักใช้

⁵ Choi (1978: 33 - 34) กล่าวว่า คำเรียกในภาษาเกาหลีสามารถแสดงระดับความสุภาพของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังได้ทั้งสิ้น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับแรกคือ การใช้ชื่อ + *-a* ‘ปัจจัยที่ใช้เรียกขาน’ หรือ *ne* ‘เธอหรือแก’ ระดับที่ 2 คือ การใช้ชื่อ + *-i* ‘ปัจจัยที่ใช้เรียกขานผู้ที่คุ้นเคยกัน’ หรือคำเรียกญาติ ระดับที่ 3 คือ การใช้นามสกุล + ตำแหน่งหรืออาชีพ ระดับที่ 4 คือ คำเรียกตามบุคคลอื่นแบบยกย่อง (deferential teknonymy) และระดับที่ 5 ตำแหน่งหรืออาชีพ + *-nim* ‘ปัจจัยที่แสดงการยกย่อง’

เรียกขานเพื่อแสดงความสุภาพในสถานการณ์ที่เป็นทางการ (formal honorific) ในภาษาไทย (Yaoharee, 2013: 89 - 90) ส่วนประการที่สองคือ การเรียงลำดับคำในภาษาเกาหลีมีลักษณะตรงข้ามกับภาษาไทย คำขยายในภาษาเกาหลีปรากฏข้างหลังคำที่ถูกขยาย ในขณะที่คำขยายในภาษาไทยปรากฏข้างหน้าคำที่ถูกขยาย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 142

KUT107: **คุณ XXX** ตอนนี้ไม่มีงานแล้วใช่ไหมคะ (การทำงานอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

NSK111: OO *ssi*, *jigeum* OO *ssimannolgo issseunida* ‘คุณ OO ตอนนี้ มีแต่คุณ OO ที่กำลังเล่นอยู่’ (การทำงานอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

NST56: **คุณ XXX** เรื่องงานนั้นคิดออกหรือยังนะ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเลือกใช้คำว่า “คุณ” ปรากฏร่วมกับชื่อสมมุติ “XXX” เพื่อเรียกขานให้ผู้ฟังเกิดความสนใจและแสดงความสุภาพในบริบทสถานที่ทำงานซึ่งมีความเป็นทางการอย่างสูง ส่วนผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกใช้ชื่อสมมุติ “OO” ปรากฏร่วมกับคำเรียกขาน *ssi* ‘ปัจจัยที่แสดงความสุภาพ’ เพื่อเรียกขานให้ผู้ฟังเกิดความสนใจและแสดงความสุภาพ ทั้งนี้ เนื่องจากคำว่า “คุณ” ในภาษาไทยเป็นคำที่แสดงความสุภาพต่อผู้ฟังและแสดงความเป็นทางการบริบทเช่นเดียวกันกับคำว่า *ssi* ‘ปัจจัยที่แสดงความสุภาพ’ ดังนั้นการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของแบบแผนการใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีมาสู่การใช้ภาษาไทยเป็นการถ่ายโอนด้านบวก

นอกจากคำว่า “คุณ” ในภาษาไทยแล้ว ในบางสถานการณ์ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยังเลือกใช้คำเรียกญาติ “น้อง” เป็นคำเรียกขานเพื่อใช้เสริมถ้อยคำที่เป็นกลวิธีหลัก ทั้งนี้ ไม่พบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลี ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 143

KUT88: **น้อง XXX** คะ ตอนนี้อยู่ที่ไหนเวลาพักผ่อนคะ (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

NST94: **น้องคะ** ควรตื่นให้เร็วขึ้น หรือย้ายมาอาศัยอยู่ใกล้บริษัทมากขึ้นดีกว่ามั๊ย (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยใช้คำเรียกญาติ “น้อง” เพื่อเรียกขานผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำที่เป็นกลวิธีหลัก ตัวอย่างนี้ถือเป็นการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมที่เกิดจากอิทธิพลของภาษาที่สองมากกว่าภาษาแม่ เนื่องจากระบบคำเรียกขานในภาษาเกาหลีไม่มีคำเรียกที่ใช้กับผู้ที่มีอายุน้อยกว่าโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานว่า แบบแผนของการใช้ระบบคำเรียกในภาษาเกาหลีเพื่อแสดงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเรียนรู้ระบบคำเรียกในภาษาไทย และสามารถนำระบบคำเรียกในภาษาไทยนั้นมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การสื่อสารได้

3.3.2.3 การเปรียบเทียบจำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่น้อยเลือกใช้กลวิธีทางภาษามากกว่า 1 กลวิธีภายใน 1 คำตอบ ผู้วิจัยจึงสนใจเปรียบเทียบจำนวนและลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม

ผู้วิจัยจะนำเสนอการเปรียบเทียบจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

จำนวนที่ ปรากฏของ กลวิธี	KUT			NST			NSK		
	การ ตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม	การ ตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม	การ ตำหนิ	การตอบ คำแก้ตัว	การทวง ถาม
1 กลวิธี	21	24	46	7	57	63	33	25	26
2 กลวิธี	19	20	26	4	24	32	24	27	37
3 กลวิธี	9	20	17	2	13	15	5	25	23
4 กลวิธี	4	12	11	3	4	10	3	10	9
5 กลวิธี	4	6	7	-	2	2	1	2	2
6 กลวิธี	-	3	3	-	-	-	-	1	1
7 กลวิธี	-	2	2	-	-	-	-	1	1
8 กลวิธี	-	1	-	-	-	-	-	1	-
รวม (คำตอบ)	57	86	112	16	100	122	66	92	99
ค่าเฉลี่ย	<u>2.14</u>	<u>2.75</u>	<u>2.32</u>	<u>2.06</u>	<u>1.7</u>	<u>1.82</u>	<u>1.71</u>	<u>1.91</u>	<u>2.16</u>

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มเลือกใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนมากกว่าชาวไทย โดยเฉพาะวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและการทวงถาม ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มเลือกใช้กลวิธีทางภาษาจำนวนมากถึง 8 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว 1 คำตอบและ 7 กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมการทวงถามจำนวน 1 คำตอบ นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมของชาวเกาหลีที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสูงกว่าชาวไทยและผู้พูดภาษาเกาหลีทั้งในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ส่วนค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมของของผู้พูดภาษาเกาหลี

สูงกว่าชาวไทยในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถาม และการทวงถาม แต่ต่ำกว่าชาวไทยในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมระหว่างสามกลุ่มมาทดสอบความสัมพันธ์ในเชิงสถิติด้วย t-test จากเว็บไซต์ (<https://www.graphpad.com>) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยต่อจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำถาม และการทวงถามระหว่างสามกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติหรือไม่ ผลการทดสอบสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

วัจนกรรม	KUT	NST	KUT	NSK
การตำหนิ	$t = 0.2298$		$t = 2.2471$	
	$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.8189 > 0.05$		$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.0264 < 0.05$	
การตอบคำถาม	$t = 5.4304$		$t = 1.3663$	
	$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.0001 < 0.05$		$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.1736 > 0.05$	
การทวงถาม	$t = 2.9631$		$t = 0.0975$	
	$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.0034 < 0.05$		$P (T \leq t) \text{ two-tail} = 0.9224 > 0.05$	

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างเรื่องค่าเฉลี่ยต่อจำนวนการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำถาม และการทวงถามเชิงสถิติโดยใช้ t-test

ในตารางเปรียบเทียบผลการทดสอบเชิงสถิติด้วย t-test ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏร่วมในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำถาม และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ผู้พูดภาษาเกาหลี และชาวไทยพบความเหมือนและความแตกต่างโดยรายละเอียดดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมใน "การแสดงวัจนกรรมการตำหนิ" ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากค่า t ไม่อยู่ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) แต่ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมใน "การแสดงวัจนกรรมการตำหนิ" ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากค่า t อยู่ในนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) ทั้งนี้ กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีจำนวนที่พอ ๆ กับชาวไทย แต่มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีจำนวนที่สูงกว่าผู้พูดภาษาเกาหลี เหตุที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่พบความแตกต่างกับชาวไทย แต่มีความแตกต่างกับผู้พูดภาษาเกาหลี ในมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาน่าจะกล่าวได้ว่า ผู้พูดภาษาที่สองได้รับอิทธิพลจากภาษาที่สองมากกว่าภาษาแม่

2) ในทางกลับกัน ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมใน "การแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว" และ "วัจนกรรมการทวงถาม" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีความแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมใน "การแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและวัจนกรรมการทวงถาม" ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาไทยไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ กล่าวคือ ค่า t ของค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอยู่ในนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P < 0.05$) ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและการทวงถาม ส่วนค่า t ค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาเกาหลีไม่อยู่ในนัยสำคัญเชิงสถิติ ($P > 0.05$) ทั้งนี้ กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและการทวงถาม ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและผู้พูดภาษาเกาหลีมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีจำนวนที่สูงกว่าชาวไทย ในมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาน่าจะกล่าวได้ว่า ผู้พูดภาษาที่สองได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่มากกว่าภาษาที่สอง

ส่วนในการเปรียบเทียบลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม ผู้วิจัยพบความเหมือนและความแตกต่างโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นความเหมือนกัน ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ รูปแบบการปรากฏร่วมของกลวิธี [การใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้หน้า + การอธิบายเหตุผล หรือ การอธิบายเหตุผล + การใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้หน้า] ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถาม กล่าวคือ ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และชาวไทยเลือกใช้วัจนกรรมกลุ่มชี้หน้า เช่น การสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด การขอร้อง เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด และการแนะนำสิ่งที่ดีควรปฏิบัติ เป็นต้น ประกอบร่วมกับการ อธิบายเหตุผลที่ทั้งปรากฏข้างหน้าหรือข้างหลังวัจนกรรมกลุ่มชี้หน้าได้ การอธิบายเหตุผลช่วยสร้างความ เป็นเหตุเป็นผลให้แก่เจตนาของผู้พูดที่พยายามให้ผู้ฟังกระทำบางสิ่งบางอย่างตามที่ต้องการ

2) ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นความแตกต่าง ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยคือ รูปแบบการปรากฏร่วมของกลวิธี [การใช้คำเรียกขาน + การแนะนำการกระทำผิด (ไม่ทำตามสัญญา) ด้วยประโยคคำถาม] รูปแบบนี้ ปรากฏทั้งในการแสดง วัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำถาม และการทวงถามของชาวเกาหลี ที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แต่ไม่ปรากฏในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำถาม และการทวงถามของชาวไทย

ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานว่า ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติ ศาสตร์จากแบบแผนของการใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีมาสู่การใช้ภาษาไทย กล่าวคือ ผู้พูดภาษา เกาหลีนิยมเลือกใช้รูปแบบการใช้คำเรียกรูปแบบ [ชื่อ + -ssi ‘ปัจจัยที่แสดงความรู้สึก’] ในการ แสดงวัจนกรรมทั้งสามประเภท และชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้รูปแบบ [คุณ + ชื่อ] ในการแสดงวัจนกรรมทั้งสองประเภทบริบทภาษาไทยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ คำเรียก "คุณ" สามารถแปลได้เป็น -ssi ‘ปัจจัยที่แสดงความรู้สึก’ ในภาษาเกาหลี ส่วนข้อมูลกลุ่มชาวไทย ปรากฏการใช้คำเรียกรูปแบบในอัตราค่าความถี่ที่ต่ำกว่าและไม่ปรากฏในทุกสถานการณ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัย ขอยกตัวอย่างเพื่อให้เห็นภาพ ดังนี้

ตัวอย่างที่ 144

KUT23: คุณ XXX / ทำไมมาช้าบ่อย ๆ (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NSK44: *OO ssi / waegihoekbogoseo anjuseyo?* ‘คุณ OO / ทำไมไม่ส่ง
รายงานครับ/คะ’ (การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตำหนิโดย
ใช้คำว่า “คุณ” ปรากฏร่วมกับรูปประโยคคำถาม “ทำไม” เพื่อแนะว่าเข้าประชุมประจำแผนกสาย
ของผู้ฟัง ส่วนผู้พูดภาษาเกาหลีทวงถามงานที่ลูกน้องรับอาสาโดยใช้คำว่า “-ssi” ซึ่งมีหน้าที่ทางวัจน
ปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำว่า “คุณ” ในภาษาไทยปรากฏร่วมกับรูปประโยคคำถาม “ทำไม” เพื่อแนะ
ว่าไม่นำส่งงานที่ตนรับปากแล้วว่าจะทำ

3.3.3 การเปรียบเทียบวิธีการอื่นแทนการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ผู้วิจัยจะนำเสนอการเปรียบเทียบวิธีการต่างๆ ที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การ
ตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษา
เกาหลีสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วัจจนกรรม	วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้แทนการแสดงวัจจนกรรม	KUT	NST	NSK
การตำหนิ	การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่	18	7	15
	การใช้สายตาเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่าผิด	-	2	-
	การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	5	1	-
	การประเมินผลงานภายหลัง	6	3	8
	การฝากผู้อื่นไปตักเตือนแทน	-	1	-
	การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	34	86	12
การตอบคำ แก้ตัว	การใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่	20	12	11
	การเตือนแบบไม่ระบุชื่อผ่านช่องทางที่เป็นทางการ	1	-	3
	การประเมินผลงานภายหลัง	4	-	4
	การไม่คุยเป็นการชั่วคราว	1	-	-
	การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	7	14	2
การทวงถาม	การใช้ตำแหน่งหน้าที่	6	4	9
	การทวงถามแบบไม่ระบุชื่อโดยผ่านช่องทางที่เป็น ทางการ	2	-	2
	การประเมินผลงานภายหลัง	-	-	3
	การเรียกคุยเป็นการส่วนตัว	-	2	2
	การเรียกประชุม	-	1	2

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบวิธีการอื่นแทนการแสดงวัจจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในตารางเปรียบเทียบข้างต้น วิธีการอื่น ๆ ที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบ คำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยพบลักษณะที่ แตกต่างกันอย่างชัดเจน มี 2 ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) **ชาวไทยเลือกใช้การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวจำนวนสูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองในทุกสถานการณ์** กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ดำเนินลูกน้องที่มักเข้าประชุมประจำ แผนกสายหรือทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวไทยเลือกที่จะเรียกลูกน้องไปคุยเป็นการส่วนตัวจำนวน 86 ครั้ง ส่วนชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะเรียกคุยเป็นการส่วนตัวจำนวน 34 ครั้ง ในสถานการณ์ที่ตอบคำแก้ตัวของลูกน้องที่ทำงานผิดพลาดหรือออกเชิงงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ชาวไทยเลือกที่จะเรียกลูกน้องไปคุยเป็นการส่วนตัวจำนวน 14 ครั้ง ส่วนชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองเลือกที่จะเรียกคุยเป็นการส่วนตัวจำนวน 7 ครั้ง และในสถานการณ์ที่ทวงถามงานที่ ลูกน้องรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ลูกน้องทำ ชาวไทยเลือกที่จะเรียกลูกน้องไปคุยเป็น การส่วนตัวจำนวน 2 ครั้ง แต่ไม่พบในข้อมูลของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เมื่อนำ ข้อมูลจากกลุ่มผู้พูดภาษาไทยมาเปรียบเทียบกัน ข้อมูลดังกล่าวคล้ายคลึงกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองมากกว่าชาวไทย หากพิจารณาจำนวนครั้งที่ปรากฏของชาวไทยในการเลือกใช้วิธีการ เรียกคุยเป็นการส่วนตัวประกอบกับเหตุผลที่เลือกใช้วิธีการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ดำเนินลูกน้องที่มักเข้าประชุมประจำแผนกสายหรือทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาว ไทยคำนึงถึงการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมกับลูกน้องให้ราบรื่น รวมทั้งต้องการหลีกเลี่ยงการทำให้ เกิดบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 145

NST19: “ต้องการตักเตือนให้พนักงานรู้ความรับผิดชอบของตน และไม่ต้องการให้ พนักงานผู้นั้นอับอายต่อหน้าเพื่อนที่ทำงาน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ ดีในที่ทำงานด้วย” (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NST68: “เพราะการพูดต่อหน้าจะทำให้ลูกน้องอับอาย และรู้สึกเสียหน้า ดังนั้นการ เรียกมาตักเตือนส่วนตัวน่าจะสะดวกใจกว่า” (การทำอย่างอื่นในเวลา ทำงาน)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวไทยคำนึงถึงการรักษาหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง อีกทั้งยังคำนึงถึงการรักษาระยะห่างที่ทำงานอีกด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับค่านิยมทางวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่สุนทรี โคมิน (Komin, 1990: 133, 161-164, 242-243) เสนอไว้ว่า การรักษาตัวตนหรือหน้าซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นคนสนิทสนมหรือไม่สนิทสนม หรือจะเป็นเจ้านายหรือลูกน้องก็ตาม ถือเป็นวิถีการปฏิสัมพันธ์พื้นฐานในสังคมไทย ดังนั้น การรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลให้ราบรื่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญกว่าการทำงานอย่างขยันขันแข็ง

2) ในทางกลับกัน **ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่จำนวนสูงกว่าชาวไทยในทุกสถานการณ์** กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่ตำหนิลูกน้องที่มักเข้าประชุมประจำแผนกสายหรือทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่จำนวน 18 ครั้ง ส่วนชาวไทยเลือกที่จะใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ 7 ครั้ง ในสถานการณ์ที่ตอบคำแก้ตัวของลูกน้องที่ทำงานผิดพลาดหรือออกข้างงานไม่ตรงตามข้อกำหนด ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่จำนวน 20 ครั้ง ส่วนชาวไทยเลือกที่จะใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ 12 ครั้ง ส่วนในสถานการณ์ที่ทวงถามงานที่ลูกน้องรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ลูกน้องทำ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกที่จะใช้ตำแหน่งหน้าที่จำนวน 6 ครั้ง ส่วนชาวไทยเลือกที่จะใช้ตำแหน่งหน้าที่จำนวน 4 ครั้ง เมื่อนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลีมาเปรียบเทียบกัน สะท้อนให้เห็นการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมจากภาษาแม่มาสู่ภาษาไทย เนื่องจากข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาเกาหลีเลือกที่จะใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ในจำนวนที่คล้ายคลึงกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แต่แตกต่างกับชาวไทย หากพิจารณาจำนวนครั้งของการใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่ของชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มประกอบกับเหตุผลที่เลือกใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่แสดงให้เห็นการถ่ายโอนของหลักการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นการรักษาความเป็นหมู่กลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like) ภายในองค์กรมาสู่การเลือกใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่เพื่อแทนการแสดงวัฒนธรรมต่าง ๆ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 146

KUT94: “นอกจากจะไม่ยุติธรรมกับผู้อื่นและไม่มีความตั้งใจต่อบทบาทหน้าที่แล้วยังอาจทำให้ผู้อื่น ๆ ทำตามได้ จึงควรออกหนังสือเตือนอย่างเป็นทางการ เรื่องพฤติกรรมที่ไม่ควรทำอย่างอื่น ในเวลาทำงาน” (การทำอย่างอื่นในเวลาทำงาน)

KUT88: “การกระทำของลูกน้องไม่เพียงแต่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ตน แต่ยังทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรอีกด้วย” (การทำงานผิดพลาด)

NSK46: “ไม่ใช่เรื่องที่แค่พูดตำหนิก็จจบไป ควรใช้กฎระเบียบเพื่อแก้ไขพฤติกรรม เพื่อให้รู้ว่ากฎระเบียบมีไว้เพื่ออะไรและทำไม (การเข้าประชุมประจำแผนกสาย)

NSK18: “เพราะเป็นสถานที่ทำงานที่ต้องทำงานและใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น จึงต้องรักษากฎระเบียบที่ตกลงร่วมกัน” (การเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนด)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่มต้องการใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่เพื่อแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของลูกน้องในระดับปัจเจกเพื่อรักษาความเป็นหมู่กลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ว่า สังคมเกาหลีเป็นสังคมหนึ่งที่มีความเป็นหมู่กลุ่มสูงในโลก ผลประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กรทางสังคมอยู่เหนือกว่าความต้องการของปัจเจกบุคคลจนกระทั่งยอมเสียสละประโยชน์ส่วนบุคคลเพื่อแลกกับผลประโยชน์ส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะรักษาความกลมเกลียวของกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ (G.-M. Chen & Chung, 1994; Hyun, 2001; H. Sohn, 1988) ดังนั้น การรักษากฎเกณฑ์ กฎระเบียบหรือบรรทัดฐานในความเป็นสมาชิกที่พึงประสงค์ขององค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งกว่าการรักษาหน้าของปัจเจกหรือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ข้อแตกต่างระหว่างหลักการปฏิสัมพันธ์ของชาวไทยที่เลือกที่จะเรียกคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นให้ราบรื่นสำคัญกับหลักการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่เน้นการรักษาความเป็นหมู่กลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันสำคัญน่าจะนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยได้ เนื่องจากชาวไทยมองว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่คำนึงถึงหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงานและไม่ถนอมรักษา

น้ำใจซึ่งกันและกัน ในขณะที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่า ชาวไทยแยกเรื่องส่วนตัว ไม่ออกจากเรื่องงานเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร

3.3.4 การเปรียบเทียบเหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ผู้วิจัยจะนำเสนอการเปรียบเทียบเหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีสามารถแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

วจนกรรรม	เหตุผลที่นึ่งเฉย	KUT	NST	NSK
การตำหนิ	มองว่าเป็นเรื่องปกติ	5	7	-
	มองว่าเป็นเรื่องส่วนตัว	1	7	10
	ยอมรับได้	-	2	2
การตอบคำ แก้ตัว	มองว่าไม่เป็นปัญหา	-	2	-
	มองว่ามีความผิดพลาดร่วมกัน	2	-	2
	มองว่าเป็นเรื่องปกติ	1	-	-
	เร่งทำงานให้เสร็จก่อน	4	4	6
การทวงถาม	คอยดูหรือรอดู	6	3	5

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบเหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลี

ในตารางเปรียบเทียบข้างต้น เหตุผลที่นึ่งเฉยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมีความเหมือนหรือแตกต่างดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่พบการนึ่งเฉยในสถานการณ์ที่ลูกน้องเข้าประชุมประจำแผนกสหาย ปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำอย่างอื่นในเวลาทำงานโดยมีเหตุผล 2 ข้อ ได้แก่ การมองว่าเป็นเรื่องปกติและเรื่องส่วนตัว เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่

สองเห็นว่าการบริหารเวลาการทำงานเป็นเรื่องส่วนตัว และการใช้สังคมออนไลน์เป็นเรื่องส่วนตัวและเป็นประโยชน์ต่อการหาข้อมูล ทั้งนี้ ปรากฏในลักษณะเดียวกันกับกรณีของชาวไทยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ชาวไทยบางคนยังเลือกที่จะนั่งเฉยในสถานการณ์ที่ลูกน้องเข้าประชุมประชุมประจำแผนก สายโดยมองว่าการมาสาย 15 นาทีอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2) ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบการนั่งเฉยในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำผิดพลาด เนื่องจากทั้งสองกลุ่มมองว่าการเร่งทำงานให้เสร็จทันเวลาสำคัญกว่าการกล่าวตำหนิ ส่วนเหตุผลที่มองว่ามีความผิดพลาดร่วมในสถานการณ์ดังกล่าวปรากฏเฉพาะในข้อมูลจากชาวเกาหลีทั้งสองกลุ่ม เนื่องจากมองว่าการที่เจ้านายไม่ติดตามในระหว่างที่ลูกน้องทำคือความผิดพลาด แต่เหตุผลนี้ไม่พบในข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวไทย ส่วนเหตุผลที่นิ่งเฉยโดยมองว่าไม่เป็นปัญหาในสถานการณ์ที่ลูกน้องเข้าออกงานไม่ตรงตามข้อกำหนดปรากฏเฉพาะในข้อมูลจากชาวไทย และเหตุผลที่นิ่งเฉยโดยมองว่าเป็นเรื่องปกติในสถานการณ์ที่ลูกน้องทำผิดพลาดปรากฏเฉพาะในข้อมูลชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

3) ในสถานการณ์ที่ทวงถามงานที่ลูกน้องรับอาสาหรือรายงานที่ผู้พูดมอบหมายให้ลูกน้องทำ พบการนิ่งเฉยในข้อมูลจากทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ชาวไทย และผู้พูดภาษาเกาหลีโดยระบุเหตุผลว่าต้องการจะรอดูหรือคอยดู เนื่องจากคุณภาพของผลงานดี การส่งงานช้ากว่ากำหนดไม่เป็นปัญหา ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นมุมมองของวัฒนธรรมธุรกิจที่เน้นผลสำเร็จของเป้าหมายเชิงธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.4 สรุปภาพรวมของการเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

1) การเปรียบเทียบข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตำหนิระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเกือบครึ่งหนึ่งเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยการใช้ถ้อยคำ ในขณะที่กลุ่ม

ตัวอย่างชาวไทยส่วนมากเลือกที่จะไม่แสดงวัจนกรรมโดยใช้ถ้อยคำ ผลการทดสอบเชิงสถิติปรากฏว่า จำนวนข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยใช้ถ้อยคำระหว่างสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากการถ่ายโอนของรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นโครงสร้างของลำดับขั้นของตำแหน่งหน้าที่ตามวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีสู่การเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการตำหนิโดยใช้ถ้อยคำของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ส่วนชาวไทยส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำ แต่เลือกใช้การเรียกคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อรักษาหน้าหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้งตามค่านิยมทางวัฒนธรรมไทย

การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิพบว่า การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่แสดงความแตกต่างในความถี่การปรากฏระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้ อาจเพราะชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองถ่ายโอนความรู้ทางภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติเกี่ยวกับการถามจากภาษาแม่ที่ใช้เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งมาสู่การการแสดงวัจนกรรมการตำหนิในภาษาไทย นอกจากนี้ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นอีกกลวิธีทางภาษาที่พบความแตกต่างในความถี่การปรากฏระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากแบบแผนของการใช้กลวิธีแนะนำของภาษาไทยที่ผู้ใหญ่มักนิยมใช้กับผู้เยาว์แตกต่างกับภาษาเกาหลีที่ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ามักใช้กับผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดและการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่พบความแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่พบข้อที่น่าสังเกตจากเนื้อความหรือรูปภาษาที่เลือกใช้คือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการเลิกการกระทำ ได้แก่ "อย่า" ประกอบการสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด และนิยมเลือกใช้รูปภาษาแสดงการขอร้อง ได้แก่ "ขอให้" ประกอบการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิด ทั้งนี้ อาจถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์มาจากรูปแบบการใช้ถ้อยคำแสดงการเลิกการกระทำในภาษาเกาหลี *-geuman* หรือ *-jimalda* และรูปแบบการใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้องในภาษาเกาหลี *-juda* 'ขอให้...' ตามลำดับ

2) การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวแสดงให้เห็นว่าชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหลากหลายกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เมื่อพิจารณาเหตุผลที่เลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟัง พบข้อที่น่าสนใจ คือ **ชาว**

เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีแบบรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังเพื่อเร่งดำเนินงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีแบบรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังเพื่อคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง

การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาแบบไม่รับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังในการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย พบว่า การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามและการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวที่แสดงให้เห็นความแตกต่างในความถี่การปรากฏระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ความแตกต่างในความถี่การปรากฏการแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามอาจเกิดจากการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์เกี่ยวกับแบบแผนของการใช้รูปประโยคคำถาม *wae* ในภาษาแม่มาสู่การแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวในบริบทภาษาไทย การใช้รูปประโยคคำถาม *wae* มักถูกนำไปใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ผู้พูดถามถึงเหตุผลนั้นเป็นสิ่งที่น่าตั้งคำถาม สิ่งที่เป็นปัญหา สิ่งที่ไม่ได้คาดหวัง และสิ่งที่แปลกประหลาดสำหรับมุมมองของผู้พูด เนื่องจากการใช้รูปประโยคคำถาม *wae* มีหน้าที่ทางวจนปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำว่า "ทำไม" ในภาษาไทยจึงไม่อาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสาร แต่ก็อาจสันนิษฐานจากความแตกต่างในความถี่การปรากฏได้ว่า ชาวไทยอาจมองว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอาจเลือกใช้ประโยคที่มีคำว่า "ทำไม" มากเกินความจำเป็น

ส่วนความแตกต่างในความถี่การปรากฏการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแสดงให้เห็นหลักการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นอำนาจหน้าที่และความเป็นหมู่กลุ่มเสมือนกองทัพ ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าจึงไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า แต่นิยมเลือกใช้ถ้อยคำที่แสดงน้ำเสียงเด็ดขาดและความจริงจังซึ่งเป็นคุณสมบัติของความเป็นผู้นำในฐานะเจ้านาย ส่วนชาวไทยยึดวิธีการปฏิสัมพันธ์แบบผู้ใหญ่มากับผู้น้อย เจ้านายในฐานะผู้ใหญ่ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์สูงกว่านิยมเลือกใช้กลวิธีแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควรปฏิบัติแก่ลูกน้องในฐานะเป็นผู้ช่วย

การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเพื่อแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวเป็นกลวิธีทางภาษาที่ไม่พบความแตกต่างในความถี่การปรากฏระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย แต่พบความแตกต่างในการเลือกใช้เนื้อความในประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดเพื่อแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัว กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น

ภาษาที่สองมักตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้แก้ไขการกระทำผิดภายในระยะเวลาที่กำหนดแน่ชัด ในขณะที่ชาวไทยมักตอบคำถามแก้ตัวของผู้ฟังโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้แก้ไขการกระทำผิดในรูปแบบเงื่อนไขหรืออนาคต ความแตกต่างในการใช้เนื้อความนี้สะท้อนให้แนวโน้มของชาวเกาหลีที่มักแสดงการบังคับซึ่งมีพื้นฐานมาจากวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่เน้นอำนาจหน้าที่เสมือนกองทัพและแนวโน้มของชาวไทยที่เน้นการปล่อยวางปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวคิดพุทธศาสนา

ส่วนการขอเรื่องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดแสดงให้เห็นสภาวะอันตรายภาษาเนื่องจากความถี่ในการปรากฏกลวิธีดังกล่าวในการแสดงวจนกรรการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่พบความแตกต่างกับทั้งผู้พูดภาษาเกาหลีและชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ในขณะที่ความถี่ในการปรากฏการแสดงวจนกรรการตอบคำถามแก้ตัวโดยการขอเรื่องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการกระทำผิดของผู้พูดภาษาเกาหลีแตกต่างกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ

3) ในการเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรการทวงถามระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย พบกลวิธีทางภาษาที่พบความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติเป็นจำนวน 3 กลวิธี กลวิธีแรกคือ การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา กลวิธีนี้สะท้อนให้เห็นความแตกต่างในสิ่งที่คำนึงถึงในการเลือกใช้การถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักคำนึงถึงเรื่องงานหรือการปฏิบัติตามกำหนดการ ในขณะที่ชาวไทยมักคำนึงถึงเรื่องหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง กลวิธีที่สองคือ การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ กลวิธีนี้อาจเกิดจากการถ่ายโอนของหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามวัฒนธรรมเสมือนกองทัพขององค์กรธุรกิจเกาหลีที่เน้นอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ และมองว่าการล้มเหลวการไม่ปฏิบัติตามกำหนดการเป็นการกระทำที่คุกคามความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจึงทวงถามโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้กระทำสิ่งที่ผู้ฟังตกลงจะกระทำ และกลวิธีที่สามคือ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง กลวิธีนี้สะท้อนให้เห็นค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยที่เน้นการพึ่งพา การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการประนีประนอมเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นกลวิธีการต่อรองทางธุรกิจแบบไทย

4) ในการเปรียบเทียบกลวิธีเสริมในการแสดงวจนกรรการตำหนิ การตอบคำถามแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การใช้คำเรียกขานเป็นกลวิธีเสริมที่แสดงความแตกต่างกันในความถี่การปรากฏระหว่างสองกลุ่มอย่าง

เห็นได้ชัดเจน ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากการที่แบบแผนของการใช้คำเรียกขานในภาษาเกาหลีที่สะท้อนให้เห็นความเป็นหมู่กลุ่ม อำนาจนิยม และความเป็นทางการของบริบทถูกชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองถ่ายโอนทางวัฒนธรรมมาสู่การแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบ คำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีในบริบทการใช้ภาษาไทย

5) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่อจำนวนกลวิธีที่ปรากฏร่วมในการแสดงแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย แสดงให้เห็นว่า **ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและการทวงถามจำนวน 1 ครั้ง ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีจำนวนสูงกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ**

6) การเปรียบเทียบวิธีการที่ใช้แทนการแสดงวัจนกรรมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยแสดงให้เห็นข้อที่แตกต่างกันระหว่างสองกลุ่มคือ **ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กฎหรือตำแหน่งหน้าที่จำนวนสูงกว่าชาวไทยในทุกสถานการณ์ ส่วนชาวไทยเลือกใช้การเรียกขานเป็นการส่วนตัวจำนวนสูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในทุกสถานการณ์** ข้อแตกต่างนี้แสดงให้เห็นว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีแนวโน้มที่จะยึดหลักการปฏิสัมพันธ์เพื่อรักษาความเป็นหมู่กลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ส่วนชาวไทยมีแนวโน้มที่จะยึดหลักการปฏิสัมพันธ์เพื่อรักษาหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง

ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาทั้งหมดในบทนี้ถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า

“กลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทย ความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมจากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาไทยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง” กล่าวคือ จากการเปรียบเทียบกลวิธีการกล่าวดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย แสดงให้เห็นว่า การกล่าวถ้อยคำในแต่ละวัจนกรรม มีบางกลวิธีที่ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยใช้เหมือนกัน และมีบางกลวิธีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเลือกใช้ในลักษณะที่แตกต่างจากชาวไทย ความแตกต่างนี้เกิดจากการถ่ายโอนความรู้ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาและวัฒนธรรมแม่ เช่น รูปภาษาหรือเนื้อความที่ใช้ กลวิธีทางภาษา วิธีการประเมิน

ปริบท รวมไปถึงหลักการปฏิสัมพันธ์และค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรม มาสู่การแสดงวัจนกรรมการ
 คำหิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามในปริบทภาษาไทย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นว่า **วัจนกรรมที่อาจเป็นปัญหาการสื่อสาร**
ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยมากที่สุดคือ วัจนกรรมการคำหิ
 กล่าวคือ เนื่องจากข้อมูลคำตอบที่เป็นการแสดงวัจนกรรมการคำหิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น
 ภาษาที่สองและชาวไทยแสดงให้เห็นว่า ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่
 สองเกือบครึ่งหนึ่งเลือกที่จะกล่าวคำหิ ชาวไทยราว ๆ ร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยทั้งหมด
 ไม่เลือกที่จะกล่าวคำหิ เนื่องจากชาวไทยมองว่าการกล่าวคำหิเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าหรือ
 ความรู้สึกของผู้ฟัง จึงนิยมเลือกใช้วิธีการอื่น ๆ หรือทำเฉย ๆ ดังนั้น การกล่าวคำหิโดยใช้กลวิธีทาง
 ภาษาใดก็ตามถือเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าหรือความรู้สึกของผู้ฟังได้ **ส่วนวัจนกรรมการตอบคำ**
แก้ตัวและการทวงถามนั้นพบกลวิธีที่อาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารได้บางกลวิธี เช่น การสั่งเพื่อให้
 เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดหรือการสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ และการแนะนำสิ่งที่ควร
 ปฏิบัติ เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลวิธีทางภาษาที่นิยมใช้สำหรับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ จึงอาจเป็น
 การกระทำที่ไม่สุภาพต่อกลุ่มตรงกันข้ามได้

3.5 ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองกับชาวไทยในบริบทธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการคำหิของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย
 เป็นภาษาที่สองและชาวไทยชี้ให้เห็นว่า ชาวไทยเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาคำหิต่อหน้า
 บุคคลที่สามและใช้กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่สื่อเจตนาคำหิอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัด
 ฐานทางสังคมวัฒนธรรมไทย ผู้สอนภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองจึงควรอธิบายหลักการปฏิสัมพันธ์
 ของชาวไทยที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้พูดภาษาที่สองจึงไม่
 ควรคำหิต่อหน้าบุคคลที่สามเพื่อมิให้ผู้ฟังรู้สึกอับอายและทำร้ายจิตใจของผู้ฟัง ทั้งนี้ วิธีการที่
 เหมาะสมคือการเรียกคุยเป็นการส่วนตัว การใช้กลวิธีแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังมากกว่ากลวิธี
 ทางภาษาที่สื่อเจตนาคำหิอย่างตรงไปตรงมา เช่น การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม หรือ
 การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด เป็นต้น และการใช้กลวิธีแบบอ้อมหรือลด
 น้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำที่ชาวไทยนิยมเลือกใช้ในฐานะการสนทนาดังกล่าว

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการตอบคำแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยชี้ให้เห็นว่า แม้ว่าค่าความถี่ในการปรากฏไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย แต่ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังหลากหลายกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง นอกจากนี้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกไม่ดี เช่น การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถาม และการใช้ประโยคสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดในอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ดังนั้น สิ่งที่ควรให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองคือ เมื่อผู้ฟังพยายามไม่ยอมรับและปลดเปลื้องข้อผิดพลาดของตน ควรเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำแก้ตัวของผู้ฟังปรากฏร่วมกับกลวิธีทางภาษาอื่น ๆ ที่สื่อเจตนาของตนพร้อม ๆ กันเพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงถ้อยคำและมีให้เป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟัง

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยชี้ให้เห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่สะท้อนให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ คือการสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงกันไว้ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังของชาวไทย ดังนั้น เมื่อต้องการทวงถามงานที่มอบหมายไว้ ผู้สอนภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองควรสอนให้เข้าใจว่าการกล่าวสั่งด้วยตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรอาจทำให้เกิดการคุกคามหน้าหรือความรู้สึกของลูกน้องได้ การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังเป็นกลวิธีการใช้ภาษาที่เหมาะสมสำหรับเจ้านายที่ฟังปรารณา

บทที่ 4

การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ ระหว่างวัฒนธรรม

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) เพื่อแสดงให้เห็นว่าการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยมีลักษณะใดบ้าง รวมทั้งข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concern) หรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวมีข้อใดบ้าง

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่จัดว่าเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยโดยพิจารณาจาก

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่ทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความเข้าใจผิดในการปฏิสัมพันธ์ รวมถึงเหตุการณ์สื่อสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์ประเมินค่าพฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มสนทนาเชิงลบ เช่น พฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มสนทนาทำให้ตนรู้สึกไม่สุภาพ อับอาย ถูกเหยียดหยาม ดุถูก ฯลฯ เนื่องจากไม่เหมาะสมตามบรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม
2. การสังเกตการณ์ผลที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย เช่น การสนทนาหยุดชะงักลงหรือกลุ่มสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำเสียหน้าไม่พอใจ จากนั้น ผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์หลังการสนทนาจบลงว่ารู้สึกอย่างไรกับพฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มสนทนาในสถานการณ์สื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อก่อนหน้านี้

ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยพบจำนวนทั้งสิ้น 67 เหตุการณ์ ประกอบด้วยข้อมูลที่เก็บจากการสัมภาษณ์จำนวน 58 เหตุการณ์และข้อมูลที่เก็บจากการสังเกตการณ์จำนวน 9 เหตุการณ์ ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวแบ่งเนื้อหาได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย (2) ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูง

ใจในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย และ (3) ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย รายละเอียดของแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมของเค็คเคส (Kecskes, 2014) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. พิจารณาเรื่องการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาในเหตุการณ์สื่อสารที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวหรือผู้วิจัยสังเกตว่าเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์
2. วิเคราะห์การใช้ถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาดังกล่าวตามแนววัจนปฏิบัติระหว่างวัฒนธรรมว่าเป็นปัญหาลักษณะใดและเกิดขึ้นอย่างไร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน (2) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด และ (3) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิด มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน

คำว่า "บรรทัดฐาน" หมายถึงกรอบหรือจุดการอ้างอิง (frame or reference) สำหรับการตัดสินใจเรื่องความสุภาพหรือความไม่สุภาพของพฤติกรรมในชุมชนภาษากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และถือเป็นส่วนหนึ่งของปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับความคาดหวังเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของชุมชนภาษากลุ่มนั้น ๆ (Spencer-Oatey & Kadar, 2016)

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันในงานวิจัยนี้ หมายถึงกรณีที่พฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มชนหนึ่งทำให้อีกฝ่ายเกิดความรู้สึกเชิงลบ เนื่องจากความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมทางภาษาที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับบริบทแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันปรากฏ

จำนวนทั้งสิ้น 14 เหตุการณ์ และแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ (1) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาโดยตรงไปตรงมา และ (2) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขาน รายละเอียดมีดังนี้

4.1.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาโดยตรงไปตรงมา

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาโดยตรงไปตรงมา หมายถึงกรณีที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวใช้ถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาต่าง ๆ ที่ต้องการสื่อโดยตรงไปตรงมา เช่น การตำหนิ การเห็นแย้ง การประณินค่าเชิงลบ และการแสดงความไม่พอใจ เป็นต้น การใช้ถ้อยคำเหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่ยอมรับได้และปกติตามมุมมองผู้พูด แต่ทำให้คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งมองว่าเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่ไม่เหมาะสม ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาโดยตรงไปตรงมาจำนวนทั้งสิ้น 12 เหตุการณ์ และพบจำนวน 11 สถานการณ์เป็นเหตุการณ์สื่อสารที่เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิลูกน้องชาวไทยที่ทำงานผลิตปลาต ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 147 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (หญิง) ทำรายงานเกี่ยวกับบัญชีส่งให้เจ้านายเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) ปรากฏว่า ลูกน้องชาวไทยดังกล่าวใส่สูตรคำนวณผิด ซึ่งวันก่อนก็เคยผิดพลาดมาแล้ว

- (1) เจ้านาย: **คุณครับ สูตรตรงนี้ผิดหรือเปล่า ใส่ผิดอีกแล้วนะ มีความคิดหรือเปล่า ทำไม ผิดพลาดเรื่องเดิม ๆ ทำไม ทำไม**
- (2) ลูกน้อง: ... ขอโทษค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หลังจากที่เจ้านายชาวเกาหลีอ่านรายงานเกี่ยวกับบัญชีที่ลูกน้องชาวไทยทำ เจ้านายชาวเกาหลีเห็นว่า ลูกน้องที่ใส่สูตรคำนวณผิดเป็นความผิดพลาดซ้ำ

เรื่องเดิม จึงกล่าวตำหนิลูกน้องอย่างตรงไปตรงมาและรุนแรงในผลัดที่ (1) โดยการกล่าวซ้ำคำว่า "ผิด" เพื่อเน้นย้ำ "ความผิด" ของลูกน้องชาวไทย และการตั้งคำถามว่าเกี่ยวกับ "สติปัญญาและความสามารถ" โดยใช้ถ้อยคำ "มีความคิดหรือเปล่า" อีกทั้งยังใช้รูปประโยคคำถาม "ทำไม" ซ้ำ ๆ เพื่อเน้นย้ำเหตุผลของการกระทำผิด แม้ลูกน้องชาวไทยยอมรับความผิดหลังการเว้นจังหวะคำพูดช่วงหนึ่งในผลัดที่ (2) แต่พนักงานชาวไทยคนดังกล่าวกล่าวว่าการใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำและการกล่าวซ้ำเพื่อเน้นย้ำความผิดเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ เนื่องจากทำให้เกิดความรู้สึกอับอายและถูกเหยียดหยาม

ตัวอย่างที่ 148 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เรียกลูกน้องชาวไทย (หญิง) มาพบเรื่องผลการอนุมัติโครงการหนึ่งที่ไม่ผ่านและไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลี

- (1) เจ้านาย: **ทำไมไม่ keep expectation ให้ได้ งานที่ส่งไปไม่ผ่าน XXX ผมอ่านแล้ว คุณเขียนแย่มาก เห็นแล้วไม่ค่อยอยากอ่านเลย**
- (2) ลูกน้อง: ... เขียนแบบไหนดีละคะ
- (3) เจ้านาย: **ฟอร์มของคุณดูซับซ้อนมาก คิดว่าแตกย่อยออกมาเป็น bullet ตัดคำให้สั้นลง และ... แก่ใจแล้ว เอามาให้ผมดูก่อนนะ**
- (4) ลูกน้อง: **ได้ค่ะ**

ตัวอย่างข้างต้นเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่มีลักษณะเหมือนกับตัวอย่างที่ 148 กล่าวคือ ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองประเมินค่าเชิงลบโดยใช้ถ้อยคำต่าง ๆ เช่น "ไม่ keep expectation" "งานที่ส่งไปไม่ผ่าน" เป็นต้น เพื่อเน้นย้ำความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของลูกน้องชาวไทย นอกจากนี้ยังกล่าวประเมินค่าความสามารถในงานเขียนของลูกน้อง เช่น "เขียนแย่มาก" และ "เห็นแล้วไม่ค่อยอยากอ่านเลย" ลูกน้องชาวไทยที่อยู่ในเหตุการณ์สื่อสารดังกล่าวกล่าว

ว่าการใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกอับอายและมองว่าเจ้านายชาวเกาหลีพูดจาไม่สุภาพ

ตัวอย่างที่ 149 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - ลูกน้องชาวไทย (หญิง) ไม่ได้วิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ส่งไป เนื่องจากลูกน้องชาวไทยไม่คุ้นเคยกับการทำงานผ่านระบบออนไลน์ของบริษัทเกาหลี ทำให้ส่งต่อข้อมูลล่าช้า หัวหน้าชาวเกาหลีจึงเรียกลูกน้องชาวไทยในแผนกเดียวกันมาห้องประชุม

- (1) หัวหน้า: **คนนี้ทำงานผิด นิสัยไม่ดีเลย (ใช้มือชี้หน้าและน้ำเสียงดัง)**
- (2) ลูกน้อง: (เงียบ)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อเจตนาการตำหนิอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากในผลัดที่ (1) หัวหน้าชาวเกาหลีใช้ถ้อยคำที่แสดงว่าทำงานผิดพลาด อีกทั้งยังประเมินค่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลในเชิงลบพร้อมกับการใช้มือชี้หน้าและน้ำเสียงดัง แม้ลูกน้องชาวไทยไม่ได้โต้ตอบถ้อยคำแสดงการตำหนิและการประเมินค่าเชิงลบของหัวหน้าชาวเกาหลี แต่ลูกน้องชาวไทยให้คำสัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่าเมื่อได้ยินถ้อยคำในผลัดที่ (1) แล้ว ตนรู้สึกอับอายต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน

ตัวอย่างที่ 150 ข้อมูลจากสังเกตการณ์

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายงานให้พนักงานชาวเกาหลี (ชาย) และพนักงานชาวไทย (หญิง) ซึ่งอายุและตำแหน่งหน้าที่พอ ๆ กัน ทั้งสองคนประชุมกันว่าจะแบ่งงานและดำเนินการอย่างไร พนักงานชาวไทยเสนอแนะวิธีการแบบหนึ่ง แต่พนักงานชาวเกาหลีไม่เห็นด้วยกับวิธีการดังกล่าว เนื่องจากตนคิดว่าเจ้านายชาวเกาหลีไม่ชอบ

- (1) ชาวเกาหลี: **ผมคิดว่ามันไม่ใช่สไตล์ที่คุณ XXX ชอบครับ ถ้าส่งไป เขาคงรีเจ็กแน่ ๆ**
- (2) ชาวไทย: **ทำไมคิดอย่างนั้นล่ะคะ**
- (3) ชาวเกาหลี: **เรื่อง XXX นั้นไม่เกี่ยวกับงานที่เขาสั่งเลย ถ้าเอาไปให้ดูคงโดนว่า **ทำไม****
- (4) ชาวไทย: **จึ้นทำยังไงดีคะ**
- (5) ชาวเกาหลี: **ผมว่าเขาน่าจะชอบแบบที่ ...**

ตัวอย่างข้างต้นสังเกตเห็นได้ว่า พนักงานชาวเกาหลีกล่าวแย้งวิธีการที่พนักงานชาวไทยนำเสนอโดยอ้างว่าไม่ตรงกับรูปแบบหรือลักษณะที่เจ้านายเกาหลีชื่นชอบในผลัดที่ (1) เมื่อพนักงานชาวไทยถามเหตุผลที่คิดเช่นนั้นในผลัดที่ (2) พนักงานชาวเกาหลีตอบโดยอ้างถึงผลลัพธ์ด้านลบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อแนะนำข้อเสนอแนะของพนักงานชาวไทยไม่ถูกต้องหรือไม่สมเหตุผลในผลัดที่ (3) เมื่อสัมภาษณ์ภายหลัง พนักงานชาวไทยระบุว่า การกล่าวแย้งอย่างตรงไปตรงมาของชาวเกาหลีทำให้วิธีการที่ตนนำเสนอไม่เป็นที่ยอมรับและชื่นชอบของเจ้านายชาวเกาหลี จึงรู้สึกเกิดความไม่พอใจกับการใช้ถ้อยคำของเพื่อนร่วมงานชาวเกาหลี

ตัวอย่างที่ 151 ต่อไปนี้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาตำหนิโดยเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แต่เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นภายหลังการกล่าวถ้อยคำนั้นเกิดขึ้นไปแล้ว

ตัวอย่างที่ 151 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - พนักงานชาวไทยถูกเจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุสูงกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ตำหนิเรื่องการทำงานผิดพลาดต่อหน้าผู้อื่นในที่ประชุม หลังประชุมเสร็จสิ้นแล้ว เจ้านายเกาหลีเรียกพนักงานคนดังกล่าวมาคุยกันเป็นการส่วนตัว

- (1) เจ้านาย: **เมื่อกี้เข้าใจไหมว่าทำไมผมตำหนิคุณ**
- (2) ลูกน้อง: ...

- (3) เจ้านาย: เรื่อง XXX ที่คุณทำผิดพลาด มันสำคัญมาก ๆ และมีผลต่อคนอื่นด้วย
 ผมเลยคิดว่าต้องพูดแบบนั้นกับคุณนะ
- (4) ลูกน้อง: ครับ
- (5) เจ้านาย: **โกลั้ถึงพักเที่ยงแล้ว ไปทานข้าวด้วยกัน**
- (6) ลูกน้อง: ... ครับ

จากตัวอย่างข้างต้น สังเกตได้จากผลัดที่ (1) และ (3) ว่าเจ้านายชาวเกาหลีกล่าวตำหนิ ลูกน้องที่ทำผิดพลาดเรื่องงานในที่ประชุม เมื่อการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว เจ้านายเรียกลูกน้องมาอธิบาย ให้ฟังเหตุผลที่ถูกตำหนิก่อนหน้านี้ จากนั้น เจ้านายชาวเกาหลีชวนลูกน้องไปรับประทานอาหารกลางวัน ในผลัดที่ (5) จากการสัมภาษณ์ ลูกน้องชาวไทยกล่าวว่าตนรู้สึกแปลกและไม่พอใจอย่างมากที่เรียกมา อธิบายเหตุผลและชวนไปรับประทานอาหาร หากจะคำนึงถึงความรู้สึกของตน ไม่ควรตำหนิต่อหน้าผู้อื่น ในที่ประชุม อีกทั้งชวนไปทานข้าวแบบสองต่อสอง แต่ในมุมมองของเจ้านายชาวเกาหลี อาจคาดหวัง ว่าลูกน้องเข้าใจเหตุผลของตนที่ต้องตำหนิลูกน้องต่อหน้าเพื่อนร่วมงานเนื่องจากความผิดพลาดที่ สำคัญต่อองค์กร

นอกจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมาโดยวัจนภาษาแล้ว ยังพบ กรณีที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสื่อเจตนาไม่พอใจผ่านอวัจนภาษา ซึ่งเป็นพฤติกรรม ทางภาษาที่ไม่คุ้นเคย ไม่เหมาะสมตามกาลเทศะ หรือไม่เข้ากับแบบแผนของการใช้ภาษาและ วัฒนธรรมไทย จึงทำให้ชาวไทยเกิดความรู้สึกไม่พอใจและไม่สุภาพ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 152 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) รับประทานอาหารเย็นข้างนอก เมื่อกลับมาที่บริษัทพบว่า บริษัทขนส่งได้ส่งสินค้าและวัสดุต่าง ๆ มาถึงบริษัทแล้ว แต่ลูกน้องชาวไทยนั่งเล่นคุยกันอย่างสนุกสนาน

- (1) เจ้านาย: **(ตะโกนเสียงดัง) ทำอะไรกัน ของมาแล้ว ไม่เห็นเหรอ เมื่อของมาแล้ว ก็รีบ**

ย้ายที่โกดัง และศิษย์ข้อมูลให้ครบด้วย ทุกคนวิ่ง ๆ

(2) ลูกน้อง: ครับ / ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีเห็นว่า สินค้าและวัสดุต่าง ๆ มาถึงโรงงานแล้ว แต่ลูกน้องชาวไทยไม่จัดการสินค้าและวัสดุเหล่านี้ จึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจและกล่าวสิ่งด้วยน้ำเสียงดังในผลัดที่ (1) แม้ลูกน้องชาวไทยตอบรับคำสั่งด้านบวก แต่ลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งในเหตุการณ์เล่าให้ฟังว่า ตนรู้สึกไม่พอใจเมื่อได้ยินคำสั่งของเจ้านายชาวเกาหลีด้วยเสียงดัง เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องใช้เสียงดัง อีกทั้งยังทำให้ลูกน้องชาวไทยทุกคนตกใจและสร้างบรรยากาศที่ตึงเครียดในสถานที่ทำงาน

ตัวอย่างที่ 152 และ 153 ดังต่อไปนี้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง นอกจากจะใช้ลักษณะปรลักษณ์ด้วยน้ำเสียงดังแล้ว ยังใช้อวัยวะร่างกายเพื่อแสดงความไม่พอใจลูกน้องชาวไทย ทำให้บทสนทนาจบลงกับลูกน้องชาวไทยกลายเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 153 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) เรียกพนักงานคนไทย 2 คน (ทั้งสองเป็นผู้หญิง) ที่โต๊ะของตนเพื่อสอบถามข้อมูลบางอย่างที่ขัดแย้งกัน

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX สินค้าที่ทางบริษัท A ส่งมาให้เราทั้งหมดกี่ตู้และเมื่อไร
- (2) ลูกน้อง ก: เป็น 50 ตู้ และส่งมาถึงวันที่ XX
- (3) เจ้านาย: แล้ว คุณ YYY ละ เข้าใจว่าอย่างไร
- (4) ลูกน้อง ข: ที่หนูทราบจากคุณ AAA จากบริษัท A ว่า เป็น 70 ตู้และส่งมาให้เราวันที่ YY
- (5) เจ้านาย: **(ลุกขึ้น ตบโต๊ะและใช้น้ำเสียงดุดัน)** พวกคุณไม่คุยหรือ ทำไมเข้าใจไม่ตรงกัน รีบไป cross-check กันแล้ว มาแจ้งผมอีกที

(6) ลูกน้องทั้งสอง: ค่ะ / ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีถามลูกน้องชาวไทยให้ตอบข้อมูลที่ตนต้องการทราบในผลัดที่ (1) และ (3) แต่คำตอบของลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (2) และ (4) ปรากฏว่า ลูกน้องตอบไม่ตรงกัน ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีใช้อัจฉริยะภาษาในผลัดที่ (5) ได้แก่ ลูกขึ้น ตบโตะ และใช้น้ำเสียงดูเพื่อแสดงความไม่พอใจ พร้อมทั้งกล่าวถ้อยคำที่แสดงการตำหนิและการสั่ง ลูกน้องชาวไทยกล่าวว่า การใช้ร่างกายเพื่อแสดงความรุนแรงและอารมณ์ความรู้สึกของเจ้านายชาวเกาหลีเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพอย่างมากและไม่ควรกระทำในสังคมไทย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกด้านลบของเพื่อนร่วมงานรอบข้างด้วย

ตัวอย่างที่ 154 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เห็นว่า มีพนักงานชาวไทยหลายคนเข้างานสาย จึงเกิดความไม่พอใจจนตบโตะและพูดเสียงดังเป็นภาษาเกาหลีแล้วถามพนักงานชาวไทย

- (1) เจ้านาย: **(ตบโตะและพูดเสียงดังเป็นภาษาเกาหลี)** นี้ ทำไมคนอื่นยังไม่มา
- (2) ลูกน้อง: ... ไม่ทราบเหมือนกันค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีสังเกตว่า พนักงานชาวไทยหลายคนเข้างานสายกว่าตามข้อกำหนดของบริษัท จึงใช้อัจฉริยะภาษา ได้แก่ ตบโตะ พูดเสียงดังเป็นภาษาเกาหลีในผลัดที่ (1) เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจที่ลูกน้องชาวไทยหลายคนเข้างานสาย ลูกน้องชาวไทยที่อยู่ใกล้เจ้านายชาวเกาหลีตอบรับด้วยการแสดงความไม่รู้ในผลัดที่ (2) ลูกน้องชาวไทยแล้วว่า ขณะที่เจ้านายชาวเกาหลีตบโตะ ตนตกใจเป็นอย่างมากและเกิดความรู้สึกกลัวที่ใช้ความรุนแรงด้วยร่างกาย ซึ่งถือเป็นการแสดงความไม่สุภาพในสังคมไทย อีกทั้งการใช้ภาษาเกาหลีด้วยน้ำเสียงดังทำให้พนักงานชาวไทยคนอื่น ๆ ไม่เข้าใจความหมายและกลัวว่าเจ้านายชาวเกาหลีจะโกรธตน ทำให้ไม่อยากพูดคุยกับเจ้านายชาวเกาหลีแบบตัวต่อตัว

ตัวอย่างต่าง ๆ ที่ได้อธิบายแล้วข้างต้นเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาของตนอย่างตรงไปตรงมา เช่น การตำหนิ การประเมินค่า การเห็นแย้ง และการแสดงความไม่พอใจโดยทั้งวจนภาษาและวจนภาษา เป็นต้น ทำให้ชาวไทยเกิดความรู้สึกอับอายหรือไม่สุภาพ พฤติกรรมทางภาษาที่สื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมาและรุนแรงนั้นอาจเป็นเพราะค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีมีความแตกต่างกับองค์กรไทย

ฉอง (Jung, 2009: 364) ชี้ให้เห็นว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีประการสำคัญคือการปฏิบัติให้เหมาะสมกับลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กร (hierarchism) เสมือนการใช้ชีวิตในกองทัพหรือค่ายทหาร กล่าวคือ ค่านิยมนี้เน้นผลประโยชน์ส่วนรวมสำคัญกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล การบรรลุเป้าหมายคือการชัยชนะและการบรรลุเป้าหมายไม่ได้คือการพ่ายแพ้ นอกจากนี้ หลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าสามารถบังคับให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าปฏิบัติตามที่ตนต้องการได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในเวลาทำงานหรือนอกเวลาทำงาน ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ามีหน้าที่เพื่อปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จทุกประการตามที่ตนได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณามุมมองจากชาวเกาหลีในฐานะปัจเจก อาจมองว่า พฤติกรรมทางภาษาที่สื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมาส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคลได้ แต่ก็สามารถยอมรับได้หากเหตุผลที่ทำให้เจ้านายกล่าวประเมินค่าเชิงลบเกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากชาวเกาหลีมักให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับองค์กรและระดับแผนกที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ความรู้สึกส่วนบุคคลถือเป็นสิ่งที่อยู่ในระดับรองลงมา ทั้งนี้ หากนำแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันของบริวเวอร์และการ์เตอร์ (Brewer & Gardner, 1996) สามารถอธิบายได้ว่า ชาวเกาหลีมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันโดยเน้นอัตลักษณ์กลุ่ม (collective identities) หรือเรียกว่ามุมมองตัวตนแบบกลุ่ม (collective construal of self) มุมมองนี้เน้นความสัมพันธ์ทางสังคมระดับกลุ่ม (group) หรือหมวดทางสังคม (social category) การปฏิสัมพันธ์ของคนที่มีมุมมองตัวตนแบบกลุ่มจึงเน้นการรักษาบรรทัดฐานของความเป็นสมาชิกที่พึงประสงค์เพื่อคงไว้ซึ่งความปรองดองหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่มมากกว่าความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (personal relationships) ชาวเกาหลีมีมุมมองตัวตนแบบกลุ่มซึ่งเห็นได้จากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเชิงธุรกิจขององค์กรโดยมองข้ามอารมณ์ความรู้สึกของคู่สนทนา

ส่วนวัฒนธรรมองค์กรไทยให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่น จุลณี เทียนไทย (2553) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยจะให้ความสำคัญกับเรื่องของชื่อเสียงเกียรติยศและการได้รับยอมรับจากสังคมเป็นเป้าหมายหลักในชีวิต ดังนั้น การมุ่งทำงานเพียงอย่างเดียวเพื่อให้ผลออกมาดีนั้นไม่ใช่การประสบความสำเร็จในทัศนะของคนไทย ตามมุมมองของวัฒนธรรมไทย การประสบความสำเร็จในงานจะอยู่บนรากฐานของการมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีด้วยการรักษาและการถนอมน้ำใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับคนไทย ด้วยเหตุผลนี้ แม้ว่า เป็นเจ้านายก็ตาม ชาวไทยนิยมใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาแบบอ้อมมากกว่าตรงไปตรงมาเพื่อรักษาหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น (Komin, 1990)

4.1.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขาน

สเปนเซอร์-โอทีย์และฟรินคลิน (Spencer-Oatey & Franklin, 2009) กล่าวว่า คำเรียกขานเป็นกลวิธีทางภาษาประเภทหนึ่งที่สามารถสะท้อนหลักการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้ เนื่องจากการใช้คำเรียกขานบ่งชี้บรรทัดฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังได้ เช่น ระยะห่างด้านอำนาจ และระยะห่างด้านสังคม เป็นต้น ดังนั้น หากใช้คำเรียกขานไม่เหมาะสมตามบรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า หากแบบแผนของการใช้คำเรียกขานมีความแตกต่างกันในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม การใช้คำเรียกขานอาจทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขานในงานวิจัยนี้หมายถึงกรณีที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งเลือกใช้คำเรียกขานไม่เหมาะสมตามแบบแผนหรือวิถีปฏิบัติในสถานที่ทำงาน จึงทำให้คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกไม่พอใจ ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขานจำนวนทั้งสิ้น 2 เหตุการณ์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 155 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) ถามพนักงานชาวเกาหลี (หญิง) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับงาน เมื่อถามเสร็จแล้ว หันไปเรียกพนักงานชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งเท่ากัน) อีกคนที่อยู่ด้านข้าง

- (1) ชาวไทย: **ซันนี่** รบกวนแป็บหนึ่งค่ะ ...
- (2) ชาวเกาหลี (ญ): ได้ค่ะ
- (3) (หลังจากคุยเสร็จแล้ว)
- (4) ชาวเกาหลี (ช): **Mister An** ค่ะ พอดีว่า ...

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) ก่อนจะกล่าวขอร้อง เพื่อนร่วมงานชาวไทยเรียกชาวเกาหลีโดยใช้ชื่อเล่นภาษาอังกฤษ คือ ซันนี่ (Sunny) และหลังจากคุยเสร็จ ชาวไทยดังกล่าวเรียกเพื่อนร่วมงานชายชาวเกาหลีอีกคนหนึ่งที่นั่งอยู่ข้าง ๆ โดยใช้คำเรียกขาน “Mister” เพื่อแสดงความรู้สึกปรารถนาดีกับนามสกุล “อัน” (An) ในผลัดที่ (4) แม้ในบทสนทนาข้างต้นพนักงานหญิงชาวเกาหลีนั้นไม่ได้โต้ตอบอะไร แต่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้คำเรียกขานโดยใช้ชื่อเล่นกับตน รู้สึกไม่สุภาพ สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจมากกว่านั้นคือ เมื่อชาวไทยดังกล่าวเรียกพนักงานชายชาวเกาหลีอีกคนหนึ่ง กลับใช้คำเรียกขานแบบสุภาพ

ตัวอย่างที่ 156 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - ผู้จัดการชาวไทย (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) แผนก XXX เดิมมาที่โต๊ะ
ผู้จัดการแผนกบุคคลชาวเกาหลี (หญิง) เพื่อสอบถามเรื่องสวัสดิการ

- (1) ชาวไทย: **น้องส้ม** พี่มีเรื่องจะปรึกษาเล็กน้อย ตอนนี้สะดวกคุยไหม
- (2) ชาวเกาหลี: ... คุยได้ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการชาวไทยต่างแผนกมาเรียกผู้จัดการชาวเกาหลีโดยใช้คำเรียกญาติ “น้อง” ปรากฏร่วมกับชื่อเล่นภาษาไทย “ส้ม” ก่อนที่จะกล่าวเจตนาที่ต้องการสื่อในผลัดที่ (1) หลังจากนั้นในผลัดที่ (2) ชาวเกาหลีเงิบขมขะหนึ่งแล้วตอบรับด้านบวก ผู้จัดการชาวเกาหลีให้สัมภาษณ์ว่า ตนรู้สึกไม่พอใจที่ผู้จัดการชาวไทยเรียกตนว่า “น้อง” เนื่องจากทั้งสองอยู่ในปริบทสถานที่ทำงาน จึงควรเรียกตามตำแหน่งงานไม่ว่าใครจะอายุมากกว่าหรือน้อยกว่า

นอกจากนี้ ยังเล่าว่า ตนรู้สึกไม่พอใจที่ผู้จัดการชาวไทยเรียกชื่อเล่นส่วนตัว เนื่องจากตนไม่ได้มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้จัดการคนดังกล่าว

สาเหตุที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในตัวอย่างที่ 155 และ 156 ดังกล่าวมองว่าเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานชาวไทยเพราะแม้ทั้งสังคมไทยและสังคมเกาหลีมีการใช้คำเรียกขานเหมือนกัน แต่แบบแผนของการใช้คำเรียกขานในบริบทสถานที่ทำงานระหว่างภาษาเกาหลีแตกต่างกับภาษาไทย กล่าวคือ คำเรียกขานภาษาเกาหลีในบริบทสถานที่ทำงานมักให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องอำนาจ (power) และความเป็นทางการ (formality) ชาวเกาหลีจึงนิยมเลือกใช้คำเรียกขานที่แสดงระดับความสุภาพหรือการยกย่อง (Choi, 1978) ลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่และนามสกุล (Jung, 2009) ดังที่เห็นได้จากตัวอย่างทั้งสองที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่า การใช้ชื่อ (เล่น) หรือคำเรียกญาติเพื่อเรียกขานของชาวไทยในบริบทสถานที่ทำงานเป็นการแสดงความไม่สุภาพ

ส่วนแบบแผนของการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยมีส่วนสำคัญเกี่ยวข้องกับลักษณะที่นับจำนวนไม่ได้ (countless) ของคำเรียกญาติในภาษาไทย เพียรศิริ วงศ์วิภานนท์ (Vongvipanond, 1994) กล่าวถึงลักษณะดังกล่าวไว้ว่า มีที่มาจากวิถีชีวิตของคนไทยที่อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มตามแม่น้ำและทำนาทำไร่ร่วมกันเป็นเวลานาน ชาวไทยมองกลุ่มที่อยู่รวมว่าเป็น "บ้านเดียวกัน" และสมาชิกที่อยู่ในบ้านนี้เป็น "สมาชิกของครอบครัวเดียวกัน" แม้แต่คนแปลกหน้าที่ผ่านหรือสมาชิกคนใหม่ที่เพิ่มเข้าบ้านนี้ก็สามารถเป็นสมาชิกครอบครัวเดียวกันได้โดยใช้คำเรียกญาติ คำเรียกญาติจึงถูกนำมาใช้เพื่อเรียกขานสมาชิกทั้งภายในและภายนอกกลุ่มตามความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ช่วงอายุและเพศ เป็นต้น ลักษณะการใช้คำเรียกญาตินี้ยังสืบทอดมาถึงยุคปัจจุบัน เมื่อพิจารณาแนวคิดการนับจำนวนไม่ได้ของคำเรียกญาติดังกล่าว ประกอบกับตัวอย่างการใช้คำเรียกขานของพนักงานชาวไทย อาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ชาวไทยใช้คำเรียกญาติ "น้อง" และ "ชื่อ (เล่น)" เป็นคำเรียกขานนั้นเกิดจากการมองตนและพนักงานชาวเกาหลีว่าเป็นสมาชิกใน "บ้านเดียวกัน" ที่ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน จึงเน้นความสัมพันธ์แบบครอบครัวหรือความสนิทสนมระหว่างสมาชิกในสถานที่ทำงานมากกว่าความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่ขององค์กรธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน พบว่าลักษณะปัญหานี้เกิดจากทั้งมุมมองของชาวไทยและชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาต่าง ๆ ปรากฏในมุมมองของชาวไทย

เนื่องการสื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมามักทำให้เกิดความขัดแย้งด้านบุคคลสัมพันธ์ตามค่านิยมทางวัฒนธรรมไทย แต่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญกับสิทธิและหน้าที่ตามตำแหน่งภายในองค์กร จึงมักไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรธุรกิจ แต่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขานปรากฏในมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เนื่องจากในสถานที่ทำงานเป็นบริบทที่มีความเป็นทางการอย่างสูง อีกทั้งค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีให้ความสำคัญกับรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ตามโครงสร้างเชิงลำดับชั้นของตำแหน่ง สมาชิกองค์กรธุรกิจชาวเกาหลีจึงไม่ใช่คำเรียกญาติหรือชื่อเล่นในการเรียกขานในบริบทสถานที่ทำงาน ในขณะที่ชาวไทยเน้นความสัมพันธ์แบบเป็นพี่เป็นน้องและแบบเป็นกันเอง จึงมักใช้คำเรียกญาติ เช่น พี่น้อง และชื่อเล่นส่วนบุคคล ในการเรียกขานทั้งในบริบทชีวิตประจำวันทั่วไปและในบริบทเฉพาะเจาะจงด้วย เช่น สถานที่ทำงาน

4.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิดหมายถึงกรณีที่คุณสนทนาฝ่ายหนึ่งเข้าใจความหมายของถ้อยคำที่คุณสนทนาอีกฝ่ายหนึ่งใช้ในลักษณะที่แตกต่างออกไป จึงนำไปสู่การสื่อสารผิดพลาดหรือเกิดความไม่เข้าใจกัน หรือทำให้คู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเกิดความรู้สึกเชิงลบ ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิดจำนวนทั้งสิ้น 4 เหตุการณ์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 157 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) ต้องการจะแต่งตั้งให้พนักงานชาวไทย (หญิง / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) รับผิดชอบโครงการการตลาดของสินค้า A สำหรับปีหน้าแต่เพียงผู้เดียว หลังจากที่พนักงานชาวไทยดังกล่าวนำเสนอแนวทางการตลาดของสินค้า A ได้ดี

- (1) เจ้านาย: ผมคิดว่า คุณทำโอเคมาก ๆ ผมอยากให้คุณรับผิดชอบต่องานนี้คนเดียวนะ
คุณลอง develop ให้ละเอียดกว่านี้
- (2) ลูกน้อง: หัวหน้าคะ หนูไม่เอาดีกว่าคะ

- (3) เจ้านาย: อ้าว ทำไมคิดแบบนี้ล่ะ
- (4) ลูกน้อง: หนูต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ ด้วยค่ะ
- (5) เจ้านาย: ไม่เป็นไร ผมจะแบ่งงานของคุณให้คุณ XXX
- (6) ลูกน้อง: **หนูเกรงใจคุณ XXX ค่ะ เคื่ากี้มีงานเยอะเหมือนกันค่ะ**
- (7) เจ้านาย: ทำไมต้องเกรงใจเขาละ ผมเป็นหัวหน้า ผมสั่งอะไร เขามีหน้าที่ต้องทำนะ
- (8) ลูกน้อง: รับทราบค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายเกาหลีกล่าวว่าตนจะมอบหมายโครงการการตลาดของสินค้า A ให้ลูกน้องชาวไทยรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในผลัดที่ (1) เพราะเจ้านายสังเกตว่าลูกน้องชาวไทยคนดังกล่าวนำเสนอแนวทางได้ดีมาก แต่ลูกน้องชาวไทยกลับกล่าวปฏิเสธการมอบหมายดังกล่าวในผลัดที่ (2) เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีสอบถามเหตุผลที่ปฏิเสธข้อเสนอในผลัดที่ (3) ลูกน้องชาวไทยตอบว่ามีงานอื่น ๆ ที่ตนรับผิดชอบอีกด้วยในผลัดที่ (4) เมื่อเจ้านายกล่าวว่าตนจะแบ่งงานให้คุณ XX ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมกับลูกน้องชาวไทยเพื่อเสนองานอีกครั้งหนึ่งในผลัดที่ (5) ลูกน้องชาวไทยกล่าวปฏิเสธอีกครั้งในผลัดที่ (6) โดยการบอกว่าตนรู้สึกเกรงใจคุณ XX เพราะงานที่เขารับผิดชอบมีจำนวนมากเช่นกัน การใช้ถ้อยคำ “เกรงใจ” ทำให้เจ้านายเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจขึ้นมาโดยระบุตอนสัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า คำปฏิเสธของลูกน้องชาวไทยขัดแย้งกับความคาดหวังของตนที่ว่าลูกน้องควรปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของเจ้านาย อีกทั้งยังระบุว่าการรับผิดชอบต่อโครงการเพียงคนเดียวเป็นโอกาสดีที่จะสร้างผลงานของตนเองเพื่อประเมินผลงานส่วนบุคคลภายหลัง จึงไม่ได้คาดคิดว่าลูกน้องปฏิเสธข้อเสนอของตน ในผลัดที่ (7) เจ้านายชาวเกาหลีจึงกล่าวตำหนิลูกน้องที่ปฏิเสธด้วยการใช้ถ้อยคำ “เกรงใจ” และอธิบายเหตุผลโดยการอ้างตำแหน่งหน้าที่ของตนที่มีความชอบธรรมในการจัดสรรงานของลูกน้องภายในแผนกเดียวกัน

สาเหตุที่เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่าบทสนทนาดังกล่าวเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์เพราะชาวเกาหลีคนดังกล่าวเข้าใจความหมายของถ้อยคำ “เกรงใจ” ตามประจํารูปคำคือ “รู้สึกเกรงกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ชาวเกาหลีจึงเข้าใจผิดไปว่าลูกน้องชาวไทยเกรงกลัวเพื่อนร่วมงานที่อาจจะมาต่อว่าลูกน้อง การเข้าใจความหมายเช่นนี้จึงขัดแย้งกับความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลีที่ว่าลูกน้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้า แต่ความหมายของถ้อยคำ "เกรงใจ" ที่ลูกน้องชาวไทยใช้ไม่ได้หมายความว่าตนรู้สึกเกรงกลัวเพื่อนร่วมงาน แต่หมายความว่าตน

รู้สึกมีความกังวลใจที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับผลกระทบทางร่างกายหรือจิตใจ เช่น การรบกวน ความลำบาก ความไม่สะดวก หรือความไม่สบายใจ เป็นต้น การใช้ถ้อยคำ "เกรงใจ" ของลูกน้องชาวไทยนี้ถือเป็นการคำนึงถึงผู้อื่นตามหลักการของความเกรงใจ ดังที่ทรงธรรม อินทจักร (Intachakra, 2012; ทรงธรรม อินทจักร, 2553, 2557) เสนอไว้ว่า การแสดงความเกรงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปฏิสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างราบรื่นโดยอาศัยเหตุผลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (rapport-oriented rationality) มากกว่าเหตุผลด้านการเลือกวิธีที่นำไปสู่จุดหมาย (means-to-end rationality) การปฏิบัติด้วยเหตุผลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของชาวไทยเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการปฏิสัมพันธ์ในสังคมไทย อีกทั้งเป็นความคาดหวังที่ชาวไทยมักมีต่อกัน สังเกตได้จากชาวไทยมักจะอธิบายพฤติกรรมของตนและผู้อื่นตามหลักการของความเกรงใจ หากบุคคลนั้นเกรงใจผู้อื่น ก็จะถือเป็นสิ่งที่พึงกระทำ แต่เรากล่าวว่าบุคคลนั้นควรเกรงใจผู้อื่นหรือไม่เกรงใจผู้อื่น ก็จะถือว่า บุคคลนั้นประพฤติตนไม่เหมาะสมตามหลักการของความเกรงใจ เมื่อพิจารณาแนวคิดความเกรงใจดังกล่าวประกอบกับตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า ลูกน้องชาวไทยใช้คำว่า "เกรงใจ" เพื่อหมายถึงการคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานตามหลักการของความเกรงใจ แต่เจ้านายชาวเกาหลีไม่เข้าใจความหมายของคำว่า "เกรงใจ" ตามหลักการของความเกรงใจ แต่เข้าใจผิดไปคือ "รู้สึกเกรงกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่าย

อีกถ้อยคำหนึ่งที่ชาวไทยใช้ แต่ทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่เข้าใจ ความหมายในระดับความเชื่อทางพุทธศาสนา คือ การใช้ถ้อยคำ "ไม่เป็นไร" ของชาวไทยโดยหมายความว่า "สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ปัญหาอะไร" เพื่อทำให้เจ้านายคลายความกังวล ซึ่งเกี่ยวโยงและสัมพันธ์กับความเชื่อทางพุทธศาสนาว่า "ทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้เป็นอนิจจัง" (Panpothong & Phakdeephassook, 2014) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 158 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งต่ำกว่า) ทำงานผิดพลาดจนส่งผลกระทบต่องานของแผนกอื่น ๆ แต่ไม่ได้แจ้งให้หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย) ทราบทันที เมื่อหัวหน้าได้รับทราบภายหลัง จึงไปหาลูกน้องคนดังกล่าวเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับ

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- (1) เจ้านาย: มีปัญหาอะไรครับ
- (2) ลูกน้อง: คือ ... ไม่เป็นไรครับ
- (3) เจ้านาย: (สีหน้าหงายและใช้น้ำเสียงที่ไม่พอใจ) อะไรไม่เป็นไร เป็นปัญหามากแล้ว

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีถามลูกน้องเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในผลัดที่ (1) แต่ในผลัดที่ (2) ลูกน้องชาวไทยไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแต่อย่างใด แต่ใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” หลังล้งเลสักครู่หนึ่ง การใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ของลูกน้องชาวไทยนี้ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจโดยให้คำให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า (คู่สนทนา) ต่างก็คงรับรู้อยู่แล้วว่าตอนนี้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วนั้นอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ แต่กล่าวว่า “ไม่เป็นไร” ซึ่งไม่ควรพูดแบบนี้เพราะเท่ากับว่า การนิ่งเฉยกับสถานการณ์ที่ควรรีบเข้าไปจัดการและแก้ไขตามหน้าที่ความรับผิดชอบภายในองค์กร เจ้านายชาวเกาหลีจึงกล่าวตำหนิในผลัดที่ (3) โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงว่าความผิดพลาดของลูกน้องเป็นปัญหาใหญ่โต

เมื่อพิจารณาการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ในผลัดที่ (2) ประกอบกับบริบท การใช้ถ้อยคำ “ไม่เป็นไร” ของลูกน้องชาวไทยอาจหมายความว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ปัญหาอะไร” เพื่อให้เจ้านายคลายความกังวล ยิ่งไปกว่านั้น ความหมายของคำว่า “ไม่เป็นไร” ดังกล่าวอาจสัมพันธ์กับหลักคำสอนในพุทธศาสนาที่ชาวไทยใช้เป็นกรอบความคิดและพฤติกรรมเพื่อดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมชาย โปธิสิตา (2542) กล่าวว่า คำว่า “ไม่เป็นไร” ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเรื่องไตรลักษณ์ตามหลักคำสอนในพุทธศาสนา แนวคิดเรื่องไตรลักษณ์ประกอบด้วย “อนิจจัง” หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างไม่มีความคงทนและไม่ยั่งยืน “ทุกขัง” หมายถึง ทุกสิ่งย่อมมีทั้งสภาพที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ และ “อนัตตา” หมายถึง ไม่สามารถบังคับทุกสิ่งเป็นไปตามใจชอบได้ ความหมายแก่นคำว่า “ไม่เป็นไร” คือ ไม่มีสิ่งใดเป็นแก่นสารที่แท้จริงและใหญ่โตเกินกว่าที่บังคับให้เราทุกข์ได้

ดังที่เห็นได้จากคำให้สัมภาษณ์ สังเกตได้ว่า เจ้านายชาวเกาหลีเข้าใจความหมายของคำว่า “ไม่เป็นไร” ตามรูปคำและแปลตรงเป็นคำในภาษาเกาหลีคือ *gwaenchanhda* ซึ่งประกอบด้วย ความหมาย 2 ประการ ความหมายประการแรกคือ “ไม่ค่อยเลว เรียบร้อยดีระดับปานกลางขึ้นไป” ส่วนความหมายประการที่ 2 คือ “ไม่เป็นปัญหา ขอบกพร่อง หรือความกังวล” คำว่า

gwaenchanhda ในภาษาเกาหลีเป็นคำคุณศัพท์ที่ใช้เพื่อพรรณาสภาวะหรือลักษณะการดำรงอยู่ของปรากฏการณ์หรือสรรพสิ่งแบบใดแบบหนึ่ง ไม่มีนัยความหมายในระดับสังคมวัฒนธรรม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์คือ เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่เข้าใจความหมายของการใช้ถ้อยคำ "ไม่เป็นไร" ในระดับสังคมวัฒนธรรม

นอกจากการใช้ถ้อยคำ “ไม่เป็นไร” แล้ว ยังมีการใช้ถ้อยคำหนึ่งที่ชาวไทยใช้ แต่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่เข้าใจความหมายของถ้อยคำนั้นในระดับสังคมวัฒนธรรม คือ คำว่า “ใจเย็น ๆ” ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 159 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งสูงกว่า) เคยสั่งให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย) ช่วยหาค้างสินค้าแห่งใหม่ พร้อมเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องสำคัญและด่วนมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับภารงานด้านอื่น ๆ เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาถามเรื่องค้างสินค้านี้ดังกล่าว

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX เรื่องค้างสินค้า ได้แล้วหรือยัง โอเคไหมครับ
- (2) ลูกน้อง: **ใจเย็น ๆ ติดต่อแล้ว กำลังรออยู่**
- (3) เจ้านาย: อะไรนะ ใจเย็นได้ยังไง เราต้องหาเร็ว ๆ นะ รออย่างเดียวไม่ได้ อันนี้สำคัญนะครับ ลองหาที่อื่น ๆ พร้อมกันด้วย
- (4) ลูกน้อง: เดี่ยวหาที่อื่น ๆ เพิ่มเติมให้ครับ
- (5) เจ้านาย: โอเค ถ้ามีอะไรอัปเดต ช่วยรีพอร์ตทันทีนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีถามความพร้อมหรือความเรียบร้อยของการหาค้างสินค้าแห่งใหม่ที่เคยมอบหมายให้ พร้อมทั้งเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องสำคัญและต้องหาโดยด่วน ลูกน้องชาวไทยตอบคำถามของเจ้านายโดยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” และกล่าวเสริมว่า “ติดต่อแล้ว กำลังรอคำตอบอยู่” ในผลัดที่ (2) แต่การตอบโดยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” ทำให้เจ้านายชาว

เกาหลีรู้สึกไม่พอใจโดยกล่าวว่า สถานการณ์ตอนนี้เป็นสถานการณ์ที่ใจเย็น ๆ ไม่ได้ แต่เป็นสถานการณ์ที่ควรใจร้อนต่างหากเพื่อที่จะเร่งรีบดำเนินการ มิฉะนั้นเกิดความเสียหายแก่บริษัทอย่างมหาศาล คำพูดของลูกน้องนั้นจึงได้รับความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานของตน จึงตั้งคำถามกับคำว่า "ใจเย็น" และกล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องเร่งรีบดำเนินการในผลัดที่ (3)

สาเหตุที่เจ้านายชาวเกาหลีมองว่าบทสนทนาดังกล่าวเป็นปัญหาเพราะเข้าใจความหมายของคำว่า "ใจเย็น ๆ" ตามรูปภาษาและแปลจากรูปภาษาเป็นคำในภาษาเกาหลีคือ *chimchakhada* หมายถึง 'พฤติกรรมที่ไม่รุกราน แต่อยู่อย่างเงียบ ๆ และเฉย ๆ' การเข้าใจความหมายของคำว่า "ใจเย็น ๆ" เช่นนี้ขัดแย้งกับความคาดหวังให้ลูกน้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างกระตือรือร้น ทำให้เข้าใจผิดไปว่าลูกน้องชาวไทยไม่เต็มใจทำงานและไม่มีความรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่สำหรับมุมมองของเจ้านายชาวเกาหลี

หากพิจารณาการใช้ถ้อยคำ "ใจเย็น ๆ" ในผลัดที่ (2) ของลูกน้องชาวไทยประกอบกับบริบทลูกน้องชาวไทยใช้คำว่า "ใจเย็น ๆ" ไม่ได้เพื่อหมายความตามที่เจ้านายชาวเกาหลีเข้าใจ แต่ใช้เพื่อสื่อความหมายให้ทราบว่า ควรมีสติและคิดไตร่ตรองแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล ดังที่พรรณธรรุชเนตร (2557: 213 - 215) เสนอไว้ว่า ผู้พูดภาษาไทยนิยมคำว่า "ใจเย็น ๆ" ในการสนทนาที่มีความขัดแย้งเพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและกลับมามีสติคิดแก้ไขปัญหที่กำลังเผชิญอยู่ ทั้งนี้ มีความสัมพันธ์กับแนวคิดเรื่องสติในพุทธศาสนาที่สอนให้ดำเนินชีวิตอยู่กับปัจจุบันอย่างมีสติและความขัดแย้งสามารถนำไปสู่ความโกรธซึ่งทำให้บุคคลขาดสติในการยังยั้งซึ่งใจเห็นถูกเป็นผิด เห็นผิดเป็นถูก ด้วยเหตุผลนี้ "ความใจเย็น" เป็นคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในสังคมไทยเพื่อควบคุมอารมณ์ความรู้สึกที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง (Komin, 1990: 179) และยังเป็นกลไกทางสังคมที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้กลมเกลียวกัน (Klausner, 1993: 70)

ถ้อยคำสุดท้ายที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจความหมายผิดคือ คำว่า "רבגון" เนื่องจากพนักงานชาวเกาหลีเข้าใจความหมายของถ้อยคำนี้โดยอาศัยการแปลตามรูปภาษาโดยตรงจากคำในภาษาเกาหลีและขาดความเข้าใจแบบแผนของการใช้คำว่า "רבגון" เพื่อแสดงการขอร้อง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 160 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งเท่ากัน) เดินมาขอร้องให้
ชาวเกาหลี (ชาย) ช่วยงานภายในแผนกเดียวกัน

- (1) ชาวไทย: คุณ XXX ค่ะ คือ **รบกวน**ขอลิสต์สินค้าประกันภัย XXX ปี XXXX หน่อยได้
ไหมคะ
- (2) ชาวเกาหลี: อ้าว ทำไมต้องรบกวนละ มันเป็นหน้าที่ของผมนอยู่แล้ว

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานชาวไทยขอร้องให้ชาวเกาหลีช่วยงานเกี่ยวกับ
การจัดทำรายชื้อสินค้าประกันภัยโดยใช้คำว่า “รบกวน” ในผลัดที่ (1) แต่ชาวเกาหลีแสดงความสงสัย
และตอบรับด้วยการบอกว่าเป็นหน้าที่ของตนในผลัดที่ (2) พนักงานชาวเกาหลีคนดังกล่าวระบุว่าตอน
นั้นตนรู้สึกแปลกใจมากที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้คำว่า “รบกวน” เพราะการจัดทำรายการสินค้าเป็น
งานประจำกิจวัตรของตนที่คอยสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การใช้คำว่า “รบกวน” จึงทำให้เหตุการณ์
สื่อสารนี้เป็นไปไม่ราบรื่น

เมื่อพิจารณาคำให้สัมภาษณ์ดังกล่าว จะสังเกตเห็นได้ว่า พนักงานชาวเกาหลีเข้าใจ
ความหมายของคำว่า “รบกวน” ตามรูปคำและแปลตรงเป็นคำในภาษาเกาหลีคือ *pyereulkkichida*
‘ทำให้ผู้อื่นเกิดความลำบากใจ’ คำแปลนี้มักจะใช้เมื่อคู่สนทนาฝ่ายหนึ่งก่อให้เกิดคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่ง
ประสบความลำบากหรือความไม่สะดวกสบาย แต่ไม่เหมาะสมที่จะใช้คำนี้ปริบทสถานที่ทำงาน
เนื่องจากสมาชิกในองค์กรธุรกิจมีความเกี่ยวพันในเชิงสิทธิและภาระหน้าที่ตามขอบเขตความ
รับผิดชอบ ดังเห็นได้จากผลัดที่ (2) ที่พนักงานชาวไทยตอบรับด้วยการอ้างว่าสิ่งที่ขอเป็นไปตามหน้าที่
ของตน จึงไม่ใช่เรื่องที่ทำให้ตนเกิดความลำบากใจใด ๆ

แต่คำว่า “รบกวน” ในผลัดที่ (1) ของพนักงานชาวไทยนั้นไม่บอกความหมายใด ๆ แต่ใช้ตาม
ลักษณะที่เป็นชนบ นพวรรณ เมืองแก้ว (2556) กล่าวว่า “รบกวน” เป็นคำแสดงการขอร้องที่ไม่มี
ความหมายบอกเนื้อความในประโยค จึงสามารถละคำว่า “รบกวน” ได้โดยไม่ทำให้ความหมายหลัก
ของประโยคเปลี่ยนแปลงไป แต่กลายมาเป็นคำที่มีหน้าที่ในการแสดงการขอร้อง กล่าวคือ ในแง่ของ
อรรถศาสตร์ คำว่า “รบกวน” จัดอยู่ในวงความหมายที่แสดงการทำให้เดือดร้อน และการขอร้องเป็น
การไปทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเดือดร้อนหรือรำคาญเพราะต้องให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น เมื่อผู้พูดขอความ

ช่วยเหลือจากผู้ฟังให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนหรือรำคาญได้ แทนที่ผู้พูดจะพูดอย่างตรงไปตรงมาว่าขอความช่วยเหลือ ผู้พูดเลือกใช้คำว่า “รบกวน” เพื่อแสดงความเกรงใจที่จะต้องทำให้ผู้ฟังเดือดร้อนตามหลักการปฏิสัมพันธ์ในสังคมไทย

สิ่งที่น่าสังเกตจากปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายผิดคือ ถ้อยคำต่างๆ ของชาวไทยที่ทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจความหมายผิดล้วนเป็นถ้อยคำที่ผูกโยงกับสถานการณ์ (situation-bound utterance) ตามแนวคิดของเค็คส์เคส (Kecskes, 2014) ถ้อยคำที่ผูกโยงกับสถานการณ์หมายถึงถ้อยคำที่มีถูกนำไปใช้ในสถานการณ์ทางสังคมแบบใดแบบหนึ่งในลักษณะที่เป็นขนม ถ้อยคำนี้จึงมีความสัมพันธ์กับมโนทัศน์ทางสังคมวัฒนธรรม (socio-cultural concepts) ของผู้ใช้ภาษานั้น ๆ กล่าวคือ การใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” และ “ใจเย็น ๆ” มักผูกโยงกับสถานการณ์ที่เผชิญหน้ากับปัญหา ดังเห็นได้จากตัวอย่างที่ 158 ลูกน้องชาวไทยใช้ถ้อยคำ “ไม่เป็นไร” เพื่อสื่อความหมายว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ปัญหาร้ายแรงอะไร ความหมายนี้เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องไตรลักษณ์ ส่วนตัวอย่างที่ 159 ลูกน้องชาวไทยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” เพื่อสื่อความหมายให้ทราบว่าคุณมีสติและคิดไตร่ตรองแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล ความหมายนี้เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องความมีสติ ส่วนความหมายของคำว่า “เกรงใจ” ในตัวอย่างที่ 157 และ “รบกวน” ในตัวอย่างที่ 160 เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องความเกรงใจ และมักผูกโยงกับสถานการณ์ที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งต้องการให้คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งกระทำบางอย่าง

อีกข้อหนึ่งที่น่าสังเกตคือ เจ้านายชาวเกาหลีในฐานะผู้พูดภาษาที่สองเข้าใจถ้อยคำที่ผูกโยงกับสถานการณ์โดยอาศัยความหมายประจำรูปคำ จึงขาดความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำนี้กับสถานการณ์ทางสังคมที่ถ้อยคำดังกล่าวมักเกิดขึ้น รวมไปถึงมโนทัศน์ทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สอดคล้องกับข้อค้นพบของเค็คส์เคส (Kecskes, 2007, 2014) ที่ว่า ผู้พูดภาษาที่สองพยายามทั้งผลิตและเข้าใจถ้อยคำในบริบทภาษาที่สองโดยอาศัยความหมายตามรูปภาษาที่สามารถวิเคราะห์เนื้อความได้อย่างชัดเจน (semantic analyzability-literal meaning) มากกว่าความหมายเป็นนัยซึ่งต้องใช้ความรู้ทางวัฒนธรรมปฏิบัติจากภาษาแม่ประกอบการตีความ เนื่องจากผู้พูดภาษาที่สองมักจะมีพื้นความรู้ความเข้าใจ (common ground) และประสบการณ์การสื่อสารด้วยภาษาที่สองอย่างจำกัด จึงมีแนวโน้มที่จะเรียนรู้และพัฒนาวิธีการใช้ถ้อยคำในภาษาที่สองที่สื่อความหมายเด่นชัด (salient meaning) เป็นอันดับแรก และนำความรู้เหล่านี้มาใช้ประกอบการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.1.3 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิด

จินดารัตน์ ธรรมรงค์ (2553: 29) นิยามจุดมุ่งหมายวัจนกรรม (illocutionary point) เป็นจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อไปยังผู้ฟังแบบกว้าง ๆ เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวคำสั่ง ย่อมมีจุดประสงค์ให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่าง หรือเมื่อผู้ฟังกล่าวคำสัญญา ย่อมมีจุดประสงค์ว่าตนเองจะทำตามคำสัญญานั้นให้จงได้ นอกจากนี้ จินดารัตน์ยังชี้ให้เห็นว่า ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ข้อบกพร่องเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic failure) อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมประเภทหนึ่ง แต่ถ้อยคำนั้นทำให้ผู้ฟังตีความผิดไปว่าสื่อจุดมุ่งหมายวัจนกรรมอีกประเภทหนึ่ง เช่น ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวขี้น้ำ” หรือผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำการบางอย่าง แต่ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าจุดมุ่งหมายวัจนกรรมเป็น “การกล่าวยืนยัน” หรือผู้พูดกล่าวหรือแจ้งข้อมูลบางอย่างที่เชื่อว่าเป็นจริงให้ผู้ฟังทราบ เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิดหมายถึงกรณีที่คุณสนทนาตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของถ้อยคำที่ตนต้องการสื่อเป็นอย่างอื่น จึงทำให้การสื่อสารเกิดความผิดพลาดหรือความไม่เข้าใจกัน ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของถ้อยคำผิดจำนวนทั้งสิ้น 3 เหตุการณ์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 161 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) กำลังคุยกับลูกน้องชาวไทย (ชาย) เรื่องการขนส่งวัตถุดิบ A ที่ใช้ประกอบของแผนการผลิต

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX สินค้า A พุ่งนี้ เราต้องรีบส่งให้ลูกค้านะครับ
- (2) ลูกน้อง: **ไม่ได้**
- (3) เจ้านาย: ... อะไรไม่ได้ ถ้า A ผ่านศุลกากรแล้ว มันขนส่งไปถึงโกดังได้ประมาณกี่โมง
- (4) ลูกน้อง: **ผมไปไม่ได้ครับ เพราะพุ่งนี้วันหยุดนะครับ**

ลูกน้องชาวไทยตรวจสอบขั้นตอนของการส่งสินค้าผิดพลาด ดังเห็นได้จากการตอบรับคำขอโทษของ
 เจ้าหน้าที่ชาวเกาหลีในผลัดที่ (3) แต่ชาวไทยตีความจุดมุ่งหมายดังกล่าวเป็น “การตำหนิ” จึงกล่าวขอ
 โทษในผลัดที่ (2) เหตุที่ลูกน้องชาวไทยตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของเจ้าหน้าที่ชาวเกาหลีในผลัดที่
 (1) ผิด อาจเป็นเพราะรูปประโยคคำถาม “ทำไม” ปรากฏรวมกับการกล่าวถึงการกระทำที่ไม่พึง
 ประสงค์เป็นกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยมักใช้เพื่อกล่าวตำหนิ แต่เจ้าหน้าที่ชาวเกาหลีใช้รูปประโยค
 คำถาม “ทำไม” ตามความหมายประจำรูปคำเพื่อสอบถามเหตุผลที่ไม่ได้ตรวจสอบขั้นตอนของการ
 ขนส่ง

นอกจากปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของชาวเกาหลีที่ใช้
 ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองผิดแล้ว ยังพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษา
 ที่สองตีความจุดมุ่งหมายวัจนกรรมของชาวไทยอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 163 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เลขานุการชาวไทย (หญิง) ของประธานกรรมการบริษัทชาวเกาหลีโทรศัพท์หา
 พนักงานชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เพื่อแจ้งว่าประธานฯ ชาว
 เกาหลีเรียกพบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

- (1) ชาวไทย: Mister XXX, President ต้องการพบ **เดี๋ยวนี้**
- (2) ชาวเกาหลี: โอเค
(หลังประชุมเสร็จ พนักงานชาวเกาหลีมาหาเลขานุการชาวไทย)
- (3) ชาวเกาหลี: คุณมีอะไรไม่พอใจกับผมหรือเปล่า
- (4) ชาวไทย: อ้าว ทำไมคิดแบบนั้นคะ
- (5) ชาวเกาหลี: วันหลังไม่ต้องลงท้ายเน้น เดี่ยวนี้ ก็ได้
- (6) ชาวไทย: อ่อ ได้คะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เลขานุการชาวไทยโทรศัพท์หาพนักงานชาวเกาหลีเพื่อ

ต้องการ “บอกกล่าว” ว่าประธานกรรมการของบริษัทต้องการพบตอนนี้ในผลัดที่ (1) หลังจากที่ได้พบกับประธานเสร็จแล้ว พนักงานชาวเกาหลีเดินมาหาเลขานุการชาวไทย และแสดงความไม่พอใจที่เลขานุการชาวไทยใช้คำว่า “เดี๋ยวนี” ในตำแหน่งท้ายถ้อยคำ ทั้งนี้ ผู้วิจัยสันนิษฐานจากการใช้ถ้อยคำของทั้งสองประกอบกับบริบทว่า พนักงานชาวเกาหลีตีความจุดมุ่งหมายวาทกรรมของเลขานุการชาวไทยในผลัดที่ (1) ผิดไปว่า ชาวไทยต้องการ “กล่าวสั่ง” หรือ “แสดงความไม่พอใจ” ดังเห็นได้จากการใช้ถ้อยคำของพนักงานชาวเกาหลีในผลัดที่ (3) และผลัดที่ (5) กล่าวคือ พนักงานชาวเกาหลีนำความรู้เกี่ยวกับแบบแผนของการใช้จากภาษาแม่มาตีความถ้อยคำ “เดี๋ยวนี” ใน 2 แนวทาง แนวทางแรกคือ คำว่า “เดี๋ยวนี” อาจแปลเป็นภาษาเกาหลีได้ว่า “dangjang” ซึ่งเป็นคำบอกเวลาที่มักใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ากล่าวสั่งผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า ในบริบทสถานการณ์ข้างต้น การใช้ถ้อยคำในผลัด (1) ของเลขานุการชาวไทยอาจทำให้พนักงานชาวเกาหลีรู้สึกกำลังถูกชาวไทยที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากล่าวสั่งให้มาพบประธานฯ ส่วนแนวทางที่สองคือ ผู้พูดภาษาเกาหลีมักใช้เสียงสูงท้ายถ้อยคำเพื่อแสดงความไม่พอใจบางอย่าง ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อออกเสียงของคำว่า “เดี๋ยวนี” เสียงท้ายจะสูงขึ้นเพราะเสียงวรรณยุกต์ไม้โท ทำให้พนักงานชาวเกาหลีเข้าใจผิดว่าเลขานุการชาวไทยกำลังแสดงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววิจันปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมปรากฏ 3 ลักษณะ และสามารถแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏของลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ได้ดังตารางต่อไปนี้

เลข	ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์	ความถี่
1	ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน	14
2	ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด	4
3	ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิด	3
รวม		21

ตารางที่ 24 ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ลักษณะปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันปรากฏความถี่สูงสุดเป็นจำนวน 14 เหตุการณ์ รองลงมาเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิดโดยปรากฏความถี่เป็นจำนวน 4 เหตุการณ์ ส่วนปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความเจตนาของถ้อยคำผิดปรากฏความถี่น้อยที่สุดเป็นจำนวน 3 เหตุการณ์

4.2 ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concern) ในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือสาเหตุเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. พิจารณาการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวหรือผู้วิจัยสังเกตว่าเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์
2. วิเคราะห์ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้ผู้ร่วมเหตุการณ์ประเมินค่าการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มสนทนาเชิงลบตามกรอบการวิเคราะห์ของสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002)

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ (1) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องหน้าด้านคุณภาพ (2) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม (3) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียม และ (4) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อค้ำนึ่งเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพัน นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ของแต่ละประเด็น โดยแบ่งเป็นมุมมองจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพ (quality face)

สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002: 540) นิยาม "หน้าด้านคุณภาพ" ว่า หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลที่ต้องการได้รับการประเมินค่าคุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น รูปร่างหน้าตา นิสัยใจคอ ความไว้วางใจ และความสามารถ เป็นต้น จากผู้อื่นด้านบวก ด้วยเหตุผลนี้ หน้าด้านคุณภาพเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในความเป็นตัวตน (sense of personal self-esteem)

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพหมายถึงกรณีที่เกิดการรบกวนทางภาษาของคู่สนทนาทำให้รู้สึกว่าคุณค่าคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านลบ จนส่งผลให้เสียความรู้สึกการมีคุณค่าในความเป็นตัวตนและนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพจำนวน 19 เหตุการณ์ และแบ่งได้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏจากมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 1 เหตุการณ์และจากมุมมองของชาวไทยจำนวน 18 เหตุการณ์

4.2.1.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาโดยไม่คำนึงถึงหน้าด้านคุณภาพของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 1 เหตุการณ์ ได้แก่

ตัวอย่างที่ 164 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - พนักงานชาวเกาหลี (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) มอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (หญิง) ตามคำสั่งของเจ้านายเกาหลี เมื่อพนักงานชาวไทยทำเสร็จแล้วจึงส่งให้พนักงานชาวเกาหลี แต่พนักงานชาวเกาหลีเห็นว่ามียอดผิดพลาดบางประการ

- (1) ชาวเกาหลี: พี่ครับ อันนี้ผิดหรือเปล่าครับ ผมคิดว่านะครับ ผิดนิดหนึ่ง พี่ช่วยอีกทีหนึ่ง

ได้ไหม

- (2) ชาวไทย: จริงหรือ ผิดตรงไหนยะ
- (3) ชาวเกาหลี: ตรงนี้ไงครับ ที่พี่เขียนว่า ...
- (4) ชาวไทย: **แน่ใจหรือ พี่ว่าไม่ใช่ซะ**
- (5) ชาวเกาหลี: ถ้าพี่ไม่ยากแก่ ก็ไม่เป็นไร แต่ผมบอกความผิดของผมแล้วนะครับ ผมจะส่งให้นายคุณะ นายจะว่ายังไง ผมไม่เกี่ยวนะ

ในตัวอย่างข้างต้น พนักงานชาวเกาหลีระบุว่า เนื่องจากเจ้านายเกาหลีไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ ตนจึงเป็นคนมอบหมายและรับงานแทนเจ้านาย เพราะมีความสะดวกในการสื่อสาร แต่เมื่อนำงานที่ได้รับจากพนักงานชาวไทยไปยื่นเจ้านาย เจ้านายจะตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน หากพบข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง ตนมักถูกเจ้านายตำหนิ ด้วยเหตุผลนี้ พนักงานชาวเกาหลีจึงพยายามชี้ให้เห็นข้อผิดพลาดจากงานที่พนักงานชาวไทยทำในผลัดที่ (1) แต่ชาวไทยกล่าวแย้งข้อคิดเห็นของพนักงานชาวเกาหลีอย่างตรงไปตรงมาในผลัดที่ (4) โดยตั้งคำถามและใช้ถ้อยคำแสดงการปฏิเสธเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของพนักงานชาวเกาหลี ซึ่งทำให้พนักงานชาวเกาหลีรู้สึกว่าคุณภาพของงานไม่น่าเชื่อถือและไม่เป็นที่ยอมรับจากพนักงานชาวไทย กล่าวได้ว่าพนักงานชาวเกาหลีถูกประเมินค่าเชิงลบเรื่องความรู้ความสามารถของส่วนบุคคลจากพนักงานชาวไทย

4.2.1.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านคุณภาพตามมุมมองของชาวไทย

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาโดยไม่คำนึงถึงหน้าด้านคุณภาพของชาวไทยจำนวน 18 เหตุการณ์ ทั้งนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นเหตุการณ์สื่อสารที่เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวถ้อยคำที่แสดงการประเมินค่าความรู้ความสามารถของลูกน้องชาวไทยในด้านลบ เช่น

ตัวอย่างที่ 165 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - เจ้านายเกาหลี (ชาย) ส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกน้องชาวไทย (หญิง / อายุต่ำกว่า /

(2) ลูกน้อง: ... ขอโทษค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความผิดพลาดเดิมของลูกน้องชาวไทยเกิดขึ้นอีกครั้ง ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความไม่พอใจขึ้นมา จึงกล่าวตำหนิลูกน้องชาวไทยอย่างรุนแรงในผลัดที่ (1) โดยใช้ถ้อยคำ "มีความคิดหรือเปล่า" เพื่อกล่าวประเมินค่าสติปัญญาและความสามารถในการเชิงลบ อีกทั้งยังกล่าวซ้ำคำว่า "ทำไม" เพื่อเน้นย้ำความผิดพลาดของลูกน้อง การใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีคุกคามหน้าด้านคุณภาพหรือคุณค่าในความเป็นตัวตนของชาวไทย จนทำให้เกิดความรู้สึกอับอายและถูกเหยียดหยาม

ตัวอย่างที่ 167 ที่จะกล่าวต่อไปเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของการประชุมประจำระดับแผนก เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวประเมินค่าความสามารถในการทำงานของลูกน้องชาวไทยทั้งด้านลบและด้านบวกต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน ทำให้ลูกน้องชาวไทยที่ถูกประเมินค่าด้านลบเกิดความรู้สึกอับอายต่อหน้าผู้อื่น ๆ

ตัวอย่างที่ 167 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) เรียกลูกน้องชาวไทยในแผนกมาประชุมกัน เหตุผลที่เจ้านายชาวเกาหลีเรียกประชุมคือ ต้องการอธิบายวิธีการทำรายงานเพื่อให้ลูกน้องทุกคนจัดทำในลักษณะเดียวกันต่อไป

- (1) เจ้านาย: เหตุผลที่ผมเรียกทุกคนคือ ผมอยากจะให้ดูรีพอร์ตที่ดีและไม่ดี ... อันนี้ เป็นรีพอร์ตของคุณ XXX ทำได้ดีมาก อยากให้ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้อย่างละเอียด
- (2) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ
- (3) เจ้านาย: แล้วก็ อันนี้รีพอร์ตของคุณ YYY ทำไมไม่ค่อยโอเคเท่าไรครับ ผมอยากให้ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้ด้วยเหมือนกันเพื่อเป็นตัวอย่างที่ไม่ควรทำ
- (4) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีเรียกประชุมเพื่อให้ลูกน้องชาวไทยเห็นตัวอย่างการเขียนรายงานที่ดีและไม่ดี ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกน้องทุกคนเขียนรายงานในรูปแบบเดียวกัน ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวชมเชยกรณีของรายงานที่เขียนดีโดยใช้คำว่า “ทำได้ดีมาก” พร้อมระบุว่าผู้เขียนเป็นใคร ในทำนองเดียวกัน ผลัดที่ (3) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวประเมินค่าด้านลบต่อรายงานที่ไม่ดีโดยใช้คำว่า “ทำไม่ค่อยโอเคเท่าไร” พร้อมระบุว่าผู้เขียนเป็นใคร นอกจากนี้ ในผลัดเดียวกัน เจ้านายชาวเกาหลียังแสดงการขอร้องโดยใช้ถ้อยคำ “อยากให้ทุกคนอ่าน ... เพื่อเป็นตัวอย่างที่ไม่ควรทำ” ที่สื่อย้ำอีกครั้งว่าเป็นรายงานที่ไม่ดี การใช้ถ้อยคำที่แสดงการประเมินค่าด้านลบและการระบุชื่อทำให้ลูกน้องชาวไทยที่ถูกประเมินค่าด้านลบรู้สึกอับอายเพื่อนร่วมงาน

นอกจากจะพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวประเมินค่าความสามารถส่วนบุคคลของลูกน้องเชิงลบแล้ว ยังพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวประเมินค่าความสามารถส่วนบุคคลของลูกน้องโดยใช้การเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น เช่น

ตัวอย่างที่ 168 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) ต้องการให้ลูกน้องชาวไทยในแผนกเดียวกันแสดงความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับงานในที่ประชุมอย่างน้อยคนละ 1 ครั้ง แต่ไม่มีใครเริ่มแสดงความคิดเห็น

- | | |
|-----|--|
| (1) | (เจียบ) |
| (2) | เจ้านาย: เจียบจ้ง พวกคุณเป็นหุ่นยนต์ที่รับคำสั่งอย่างเดียวเหอ |
| (3) | ลูกน้อง: (เจียบ) ... |

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีบอกให้ลูกน้องชาวไทยแสดงความ

คิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานก่อนหน้าการสนทนาดังกล่าว ลูกน้องชาวไทยทุกคนนั่งเฉยไม่มีใครเริ่มแสดงความคิดเห็นในผลัดที่ (1) เมื่อช่วงเวลาผ่านไปจังหวะหนึ่ง ในผลัดที่ (2) ชาวเกาหลีจึงกล่าวประเมินค่าพฤติกรรมของลูกน้องชาวไทยเชิงลบโดยเปรียบเทียบกับ “หุ่นยนต์” กล่าวคือ ชาวเกาหลีต้องการประเมินค่าพฤติกรรมของลูกน้องชาวไทยที่ไม่แสดงความคิดเห็นหรือความต้องการของตน ทำแต่รับและปฏิบัติงานตามคำสั่งของเจ้านายเพียงเท่านั้น เหมือนกับหุ่นยนต์ซึ่งเป็นเครื่องจักรที่ไม่มีความรู้สึกนึกคิดและทำงานโดยการควบคุมของมนุษย์ และมีปฏิริยาตอบสนองเมื่อใส่ข้อมูลหรือรหัสเท่านั้น แม้ว่าการสนทนาดังกล่าว ไม่มีใครได้ตอบคำถามกล่าวประเมินค่าเชิงลบโดยใช้การเปรียบเทียบกับหุ่นยนต์ แต่ลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งที่อยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าวแล้วว่าคำพูดของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (2) ทำให้ตนเกิดความรู้สึกไม่พอใจและเสียหน้า

ส่วนตัวอย่างต่อไปนี้เป็นเหตุการณ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวประเมินค่าความสามารถในการทำงานของลูกน้องชาวไทยด้านลบโดยเปรียบเทียบกับกรกินข้าว และทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกอับอายและไม่พอใจ ดังนี้

ตัวอย่างที่ 169 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (ชาย) ดูแลรับผิดชอบการเปลี่ยนแก้วที่รองรับของเหลวใต้เครื่องจักรตามข้อปฏิบัติ ลูกน้องชาวไทยต้องเปลี่ยนประมาณเดือนละ 1 ครั้งซึ่งเป็นงานที่ไม่ยุ่งยากและใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง วันหนึ่ง เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) สังเกตว่า ลูกน้องชาวไทยคนนั้นไม่ได้เปลี่ยนแก้วหลายเดือน จึงเรียกลูกน้องมาคุย

- (1) เจ้านาย: ทำไมไม่ได้เปลี่ยนแก้วในไลน์ XXX ?
- (2) ลูกน้อง: ช่วงนี้ manpower ไม่พอครับนาย เพิ่งลาออกไป 2 คน
- (3) เจ้านาย: ถ้าอย่างนั้น ผมถามหน่อยว่า สมมุติว่า เวลาคุณกินข้าว ไม่มีช้อน คุณจะทำอย่างไร
- (4) ลูกน้อง: (ซักสีหน้าง) ก็ใช้ส้อมกินมั้งครับ
- (5) เจ้านาย: ถ้าไม่มีส้อมละ

- (6) ลูกน้อง: ก็หาของที่สามารถใช้แทนได้ แล้วเอามากิน
- (7) เจ้านาย: **แล้ว ทำไมคุณไม่ทำงานแบบนั้น?**
- (8) ลูกน้อง: (ทำหน้าไม่พอใจและเดินออกจากห้องเจ้านาย)

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีต้องการสอบถามสาเหตุที่ลูกน้องชาวไทยไม่เปลี่ยนแก๊วที่รองรับของเหลวใต้เครื่องจักร แต่ลูกน้องชาวไทยกลับแก้ตัวในผลัดที่ (2) ว่า ช่วงนี้บุคลากรในแผนกไม่เพียงพอ ซึ่งสื่อสาเหตุที่ตนไม่ได้เปลี่ยนแก๊วที่รองรับของเหลวต่อมา ในผลัดที่ (3) เจ้านายชาวเกาหลีเปลี่ยนเรื่องที่คุณอย่างกะทันหันด้วยคำถามเรื่องการกินข้าวคือ “เวลาคุณกินข้าว ไม่มีช้อน คุณจะทำยังไง” เหตุที่เปลี่ยนหัวข้อเป็นเรื่องการกินข้าวเพราะเจ้านายชาวเกาหลีตีความคำตอบของลูกน้องชาวไทยในผลัด (2) เป็นการแก้ตัว จึงต้องการเปรียบเทียบเรื่องการกินข้าวกับความผิดพลาดของลูกน้อง เมื่อลูกน้องชาวไทยเข้าใจเจตนาที่เจ้านายชาวเกาหลีต้องการสื่อผ่านการเปรียบเทียบในผลัดที่ (7) แล้ว ลูกน้องชาวไทยรู้สึกโกรธและเสียหน้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแบบเปรียบเทียบที่ใช้ คือ เรื่องการกิน เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และเป็นเรื่องง่าย ดังเห็นได้จากลูกน้องชาวไทยตอบถูกต้อง แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ถูกเปรียบเทียบ ได้แก่ ความผิดพลาดของลูกน้องที่ไม่ได้เปลี่ยนแก๊วรอง เป็นเรื่องพื้นฐานและทำได้ง่ายในที่ทำงาน แต่ยังทำผิดพลาดและแก้ตัวด้วยว่าต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่การใช้วจนภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคุกคามหน้าด้านคุณภาพของชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 170 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) เรียกพนักงานคนไทย 2 คน (ทั้งสองเป็นผู้หญิง) ที่โต๊ะของตนเพื่อสอบถามข้อมูลบางอย่างที่ขัดแย้งกัน

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX สินค้าที่ทางบริษัท A ส่งมาให้เราทั้งหมดกี่ตู้และเมื่อไร
- (2) ลูกน้อง ก: เป็น 50 ตู้ และส่งมาถึงวันที่ XX

- (3) เจ้านาย: แล้ว คุณ YYY ละ เข้าใจว่าอย่างไร
- (4) ลูกน้อง ข: ที่หนูทราบจากคุณ AAA จากบริษัท A ว่า เป็น 70 ตู้และส่งมาให้เราวันที่ YY
- (5) เจ้านาย: **(ลุกขึ้น ตบโต๊ะและใช้น้ำเสียงดุดัน)** พวกคุณไม่คุยหรือ ทำไมเข้าใจไม่ตรงกัน รีบไป cross-check กันแล้ว มาแจ้งผมอีกที
- (6) ลูกน้องทั้งสอง: ค่ะ / ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบจากลูกน้องชาวไทยที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 ในผลัดที่ (1) - (4) ข้อมูลที่ลูกน้องแต่ละคนตอบไม่ตรงกัน จึงทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจและใช้อวัจนภาษา ได้แก่ ลุกขึ้น ตบโต๊ะ และใช้น้ำเสียงดุในผลัดที่ (5) การแสดงความรู้สึกไม่พอใจด้วยอวัจนภาษาของเจ้านายชาวเกาหลีคุกคามหน้าด้านคุณภาพของชาวไทยเนื่องจากถือว่าเป็นการกล่าวหาอย่างรุนแรง ทั้งนี้ เมื่อลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งที่อยู่ในเหตุการณ์สัมภาษณ์กับผู้วิจัย ระบุว่า การใช้ร่างกายที่แสดงความรุนแรงและใช้น้ำเสียงดังเพื่อระบายอารมณ์ความรู้สึกของเจ้านายชาวเกาหลีเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพอย่างมากและไม่ควรกระทำในสังคมไทย

4.2.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม (social identity face)

สเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002: 540) ให้คำจำกัดความ "หน้าด้านอัตลักษณ์สังคม" ว่า หมายถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในฐานะส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับฐานะและบทบาทหน้าที่ทางสังคมของตน เช่น ผู้นำกลุ่มทางสังคม ลูกคำที่สำคัญ และเพื่อนสนิท รวมไปถึงกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ เช่น นักการเมือง นักธุรกิจ นักกฎหมาย นักบัญชี แพทย์ ฯลฯ ด้วยเหตุผลนี้ หน้าด้านอัตลักษณ์สังคมจึงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกการมีคุณค่าเชิงสาธารณะ (sense of public worth)

ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคมหมายถึงกรณีที่เกิดพฤติกรรมทางภาษาของกลุ่มสนทนาทำให้รู้สึกว่าคุณค่าเชิงสาธารณะและการยอมรับฐานะและบทบาทหน้าที่ทาง

สังคม จนส่งผลให้เสียความรู้สึกการมีคุณค่าทางสาธารณะและนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด่านอัตลักษณ์สังคมจำนวน 9 เหตุการณ์ และแบ่งได้เป็น ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 7 เหตุการณ์และปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวไทยจำนวน 2 เหตุการณ์

4.2.2.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด่านอัตลักษณ์สังคม ตามมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาโดยไม่คำนึงถึงหน้าด่านอัตลักษณ์สังคมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 7 เหตุการณ์ ทั้งนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จำนวน 5 เหตุการณ์เป็นเหตุการณ์สื่อสารที่ลูกน้องชาวไทยกล่าวถ้อยคำบางอย่างโดยไม่คำนึงถึงหน้าด่านอัตลักษณ์สังคมของเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 171 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - ผู้จัดการชาวไทย (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) แผนก XXX เดินมาที่โต๊ะผู้จัดการแผนกบุคคลชาวเกาหลี (หญิง) เพื่อสอบถามเรื่องสวัสดิการ

- (1) ชาวไทย: **น้องส้ม** พี่มีเรื่องจะปรึกษาเล็กน้อย ตอนนี้สะดวกคุยไหม
- (2) ชาวเกาหลี: ... คุยได้ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการชาวไทยต่างแผนกมาเรียกผู้จัดการชาวเกาหลีโดยใช้คำเรียกญาติ “น้อง” ปรากฏร่วมกับชื่อเล่นภาษาไทย “ส้ม” ก่อนที่จะถามความสะดวกเพื่อปรึกษาเรื่องสวัสดิการในผลัดที่ (1) การเรียกขานโดยใช้คำเรียกญาติบวกกับชื่อเล่นของชาวไทยทำให้พนักงานชาวเกาหลีรู้สึกตนไม่พอใจ เนื่องจากชาวไทยไม่ได้เคารพตำแหน่งหน้าที่ของตนในปริบทสถานที่ทำงาน การใช้คำเรียกญาติ “น้อง” ของพนักงานชาวไทยจึงคุกคามหน้าด่านอัตลักษณ์สังคม

หรือลดคุณค่าทางสาธารณะของพนักงานชาวเกาหลีในฐานะผู้จัดการแผนกบุคคลลง

ตัวอย่างที่ 171 ข้างต้นเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการใช้คำเรียกขานที่ไม่คำนึงถึงหน้าด่านอัตลักษณ์สังคมของเพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ส่วนตัวอย่างที่ 172 - 174 ดังต่อไปนี้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ลูกน้องชาวไทยคุกคามหน้าด่านอัตลักษณ์สังคมของเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เนื่องจากลูกน้องชาวไทยไม่พยายามปฏิบัติตามคำสั่งของตน

ตัวอย่างที่ 172 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) ต้องการจะแต่งตั้งให้พนักงานชาวไทย (หญิง / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) รับผิดชอบโครงการการตลาดของสินค้า A สำหรับปีหน้าแต่เพียงผู้เดียว หลังจากที่พนักงานชาวไทยดังกล่าวนำเสนอแนวทางการตลาดของสินค้า A ได้ดี

- (1) เจ้านาย: ผมคิดว่า คุณทำโอเคมาก ๆ ผมอยากให้คุณรับผิดชอบต่องานนี้คนเดียวนะ คุณลอง develop ให้ละเอียดกว่านี้
- (2) ลูกน้อง: **หัวหน้าคะ หนูไม่เอาดีกว่าคะ**
- (3) เจ้านาย: อ้าว ทำไมคิดแบบนั้นละ
- (4) ลูกน้อง: หนูต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ ด้วยคะ
- (5) เจ้านาย: ไม่เป็นไร ผมจะแบ่งงานของคุณให้คุณ XXX
- (6) ลูกน้อง: **หนูเกรงใจคุณ XXX ค่ะ เค้าก็มีงานเยอะเหมือนกันคะ**
- (7) เจ้านาย: ทำไมต้องเกรงใจเขาละ ผมเป็นหัวหน้า ผมสั่งอะไร เขามีหน้าที่ต้องทำนะ
- (8) ลูกน้อง: รับทราบคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายโครงการการตลาดของสินค้า A ลูกน้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในผลัดที่ (1) แต่ลูกน้องชาวไทยกล่าวปฏิเสธงานที่เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายในผลัดที่ (2) และผลัดที่ (6) เจ้านายชาวเกาหลีให้คำสัมภาษณ์ว่าคำปฏิเสธของ

ลูกน้องชาวไทยขัดแย้งกับความคาดหวังของตนที่ว่าลูกน้องควรปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของเจ้านาย การปฏิเสธของลูกน้องจึงทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความไม่พอใจขึ้นมาโดยคำปฏิเสธครั้งแรกในผลัดที่ (2) ยอมรับได้เพราะน้องอาจกังวลใจที่งานเพิ่ม แต่คำปฏิเสธครั้งที่สองในผลัดที่ (6) นั้นไม่พอใจว่า คำปฏิเสธแรก เพราะเหตุผลที่ลูกน้องใช้อ้างถึงพนักงานคนอื่นที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ายอมรับไม่ได้ สาเหตุที่เจ้านายชาวเกาหลีมองว่าเหตุการณ์สื่อสารตัวอย่างข้างต้นเป็นปัญหาการสื่อสาร เนื่องจาก หน้าที่ด้านอัตลักษณ์สังคมของเจ้านายชาวเกาหลีถูกคุกคามโดยการปฏิเสธลูกน้อง ทำให้ลดคุณค่าทาง ราชการณะการเป็นเจ้านายลง

ตัวอย่างที่ 173 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งสูงกว่า) เคยสั่งให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย) ช่วยหาค้างสินค้าแห่งใหม่ พร้อมเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องสำคัญและด่วนมาก เนื่องจาก เกี่ยวเนื่องกับการงานด้านอื่น ๆ เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาถาม เรื่องค้างสินค้านี้ดังกล่าว

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX เรื่องค้างสินค้า ได้แล้วหรือยัง โอเคไหมครับ
- (2) ลูกน้อง: **ใจเย็น ๆ ติดต่อกันแล้ว กำลังรออยู่**
- (3) เจ้านาย: อะไรนะ ใจเย็นได้ยังไง เราต้องหาเร็ว ๆ นะ รออย่างเดียวไม่ได้ อันนี้สำคัญ นะครับ ลองหาที่อื่น ๆ พร้อมกันด้วย
- (4) ลูกน้อง: เดี่ยวหาที่อื่น ๆ เพิ่มเติมให้ครับ
- (5) เจ้านาย: โอเค ถ้ามีอะไรอัปเดต ช่วยรีพอร์ตทันทีนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีพยายามสั่งให้ลูกน้องชาวไทย ปฏิบัติตามที่ต้องการ โดยก่อนหน้าที่เคยสั่งให้ลูกน้องชาวไทยหาค้างสินค้าแล้ว และมาถามความ คืบหน้าของการหาค้างสินค้าใหม่ในผลัดที่ (1) แต่คำตอบของลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (2) ทำให้ เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความไม่พอใจ เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวว่า สิ่งที่ลูกน้องชาวไทยตอบขัดแย้งกับ คำตอบที่ตนคาดหวังจะได้ยินคือ ลูกน้องกำลังเร่งรีบดำเนินการเพื่อแสดงความรับผิดชอบและความ

ตั้งใจในการดำเนินงานที่ตนมอบหมายให้ แต่กลับไม่พยายามปฏิบัติงานตามคำสั่ง การกล่าวถ้อยคำของลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (2) จึงเป็นการคุกคามหรือลดคุณค่าหน้าด้านอัตลักษณ์สังคมของชาวเกาหลีที่เป็นเจ้านาย

ตัวอย่างที่ 174 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) สั่งลูกน้องชาวไทย (หญิง) ให้ทำงานภายในระยะเวลาที่ตนต้องการ เมื่อถึงวันกำหนด เจ้านายชาวเกาหลีเรียกลูกน้องชาวไทยคนดังกล่าวเพื่อทวงถามงานที่ตนมอบหมายให้

- (1) เจ้านาย: เสร็จแล้วหรือยังครับ
- (2) ลูกน้อง: **ยังไม่เสร็จค่ะ งานเยอะมากเลยคะ**
- (3) เจ้านาย: ทุกคนมีงานเยอะเหมือนกัน จึงต้องรักษา deadline สำคัญมาก ไม่งั้นจะมีผลกับงานอื่น ๆ เข้าใจไหม
- (4) ลูกน้อง: ค่ะ เข้าใจค่ะ
- (5) เจ้านาย: โอเค อีก 2 ชั่วโมง คุณต้องส่งให้ผมนะครับ ถ้า performance ของคุณไม่ดี ผมต้องตัดสินใจดึง job ของคุณมาให้คนอื่น อย่าทำให้ผมทำแบบนี้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีทวงถามงานที่ตนมอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (1) เนื่องจากระยะเวลาล่วงไปตามที่กำหนดไว้ แต่ลูกน้องตอบโดยใช้ถ้อยคำ “ยังไม่เสร็จค่ะ งานเยอะมากเลยคะ” ในผลัดที่ (2) ถ้อยคำดังกล่าวคุกคามหน้าด้านอัตลักษณ์สังคมของชาวเกาหลีในฐานะเจ้านายหรือหัวหน้าแผนก เจ้านายชาวเกาหลีให้คำสัมภาษณ์ว่า การใช้ถ้อยคำของลูกน้องชาวไทยทำให้ตนรู้สึกว่ ลูกน้องไม่ให้ความสำคัญกับคำสั่งของตน อีกทั้งยังขัดแย้งกับความคาดหวังที่ลูกน้องต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด

4.2.2.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม

ตามมุมมองของชาวไทย

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาโดยไม่คำนึงถึงหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม ของชาวไทยจำนวน 2 เหตุการณ์ ได้แก่

ตัวอย่างที่ 175 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เดินทางมาตำหนิ ผู้จัดการแผนกบัญชีชาวไทย (หญิง) เรื่องการจัดตั้งค่าใช้จ่ายต่อหน้าลูกน้องชาวไทยคนอื่น

- (1) ชาวเกาหลี: คุณ XXX ค่าใช้จ่ายปี 201X ไม่ได้ตั้งเหรอ (พูดเสียงดังและแสดงอารมณ์ที่ไม่พอใจ)
- (2) ชาวไทย: ดิฉันไม่รู้เรื่องค่ะ
- (3) ชาวเกาหลี: อ้าว คุณไม่ได้ transfer ข้อมูลจากคนเก่าเหรอ
- (4) ชาวไทย: ใช่ค่ะ
- (5) ชาวเกาหลี: **ทำไมถึงเกิด issue นี้ การตั้งค่าใช้จ่าย มันต้องทำเป็นปีต่อปี คุณเป็น accountant manager ไม่ใช่เหรอ**
- (6) ชาวไทย: เดี่ยวรับผิดชอบเองค่ะ ผิดค่ะ แล้วครั้งต่อไป ดิฉันจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์นี้อีก

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวตำหนิผู้จัดการแผนกบัญชีชาวไทยโดยถ่มถึงเหตุผลที่ยังไม่ตั้งค่าใช้จ่ายปี 201X ด้วยเสียงดังและอารมณ์ที่ไม่พอใจในผลัดที่ (1) ผู้จัดการแผนกบัญชีชาวไทยตอบรับคำกล่าวตำหนิของเจ้านายชาวเกาหลีด้วยการแสดงความไม่รู้เรื่อง ในผลัดที่ (2) เนื่องจากเพิ่งเข้ามาทำงานไม่นานและไม่ได้รับการถ่ายโอนงานจากผู้จัดการคนเก่าซึ่งเห็น ได้จากการสนทนาในผลัดที่ (3) - (4) ต่อมาในผลัดที่ (5) เจ้านายชาวเกาหลีกลับกล่าวตำหนิอีกครั้ง โดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไมถึงเกิด issue นี้” และรูปประโยคคำถาม “คุณเป็น accountant

manager ไม่ใช่เธอ” เจ้านายชาวเกาหลีคาดหวังว่า แม่เพิ่งเข้ามาทำงานแทนคนเก่า ก็ควรปฏิบัติตามบทบาทของตำแหน่งหน้าที่ในฐานะผู้จัดการแผนกบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการบัญชีมานานแล้ว การใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (5) นี้คุกคามหน้าด้านอัตลักษณ์สังคมของผู้จัดการแผนกบัญชีชาวไทย ส่งผลให้อับอายหรือเสียหน้าด้านนักบัญชีมืออาชีพต่อหน้าพนักงานคนอื่น

ตัวอย่างที่ 176 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ไม่พอใจเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการชาวไทย (หญิง)

- (1) เจ้านาย: **ผมจ้างคุณมาให้เป็น personal assistant ไม่ใช่ messenger คุณควรคิดให้ได้มากกว่านี้**
- (2) ลูกน้อง: Mister XX ก็รู้ค่ะ ถ้าจ้าง messenger ก็คงไม่ต้องจ่ายเยอะขนาดนี้
- (3) เจ้านาย: **นั่นสิ ผมจ่ายเยอะขนาดนี้ คุณทำได้แค่ messenger เหนอ**
- (4) ลูกน้อง: ทุกวันนี้ที่ Ann ทำอยู่คือ งาน messenger จริงหรือคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวตำหนิลูกน้องชาวไทยที่ปฏิบัติตามหน้าที่เป็นเลขานุการโดยใช้ถ้อยคำ “ผมจ้างคุณมาให้เป็น personal assistant ไม่ใช่ messenger” สื่อความคาดหวังของเจ้านายเกาหลีว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการชาวไทยเป็นเพียง messenger หรือผู้รับส่งข้อมูล ยังไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของเลขานุการส่วนตัวที่ตนคาดหวังไว้ จึงกล่าวตำหนิโดยใช้ถ้อยคำว่า “คุณควรคิดให้ได้มากกว่านี้” เลขานุการชาวไทยถูกคุกคามหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม จึงตอบรับคำกล่าวตำหนิในผลัดที่ (2) โดยกล่าวถึงความแตกต่างเรื่องรายได้ระหว่างผู้รับส่งข้อมูลกับเลขานุการส่วนตัวเพื่อสื่อให้เห็นว่าตนปฏิบัติงานเป็นเลขานุการที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าผู้รับส่งข้อมูล ถ้อยคำของเลขานุการชาวไทยนี้ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวตอบรับโดยใช้ถ้อยคำในผลัดที่ (3) ว่า “ผมจ่ายเยอะขนาดนี้ คุณทำได้แค่ messenger เหนอ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีคำนึงถึงสิทธิเชิงทางสังคมเรื่องการได้ประโยชน์-การเสียประโยชน์ กล่าวคือ การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการชาวไทยไม่คุ้มค่างับเงินเดือนของบริษัท เจ้านายชาวเกาหลีใช้ถ้อยคำในผลัดที่ (3)

คุกคามหน้าของเลขานุการชาวไทยในฐานะอัตลักษณ์สังคมอีกครั้งหนึ่ง ส่งผลให้ชาวไทยอับอายและรู้สึกไม่มีคุณค่าทางสังคมในฐานะเลขานุการส่วนตัว

4.2.3 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียม (equity rights)

สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002: 540) นิยาม "สิทธิเชิงความเท่าเทียม" ว่า หมายถึงความคิดความเชื่อของมนุษย์ที่ว่าตนในฐานะปัจเจกบุคคลมีสิทธิที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม มนุษย์ไม่ต้องการให้คนอื่นเอาเปรียบหรือขูดรีดโดยมิชอบ สิทธิเชิงความเท่าเทียมประกอบด้วย 2 แง่มุม ได้แก่ (1) การพิจารณาเรื่องการเสียประโยชน์-การได้รับประโยชน์ (cost-benefit consideration) และ (2) ความมีอิสระ-การถูกบังคับ (autonomy-imposition)

การพิจารณาเรื่องการเสียประโยชน์-การได้รับประโยชน์เกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อของมนุษย์ที่ยินยอมถูกเอาเปรียบได้ตราบใดที่ตนจะได้รับประโยชน์เป็นผลตอบแทนเพื่อให้เกิดความสมดุลตามหลักการแลกเปลี่ยนประโยชน์ซึ่งกันและกัน (reciprocity) คำว่า "ประโยชน์" (cost) นี้มิได้หมายถึงวัตถุที่เป็นเงินทองตามแนวคิดทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่หมายรวมถึงความพยายาม ช่วงเวลาที่ใช้ ความสะดวกสบายหรือการรบกวน ความเสี่ยงหรืออันตราย ฯลฯ เมื่อตนเสียประโยชน์ ก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์หรือผลตอบแทนเพื่อกลับสู่สภาพสมดุล (equilibrium) หากการเสียประโยชน์กับการได้รับประโยชน์ไม่สมดุลกัน ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรธุรกิจจ้างพนักงานให้ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงธุรกิจขององค์กรโดยแลกเปลี่ยนกับค่าจ้าง หากพนักงานได้รับค่าจ้างในปริมาณที่น้อยกว่าคุณค่าของแรงงานที่คาดหวังไว้ หรือหากบริษัทมอบหมายงานเกินกว่าปริมาณที่คาดหวังไว้ อาจส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกไม่พอใจองค์กรได้

ส่วนความมีอิสระ-การถูกบังคับนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดความเชื่อของมนุษย์ที่ว่า ผู้อื่นสามารถบังคับหรือควบคุมตนได้ตราบใดที่เขามีอำนาจโดยชอบธรรม ยกตัวอย่างเช่น ในองค์กรธุรกิจเจ้านายมีอำนาจในการมอบหมายงานแก่ลูกน้อง ส่วนลูกน้องมีบทบาทและหน้าที่ปฏิบัติตามที่เจ้านายมอบหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายและลูกน้องเช่นนี้ย่อมอยู่ในขอบเขตที่ตกลงร่วมกันตามสัญญาจ้างงาน หากเจ้านายมอบหมายงานที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตหน้าที่การงานของลูกน้อง ลูกน้องรู้สึกได้ว่า ตนถูกบังคับให้ทำงานเกินไป หรือหากเจ้านายมอบหมายงานนอกเวลางาน ลูกน้องอาจจะรู้สึก

ถูกคุกคามหรือละเมิดความเป็นอิสระ

ในงานวิจัยนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมหมายถึงกรณีที่พฤติกรรมทางภาษาของคู่สนทนาทำให้รู้สึกว่าคุณปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมในแง่มุมมองของการพิจารณาเรื่องการเสียประโยชน์-การได้รับประโยชน์ หรือแง่มุมมองของความเป็นอิสระ-การถูกบังคับ จนส่งผลให้เกิดการเสียประโยชน์สูงกว่าการได้รับประโยชน์ หรือถูกบังคับเกินขอบเขตตามบทบาทหน้าที่ที่คาดหวังไว้ ซึ่งนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมจำนวน 13 เหตุการณ์ และแบ่งได้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 5 เหตุการณ์และปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวไทยจำนวน 8 เหตุการณ์

4.2.3.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมตามมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยที่ละเมิดสิทธิเชิงความเท่าเทียมของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 5 เหตุการณ์ ทั้งนี้ ทุกเหตุการณ์สื่อสารเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยละเมิดหลักการสมมูลระหว่างการเสียประโยชน์กับการได้รับประโยชน์ เช่น

ตัวอย่างที่ 177 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท: พนักงานชาวไทย (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการติดต่อวีซ่าของพนักงานชาวเกาหลีโดยตรง แต่ให้ข้อมูลผิด ทำให้พนักงานชาวเกาหลี (หญิง) ยื่นเรื่องล่าช้าและต้องถูกปรับจำนวนเงิน 2,800 บาท

- (1) ชาวเกาหลี: พี่หนูเสียเงินตั้ง 2,800 บาทอะ เพราะพี่
- (2) ชาวไทย: อ้าว ทำไมว่าพี่ละ หนูเองไม่เช็กข้อมูลดีๆ
- (3) ชาวเกาหลี: พี่เคยบอกว่าหนูเลยไป 1 อาทิตย์ก็ไม่ใช่ไรแล้วไม่ใช่หรอคะ

- (4) ชาวไทย: **ไม่นะ พี่ไม่ได้บอกกว่าอย่างนั้น คราวหน้าหนูเตรียมให้ตี ๆ หิวหรือยัง ไปหาไรกินกันเถอะ**
- (5) ชาวเกาหลี: ... ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) ชาวเกาหลีกล่าวโทษชาวไทย เนื่องจากชาวไทยให้ข้อมูลผิด ชาวเกาหลีจึงเสียค่าปรับจำนวน 2,800 บาท แต่ชาวไทยกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังกล่าวโทษชาวเกาหลีว่าไม่ตรวจสอบข้อมูลให้เรียบร้อยในผลัดที่ (2) ทำให้ชาวเกาหลีกล่าวตำหนิโดยอ้างถึงคำพูดของชาวไทยในอดีตและใช้รูปประโยคปฏิเสธเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจในผลัดที่ (3) แต่ชาวไทยปฏิเสธคำพูดในอดีตและพยายามยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยเปลี่ยนหัวข้อเรื่องในผลัดที่ (4) ทั้งนี้ ชาวเกาหลีกล่าวว่า ตนเชื่อถือข้อมูลที่ชาวไทยบอกว่าการยื่นเรื่องล่าช้าไม่เป็นปัญหา ถือเป็นสาเหตุที่ทำให้ตนเสียค่าปรับจำนวน 2,800 บาท แทนที่จะกล่าวขอโทษหรือแสดงความรับผิดชอบต่อคำพูดของตน แต่ชาวไทยกลับบอกรับผิดและกล่าวโทษชาวเกาหลีในผลัดที่ (2) และ (4) สาเหตุที่ชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจนั้น เพราะชาวไทยไม่พยายามชดเชยให้กับประโยชน์ที่ชาวเกาหลีสูญเสียไป ได้แก่ ความผิดหวังที่เชื่อถือข้อมูลเท็จ และค่าปรับมูลค่า 2,800 บาท

ตัวอย่างที่ 178 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริษัท: พนักงานชาวเกาหลี (ชาย) มอบหมายให้พนักงานชาวไทย (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน) ทำงานบางอย่างซึ่งใช้เวลาไม่นาน แต่เป็นงานที่สำคัญขององค์กร พนักงานชาวไทยก็ตอบรับว่าจะทำให้แต่เมื่อเวลาผ่านไป 3 - 4 วัน พนักงานชาวเกาหลีทราบว่า พนักงานชาวไทยนั้นยังไม่ได้ทำ ส่งผลให้องค์กรเสียหาย

- (1) ชาวเกาหลี: คุณ XXX วันก่อน ผมบอกให้ทำเรื่องนี้แล้ว แต่ทำไมไม่ทำครับ ตอนนี้เกิด issue แล้ว
- (2) ชาวไทย: **อ้าว คุณบอกกับฉันหรือ ไม่นะ**
- (3) ชาวเกาหลี: บอกแล้ว ตอนที่

(4) ชาวไทย: (พูดแทรก) ไม่ ฉันไม่รู้เรื่องเลย คุณไม่ได้บอกฉัน

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อชาวเกาหลีทราบแล้วว่า ชาวไทยไม่งานตามที่ตนมอบหมาย จึงกล่าวถามเหตุผลที่ไม่กระทำตามที่รับปากไว้ในผลัดที่ (1) และผลัดที่ (3) แต่ชาวไทยพยายามปฏิเสธว่าตนไม่ได้รับงานจากชาวเกาหลีในผลัดที่ (2) และ (4) จากการสัมภาษณ์ชาวเกาหลีกล่าวว่า รู้สึกไม่พอใจที่ชาวไทยไม่ยอมรับความจริงที่เคยได้รับงานและความผิดพลาดที่ไม่ได้กระทำตามที่ตอบรับแล้ว แต่กลับปฏิเสธทั้งความจริงและความผิดพลาดเพื่อบอกปิดความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ชาวเกาหลีเสียประโยชน์ที่เป็นความรู้สึก ได้แก่ ความไว้วางใจที่ชาวไทยทำได้จึงส่งงานให้ทำ และความเชื่อถือที่ชาวไทยตอบรับว่าจะทำให้ แต่พฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยในตัวอย่างข้างต้นไม่พยายามชดเชยให้กับความรู้สึกที่เสียไปของชาวเกาหลี

ตัวอย่างที่ 177 และ 178 ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การไม่กระทำอย่างของของชาวไทย เช่น การกล่าวขอโทษ การยอมรับความผิดพลาด หรือการแสดงความรับผิดชอบ เป็นต้น ทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเกิดความรู้สึกไม่พอใจเนื่องจากชาวไทยไม่พยายามกระทำการบางอย่างเพื่อชดเชยให้การเสียประโยชน์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่วนตัวอย่างที่ 193 ดังต่อไปนี้เป็นปัญหาการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากผลงานของชาวไทยไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่ชาวเกาหลีสูญเสียไป

ตัวอย่างที่ 179 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปรีบท - เจ้านายชาวเกาหลี (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย)

- (1) เจ้านาย: พอดี ตอนนี้ดิฉันกำลังหาคนที่จะดูแลงาน XXX คิดว่าเหมาะสมกับคุณนะ คุณคิดว่าอย่างไรคะ ทำได้ไหมคะ
- (2) ลูกน้อง: โอเค ๆ ทำได้ ๆ ไม่มีปัญหาครับ
- (3) (ผ่านไปสองสามวัน)

- (4) เจ้านาย: คุณคะ งานที่ดิฉันขอไว้เป็นยังไงบ้างคะ
- (5) ลูกน้อง: **อ้อ ใกล้เคียงแล้วครับผม**
- (6) (ผ่านไปอีกหนึ่งวัน)
- (7) ลูกน้อง: ส่งทางอีเมลแล้วให้ครับ
- (8) (อ่านแล้ว เรียกมาคุย)
- (9) เจ้านาย: คุณคะ ที่ส่งมาผิดหมดนะ ถ้าไม่รู้ถามนะคะ เข้าใจงานที่ดิฉันสั่งไหม ไม่
เข้าใจตรงไหนคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) ก่อนที่เจ้านายชาวเกาหลีจะมอบหมายงานให้ ได้กล่าวชมเชยลูกน้องชาวไทยว่าเป็นคนที่เหมาะสมกับงานนี้ แล้วถามว่าทำได้หรือไม่ ลูกน้องชาวไทยตอบรับด้านบวกซ้ำ ๆ ในผลัดที่ (2) โดยใช้คำว่า “โอเค ๆ ทำได้ ๆ” และแสดงความมั่นใจด้วยถ้อยคำ “ไม่มีปัญหาครับ” ในผลัดที่ (3) - (6) เมื่อระยะเวลาผ่านไป 4 วัน เจ้านายชาวเกาหลีได้ถามความเรียบร้อยของงานอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ เจ้านายชาวเกาหลีให้สัมภาษณ์ว่า ลูกน้องใช้เวลาไปมากไป แต่ก็รอคอยเพราะลูกน้องรับงานด้วยความมั่นใจ แต่เมื่อลูกน้องชาวไทยส่งงานทางอีเมลในผลัดที่ (7) และเจ้านายเปิดอ่านในผลัดที่ (8) ผลปรากฏว่า งานที่ลูกน้องทำนั้นไม่ได้มาตรฐานตามที่คาดหวังไว้ จึงทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเสียเวลามากไปกับการรอคอยและเสียความรู้สึกที่เชื่อมั่นถ้อยคำของลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (2) และ (5) ทั้งนี้ ตามแนวคิดเรื่องการเสียประโยชน์-การได้รับประโยชน์คือ เจ้านายชาวเกาหลีเห็นว่า การได้รับประโยชน์คืองานที่ตนสั่งให้ลูกน้องทำ น้อยกว่าการเสียประโยชน์คือ ช่วงเวลาที่ตนรอคอยและความเชื่อมั่นในถ้อยคำของลูกน้องชาวไทย

4.2.3.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเท่าเทียมตามมุมมองของชาวไทย

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิเชิงความเท่าเทียมของชาวไทยโดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 8 เหตุการณ์ ทั้งนี้ ทุกเหตุการณ์สื่อสารเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพยายามบังคับให้ชาวไทยปฏิบัติงานเกินความคาดหวังเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่

ตัวอย่างที่ 180 เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์โดยชาวเกาหลีที่แสดงการบังคับให้พนักงานชาวไทยไปควบคุมสิ่งที่ตนมองว่าควบคุมไม่ได้ จนส่งผลให้รู้สึกไม่พอใจและมองว่าเป็นปัญหาการสื่อสาร

ตัวอย่างที่ 180 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) และผู้ช่วยเจ้านายเกาหลี (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งต่ำกว่า) กำลังพูดคุยกันเรื่องเหตุการณ์การขนส่งสินค้าที่ไม่ถึงท่าเรือตามกำหนด ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งคาดว่าจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้ลูกค้า

- (1) เจ้านาย: ทำไมเรือเดินไปช้ามากแบบนี้
- (2) ลูกน้อง: คือ สภาพอากาศไม่ดี และเรือก็เก่าแล้วค่ะ
- (3) เจ้านาย: **มันเป็นเรื่องปกติ คุณต้องติดต่อทางเรือให้รีบถึง port ให้เร็วที่สุด**
- (4) ลูกน้อง: ทางนั้นก็รับทราบแล้ว และกำลังพยายามอยู่นะคะ
- (5) เจ้านาย: คุณเป็นพนักงานบริษัทนั่นหรือเปล่า **คุณต้องบอกทางนั่นว่า ถ้าล่าช้าไปกว่านี้อีก เราไม่จำเป็นต้องทำงานด้วยกันต่อไป**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีถามหาเหตุผลเชิงตำหนิว่ามีเหตุใดบริษัทเรือจึงมาถึงล่าช้า ลูกน้องชาวไทยที่รับผิดชอบในการประสานงานกับเรือตอบในผลัดที่ (2) โดยให้เหตุผลเรื่องสภาพอากาศและสภาพเรือ แต่เจ้านายชาวเกาหลีกลับกล่าวสั่งลูกน้องชาวไทยให้ติดต่อกับบริษัทเรือให้รีบมาถึงท่าเรือในผลัดที่ (3) ลูกน้องชาวไทยคิดว่าอาจไม่จำเป็นต้องกดดันบริษัทเรืออีกครั้งเพราะเพิ่งได้รับรายงานจากเรือ จึงกล่าวตอบในผลัดที่ (4) ว่า บริษัทเรือทราบดีและพยายามมาถึงท่าเรือให้เร็ว หลังจากนั้น เจ้านายชาวเกาหลีประชดลูกน้องในผลัดที่ (5) โดยใช้คำถามว่า “คุณเป็นพนักงานบริษัทนั่นหรือเปล่า” และกล่าวสั่งให้ลูกน้องข่มขู่ว่า หากเรือมาถึงช้า จะมีผลร้ายแก่บริษัทเรือ การใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (3) และ (5) ทำให้ลูกน้องชาว

ไทยเกิดความลำบากใจและความไม่พอใจ เนื่องจากตนคิดว่า การควบคุมบริษัทเรือให้เป็นไปตามคำสั่งของเจ้านายชาวเกาหลีนั้นเกินกว่าขอบเขตงานตามตำแหน่งหน้าที่ของตน ซึ่งถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิเชิงความเท่าเทียม

การที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาที่พยายามบังคับให้ปฏิบัติเกินขอบเขตของตำแหน่งหน้าที่ที่ชาวไทยคาดหวังนั้นนอกจากปรากฏในปริบทการประสานงานกับบริษัทภายนอกแล้ว ยังปรากฏในปริบทการประชุมภายในบริษัทอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 181 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท: เจ้านายชาวเกาหลีสองคน (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) ในบริษัทเรียกลูกน้องชาวไทยภายในทีมงานเดียวกันมาประชุมกันเรื่องเกี่ยวกับการส่งออกสินค้าผ่านทางทะเล

- (1) เจ้านาย: **ผมจะให้เวลา 1 ชั่วโมงกับพวกคุณ ช่วยกัน discuss ว่า เราจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไรดี อีกชั่วโมงหนึ่ง ผมจะกลับมาฟังนะ ถ้าหากคิดวิธีแก้ปัญหาก็ดีไม่ได้ ทุกคนห้ามออกจากห้องประชุมนี้**
- (2) ลูกน้อง: (ตอบพร้อมกัน) ค่ะ/ครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวสั่งให้พนักงานทุกคนหรือกันเพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง แม้ในผลัดที่ (2) ไม่มีลูกน้องชาวไทยคนใดได้ตอบคำสั่งของเจ้านายชาวเกาหลี แต่ในการสัมภาษณ์ลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งที่อยู่ในเหตุการณ์กล่าวว่า การให้เวลาเพียงหนึ่งชั่วโมงทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกถูกบังคับเกินไปเพราะการปรึกษาหารือเพื่อสรุปวิธีการแก้ปัญหานั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลามาก และไม่พอใจคำพูดที่เจ้านายชาวเกาหลีใช้ “ทุกคนห้ามออกจากห้องประชุมนี้” เนื่องจากชาวไทยเห็นว่าความความเป็นอิสระและความเป็นส่วนบุคคล หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือละเมิดสิทธิเชิงความเท่าเทียม

ตัวอย่างที่ 182 ดังต่อไปนี้ เป็นเหตุการณ์สื่อสารที่เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองทวงถามงานที่ตนมอบหมายให้ลูกน้องชาวไทยบ่อย ๆ จนส่งผลให้รู้สึกถูกบังคับเกินไป ดังนี้

ตัวอย่างที่ 182 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - ตอนเช้าประมาณ 9 โมงกว่า เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (หญิง) จัดทำรายงาน

- (1) เจ้านาย: Miss XXX ช่วยทำรายงานจากข้อมูลที่ส่งไปอีเมลเมื่อก็ภายในวันนี้ะครับ
- (2) (เมื่อประมาณ 11:00 น. เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาที่โต๊ะพนักงานชาวไทย)
- (3) เจ้านาย: Miss XXX เสร็จหรือยังครับ
- (4) ลูกน้อง: คิดว่าวันนี้อาจจะไม่ทันค่ะ เพราะข้อมูลเยอะมากค่ะ ต้องใช้เวลาพอสมควรค่ะ
- (5) เจ้านาย: โอเค ช่วยทำเร็ว ๆ หน่อยนะครับ
- (6) (เมื่อประมาณ 14:30 น. เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาที่โต๊ะพนักงานชาวไทยอีกครั้ง)
- (7) เจ้านาย: รายงานเสร็จแล้วใช่ไหมครับ ขอดูเร็ว ๆ
- (8) ลูกน้อง: ยังค่ะ
- (9) เจ้านาย: ยังไม่เสร็จหรือ ยากมากมัย
- (10) ลูกน้อง: ใกล้เสร็จแล้วค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวขอร้องให้ลูกน้องชาวไทยช่วยทำรายงานภายในหนึ่งวัน เมื่อผ่านไปไม่กี่ชั่วโมง ในผลัดที่ (2) เจ้านายชาวเกาหลีมาทวงถามงานดังกล่าวจากลูกน้องชาวไทยโดยใช้ถ้อยคำ “เสร็จแล้วหรือยังครับ” ลูกน้องชาวไทยตอบในผลัดที่ (3) ว่า อาจจะทำให้เสร็จภายในหนึ่งวันไม่ได้ เนื่องจาก

ปริมาณข้อมูลที่ต้องจัดการมีมากเกินไปทำให้ใช้เวลานาน เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีฟังคำตอบของ ลูกน้องชาวไทยแล้ว จึงตอบรับด้วยถ้อยคำแสดงการขอร้อง “ช่วยทำเร็ว ๆ หน่อยนะครับ” เมื่อถึง เวลา 14:30 น. เจ้านายชาวเกาหลีมาทวงถามงานอีกครั้งหนึ่งในผลัดที่ (7) ทั้ง ๆ ลูกน้องชาวไทย ชี้แจงแล้วว่าภายในวันนี้อาจจะไม่ทัน เมื่อลูกน้องชาวไทยตอบกลับว่า ยังไม่เสร็จในผลัดที่ (8) เจ้านาย ชาวเกาหลีกล่าวทวงถามโดยใช้รูปประโยคคำถามอีกครั้งหนึ่ง

สาเหตุที่ลูกน้องชาวไทยรู้สึกไม่พอใจกับการใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคือ การทวงถามของเจ้านายชาวเกาหลีทั้ง ๆ ที่ยังไม่ถึงระยะเวลาที่กำหนด ไว้ กล่าวคือ ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (1) ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกสับสนว่า หลังการ มอบหมายงานผ่านไปไม่กี่ชั่วโมง เพราะเหตุใดมาทวงถาม เนื่องจากลูกน้องชาวไทยคาดหวังว่า เจ้านายชาวเกาหลีทราบดีแล้วว่า ใช้เวลาประมาณเท่าใด จึงบอกให้ทำโดยใช้เวลา 1 วันเต็ม แต่ไม่ถึง ครึ่งวัน เจ้านายชาวเกาหลีก็มาทวงถามงาน ยิ่งไปกว่านั้น ถ้อยคำที่เจ้านายใช้ในผลัดต่อ ๆ มา ได้แก่ ผลัดที่ (5) (7) และ (9) ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกไม่พอใจกับการกล่าวทวงถามซ้ำ ๆ ของเจ้านายชาว เกาหลีทั้ง ๆ ที่ลูกน้องชาวไทยตอบไปแล้วว่า เวลา 1 วัน ก็อาจทำไม่เสร็จ

นอกจากปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการทวงถามของเจ้านายชาวเกาหลีที่ กล่าวซ้ำจนรู้สึกถูกบังคับเกินคาดตามมุมมองลูกน้องชาวไทยแล้ว ยังพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิด จากการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันของเจ้านายชาวเกาหลีอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 183 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ได้มอบหมายงาน ให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย) โดยให้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ เมื่อเวลาผ่านไปไม่กี่วัน เจ้านายชาว เกาหลีกลับมอบหมายงานอื่นแทรกเข้าไป

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX ช่วยทำอันนี้หน่อยครับ
- (2) ลูกน้อง: ตอนนี้ ผมทำข้อมูล XXX ที่มีสเตอร์ XXX order มาให้ผม งานนี้ยังทำไม่เสร็จ

- (3) เจ้านาย: **งานนั้นเอาไว้อ่อน แล้วทำอันนี้ก่อนครับ อันนี้ด่วนกว่า ขอให้ทำภายในวันนี้**
- (4) ลูกน้อง: วันนี้เลยเหอ ข้อมูลเยอะมาก ผมไม่แน่ใจว่าทำทันหรือเปล่านะครับ
- (5) เจ้านาย: **ต้องทำเสร็จวันนี้ครับ ผมต้องรายงาน CEO**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หลังจากที่เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายงานให้ลูกน้องแล้ว ไม่กี่วันก็ได้มอบหมายงานอื่นเพิ่มโดยการขอร้องในผลัดที่ (1) ลูกน้องปฏิเสธคำขอร้องโดยใช้ถ้อยคำที่อ้างถึงงานที่ได้รับมอบหมายก่อนหน้านี้ในผลัดที่ (2) ต่อมาในผลัดที่ (3) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวสั่งลูกน้องชาวไทยให้หยุดงานเก่าและขอร้องให้ทำงานใหม่พร้อมแจ้งกำหนดส่งภายในวันนี้ ในผลัดที่ (4) ลูกน้องชาวไทยแสดงความไม่แน่ใจว่าจะทำเสร็จตามกำหนด แต่เจ้านายชาวเกาหลีตอบรับด้วยคำสั่งในผลัดที่ (5) โดยอ้างว่าตนต้องรายงานให้แก่ประธานกรรมการของบริษัท ซึ่งสื่อ隐ยว่ามีความจำเป็นและเป็นงานสำคัญ

นอกจากต้นเหตุของการเปลี่ยนคำสั่งของเจ้านายชาวเกาหลีมาจากประธานกรรมการของบริษัทแล้ว ยังพบต้นเหตุของการเปลี่ยนคำสั่งของเจ้านายมาจากสำนักงานใหญ่ (head quarter) ในประเทศเกาหลีอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 184 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เรียกพนักงานชาวไทย (หญิง) ที่กำลังทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากเจ้านายชาวเกาหลี

- (1) เจ้านาย: **มีงานด่วน ทำรีพอร์ตอันนี้ภายในหนึ่งชั่วโมง**
- (2) ลูกน้อง: ตอนนี้ ดิฉันมีงานที่รับผิดชอบอยู่ค่ะ
- (3) เจ้านาย: **รีพอร์ตนี้ ทาง HQ รีควีสต์มา ขอทำให้ HQ ก่อนได้ไหม งานที่ทำอยู่ทำรีพอร์ตนี้ก่อน ค่อยทำต่อ**
- (4) ลูกน้อง: อ่อ ... ได้ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวสั่งให้ลูกน้องชาวไทยทำงานภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมงในผลัดที่ (1) แต่ลูกน้องปฏิเสธคำสั่งโดยอ้างว่า มีงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ จึงไม่หวังที่จะรับงานใหม่ในผลัดที่ (2) แต่ในผลัดต่อมา เจ้านายชาวเกาหลีให้เหตุผลโดยอ้างว่า ตนได้รับการขอร้องจากสำนักงานใหญ่เพื่อเนะน่วยงานนั้นมีความสำคัญ และกล่าวขอร้องให้ลูกน้องชาวไทยเปลี่ยนลำดับงานใหม่

ลูกน้องชาวไทยที่อยู่ในเหตุการณ์ตัวอย่างที่ 183 และ 184 กล่าวว่า บทสนทนากับเจ้านายชาวเกาหลีดังกล่าวเป็นปัญหาการสื่อสาร เนื่องจากลูกน้องรู้สึกอึดอัดใจกับวิธีการทำงานของชาวเกาหลีที่มีงานเข้ามาด่วนและเปลี่ยนคำสั่งอย่างกะทันหัน แม้ลูกน้องชาวไทยทั้งสองไม่ได้กล่าวถึงเหตุผลที่อึดอัดใจอย่างชัดเจน แต่ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานว่า ลูกน้องชาวไทยทราบดีว่า เจ้านายมีสิทธิและหน้าที่ในการเปลี่ยนการจัดลำดับงานหากมีความจำเป็น แต่ความหมายของถ้อยคำที่ชาวเกาหลีเลือกใช้ ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการทำงานภายใน 1 วัน และภายใน 1 ชั่วโมงตามลำดับนั้น อาจทำให้รู้สึกถูกบังคับเกินไป ประกอบกับเหตุผลที่เจ้านายชาวเกาหลียกมาอธิบายการเปลี่ยนคำสั่งอย่างกะทันหันอาจไม่คุ้นเคยตามมุมมองของลูกน้องชาวไทยทั้งสอง กล่าวคือ ลักษณะทางวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีให้ความสำคัญกับโครงสร้างเชิงลำดับชั้นของอำนาจ (Chen & Chung, 1994; Jung, 2009; Kwun, 2015) ดังนั้น การอ้างเหตุผลจากผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในองค์กร ได้แก่ ประธานกรรมการของบริษัท หรือสาขาที่มีอำนาจสูงสุดระหว่างองค์กร ได้แก่ สำนักงานใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่สมเหตุสมผลในการเปลี่ยนคำสั่งอย่างกะทันหัน

4.2.4 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพัน

(association rights)

สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002: 541) นิยาม "สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน" ว่า หมายถึงความคิดความเชื่อของมนุษย์ในฐานะส่วนหนึ่งของสังคมที่ว่า ตนมีสิทธิที่จะผูกพันหรือไม่ผูกพันกับผู้อื่นเพื่อดำรงรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ครู - นักเรียน นายจ้าง - ลูกจ้าง เพื่อน - เพื่อน และผู้ให้บริการ - ผู้ใช้บริการ เป็นต้น สิทธิเชิงความเกี่ยวพันประกอบด้วย 2 แง่มุม ได้แก่ (1) สิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์ (interactional association-dissociation) (2) ส่วน

สิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันด้านอารมณ์ความรู้สึก (affective association-dissociation) แง่มุมแรก จะเน้นเรื่องการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนแง่มุมที่สองเน้นเรื่องการแสดง อารมณ์ความรู้สึกในการปฏิสัมพันธ์

สเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2008b: 15) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผล ต่อความรับรู้เรื่องสิทธิที่จะผูกพันหรือไม่ผูกพันระหว่างบุคคลในองค์กรธุรกิจ คือ การตกลงสัญญา (contractual agreement) ซึ่งสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปฏิบัติหรือไม่ควรปฏิบัติใน กระบวนการทำงาน (protocol) ภายในองค์กรให้ชัดเจน อีกทั้งยังกำหนดขอบเขตของบทบาท (roles) และตำแหน่งหน้าที่ (positions) ของสมาชิกภายในองค์กรอย่างชัดเจน กล่าวคือ เป้าหมาย ของการปฏิสัมพันธ์ในบริบทธุรกิจคือการสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง สมาชิกภายในองค์กรธุรกิจจึงแตกต่างจากรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น ครูกับนักเรียน แพทย์กับคนไข้ เป็นต้น นอกจากนี้ รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรธุรกิจยังแตกต่างไปตาม บทบาทและตำแหน่งหน้าที่ เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมแตกต่างกับการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง บทบาทและตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีอิทธิพลต่อขอบเขตของสิทธิเชิงความ เกี่ยวพันในการปฏิสัมพันธ์ขององค์กร เช่น กรณีการประชุม เจ้านายมักจะเป็นคนเรียกประชุมและ กำหนดเรื่องที่จะประชุม ในระหว่างการประชุม เจ้านายมักมีอำนาจในการนำการสนทนาให้ใครพูด หรือไม่พูดอะไร หรือให้ใครเป็นผู้ถามและผู้ตอบ รวมไปถึงสามารถตัดสินใจได้ว่าจะเลิกหรือไม่เลิก ประชุม เป็นต้น หากสมาชิกขององค์กรธุรกิจ มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามบทบาทและตำแหน่ง หน้าที่ในองค์กร ไม่เพียงแต่อาจทำให้องค์กรเสียหาย ยังอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในองค์กรได้อีกด้วย นอกจากการผูกพันเพื่อปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่แล้ว การ ปฏิสัมพันธ์ในบริบทองค์กรธุรกิจยังมีการผูกพันเพื่อแลกเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกระหว่างบุคคลอีก ด้วย ไม่ว่าจะเป็นเจ้านาย เพื่อนร่วมงาน และลูกน้องก็ตาม ต่างมีสิทธิที่จะผูกพันหรือไม่ผูกพันกับผู้อื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติต่าง ๆ ส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน แต่ขอบเขตหรือ ปริมาณของสิทธิเชิงความเกี่ยวพันด้านอารมณ์ความรู้สึกนั้นมีการแปรไปตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ พุดกับผู้ฟัง รวมไปถึงบริบทสถานการณ์สื่อสาร เช่น การสนทนาชีวิตประจำวันระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ สนทนกันภายในองค์กรธุรกิจมักจะแสดงออกและแลกเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าการ สนทนาชีวิตประจำวันระหว่างเจ้านายกับลูกน้องที่ไม่สนทนกัน หรือการสนทนาที่เกิดขึ้นใน สถานการณ์สื่อสารที่มีความเป็นทางการสูง เช่น การประชุม เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพัน หมายถึงกรณีที่เกิดกิจกรรมของภาษาของคู่สนทนาทำให้รู้สึกว่ละเลยภาระหน้าที่ตามขอบเขตบทบาท และตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร หรือทำให้รู้สึกว่ไม่เหมาะสมตามกาลเทศะภายในองค์กร จนส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์หรืออารมณ์ความรู้สึก ซึ่งนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพันจำนวน 30 เหตุการณ์ และแบ่งได้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 24 เหตุการณ์และปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของชาวไทยจำนวน 6 เหตุการณ์

4.2.4.1 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวพันตามมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองโดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยจำนวน 24 เหตุการณ์ ทั้งนี้ เหตุการณ์สื่อสารจำนวน 19 เหตุการณ์เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยที่แสดงการละเลยภาระหน้าที่ในองค์กรตามความคาดหวังของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ส่วนเหตุการณ์สื่อสารจำนวน 5 เหตุการณ์เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาของชาวไทยที่พยายามแสดงอารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคลในปริมาณที่ไม่เหมาะสมตามความคาดหวังของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ตัวอย่างที่ 185 - 188 ดังต่อไปนี้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากลูกน้องชาวไทยกล่าวถ้อยคำที่แสดงการละเลยภาระหน้าที่ตามความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 185 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งต่ำกว่า) ทำงานผิดพลาดจนส่งผลกระทบต่องานของแผนกอื่น ๆ แต่ไม่ได้แจ้งให้หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย) ทราบทันที เมื่อหัวหน้าได้รับทราบภายหลัง จึงไปหาลูกน้องคนดังกล่าวเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

- (1) เจ้านาย: มีปัญหาอะไรครับ
- (2) ลูกน้อง: คือ ... ไม่เป็นไรครับ
- (3) เจ้านาย: (สีหน้าหงายและใช้น้ำเสียงที่ไม่พอใจ) อะไรไม่เป็นไร เป็นปัญหามากแล้ว

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีถามลูกน้องเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในผลัดที่ (1) แต่ในผลัดที่ (2) ลูกน้องชาวไทยไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแต่อย่างใด แต่ใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” หลังถึงเล็สักรุ่นหนึ่ง การใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ของลูกน้องชาวไทยนี้ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่พอใจโดยให้คำให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยว่า ลูกน้องคงรับรู้อยู่แล้วว่าตอนนี้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วนั้นอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ จึงไม่ควรพูดแต่คำว่า “ไม่เป็นไร” เพราะเท่ากับว่าการนิ่งเฉยกับสถานการณ์ที่ควรรีบเข้าไปจัดการและแก้ไขตามหน้าที่ความรับผิดชอบภายในองค์กร เจ้านายชาวเกาหลีจึงกล่าวต่าหนในผลัดที่ (3) โดยใช้ถ้อยคำที่แสดงว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่สิ่งที่เรียกได้ว่าไม่เป็นอะไร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างที่ 186 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งสูงกว่า) เคยสั่งให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย) ช่วยหาค้างสินค้าแห่งใหม่ พร้อมเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องสำคัญและด่วนมาก เนื่องจากเกี่ยวเนื่องกับการงานด้านอื่น ๆ เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาถามเรื่องค้างสินค้านี้ดังกล่าว

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX เรื่องค้างสินค้า ได้แล้วหรือยัง โอเคไหมครับ
- (2) ลูกน้อง: ใจเย็น ๆ ติดต่อแล้ว กำลังรออยู่

- (3) เจ้านาย: อะไรนะ ใจเย็นได้ยังไง เราต้องหาเร็ว ๆ นะ รออย่างเดียวไม่ได้ อันนี้สำคัญนะครีบ ลองหาที่อื่น ๆ พร้อมกันด้วย
- (4) ลูกน้อง: เดี๋ยวหาที่อื่น ๆ เพิ่มเติมให้ครับ
- (5) เจ้านาย: โอเค ถ้ามีอะไรอัปเดต ช่วยรีพอร์ตทันทีนะครีบ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีถามความพร้อมหรือความเรียบร้อยของการหาคล้งสินค้าแห่งใหม่ที่เคยมอบหมายให้ พร้อมทั้งเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องสำคัญและต้องหาโดยด่วน ลูกน้องชาวไทยตอบคำถามของเจ้านายโดยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” และกล่าวเสริมว่า “ติดต่อแล้ว กำลังรอคำตอบอยู่” ในผลัดที่ (2) แต่การตอบโดยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีรู้สึกไม่พอใจ เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวว่า สถานการณ์ตอนนี้เป็นสถานการณ์ที่ใจเย็น ๆ ไม่ได้ แต่เป็นสถานการณ์ที่ควรใจร้อนต่างหากเพื่อที่จะเร่งรีบดำเนินการ มิฉะนั้นเกิดความเสียหายแก่บริษัทอย่างมหาศาล คำพูดของลูกน้องนั้นทำให้ตนรู้สึกว่าคุณน้องละเลยภาระหน้าที่ของตน จึงตั้งคำถามกับคำว่า “ใจเย็น” และกล่าวย้ำความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องเร่งรีบดำเนินการในผลัดที่ (3)

ตัวอย่างที่ 187 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (หญิง / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) นำรายงานที่เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) มอบหมายมาส่ง

- (1) ลูกน้อง: นี่คะ รีพอร์ต
- (2) เจ้านาย: รอแปบหนึ่งครับ
- (3) (กำลังอ่านรีพอร์ต)
- (4) เจ้านาย: อันนี้คืออะไรครับ
- (5) ลูกน้อง: ตรงไหนคะ
- (6) เจ้านาย: อันนี้
- (7) ลูกน้อง: ก็ฉันทำตามที่คุณ XXX บอกนะคะ
- (8) เจ้านาย: ผมรู้ครับ แต่ผมไม่เข้าใจตรงนี้ครับ ช่วยอธิบายหน่อยครับ

- (9) ลูกน้อง: ... ฉันก็ไม่รู้เหมือนกันค่ะ
- (10) เจ้านาย: ไม่รู้ได้ยังไงครับ คุณเป็นคนทำไม่ใช่เหรอ
- (11) ลูกน้อง: ขอโทษค่ะ
- (12) เจ้านาย: ถ้าไม่รู้ก็ต้องมาถามก่อนนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ลูกน้องชาวไทยพยายามเขียนรายงานตามที่ตนตีความสิ่งที่เจ้านายชาวเกาหลีต้องการทราบโดยไม่พิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ของเนื้อหารายงาน กล่าวคือ ลูกน้องชาวไทยนำรายงานที่ได้รับมอบหมายจากเจ้านายชาวเกาหลีมาส่งให้อ่านในผลัดที่ (1) - (3) แต่เจ้านายไม่เข้าใจ จึงถามลูกน้องชาวไทยในผลัดที่ (4) ลูกน้องชาวไทยตอบในผลัดที่ (7) โดยใช้คำว่า “ทำตามที่คุณ XXX บอกนะคะ” ซึ่งน่าจะสื่อเจตนาว่า ตนพยายามทำตามที่เจ้านายชาวเกาหลีบอก แต่เจ้านายชาวเกาหลีก็กล่าวขอร้องให้ขยายความในผลัดที่ (8) หลังจากที่ได้ฟังถ้อยคำแสดงการขอร้อง ลูกน้องชาวไทยหยุดพูดสักครู่หนึ่ง แล้วตอบว่า “ฉันก็ไม่รู้เหมือนกันค่ะ” ถ้อยคำนี้ตีความได้ว่า ลูกน้องชาวไทยเองไม่เข้าใจรายละเอียดของเนื้อหาในรายงาน จึงสื่อเจตนาว่าไม่รู้ตามตรงให้เจ้านายชาวเกาหลีทราบ แต่ถ้อยคำนั้นทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความไม่พอใจลูกน้องในผลัดต่อ ๆ มา เนื่องจากลูกน้องเป็นผู้จัดทำรายงาน แต่ไม่รู้สิ่งที่ตนเขียน และเมื่อไม่รู้ ก็ควรมาถามเพื่อให้แน่ชัด กล่าวได้ว่า สาเหตุที่บั่นทอนหนานี้เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์เพราะลูกน้องชาวไทยละเลยภาระหน้าที่ของตนตามความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลี

ตัวอย่างที่ 188 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย) สังเกตว่า ลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งไม่มาทำงาน 2 วัน ติดต่อกัน จึงถามเหตุผลรองหัวหน้าชาวไทย (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) ที่ลูกน้องชาวไทยไม่มาทำงาน

- (1) หัวหน้า: คุณ XXX ทำไม คนนี้ไม่มาทำงาน
- (2) รองหัวหน้า: **ไม่รู้เหมือนกัน**
- (3) หัวหน้า: อะไรนะ คุณเป็นหัวหน้าเขาไม่ใช่เหรอ ไม่รู้ได้ยังไง

- (4) รongหัวหน้า: ผมจะรีบโทรหาเขาเดี๋ยวนี้อ แล้วแจ้งให้ทราบนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อหัวหน้าชาวเกาหลีถามเหตุผลที่พนักงานชาวไทยคนหนึ่งขาดงานติดต่อกัน 2 วันจากรongหัวหน้าชาวไทยซึ่งเป็นเจ้านายของพนักงานดังกล่าวโดยตรงในผลัดที่ (1) คำตอบของrongหัวหน้าในผลัดที่ (2) คือ การแสดงความไม่รู้โดยใช้ถ้อยคำ “ไม่รู้เหมือนกัน” ถ้อยคำนี้ทำให้หัวหน้าชาวเกาหลีไม่พอใจ จึงแสดงวจนกรรมการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถามในผลัดที่ (3) สาเหตุที่หัวหน้าชาวเกาหลีแสดงความไม่พอใจเพราะrongหัวหน้าชาวไทยกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่รู้ กล่าวได้ว่าเป็นการละเลยภาระหน้าที่ของrongหัวหน้าด้านเป็นเจ้านายที่บริหารจัดการทั้งงานและทรัพยากรบุคคล พฤติกรรมที่หัวหน้าชาวเกาหลีคาดหวังคือ สามารถตอบเหตุผลที่พนักงานชาวไทยไม่มาทำงานได้

ตัวอย่างที่ 189 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) สังเกตว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการไม่ตรวจสอบขั้นตอนของกระบวนการทำงานอย่างครบถ้วน จึงเรียกรongหัวหน้าชาวไทย (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) ที่ดูแลและรับผิดชอบกระบวนการดังกล่าวมาตำหนิ

- (1) หัวหน้า: คุณ XXX ทำไมคุณไม่เช็คให้เรียบร้อย
- (2) รongหัวหน้า: **อ้อ ผมคิดว่าน้อง ๆ จะเช็คให้**
- (3) หัวหน้า: ดู flow ของงานสิ ใครเป็นคนรับผิดชอบ คุณไม่ใช่หรอ คุณไม่ต้องทำก็ได้
สั่งให้น้องทำก็ได้ แต่คนรับผิดชอบคือคุณนะ
- (4) รongหัวหน้า: ขอโทษครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หัวหน้าชาวเกาหลีกล่าวตำหนิrongหัวหน้าชาวไทยในผลัดที่ (1) โดยใช้รูปประโยคคำถาม “ทำไม” ปรากฏร่วมกับการกล่าวถึงการกระทำที่ไม่พึงประสงค์คือ “ไม่เช็คให้เรียบร้อย” ในผลัดที่ (2) รongหัวหน้าชาวไทยไม่ยอมรับความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แต่พยายามแก้ตัวโดยอ้างถึงผู้อื่น ๆ เพื่อบอกปิดให้พ้นจากความผิดพลาด ข้อความว่า “ผมคิด

ว่าน้อง ๆ จะเช็กให้” ที่รองหัวหน้าชาวไทยใช้ในผลัดที่ (2) ชัดแย้งกับความคาดหวังเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่รองหัวหน้าตามมุมมองของหัวหน้าชาวเกาหลี คือแม้ไม่ใช่คนทำ ก็ต้องเป็นผู้รับผิดชอบหัวหน้าชาวเกาหลี จึงตอบรับคำแก้ตัวดังกล่าวโดยอ้างแผนผังการปฏิบัติงานและใช้รูปประโยคคำถามต่าง ๆ เพื่อสื่อเจตนาตำหนิและแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบต่อการปฏิเสธความรับผิดชอบ

ในบางครั้ง เพื่อนร่วมงานชาวไทยก็กล่าวถ้อยคำที่แสดงการละเลยภาระหน้าที่ของสมาชิกภายในองค์กรที่ต้องรักษาเวลาหรือคำพูดเพื่อทำงานร่วมกันตามความคาดหวังของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 190 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - พนักงานชาวเกาหลี (หญิง) นำข้อมูลต่าง ๆ มาส่งให้เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน) วิเคราะห์เชิงสถิติและแจ้งว่า หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ให้ระยะเวลา 3 วัน เมื่อครบกำหนด เพื่อนร่วมงานชาวไทยยังไม่ส่งข้อมูล หัวหน้าชาวเกาหลีจึงแจ้งพนักงานชาวเกาหลีให้ทวงถามงานจากเพื่อนร่วมงานชาวไทย

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY
- (1) ชาวเกาหลี: พี่ XX ที่หนูขอไว้สามวันก่อนเสร็จแล้วหรือยังคะ
 - (2) ชาวไทย: **ยังทำไม่เสร็จเลย**
 - (3) ชาวเกาหลี: อ้าว พี่ทำไม่ยังไม่เสร็จ คุณ XX บอกให้เสร็จภายในวันนี้ละ
 - (4) ชาวไทย: **คือ พอดี ข้อมูลบางอย่าง ไม่ถูกต้อง เลยถามแผนกการจัดซื้อ แต่เขายังไม่ตอบ**
 - (5) ชาวเกาหลี: อ้อ เหรอคะ ถ้าเกิดแบบนี้เกิดอีก บอกหนูด้วยนะ หนูจะประสานงานให้ ยิ่งไงก็ช่วยส่งงานหนูตอนนี้เลยได้ไหมคะ เท่าที่พี่ทำไปแล้ว หนูจะรีบทำให้
 - (6) ชาวไทย: ได้จ๊ะ ขอบใจมาก

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า พนักงานชาวเกาหลีทวงถามงานเกี่ยวกับสถิติที่ตนได้

ส่งให้เพื่อนร่วมงานชาวไทยทำตามคำสั่งของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (1) แต่เพื่อนร่วมงานชาวไทยตอบในผลัดที่ (2) โดยใช้ถ้อยคำ “ยังทำไม่เสร็จเลย” ถ้อยคำนี้ทำให้พนักงานชาวเกาหลีรู้สึกตกใจและกล่าวขำวันกำหนดส่งที่เจ้านายชาวเกาหลีแจ้งไว้ในผลัดที่ (3) ผลัดต่อมา เพื่อนร่วมงานชาวไทยพยายามให้เหตุผลที่ยังทำไม่เสร็จว่า มีปัญหาเรื่องข้อมูลและสอบถามปัญหานั้นแล้ว แต่ยังไม่ได้อธิบาย คำตอบ พนักงานชาวเกาหลีตอบคำพูดในผลัดที่ (5) ว่า หากพบปัญหาใด ให้แจ้ง ตนจะประสานงานให้ จากนั้น กล่าวขอร้องให้เพื่อนร่วมงานส่งกลับ บทสนทนาข้างต้น ดูเหมือนว่าไม่ใช่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ แต่พนักงานชาวเกาหลีให้สัมภาษณ์ว่า ตนไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงานไม่รักษาเวลาตามที่ได้รับมอบหมายงานจากเจ้านาย ถือว่าเป็นการไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน และการใช้ถ้อยคำของชาวไทยในผลัดที่ (4) เป็นการแก้ตัวเพื่อปลดเปลื้องความรับผิดชอบโดยอ้างถึงปัญหาของตัวข้อมูล อีกทั้งการไม่แจ้งปัญหาเมื่อทราบ ก็เป็นการไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน เนื่องจากเป็นสมาชิกภายในแผนกเดียวกัน ต้องทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน การไม่แจ้งปัญหาจึงเป็นการละเลยภาระหน้าที่ แต่เหตุผลที่พนักงานชาวเกาหลีไม่ได้เอียงคือ ตนไม่ต้องการเสียเวลาและเสียความรู้สึก จึงเลือกจะทำด้วยตัวเอง

ตัวอย่างที่ 191 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) สั่งพนักงานชาวเกาหลี (หญิง) ให้ขอข้อมูลยอดขายของสินค้า A จากแผนกขาย พนักงานชาวเกาหลีจึงส่งอีเมลถึงเพื่อนร่วมงานชาวไทยในแผนกอื่นดูเลขข้อมูลดังกล่าว (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน) เพื่อขอข้อมูลยอดขายของสินค้า A และเพื่อนร่วมงานชาวไทยนั้นตอบรับว่าจะส่งให้ แต่เมื่อเวลาผ่านไปหนึ่งวัน ปรากฏว่า ยังไม่ส่งมาให้ พนักงานชาวเกาหลีจึงเดินไปหาเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่แผนกการขาย

- (1) ชาวเกาหลี: พี่ XXX ยังไม่ได้ส่งข้อมูลยอดขายของ A ใช่ไหมคะ
- (2) ชาวไทย: พี่ยุ่งมาก นายให้งานไม่ขาดสายเลย
- (3) ชาวเกาหลี: ... พี่สัญญาแล้ว แต่ทำไมไม่รักษาสัญญาคะ
- (4) ชาวไทย: พี่ไม่คิดว่าอีเมลที่น้องส่งมาเป็นงานสำคัญ งานที่ที่นายเกาหลี order มา

มันต่วนและสำคัญพอดิ

- (5) ชาวเกาหลี: ... พี่ก็มีรุ่นน้อง ทำไมไม่สั่งให้รุ่นน้องทำคะ หรือไมก็ควรบอกล่วงหน้าว่าไม่ทัน
- (6) ชาวไทย: **ตอนนั้นไม่คิดว่าจะไม่ทัน ไม่คาดว่าจะมีงานเยอะขนาดนี้**
- (7) ชาวเกาหลี: เข้าใจแล้วคะ ยังไง น้องจะบอกนายเกาหลีตามจริงนะคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) พนักงานชาวเกาหลีทวงถามงานจากเพื่อนร่วมงานชาวไทยที่ได้ขอข้อมูลยอดขายของสินค้า A ไว้เมื่อวันก่อนและตอบรับว่าจะส่งให้ แต่ชาวไทยกลับอ้างเหตุผลในผลัดที่ (2) ว่ามีงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าของตนจำนวนมากเพื่อเน้นความว่ายังไม่ได้ส่งข้อมูล ชาวเกาหลีสื่อเจตนาตำหนิชาวไทยโดยอ้างการไม่รักษาสัญญาในผลัดที่ (3) และใช้คำว่า “ทำไม” เพื่อชี้ให้เห็นการไม่กระทำสิ่งที่พึงประสงค์ในผลัดที่ (5) แต่ชาวไทยอ้างถึงการคาดคิดของตนที่งานนั้นไม่สำคัญไม่ต่วนและอ้างถึงงานที่ตนได้รับมอบหมายจากเจ้านายเกาหลีในผลัดที่ (4) และอ้างถึงการคาดคิดของตนในผลัดที่ (6) ถ้อยคำที่ชาวไทยอ้างในผลัดที่ (4) และ (6) อาจจะถูกเหมือนว่าชาวไทยยอมรับความผิดพลาดของตนที่เข้าใจผิด แต่ในมุมมองของชาวเกาหลี เป็นการแก้ตัวที่ไม่รักษาคำสัญญาและการไม่ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

นอกจากปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยละเมิดสิทธิเชิงความเกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ยังพบปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ชาวไทยละเมิดสิทธิเชิงความไม่เกี่ยวพันด้านอารมณ์ความรู้สึกกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เช่น

ตัวอย่างที่ 192 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) ถามพนักงานชาวเกาหลี (หญิง) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับงาน เมื่อถามเสร็จแล้ว หันไปเรียกพนักงานชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งเท่ากัน) อีกคนที่อยู่ด้านข้าง

- (1) ชาวไทย: **ฉันนี่** ระบายสบหนึ่งคะ ...
- (2) ชาวเกาหลี (ญ): ได้คะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) ก่อนจะกล่าวขอร้อง เพื่อนร่วมงานชาวไทยเรียกชาวเกาหลีโดยใช้ชื่อเล่นภาษาอังกฤษ คือ ซันนี่ (Sunny) แม้ในบทสนทนาข้างต้น พนักงานหญิงชาวเกาหลีนั้นไม่ได้โต้ตอบอะไร แต่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้คำเรียกขานโดยใช้ชื่อเล่นกับตน เพราะอยู่ในสถานที่ทำงาน ควรเรียกด้วยตำแหน่งที่เป็นทางการ

ตัวอย่างที่ 193 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - ในขณะที่กำลังรอการประชุมในห้องประชุม เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) ชวนเพื่อนร่วมงานชาวเกาหลี (ชาย) คุยเรื่องส่วนตัว

- (1) ชาวไทย: น้อง XXX อยู่เมืองไทยมากี่ปีแล้ว
- (2) ชาวเกาหลี: ออ ก็เกือบสามปีแล้วครับ
- (3) ชาวไทย: **เคยมีแฟนคนไทยไหม**
- (4) ชาวเกาหลี: ... ยังไม่มีครับ
- (5) ชาวไทย: **อ้าว ทำไมยังไม่มีมาอยู่ไทยก็ต้องมีแฟนคนไทยนะ จะได้พูดไทยเก่งขึ้น**
- (6) ชาวเกาหลี: ... ครับ

ตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า ระหว่างที่รอการประชุม เพื่อนร่วมงานชาวไทยถามเรื่องส่วนตัวของชาวเกาหลี โดยเฉพาะผลัดที่ (3) กล่าวคือ ชาวไทยถามถึงประสบการณ์ที่เคยคบแฟนชาวไทยของชาวเกาหลี เมื่อชาวเกาหลีตอบว่ายังไม่มีในผลัดที่ (4) ชาวไทยกล่าวแนะนำให้ชาวเกาหลีหาแฟนคนไทย รวมทั้งให้เหตุผลข้อดีของการมีแฟนชาวไทย จากสัมภาษณ์ ชาวเกาหลีกล่าวว่าคำถามเรื่องการมีแฟนชาวไทยในผลัดที่ (3) ทำให้ตนรู้สึกไม่พอใจเพราะอยู่ในบริบทการประชุม จึงไม่ควรถามเรื่องส่วนตัว อีกทั้งชาวเกาหลีไม่ได้สนิทสนมกับชาวไทยมากนัก จึงมองว่าคำถามเรื่องส่วนตัวเป็นเรื่องไม่เหมาะสม กล่าวได้ว่า ชาวไทยกล่าวถ้อยคำที่ละเมิดสิทธิเชิงความไม่เกี่ยวพันด้านอารมณ์

ความรู้สึกรู้สึกของชาวเกาหลี

ตัวอย่างที่ 194 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - เมื่อพนักงานชาวเกาหลี (หญิง) กลับมาที่ทำงานจากการลาพักผ่อนประจำปีหลายวัน เพื่อนร่วมงานชาวไทย (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน) เดินทางทักทาย

- | | | |
|-----|------------|--|
| (1) | ชาวไทย: | น้อง XXX กลับมาแล้วเหรอ ได้ข่าวว่าแฟนมาเที่ยวไทย |
| (2) | ชาวเกาหลี: | ใช่ค่ะ กลับมาแล้วค่ะ |
| (3) | ชาวไทย: | แฟนชอบเมืองไทยมั๊ย |
| (4) | ชาวเกาหลี: | อ้อ ก็ดีค่ะ |
| (5) | ชาวไทย: | หน้าตาสุดใสจิง มีความสุขกับแฟนแน่ ๆ เลย |
| (6) | ชาวเกาหลี: | ... |

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานชาวไทยถามเรื่องแฟนของชาวเกาหลีที่เดินทางมาท่องเที่ยวไทยในผลัดที่ (1) ชาวเกาหลีก็ตอบตามตรงในผลัดที่ (2) ชาวไทยถามว่า แฟนของชาวเกาหลีชอบประเทศไทยหรือไม่ในผลัดที่ (3) เมื่อตอบว่าแฟนของตนชอบเมืองไทยในผลัดที่ (4) ชาวไทยแสดงความสนใจอารมณ์ความรู้สึกของชาวเกาหลีในผลัดที่ (5) แต่การแสดงอารมณ์ความรู้สึกของชาวไทยทำให้ชาวเกาหลีรู้สึกไม่พอใจเพราะเป็นเรื่องส่วนตัวที่ไม่ควรถาม ในมุมมองของชาวเกาหลี การใช้ถ้อยคำของชาวไทยในผลัดที่ (5) จึงละเมิดสิทธิเชิงความไม่เกี่ยวข้องด้านอารมณ์ความรู้สึกของชาวเกาหลี

4.2.4.2 ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากข้อคำนึงเรื่องสิทธิเชิงความเกี่ยวข้องตามมุมมองของชาวไทย

ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ปรากฏปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิเชิงความ (ไม่) เกี่ยวพันของชาวไทยโดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงพฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 6 เหตุการณ์ ทั้งนี้ ทุกเหตุการณ์เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่

เกิดจากการกล่าวถ้อยคำหรือพฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองที่ไม่ให้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิสัมพันธ์เชิงบทบาทหน้าที่ในองค์กรตามความคาดหวังของชาวไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 195 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) มอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทย (หญิง) แต่งานดังกล่าวสั่งมาจากสำนักงานใหญ่ ไม่ใช่งานประจำของลูกน้องคนนั้น

- (1) เจ้านาย: อาทิตย์หน้า ทาง HQ ต้องการข้อมูล XXX โดยด่วน ผมเลยกำลังหาคนที่รับผิดชอบเรื่องนี้ให้คุณทำได้ไหม
- (2) ลูกน้อง: ช่วงนี้หนูดูแลงาน YYY อยู่ และมีงานอื่น ๆ ที่ต้อง support แผนก
- (3) เจ้านาย: **(พูดแทรก) ตอบแค่ ว่า ทำได้หรือไม่ได้ ถ้าทำได้ก็... ถ้าทำไม่ได้ก็...**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีแสดงวัจนกรรมการขอร้องให้ลูกน้องชาวไทยรับงานจากสำนักงานใหญ่โดยใช้รูปประโยคคำถาม “คุณทำได้ไหม” แต่ลูกน้องชาวไทยอ้างถึงงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ในผลัดที่ (2) เพื่อกล่าวปฏิเสธคำขอร้องของเจ้านายชาวเกาหลีโดยอ้อม ในขณะที่ลูกน้องชาวไทยพูดไม่จบ เจ้านายชาวไทยพูดแทรกในผลัดที่ (3) เพื่อกล่าวสั่งให้ตอบตรงคำถามที่ถามในผลัดที่ (1) โดยใช้ถ้อยคำ “ตอบแค่ ว่า ทำได้หรือไม่ได้” การพูดแทรกและยึดผลการพูดของเจ้านายชาวเกาหลีในผลัดที่ (3) เป็นการคุกคามสิทธิเชิงความเกี่ยวข้องพันด้านการปฏิสัมพันธ์ โดยเฉพาะสิทธิเชิงการพูดในปริมาณที่เหมาะสมถูกเจ้านายชาวเกาหลีละเมิด ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกที่เจ้านายชาวเกาหลีไม่รับฟังความเห็นของตนและดัดบทพูด บทสนทนาดังกล่าวจึงเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า เจ้านายชาวเกาหลีคาดหวังว่าลูกน้องชาวไทยจะรับงานที่ตนกำลังขอร้องให้ทำ แต่ลูกน้องกลับปฏิเสธคำขอร้องดังกล่าวซึ่งถือเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าของชาวเกาหลีในฐานะเจ้านาย จึงทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจและกล่าวสั่งให้ตอบตรงคำถามในผลัดที่ (3)

ตัวอย่างที่ 196 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุสูงกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (หญิง) จัดทำรายงานที่พนักงานชาวไทยไม่ทำเป็นกิจวัตรประจำตามหน้าที่

- (1) เจ้านาย: Miss XXX ช่วยทำรายงานจากข้อมูลที่ส่งไปอีเมลเมื่อก็ภายในวันนี้ะครับ
- (2) ลูกน้อง: อันนี้ทำเพื่ออะไรคะคุณ XXX
- (3) เจ้านาย: (ซิกสีหน้าไม่พอใจ) **บอกให้ทำก็ทำ ทำไมคำถามอะไรเยอะเยอะ**
- (4) ลูกน้อง: คะ

ตัวอย่างข้างต้นจะสังเกตเห็นได้ว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทยทำโดยแจ้งกำหนดการคือ ภายในเวลาหนึ่งวัน พนักงานชาวไทยให้คำสัมภาษณ์ว่า ตนรู้สึกสงสัยว่าเพราะอะไร จึงมอบหมายงานด่วนกะทันหัน จึงถามเหตุผลในผลัดที่ (2) แต่เจ้านายชาวเกาหลีแสดงสีหน้าไม่พอใจและกล่าวต่าหนิโดยใช้รูปประโยคคำถามคือ "ทำไมคำถามอะไรเยอะเยอะ" ในผลัดที่ (3) ถ้อยคำนี้ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกไม่พอใจ เพราะตนเป็นคนทำ จึงควรทราบเหตุผลที่ต้องทำด่วน แต่เจ้านายชาวเกาหลีไม่ยอมอธิบายเหตุผลใด ๆ กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า เจ้านายชาวเกาหลีละเมิดสิทธิเชิงการผูกพันด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกน้องชาวไทยในปริมาณที่ไม่เหมาะสมตามภาระหน้าที่ในองค์กร

ตัวอย่างที่ 197 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ต้องการข้อมูลจากลูกน้องชาวไทยซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกการตลาด (หญิง)

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX มีข้อมูลเกี่ยวกับ marketing plan ใหม่ แשרหน่อย
- (2) ลูกน้อง: เอาไปทำอะไรคะ
- (3) เจ้านาย: **มันเป็นความลับที่ยังบอกไม่ได้ คุณมีหรือไม่มี**

- (4) ลูกน้อง: มีค่ะ
 (5) เจ้านาย: จุ้นส่งมาตอนนี้น้อยครับ
 (6) ลูกน้อง: ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีแสดงวัจนกรรมการขอร้องให้ลูกน้องชาวไทยส่งข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการตลาดให้แก่ตนในผลัดที่ (1) ลูกน้องชาวไทยตอบรับด้วยคำถามที่ถามเหตุผลที่ขอข้อมูลนั้น ในผลัดที่ (2) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวปฏิเสธที่จะตอบคำถามของลูกน้องชาวไทยโดยอ้างว่าเป็นความลับเพื่อแนะนำความว่าลูกน้องชาวไทยไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลที่เจ้านายชาวเกาหลีขอ และถามกลับว่ามีข้อมูลหรือไม่ การใช้ถ้อยคำในผลัดที่ (3) ของเจ้านายชาวเกาหลีเป็นการคุกคามสิทธิเชิงความเกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสนทนา ลูกน้องชาวไทยให้สัมภาษณ์ว่าตนผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการตลาด จึงมีสิทธิจะรับรู้เหตุผลที่เจ้านายชาวเกาหลีต้องการใช้ข้อมูลนั้น แต่ลูกน้องชาวไทยถูกจำกัดและปฏิเสธการร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เจ้านายชาวเกาหลีต้องการทราบ ทำให้บทสนทนาดังกล่าวกลายเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า สาเหตุที่เจ้านายชาวเกาหลีไม่ให้ข้อมูลตามที่ชาวไทยถามในตัวอย่างที่ 196 และ 197 อาจเพราะการถามเหตุผลของชาวไทยในผลัดที่ (2) เป็นการคุกคามหน้าของชาวเกาหลีในฐานะเจ้านายซึ่งมีความคาดหวังให้ลูกน้องไม่ควรโต้แย้ง แต่ควรปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้านายอย่างเคร่งครัด

ตัวอย่างที่ 198 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - รองประธานของบริษัทที่ใช้ภาษาไทยไม่ได้ (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) เรียกพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน) และพนักงานชาวไทย (หญิง) มากด้วยกัน

- (1) (ชาวเกาหลีสองคนคุยเป็นภาษาเกาหลี)
 (2) (หลังจากคุยกันเสร็จแล้ว)

- (3) ชาวไทย: คุยอะไรเธอ ช่วยแปลให้ฟังได้ไหมคะ
- (4) ชาวเกาหลี: **อ้อ ไม่มีอะไรครับพี่ คิดว่าไม่ต้องก็ได้**
- (5) ชาวไทย: โอเคค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทั้ง ๆ ที่เจ้านายชาวเกาหลีเรียกลูกน้องชาวไทยให้เข้าประชุมร่วม แต่การสนทนาทั้งหมดเกิดขึ้นเป็นภาษาเกาหลี ทำให้พนักงานชาวไทยไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่คุยกันระหว่างชาวเกาหลีได้ เมื่อประชุมเสร็จแล้ว ลูกน้องชาวไทยจึงแสดงวีจันกรรมการขอร้องให้เพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแปลเป็นภาษาไทยให้ตนฟังในผลัดที่ (3) แต่เพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีนั้นปฏิเสธคำขอร้องของชาวไทยโดยอ้างถึงความไม่สำคัญของสิ่งที่คุยกันในผลัดที่ (4) การดำเนินการประชุมด้วยภาษาเกาหลีและการไม่แปลภาษาไทยทำให้คุณคามลิตีเชิงความเกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์ของชาวไทย เนื่องจากลูกน้องชาวไทยถูกเรียกเข้าประชุมร่วม แต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการสนทนาแม้แต่ผลัดเดียวและเพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองก็ไม่ได้แปลให้ฟัง ชาวไทยจึงรู้สึกถูกปฏิเสธการร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลในการสนทนา ทำให้บทสนทนาดังกล่าวเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

กล่าวโดยสรุป ผลการวิเคราะห์ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนวคิดของสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002) ปรากฏปรากฏทั้ง 4 ประเด็น และสามารถแสดงจำนวนครั้งในการปรากฏของข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจในปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ได้ดังตารางต่อไปนี้

เลข	ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจ	มุมมองที่ปรากฏ		รวม
		ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง	ชาวไทย	
1	หน้าด้านคุณภาพ	1	18	19
2	หน้าด้านอัตลักษณ์สังคม	7	2	9
3	สิทธิเชิงความเท่าเทียม	6	8	13
4	สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน	24	6	30
รวม		37	34	71

ตารางที่ 25 ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจในปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จากมุมมองชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและจากมุมมองชาวไทยปรากฏทั้ง 4 ประเด็นตามกรอบการวิเคราะห์ของสเปนเซอร์-โอที (Spencer-Oatey, 2002) และพบความถี่ในปริมาณที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยที่เกิดจากข้อความที่เป็นเหตุจูงใจของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏจำนวน 37 ครั้ง ส่วนปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองที่เกิดจากข้อความที่เป็นเหตุจูงใจของชาวไทยปรากฏความถี่จำนวน 34 ครั้ง

เมื่อพิจารณาความถี่ในปรากฏของแต่ละประเด็นแสดงให้เห็นความแตกต่างกันในข้อความที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างสองกลุ่ม กล่าวคือ ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวไทยตามมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน หน้าด้านอัตลักษณ์สังคม สิทธิเชิงความเท่าเทียม และหน้าด้านคุณภาพ ส่วนข้อความที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตามมุมมองของชาวไทย เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน้าด้านคุณภาพ สิทธิเชิงความเท่าเทียม สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน และหน้าด้านอัตลักษณ์สังคม ความแตกต่างในเรื่องการปรากฏของข้อความที่เป็นเหตุจูงใจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ในบริบทสถานที่ทำงานในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษา

ที่สองให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ส่วนชาวไทยให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงความไหวพริบของหน้าด่านคุณภาพเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การให้ความสำคัญกับข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มในองค์กรธุรกิจที่อยู่ในประเทศไทย

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยปรากฏ 3 ลักษณะ ได้แก่ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่การเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด และปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่การตีความเจตนาผิด ลักษณะของปัญหาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดถือวิถีการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกับชาวไทยและมักเข้าใจความหมายถ้อยคำที่ชาวไทยใช้ตามรูปคำโดยใช้ความรู้จากภาษาแม่

นอกจากนี้ ยังชี้ให้เห็นว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยเกิดจากข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหลักแตกต่างกัน ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จากมุมมองของชาวเกาหลีส่วนใหญ่เกิดจากการละเลยสิทธิเชิงความเกี่ยวพันด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในบริบทองค์กรธุรกิจของชาวไทย ในขณะที่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จากมุมมองของชาวไทยส่วนใหญ่เกิดจากการไม่คำนึงถึงข้อคำนึงเรื่องหน้าด่านคุณภาพของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรธุรกิจ ส่วนชาวไทยให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงความไหวพริบของหน้าด่านคุณภาพ ความแตกต่างในข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหลักระหว่างกลุ่มนี้อาจทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่าชาวไทยละเลยภาระหน้าที่และขาดความรับผิดชอบต่อบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ และอาจทำให้ชาวไทยมองว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกการมีคุณค่าในความเป็นตัวตนของผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์หลายกรณีชี้ให้เห็นแนวโน้มว่าชาว

เกาหลีกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้อาจมาจากลักษณะข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บ กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลนั้นส่วนใหญ่เป็นเจ้านายหรือหัวหน้าแผนก จึงทำให้ข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยส่วนมาก เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์บางเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมเหตุการณ์ต่างระดับ เช่น ตัวอย่างที่ 177 และ 191 เป็นกรณีที่ชาวไทยเป็นเจ้านายหรือมีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสองตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าแม้ชาวเกาหลีอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า แต่ก็ยังกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้ ยังพบกรณีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน เช่น ตัวอย่างที่ 198 เป็นกรณีที่เพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีต้องการความช่วยเหลือให้เพื่อนร่วมงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสรุปค่าแปลบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างประชุม แต่เพื่อนร่วมชาวเกาหลีดังกล่าวปฏิเสธคำขอร้องอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ผลการวิจัยที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารที่ราบรื่นระหว่างพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ผลการวิจัยเรื่องปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยชี้ให้เห็นว่าการกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาตำหนิ ประเมินค่าเชิงลบ หรือไม่พอใจอย่างตรงไปตรงนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวไทยในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคือการคำนึงถึงหน้าด้านคุณภาพของปัจเจก ทั้งนี้ อาจเพราะปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีและไทยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน

จากผลการสำรวจของสถานทูตเกาหลีใต้ประจำกรุงเทพฯ ปี 2009 แสดงให้เห็นว่า ในบริษัทเกาหลีที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยจำนวนกว่า 500 แห่ง มีพนักงานชาวไทยเป็นร้อยละ 90 ส่วนพนักงานชาวเกาหลีมีเพียงร้อยละ 10 ดังนั้น การบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับค่านิยมและบรรทัดฐานของวัฒนธรรมไทยเพื่อมิให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานชาวเกาหลีกับพนักงานชาวไทย เนื่องจากปัญหาเหล่านี้ น่าจะส่งผลกระทบต่อการค้าในธุรกิจในประเทศไทยไม่มากนัก

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ข้อเสนอแนะประการแรกระดับองค์กรคือควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่พนักงานชาวเกาหลีเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามวัฒนธรรมไทย ชาวไทยให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่นเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าการมุ่งเน้นผลสำเร็จและการแข่งขันเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ขององค์กร ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมเพื่อให้ชาวเกาหลีเข้าใจว่า ชาวไทยนิยมกล่าวถ้อยคำในลักษณะอ้อม และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล และให้ชาวเกาหลีเลือกใช้กลวิธีสื่อสารโดยสื่อเจตนาคำหยาบหรือประเมินค่าเชิงลบแบบอ้อมหรือนุ่มนวลและไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พอใจอย่างชัดเจนเพื่อมิให้ลูกน้องชาวไทยเสียหน้าหรือเสียความรู้สึก อีกทั้งให้ชาวเกาหลีเข้าใจแนวคิดเรื่องความเกลียดชังทั้งในแง่ของกลวิธีแสดงความเกรงใจและรูปภาพาที่แสดงถึงความเกรงใจในบริบทสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ แทนที่จะสร้างบรรยากาศให้สมาชิกภายในองค์กรเดียวกันแข่งขันกันสร้างบรรยากาศที่ทำงานในลักษณะที่พึ่งพากัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน หรือประนีประนอมกันเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันตามวัฒนธรรมไทย ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดอบรมเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศการสนทนาที่เป็นกันเองและทำให้ชาวไทยรู้สึกเกรงใจน้อยลง

นอกจากจะจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ชาวเกาหลีแล้ว ควรจัดอบรมให้แก่พนักงานชาวไทย ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีการจัดอบรมเพื่อให้ชาวไทยเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่เน้นผลสำเร็จและการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรอย่างเคร่งครัด เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีนี้ขัดแย้งกับค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยที่เน้นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยความเกรงใจและการรักษาหน้าซึ่งกันและกัน การจัดอบรมนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าทำให้พนักงานชาวไทยเข้าใจพฤติกรรมทางภาษาและวิถีปฏิบัติของชาวเกาหลีในองค์กรเกาหลีมากยิ่งขึ้น

ในบทนี้ ต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงสิ่งที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างสองกลุ่มในองค์กรธุรกิจที่อยู่ในประเทศไทย และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่คำนึงถึงของแต่ละกลุ่มกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 5

ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ในบทที่ 4 ผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีเกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน การเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด และการตีความมุ่งหมายวัจนกรรมผิด ทั้งนี้ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักใช้กลวิธีตรงและมักเข้าใจความหมายของถ้อยคำที่ชาวไทยใช้ผ่านความหมายตามรูปภาษา นอกจากนี้ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มยังเกิดจากข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่แตกต่างกัน ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญคือ สิทธิเชิงความเกี่ยวพันหรือการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่ชาวไทยให้ความสำคัญคือ หน้าที่ด้านคุณภาพหรือการคำนึงถึงความรู้สึกในความเป็นตัวตนเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร

ในบทนี้ ผู้วิจัยมุ่งอธิบายว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมต่าง ๆ (sociocultural factors) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา 3 วิธีการ ได้แก่

1. พิจารณาจากรูปภาษาหรือกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่ผู้ร่วมเหตุการณ์เลือกใช้ในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างกัน เนื่องจากรูปภาษาหรือกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้นั้นสะท้อนให้เห็นบรรทัดฐาน ค่านิยม รวมไปถึงวิถีการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ภาษานั้นได้ (Kasper, 1992; 2004; 2006)

2. วิเคราะห์หมโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมเหตุการณ์ ทั้งนี้ สเปนเซอร์-โอทีย์และเจียง (Spencer-Oatey & Xing, 2003) เสนอว่า ข้อมูลเชิงการรับรู้ (perception data) มีความสำคัญในการศึกษาเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากเรามักไม่สามารถสังเกตปัญหาจากการปฏิสัมพันธ์ตามที่ปรากฏ หากแต่เกิดขึ้นในใจของผู้ร่วมเหตุการณ์ และผู้ร่วมเหตุการณ์อาจไม่ได้โต้ตอบใด ๆ ในบริบทนั้นโดยมีวัตถุประสงค์บางประการ เช่น การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือความขัดแย้ง เป็นต้น ดังนั้น การพิจารณาการรับรู้ของผู้ร่วมเหตุการณ์ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นวิธีการศึกษาที่สามารถเข้าถึงปัจจัยทาง

สังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ได้

3. นำงานวิจัยของผู้ที่ศึกษาปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีและไทยที่เกี่ยวข้องมาช่วยอธิบายรูปภาษาหรือกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่ผู้ร่วมสนทนาเลือกใช้และสนับสนุนมโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเนื้อหาโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย และ (2) ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย รายละเอียดมีดังนี้

5.1 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

จากการศึกษาข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมีจำนวน 3 ประการ ได้แก่ (1) วัฒนธรรมธุรกิจ (2) วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ และ (3) การเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ มีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 วัฒนธรรมธุรกิจ (business culture)

ผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้และคำให้สัมภาษณ์จากทั้งพนักงานชาวเกาหลีและพนักงานชาวไทยแสดงให้เห็นว่า **วัฒนธรรมธุรกิจ** เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

บาร์จิลลา-เชียปปินิและคณะ (Bargiela-Chiappini et al., 2013: 200) กล่าวว่า ลักษณะเด่นของการปฏิสัมพันธ์ในบริบทธุรกิจที่แตกต่างกับบริบทอื่น ๆ คือปัจจัยด้านธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ จุดมุ่งหมายเชิงพาณิชย์ที่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจ วิธีปฏิบัติในการสื่อสารทางธุรกิจจึงเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยความชัดเจนและความตรงไปตรงมาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารที่มีความตรงไปตรงมาและความชัดเจนช่วยทำให้การปฏิบัติภารกิจดำเนิน

ไปอย่างราบรื่นและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ

คูน (Kwun, 2015) ได้ศึกษาประวัติความเป็นมาและลักษณะเด่นของวิถีปฏิบัติในการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจเกาหลี ผลการศึกษาปรากฏว่า ช่วงปี 1960 จนถึง 1987 การบริหารจัดการขององค์กรเกาหลีผสมผสานกับระบบค่านิยมทางวัฒนธรรม ได้แก่ ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) และความเป็นครอบครัว (familialism) โดยเน้นตำแหน่งหน้าที่และความอาวุโส (seniority-based) ช่วงปี 1987 จนถึงปี 1997 การบริหารจัดการองค์กรเกาหลีให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของส่วนบุคคล (ability-based) มากขึ้น ปัจเจกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ จะได้รับการจ้างงานที่ดีและได้รับการเคารพและยกย่องในองค์กร เมื่อถึงช่วงปี 1997 จนถึงปี 2008 การบริหารจัดการองค์กรเกาหลีให้ความสำคัญกับผลสำเร็จ (performance-based) มากขึ้น ปัจเจกบุคคลที่สร้างผลงานให้แก่องค์กร จะได้รับผลตอบแทนเป็นรายบุคคล ในปัจจุบัน แบบแผนของการบริหารจัดการองค์กรเกาหลีถือเป็นลูกผสม (hybrid) ของระบบค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมและแนวปัจเจกนิยมที่เน้นความรู้ความสามารถและผลสำเร็จของส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย พบว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ลีลาการสื่อสารที่เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยความชัดเจนและความตรงไปตรงมาเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงธุรกิจในการสื่อสาร แต่ลีลาสื่อสารดังกล่าวนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 199 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากพนักงานชาวไทย

"ในการสื่อสารกับคนเกาหลี มีปัญหาอยู่ว่า คนไทยจะขี้เกรงใจ บางครั้งไม่กล้าพูดอะไรตรง ๆ รู้สึกว่าคนเกาหลีพูดตรงเลยว่า อันนี้ดีหรือไม่ดี อันนี้ถูกหรือผิดอะไรอย่างนี้ แต่คนไทยบางคนอาจจะรู้สึกว่ามันทำร้ายจิตใจกัน ไม่รักษาน้ำใจกัน"

คำให้คำสัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่าภาษาที่ชาวเกาหลีใช้มีลักษณะประเมินค่าอย่างตรงไปตรงมา แต่ชาวไทยมองว่าการใช้ภาษาเพื่อสื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมาทำให้เกิดความขัดแย้งด้านบุคคลสัมพันธ์ได้

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ พบว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้ลีลาการสื่อสารที่เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยความชัดเจนและความตรงไปตรงมา เช่น

ตัวอย่างที่ 200 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) เรียกลูกน้องชาวไทยในแผนกมาประชุมกัน เหตุผลที่เจ้านายชาวเกาหลีเรียกประชุมคือ ต้องการอธิบายวิธีการทำรายงานเพื่อให้ลูกน้องทุกคนจัดทำในลักษณะเดียวกันต่อไป

- (1) เจ้านาย: เหตุผลที่ผมเรียกทุกคนคือ ผมอยากจะให้ดูรีพอร์ตที่ดีและไม่ดี ... **อันนี้** **เป็นรีพอร์ตของคุณ XXX ทำได้ดีมาก** อยากให้ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้อย่างละเอียด
- (2) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ
- (3) เจ้านาย: แล้วก็ **อันนี้รีพอร์ตของคุณ YYY ทำไม่ค่อยโอเคเท่าไรครับ** ผมอยากให้ **ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้ด้วยเหมือนกันเพื่อเป็นตัวอย่างที่ไม่ควรทำ**
- (4) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีที่เลือกใช้ลีลาการสื่อสารที่เน้นความชัดเจนและความตรงไปตรงมาเพื่อชี้ให้เห็นรายงานที่พึงประสงค์ในผลัดที่ (1) และรายงานที่ไม่พึงประสงค์ในผลัดที่ (3) เพื่อชี้ให้เห็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานทุกคนเชิงประจักษ์ การใช้ภาษาอย่างตรงไปตรงมาของเจ้านายชาวเกาหลีดังกล่าวทำให้ลูกน้องชาวไทยที่ถูกประเมินค่ารายงานเชิงลบเกิดความรู้สึกอับอายและเสียหน้าด้านคุณภาพของปัจเจก เหตุการณ์สื่อสารข้างต้นจึงเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 201 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - ในประชุมประจำแผนก เจ้านายเกาหลีกล่าวชมพนักงานชาวไทยคนหนึ่งที่แสดงความคิดเห็นบางอย่างเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์สินค้าใหม่โดยเรียบเรียงประเด็นสำคัญให้

เห็นเป็นข้อสรุป

- (1) เจ้านาย: **คุณ XX คุณนำเสนอไอเดียที่ดีมาก เขียนสรุปได้ดีด้วย เก่งมาก**
- (2) ชาวไทย: **ขอบคุณค่ะ**

ในตัวอย่างที่ 215 จะเห็นได้ว่าเจ้านายชาวเกาหลีกล่าวชมลูกน้องชาวไทยต่อหน้าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในผลัดที่ (1) โดยระบุชื่อลูกน้องที่ท้ออย่างชัดเจน จากการสัมภาษณ์ ชาวเกาหลีกล่าวว่าตนต้องการสร้างบรรยากาศที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระและตรงไปตรงมา จึงกล่าวชมลูกน้องที่เสนอข้อคิดเห็น เพราะบรรยากาศดังกล่าวมักจะนำไปสู่แนวทางการดำเนินการที่ดี แต่ภายหลัง ได้รับทราบแล้วว่าลูกน้องบางคนที่อยู่ในที่ประชุมดังกล่าวรู้สึกน้อยใจที่ไม่เห็นความตั้งใจของตนเอง

หากพิจารณาบริบทของปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ทั้งสองเหตุการณ์ จะสังเกตเห็นได้ว่าเจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาที่สองคำนึงถึงผลสำเร็จและการแข่งขัน กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 214 เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวชมรายงานที่เขียนดีและประเมินค่าเชิงลบต่อรายงานที่เขียนไม่ดีเพื่อทำให้ลูกน้องทุกคนเขียนในลักษณะเดียวกัน ส่วนในตัวอย่างที่ 215 เจ้านายชาวเกาหลีถึงเหตุผลที่ชมลูกน้องต่อหน้าเพื่อนว่าอยากให้ เป็นบรรยากาศที่แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันอย่างอิสระและตรงไปตรงมาเพื่อแนะให้รู้ว่าหากมีการเสนอความคิดเห็นที่ดีจะได้รับคำชมในที่ประชุม จ

จากข้อมูลเชิงการรับรู้ของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองสะท้อนให้เห็นว่าการมุ่งเน้นผลสำเร็จและการสร้างบรรยากาศที่แข่งขันกันเป็นวิถีปฏิบัติการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจเกาหลี ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในตัวอย่างที่ 215 ข้างต้น ให้คำสัมภาษณ์เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์กรที่เน้นผลสำเร็จและการแข่งขัน ดังนี้

ตัวอย่างที่ 202 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"เป้าหมายหลักในการ management ของสาขาประเทศไทยคือการสร้าง productivity ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ คือ การลดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุดและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด วิธีการหนึ่งที่เจ้านายมอบหมายให้ผมจัดการคือการสร้างระบบให้พนักงานแข่งขันกันด้วยผลงาน"

โดยใครทำงานได้เยอะ ก็จะได้รับเงินตอบแทนเยอะ และใครทำงานได้น้อย ก็จะได้รับเงินตอบแทนน้อย"

ข้อความดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการสร้างผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นเป้าหมายหลักในการบริหารจัดการขององค์กรเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยโดยใช้วิธีการที่เน้นการแข่งขันกันด้านผลสำเร็จ กล่าวคือ ผลสำเร็จของสมาชิกลำดับไปสู่การแข่งขันระหว่างสมาชิก และการแข่งขันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

แต่ในทางกลับกัน ชาวไทยมองว่าการเน้นผลสำเร็จและการแข่งขันในองค์กรธุรกิจเกาหลีนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความแตกแยกระหว่างบุคคลมากกว่าประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น

ตัวอย่างที่ 203 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"เคยมีปัญหาเรื่องภาษา การใช้ภาษาที่ทำให้พนักงานคนไทยรู้สึกไม่ดี หนึ่ง มาจากการจัดการองค์กรที่ไม่ดี ทำให้บางที่เรามองระดับที่ลูกน้องอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมองระดับหัวหน้าว่า มีการบริหารอย่างไร ถ้าหัวหน้าบริหารให้คนแบ่งฝ่ายแข่งขันกัน ทำให้ลูกน้องเหมือนไม่มี unity"

ตัวอย่างที่ 204 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ภาษาไทยเรียกว่า ไม่แก่งแย่งชิงดี คือ ไม่เห็นคนอื่นเค้าสำเร็จมากกว่าและเราก็อิจฉา และก็พยายาม discredit พยายามทำตัวเองให้เหนือเขา ซึ่งการสร้าง environment พวกนี้ขึ้นมา สุดท้ายทุกคนก็จะเป็นอย่างนี้หมด มันก็จะไม่เกิด teamwork มีแต่จะเกิดการ fighting กันข้างใน เพราะทุกคนก็จะพยายาม defense ตัวเอง ต้อง protect ตัวเอง"

คำให้สัมภาษณ์ในตัวอย่างที่ 217 แสดงให้เห็นว่าการกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ชาวไทยรู้สึกไม่ดีนั้นเกิดจากวิธีการบริหารจัดการขององค์กรที่เน้นการแข่งขันและส่งผลกระทบต่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน คำให้สัมภาษณ์จากตัวอย่างที่ 218 อธิบายว่าการแข่งขันระหว่างกันอาจ

ทำให้เกิดการทะเลาะกันมากกว่า เนื่องจากสมาชิกระดับบุคคลจะรู้สึกอิจฉาผู้อื่นและทำให้ลดคุณค่าของผู้อื่นเพื่อปกป้องตนเองภายในกลุ่ม

นอกจากนี้ ยังมีสิ่งที่ชาวเกาหลีคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวไทยโดยได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมธุรกิจโดยตรง "ความเร่งด่วนด้านเวลา" (time urgency) โลกธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ดังนั้น การรู้ความเปลี่ยนแปลงทันเวลาและการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้ทันเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญในองค์กรธุรกิจ "เวลา" จึงมีคุณค่าสำคัญเพื่อทำให้องค์กรธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ได้ นอกจากนี้ "เวลา" ยังเป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากพนักงานทุกคนถูกจัดการและปฏิบัติด้วยคุณค่าด้าน "เวลา" กล่าวคือ การเข้าและออกงานของพนักงานถูกบันทึกไว้เพื่อตรวจสอบว่าพนักงานทำงานครบ 8 ชั่วโมงหรือไม่ ระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวันเป็นหลักปฏิบัติและข้อสัญญาการจ้างงานพื้นฐาน อีกทั้งยังมีกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานกำหนดมิให้องค์กรใช้แรงงานของพนักงานมากเกินไป พนักงานได้รับผลตอบแทนจากการใช้แรงงานของตนเองเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระยะเวลา 8 ชั่วโมงของพนักงานทุก ๆ คนดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับองค์กร ดังนั้น ในมุมมององค์กร การบริหารเวลาของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ บรีวและไครน์ส์ (Brew & Cairns, 2004) กล่าวถึงความเร่งด่วนด้านเวลาในสังคมเอเชียตะวันออกไว้ว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

"Time urgency has become one of the most salient stressors in the corporate world where time equates with money. In modern times, East Asian nations, as active players in the global economy, have to some extent adopted the time efficiency techniques of their Western counterparts. Nevertheless, for these nations, time is still taken for important activities such as negotiation and relationship building. Meeting deadlines and tight schedules is a source of continual stress in modern workplaces." (Brew & Cairns, 2004: 335)

กล่าวคือ ความคิดเกี่ยวกับความเร่งด่วนด้านเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวงการธุรกิจ

ในโลก เนื่องจากเวลาเป็นเงินเป็นทอง โดยเฉพาะประเทศแถบเอเชียตะวันออก ถึงกระนั้น การดำเนินกิจกรรมบางอย่างที่มีความสำคัญ เช่น การเจรจาต่อรองและการสร้างความสัมพันธ์ที่ยังต้องใช้เวลาพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติให้ตรงตามกำหนดการเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความตึงเครียดในสถานที่ทำงาน

ข้อมูลจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการคำนึงถึงเรื่อง "ความเร่งด่วนด้านเวลา" ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นจากรูปภาษาที่ใช้ของชาวเกาหลีในบริบทภาษาไทยคือ "เร็ว ๆ" ซึ่งแปลตรงจากคำว่า "ppalli ppalli" ในภาษาเกาหลี เช่น

ตัวอย่างที่ 205 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - ตอนเช้าประมาณ 9 โมงกว่า เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (หญิง) จัดทำรายงาน

- (1) เจ้านาย: Miss XXX ช่วยทำรายงานจากข้อมูลที่ส่งอีเมลไปเมื่อก็ภายในวันนี้ครับ
- (2) (เมื่อประมาณ 11:00 น. เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาที่โต๊ะพนักงานชาวไทย)
- (3) เจ้านาย: Miss XXX เสร็จหรือยังครับ
- (4) ลูกน้อง: คิดว่าวันนี้อาจจะไม่ทันค่ะ เพราะข้อมูลเยอะมากค่ะ ต้องใช้เวลาพอสมควรค่ะ
- (5) เจ้านาย: โอเค **ช่วยทำเร็ว ๆ หน่อยนะครับ**
- (6) (เมื่อประมาณ 14:30 น. เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาที่โต๊ะพนักงานชาวไทยอีกครั้ง)
- (7) เจ้านาย: รายงานเสร็จแล้วใช่ไหมครับ **ขอดูเร็ว ๆ**
- (8) ลูกน้อง: ยังค่ะ
- (9) เจ้านาย: ยังไม่เสร็จเหรอ ยากมากมัย
- (10) ลูกน้อง: ใกล้เคียงแล้วค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทั้ง ๆ ที่ยังไม่ล่วงเวลาที่กำหนดไว้ตอนมอบหมายงาน แต่เจ้านายชาวเกาหลีเดินมาทวงถามงานดังกล่าวในผลัดที่ (3) อีกทั้งยังใช้คำบอกเวลาเพื่อเน้นย้ำเรื่องเวลาประกอบการกล่าวขอร้องในผลัดที่ (5) ได้แก่ "ช่วยทำเร็ว ๆ หน่อยนะครับ" และในผลัดที่ (7) ได้แก่ "ขอดูเร็ว ๆ" การใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีดังกล่าวทำให้ลูกน้องชาวไทยเกิดความรู้สึกสับสน กัดดัน และไม่พอใจในบทสนทนาข้างต้น

ตัวอย่างที่ 206 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายเกาหลี (ชาย / อายุสูงกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เคยสั่งงานให้พนักงานชาวไทยทำภายใน 1 อาทิตย์ แต่เมื่อผ่านไป 2 วัน เจ้านายชาวเกาหลีทวงถามงานจากพนักงานชาวไทยทั้ง ๆ ที่ยังไม่ถึงเวลากำหนด

- (1) (คุยกันผ่านโทรศัพท์)
- (2) เจ้านาย: เสร็จ XXX แล้วหรือยัง
- (3) ลูกน้อง: ตอนแรก Mister บอกว่าภายในวันที่ XXX
- (4) เจ้านาย: ผมรู้สึกเข้าไป **ขอเร็ว ๆ หน่อย** ทำให้เสร็จภายในวันพรุ่งนี้ได้ไหมครับ
- (5) ลูกน้อง: ก็ได้ นะคะ แต่หนูกลัวว่า ทำแล้ว ออกมาไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าไร
- (6) เจ้านาย: อ้อ ไม่เป็นไรครับ ผมจะดูเอง

เช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 219 เจ้านายชาวเกาหลีโทรศัพท์หาลูกน้องชาวไทยเพื่อทวงถามงานในผลัดที่ (2) ทั้ง ๆ ที่ยังไม่ถึงเวลาที่กำหนดไว้ตอนแรก เมื่อลูกน้องกล่าวเตือนเรื่องเวลาที่เจ้านายแจ้งไว้แล้วในผลัดที่ (3) เจ้านายชาวเกาหลีตอบรับด้วยการขอร้องให้ส่งภายในวันพรุ่งนี้พร้อมกับคำว่า "เร็ว ๆ" เพื่อเน้นย้ำความเร่งด่วนด้านเวลาในผลัดที่ (4) บทสนทนาดังกล่าวทำให้ชาวไทยรู้สึกสับสนและไม่เข้าใจที่เปลี่ยนวันกำหนดส่งงานโดยเหตุผลที่ไม่สมเหตุสมผล

คำว่า "เร็ว ๆ" ที่ชาวเกาหลีใช้ในตัวอย่างเหตุการณ์สื่อสารทั้งสองน่าจะมีการถ่ายโอนทางวัฒนธรรม

ปฏิบัติศาสตร์ของการใช้คำว่า ppalli ppalli 'เร็ว ๆ' ในภาษาเกาหลีมาสู่ปรับภาษาไทยในฐานะภาษาที่สอง คำว่า ppalli ppalli 'เร็ว ๆ' เป็นรูปภาษาที่ชาวเกาหลีนิยมใช้ในชีวิตประจำวันและสะท้อนค่านิยมของชาวเกาหลีที่ให้ความสำคัญกับความเร่งด่วนด้านเวลา ค่านิยมนี้เป็นผลพลอยจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ดังที่ชาร์มา (Sharma, 2015) กล่าวไว้ว่า

"Korea's rapid development can be attribute this tendency of people where they want to do everything fast so that they can catch-up with the world as a late industrializing society. This expression, i.e. ppalli ppalli is widely prevalent in Korea in everyday parlance." (Sharma, 2015: 312)

กล่าวคือ คำว่า ppalli ppalli 'รีบเร่งหรือรวดเร็ว' ในภาษาเกาหลีเป็นถ้อยคำที่ชาวเกาหลีใช้ในชีวิตประจำวัน ๆ ไป และสะท้อนให้เห็นแนวโน้มของชาวเกาหลีที่ว่า หากต้องการจะกระทำการใด ก็ต้องการกระทำอย่างรีบเร่งหรือเร่งด่วน จะได้ตามทันผู้อื่น

นอกจากนี้ ซ็องและคณะ (Song, Hale, & Rao, 2005) ชี้ให้เห็นว่า คำว่า ppalli ppalli 'เร็ว ๆ' เป็นรูปคำในภาษาเกาหลีที่ชาวต่างชาติเรียนรู้ได้จากการปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีเป็นอันดับแรก และเป็นถ้อยคำที่สะท้อนให้เห็นบุคลิกนิสัยใจคอของชาวเกาหลีเป็นคนขี้ใจร้อนและอดทนน้อย ดังที่กล่าวไว้ว่า

"Contemporary South Koreans have been described as impatient and hotheaded. This impatience can perhaps be explained, at least in part, by the quick route that South Korea took to modernization. [...] On a positive note, Korean's ability to concentrate stands out as a character trait. Typically, Koreans set a goal and achieve it quickly with great concentration partly because they are impatient." (Song et al. 2005: 316 - 317)

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง สอดคล้องกับค่านิยมเกี่ยวกับความรีบเร่งหรือเร่งด่วนด้านเวลาโดยชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย มองว่าการโต้ตอบและการจัดการงานด่วนอย่างรวดเร็วเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งเพื่อทำงานร่วมกับเจ้านาย ทั้งยังเป็นข้อแตกต่างในวิธีการทำงานระหว่างชาวเกาหลีและชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 207 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"วิธีการเพื่อการทำงานร่วมกับเจ้านายได้คือนั้น แต่ละแผนกอาจแตกต่างกัน สำหรับแผนกเราแล้ว จริง ๆ ไม่ค่อยมีการสนทนาแบบต่อหน้ากัน เพราะต่างก็ยุ่งมาก มักสื่อสารด้วยการส่งข้อความ โทรศัพท์หรืออีเมล การตอบรับข้อความหรืออีเมลนั้นโดยทันทีและจัดการโดยเร็วที่สุดเป็นสิ่งสำคัญเพื่อทำงานร่วมกับเจ้านาย ไม่งั้นจะโดนด่า"

ตัวอย่างที่ 208 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"สิ่งที่แตกต่างในวิธีการทำงานของคนเกาหลีและคนไทยคือ ก่อนอื่นเลย ถ้าคนเกาหลีบอกว่าด่วนก็เป็นงานด่วนที่ต้องจัดการให้อย่างเร่งด่วน แต่คนไทยบางที่ไม่เข้าใจความหมายนั้น มักจะเกิดขึ้น เช่น ตอนนี้งานนี้อยู่ ถ้าทำเสร็จ จะทำงานที่คุณต้องการให้ หากคนเกาหลีพูดว่าต้องทำภายในชั่วโมงเดียว ก็จะต้องพยายามทำให้เสร็จภายในเวลานั้น"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การตอบรับข้อความหรืออีเมลอย่างรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกันกับเจ้านาย และการบอกว่างานใดเป็นงานด่วนหรือต้องเร่งรีบ แสดงว่าควรจัดการงานนั้น ๆ ให้เร็วที่สุด ตัวอย่างเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าความเร่งด่วนด้านเวลา มีผลต่อการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจของชาวเกาหลี ทั้งนี้ ฉองและโลว์เฮียลา-ซัลมินเนน (Jung & Louhiala-Salminen, 2012) กล่าวว่าความเร็วด้านการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการแสดงความสุขภาพในบริบทธุรกิจเกาหลีที่ช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและความไว้วางใจระหว่างกัน ดังที่กล่าวไว้ว่า

"Speed of interaction is perceived as reinforcing solidarity and

eventual trust in that message sender expects an immediate acknowledgment from the recipient. This is how Korean employees get used to automatic reciprocity in communication.” (Jung & Louhiala-Salminen, 2012: 197 - 198)

กล่าวคือ ความเร็วด้านการปฏิสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความเป็นปึกแผ่นและความไว้วางใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารมักคาดหวังว่าผู้รับสารตอบรับอย่างรวดเร็ว วิธีการสื่อสารเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าทำไมชาวเกาหลีจึงนิยมการสื่อสารที่มีการส่งและตอบรับเหมือนระบบอัตโนมัติ

การเน้นความรวดเร็วในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีเป็นการแสดงว่าเราคำนึงถึงเขาจึงทำให้ตอบรับหรือจัดการอย่างรวดเร็วเพื่อให้เขารู้สึกพอใจ แต่หากพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์พนักงานชาวไทย พบว่า ลักษณะพฤติกรรมที่เน้นความรีบเร่งหรือความด่วนด้านเวลาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นสิ่งที่นำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยในองค์กรธุรกิจ เช่น

ตัวอย่างที่ 209 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ส่วนใหญ่แล้ว นิสัยของคนเกาหลีชอบที่จะเร็ว ๆ รับคำสั่งอะไรมา อยากที่จะทำให้เร็ว ๆ อย่างที่บอกว่า เวลาที่คุยกับเรา ไม่ได้พูดเยอะ เขาพูดแค่สิ่งที่เขาต้องการให้เรารู้ ซึ่งบางทีสิ่งที่เราต้องการ มันมากกว่าที่เขาพูด"

ตัวอย่างที่ 210 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ที่รู้สึกว่เกาหลีกับญี่ปุ่นคล้าย ๆ กันเพราะว่าทุกครั้งที่คนที่เขาลังมาอยากได้เราคุยอะไรกัน อยากได้ทันที อยากรู้ทันที ทันที ทันที อย่างนี้ ซึ่งคนไทยอาจจะแบบไม่ค่อยชิน แต่ที่ทำงานกับคนเกาหลีนี่เป็นสิ่งที่มันปกติ เอาเดี๋ยวนั้นเอาเดี๋ยวนี้อยากรู้อยากได้ทันที ซึ่งบางครั้ง คนไทยรู้สึก aggressive เกินไป สำหรับคนไทยแล้ว ขอเช็กก่อนได้ไหม รู้สึกไม่ดี รู้สึกเหมือนกับกดดัน"

ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองส่วนใหญ่จะมีลักษณะพฤติกรรมทางภาษาที่เน้นความรีบเร่งหรือเร่งด่วนด้านเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมอบหมายงานแล้ว ต้องการจะให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วหรือต้องการจะทราบผลลัพธ์โดยทันที พฤติกรรมเหล่านี้นำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยได้ เนื่องจากชาวไทยไม่คุ้นเคยและทำให้รู้สึกถูกกดดัน

5.1.2 วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like culture)

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเกาหลีคือการปฏิวัติทางระบบเศรษฐกิจภายใต้การนำรัฐบาลเผด็จการทหารโดยประยุกต์ใช้แนวคิดทางการทหารนิยม (militarism) เป็นหลักการปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนตั้งแต่ทศวรรษ 1950 จนถึงปลายทศวรรษปี 1970 ในช่วงเวลาดังกล่าว **วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ** ถูกหล่อหลอมในชีวิตประจำวันของประชาชนเกาหลีในบริษัทสถานที่ทำงาน ดังที่คิม (W. Kim, 2016) กล่าวไว้ว่า

“During the 1950s and 60s, the military was modernized and rationalised, thus becoming a model for other forms of social organization. Militarism became an organizational principle that shaped the public identity of workers.” (W. Kim, 2016: 212)

“During the Park Chung-hee era (1961 - 1979), workplaces were organized and regulated in military style in an atmosphere of market despotism.” (W. Kim, 2016: 203)

กล่าวคือ ในช่วงทศวรรษ 1950 - 1960 วิถีปฏิบัติแบบการทหารนิยมกลายเป็นแบบอย่างที่มีความทันสมัยและความสมเหตุสมผลแก่องค์กรทางสังคมอื่น ๆ โดยเฉพาะหลักปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานในบริษัทสถานที่ทำงานเพื่อสร้างตัวตนหรืออัตลักษณ์เชิงสาธารณะ ส่วนในช่วงเวลา 1961 - 1979 บริษัทสถานที่ทำงานถูกสร้างกฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบในลักษณะทางการทหารนิยมท่ามกลางบรรยากาศการตลาดเสรีที่ผูกขาดโดยรัฐบาลเผด็จการทหาร

ภายใต้อิทธิพลของหลักการปฏิสัมพันธ์ตามแนวคิดทางการทหารนิยมดังกล่าว วัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีมีลักษณะเหมือนค่ายทหาร (military-like) กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรธุรกิจถูกกำหนดโดยโครงสร้างเชิงลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าสามารถบังคับให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าปฏิบัติตามที่ตนต้องการได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในเวลาทำงานหรืออยู่นอกเวลาทำงาน ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ามีหน้าที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จทุกประการ ลักษณะความสัมพันธ์เชิงอำนาจดังกล่าวมีอยู่แพร่กระจายในองค์กรธุรกิจเกาหลี ดังที่จอง (Jung, 2009) กล่าวไว้ว่า

"Korean companies (even some universities) function very much like army or Marine Corps squads. Differences in rank within organizations of all kinds are taken seriously and the behavior of people on all levels is regimented as it is in military life. Subordinates are not supposed to challenge superiors even outside the workplace." (Jung, 2009: 363 - 364)

กล่าวคือ บริษัทเกาหลี รวมไปถึงบางมหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่คล้ายกองทัพหรือหมู่ทหาร ความแตกต่างในตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ และพฤติกรรมของผู้นั้นในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ถูกกำหนดโดยลักษณะที่คล้ายชีวิตในกองทัพ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าไม่ควรท้าทายผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าแม้แต่ขณะที่อยู่นอกสถานที่ทำงาน

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง และชาวไทย พบว่าปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มนี้โดยเกิดจากวัฒนธรรมอิงกลุ่มเสมือนกองทัพที่เน้นความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เหมือนค่ายทหาร กล่าวคือ ในองค์กรธุรกิจเกาหลี ตำแหน่งหน้าที่ที่ลดหลั่นกันไปตามลำดับมีผลโดยตรงต่อวิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 211 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (ช / อายุต่ำกว่า / ตำแหน่ง
หน้าที่ต่ำกว่า) ซึ่งก่อนหน้านี้นี้เคยมอบหมายงานให้แล้ว

- (1) เจ้านาย: คุณ XXX ช่วยทำอันนี้หน่อยครับ
- (2) ลูกน้อง: เออ ตอนนี้ ผมทำข้อมูล XXX ที่มีสเตอร์ XXX order มาให้ผมเมื่อ
สัปดาห์ก่อนนะครับ งานนี้ยังไม่เสร็จ
- (3) เจ้านาย: **งานนั้นเอาไว้ก่อน แล้วทำอันนี้ก่อนครับ อันนี้ด่วนกว่า ขอให้ทำภายใน
วันนี้ละ**
- (4) ลูกน้อง: วันนี้เลยเหรอ ผมไม่แน่ใจว่าทำทันหรือเปล่านะครับ
- (5) เจ้านาย: **ไม่ได้ ต้องทำให้ได้ นะครับ ผมต้องรายงาน CEO ถ้าคุณทำคนเดียวไม่ได้
หาเพื่อนร่วมงานช่วยทำด้วยกันก็ได้**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีได้มอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทยทำก่อน
หน้านี้ แต่เดิมมอบหมายงานให้ทำอย่างกะทันหันโดยใช้ถ้อยคำแสดงการขอร้อง "ช่วย...หน่อย" ใน
ผลัดที่ (1) เมื่อปฏิเสธคำขอร้องดังกล่าวโดยอ้างถึงงานที่เจ้านายมอบหมายก่อนหน้านี้นั้นในผลัดที่ (2)
เจ้านายก็ตอบมาให้เปลี่ยนงานโดยทันทีและให้เวลาอันสั้นเพราะต้องการด่วนในผลัดที่ (3) เมื่อชาว
ไทยแสดงความไม่แน่ใจต่อคำขอร้องว่าตนสามารถทำได้หรือไม่ภายในระยะเวลาที่ชาวเกาหลีต้องการ
ในผลัดที่ (4) เจ้านายกลับแสดงความเด็ดขาดต่อสิ่งที่ขอร้องให้ทำเนื่องจากตนต้องรายงานแก่ผู้บริหาร
สูงสุดของบริษัทภายในวันนี้ อีกทั้งยังกล่าวว่า หากทำคนเดียวไม่ทัน ไปหาเพื่อนร่วมงานที่พอจะช่วย
ทำได้มาทำด้วยกันเพื่อให้เสร็จตามกำหนด จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย พบสาเหตุที่ทำให้บท
สนทนาข้างต้นเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์คือ เจ้านายชาวเกาหลีเปลี่ยนคำสั่งอย่างกะทันหันโดยไม่
อธิบายเหตุผลที่ชัดเจน อีกทั้งยังบอกให้ไปขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ซึ่งถือเป็นการรบกวนผู้อื่นอย่าง
มาก

ตัวอย่างที่ 212 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เรียกพนักงานชาวไทย (หญิง) ที่กำลังทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากเจ้านายชาวเกาหลี

- (1) เจ้านาย: **มีงานด่วน ทำรีพอร์ตอันนี้ภายในหนึ่งชั่วโมง**
- (2) ลูกน้อง: **ตอนนี้ ดิฉันมีงานที่รับผิดชอบอยู่ค่ะ**
- (3) เจ้านาย: **รีพอร์ตนี้ ทาง HQ รีเคสต์มา ขอทำให้ HQ ก่อนได้ไหม งานที่ทำอยู่
ทำรีพอร์ตนี้ก่อน ค่อยทำต่อ**
- (4) ลูกน้อง: **อ้อ ... ได้ค่ะ**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวสั่งให้ลูกน้องชาวไทยทำงานภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมงในผลัดที่ (1) แต่ลูกน้องปฏิเสธคำสั่งโดยอ้างว่า มีงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ จึงไม่วางที่จะรับงานใหม่ในผลัดที่ (2) แต่ในผลัดต่อมา เจ้านายชาวเกาหลีให้เหตุผลโดยอ้างว่า ตนได้รับการขอร้องจากสำนักงานใหญ่เพื่อเนะนวางานนั้นมีความสำคัญ และกล่าวขอร้องให้ลูกน้องชาวไทยเปลี่ยนลำดับงานใหม่ การเปลี่ยนลำดับการทำงานเช่นนี้ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกอึดอัดใจและสับสนกับวิธีการทำงานของชาวเกาหลี

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้คำสัมภาษณ์ของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงให้เห็นว่าวิธีการทำงานของชาวเกาหลีมีลักษณะเหมือนค้ายทหาร เช่น

ตัวอย่างที่ 213 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"รู้สึกว่ คนไทยอาจจะทำงานช้า คนเกาหลีทำงานเร็วกว่า น่าจะเพราะคนไทย discussion เยอะ ส่วนเกาหลีอาจจะ discussion น้อยไป เหมือน made by order ข้างบนต้องการอย่างไรก็ทำตาม บางที่ decision ที่ make มา มันเร็วไป บางที่ข้อมูลมันยังไม่ครบ เนื่องจากการสื่อสารลงมาจากข้างบน ลงเรื่อย ๆ มันมีโอกาสที่บางที่สื่อสารเสร็จปั๊บ ตอนแรกที่สั่งไป ข้างบนเปลี่ยน ไม่สื่อสารกันต่อ

เราก็ทำงานไปคนละทางก็มี [...] วันนี้ focus เรื่องหนึ่ง ก็จะโอโห อย่างเดียวเลย อีกวันหนึ่ง focus อีกเรื่องหนึ่ง เรื่องเก่ายังทิ้งไว้ไม่จบ แล้วอีกวัน ตามมา อย่างนี้ แปรกมาก ซึ่งเหมือนกันเกือบทุกคน อย่างเช่น สมมุติวันนี้บอกว่าทำขวดน้ำ ทุกคนก็ต้องมาทำขวดน้ำ ไม่ว่าจะทำงานอะไรอยู่ก็ต้องมาช่วยกันทำขวดน้ำ พรุ่งนี้มาก็จะทำแก้ว ขวดน้ำยังไม่เสร็จ อยู่ดี ๆ ก็วันหนึ่งบอกว่า ขวดน้ำยังไม่เสร็จ มาทำขวดน้ำกัน ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้บอกล่วงหน้าก่อน ก็คือ process ไม่ค่อยชัดสักเรื่อง process ไม่ค่อยมี แล้วก็เวลาเร่งงานจริง ๆ ก็สามารถ skip ทุก process ที่มี ผมคิดว่าน่าจะกลับไปข้อเมื่อกี้ครับ น่าจะขายลิ่งมากกว่า เพราะคนเกาหลีเป็นคนไม่ขี้ตายนาย พอไม่ขี้ตายนายปู้ นายบอกวันนี้อยากเห็นอันนี้ ก็ไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตาม ต้องทำให้เสร็จ ไม่ว่าจะ make enemy เพิ่มมาก็คน เหมือนกับว่า CEO เป็น GOD ประมาณนั้น"

ตัวอย่างที่ 214 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"ถ้าเป็นคนเกาหลีด้วยกัน ก็จะเข้าใจว่า หากมีคำสั่งจากข้างบนสุดหรือคำสั่งจาก HQ ต้องทำเป็นอันดับแรก ไม่ว่าจะกำลังทำอะไรก็ตาม ทำงานที่ CEO หรือ HQ ของก่อน บางที ทำให้ต้องทำงานจนดึก หรือทำงานเสาร์อาทิตย์ด้วย เพราะงานที่รับผิดชอบอยู่ยังไม่เสร็จ อันนี้เป็นเรื่องปกติสำหรับคนเกาหลี แต่คนไทยไม่เข้าใจ อาจจะเป็นเพราะว่าคนเกาหลีทำงานสไตล์แบบทหาร เข้าใจว่าต้องทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ แต่คนไทยไม่ใช่แบบนี้ ใคร ๆ เรียกเป็นพี่ หรือเรียกเป็นน้อง ไม่มีระเบียบวินัยตามลำดับชั้นของตำแหน่งหน้าที่ ทำงานเป็นสบายๆ บางทีรู้สึกว่าคุณคนไทยไม่จริงจังกับการทำงาน"

ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญต่อการใช้อำนาจภายในองค์กรธุรกิจเกาหลี กล่าวคือ หากผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต้องการให้กระทำการสิ่งใดภายในระยะเวลาเท่าไร ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าจะต้องไม่ขัดแย้งคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งให้ได้สำเร็จผลภายในระยะเวลาตามที่เจ้านายของตนต้องการจนกระทั่งทำให้บางครั้งมีการข้ามขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ต้องทำงานด้วยกันกับชาวไทย หรือบางครั้งต้องทำงานจนดึกหรือทำงานในช่วงวันหยุด วิธีการทำงานแบบค่ายทหารเช่นนี้ทำให้ชาวไทยรู้สึกอึดอัดใจและไม่พอใจจนนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

นอกจากนี้ เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องถูกกำหนดโดยตำแหน่งหน้าที่เป็นหลักเหมือนทหาร ทำให้เจ้านายใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาตำหนิหรือไม่พอใจโดยตรงไปตรงมาโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง และบางครั้งมีการใช้อำนาจภาษาพร้อมกันด้วย เช่น การเคลื่อนไหวกาย และน้ำเสียงดัง เป็นต้น เนื่องจากชาวไทยไม่นิยมกล่าวถ้อยคำในลักษณะดังกล่าว การใช้อำนาจของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจึงนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทยได้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 215 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - ลูกน้องชาวไทย (หญิง) ไม่ได้วิเคราะห์ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) ส่งไป เนื่องจากลูกน้องชาวไทยไม่คุ้นเคยกับการทำงานผ่านระบบออนไลน์ของบริษัทเกาหลี ทำให้ส่งต่อข้อมูลล่าช้า หัวหน้าชาวเกาหลีจึงเรียกลูกน้องชาวไทยในแผนกเดียวกันมาห้องประชุม

- (1) หัวหน้า: **คนนี้ทำงานผิด นิสัยไม่ดีเลย (ใช้นิ้วชี้หน้าและน้ำเสียงดัง)**
- (2) ลูกน้อง: (เงิบ)

ตัวอย่างข้างต้นเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่ชาวเกาหลีตำหนิลูกน้องที่ทำงานผิดพลาดอย่างตรงไปตรงมาพร้อมกับการใช้นิ้วชี้หน้าและน้ำเสียงดังต่อหน้าต่อตาเพื่อนร่วมงานในผลัดที่ (1) ทำให้ลูกน้องชาวไทยที่ถูกตำหนิรู้สึกอับอายและเสียหน้า จนตัดสินใจลาออกจากบริษัทภายหลัง

ตัวอย่างที่ 216 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุสูงกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้พนักงานชาวไทย (หญิง) จัดทำรายงานที่พนักงานชาวไทยไม่ทำเป็นกิจวัตรประจำตามหน้าที่

- (1) เจ้านาย: Miss XXX ช่วยทำรายงานจากข้อมูลที่ส่งไปอีเมลเมื่อก็ภายในวันนี้ะครับ
- (2) ลูกน้อง: อันนี้ทำเพื่ออะไรคะคุณ XXX
- (3) เจ้านาย: (ซักสีหน้าไม่พอใจ) **บอกให้ทำก็ทำ ทำไมคำถามอะไรเยอะเยอะ**
- (4) ลูกน้อง: คะ

ตัวอย่างข้างต้นจะสังเกตเห็นได้ว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีมอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทยทำโดยแจ้งกำหนดการคือ ภายในเวลาหนึ่งวัน พนักงานชาวไทยให้คำสัมภาษณ์ว่า ตนรู้สึกสงสัยว่าเพราะอะไร จึงมอบหมายงานด่วนกะทันหัน จึงถามเหตุผลในผลัดที่ (2) แต่เจ้านายชาวเกาหลีแสดงสีหน้าไม่พอใจและกล่าวตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถามคือ "ทำไมคำถามอะไรเยอะเยอะ" ในผลัดที่ (3) ถ้อยคำนี้ทำให้ลูกน้องชาวไทยรู้สึกไม่พอใจ เพราะตนเป็นคนทำ จึงควรทราบเหตุผลที่ต้องทำด่วน แต่เจ้านายชาวเกาหลีไม่ยอมอธิบายเหตุผลใด ๆ

หากพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แสดงให้เห็นว่า ในบริบทสถานที่ทำงาน ชาวเกาหลีมักจะมีสมมุติฐานที่ว่า ผลประโยชน์ส่วนรวมมีความสำคัญกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล ผลประโยชน์ส่วนบุคคลอาจเสียสละได้เมื่อขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนรวม ดังนั้น หากเจ้านายตำหนิเรื่องงานต่อหน้าผู้อื่น พนักงานชาวเกาหลีมักเข้าใจเพราะงานเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวม เช่น

ตัวอย่างที่ 217 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"ในภาษาไทย มีคำว่า เกรงใจ ไซ้ไหมครับ ทำให้คนไทยไม่ค่อยใช้คำที่คนฟังจะรู้สึกไม่ดีและไม่ค่อยใช้น้ำเสียงดัง จึงไม่ตำหนิต่อหน้าคนอื่น แต่เรียกไปคุยแบบสองต่อสอง แต่คนเกาหลีไม่เช่นนั้นเลย คนเกาหลีมักใจร้อน ถ้าไม่พอใจขึ้นมา ก็แสดงอารมณ์ทันทีและใช้เสียงดังด้วย เขามี general assumption ว่า คนฟังยอมรับได้และสามารถคืนดีกันได้ภายหลัง เพราะเป็นเรื่องงานเพื่อทำให้งานมันดีที่สุด เพื่อสร้างกำไรแก่บริษัทของเรา นั่นเป็นส่วนที่เขาคิดว่าสามารถ excuse ได้ พาลูกน้องไปตี้มเหล้ากัน คุยกัน คืนดีกันได้ เขาคิดว่าเราเป็น senior เธอเป็นลูกน้อง จึงน่าจะเข้าใจกันได้ว่าทำไมถึงทำเช่นนั้น แต่คนไทยเหมือนไม่เข้าใจ คนไทยมี pride สูงมาก ไม่มองว่าเป็นเรื่องงาน แต่มองเป็น

personal matter และเป็นการทำลายจิตใจกัน นั้นเป็นส่วนที่ผมคิดว่ามี *cultural difference*"

ในทำนองเดียวกัน พนักงานชาวไทยก็มองว่าความรับรู้เรื่องงานกับความรู้สึกส่วนบุคคลของชาวเกาหลีและชาวไทยแตกต่างกัน ชาวเกาหลีมองว่าเรื่องงานสามารถแยกออกจากเรื่องความรู้สึกส่วนบุคคล จึงสามารถสื่อสารเจตนาตรงไปตรงมาได้ ในขณะที่ชาวไทยมองว่าเรื่องงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของคนที่ได้รับผิดชอบงานดังกล่าว การสื่อสารเจตนาอย่างตรงไปตรงมาของชาวเกาหลีจึงอาจทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ เช่น

ตัวอย่างที่ 218 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ที่นี่ สิ่งที่ไม่เห็นด้วยหลายอย่างเกิดจากการที่วัฒนธรรมไม่เหมือนกัน เหมือนกับว่า เรามอง และรู้สึกระหว่างการกระทำแบบหนึ่งมักจะมีผลกระทบ เนื่องจากบริษัทนี้ขาย insurance มีผลกระทบกับคนขายแง่ความรู้สึก ส่วนตัวที่คิดคือ ความรู้สึกคนเกาหลีกับคนเกาหลีมันไม่เหมือนกัน คนเกาหลีไม่เข้าใจหรือว่าการทำสิ่งนี้ความรู้สึกของคนไทยที่เป็นฝ่ายขายรู้สึกอย่างไร คนไทยเจอการกระทำแบบนี้เขารู้สึกแย่ แต่คนเกาหลีไม่รู้สึก เพราะวัฒนธรรมมันต่างกัน พูดจาบางคำไปอาจจะรู้สึกโอโหเสียใจมาก แต่คนเกาหลีอาจจะมองว่าปกติ เช่น พูดดัง ตะโกน ว่าตรง ๆ ใส่อารมณ์ชัดเจน บางทีคนไทยรู้สึก คนเกาหลีกลับไม่รู้สึก"

ตัวอย่างคำให้คำสัมภาษณ์ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้วจนภาษาและอวจนภาษาของชาวเกาหลีที่สื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งอาจทำให้ชาวไทยเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี เหตุผลประการหนึ่งที่สำคัญคือ ชาวเกาหลีมองว่า เพราะตนเป็นเจ้านายที่มีตำแหน่งหน้าที่โดยชอบธรรม อีกทั้งสิ่งที่กล่าวถึงยังเป็นเรื่องงาน จึงคิดว่าสามารถใช้ภาษาที่สื่อเจตนาที่ต้องการสื่ออย่างตรงไปตรงมาได้ ส่วนความรู้สึกของลูกน้องไม่ใช่สิ่งที่คำนึงถึง

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาด้านบุคคลสัมพันธ์ในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มดังกล่าวนี้ อาจเป็นเพราะหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องของชาวไทยแตกต่างกับวิถีปฏิบัติแบบการทหารของชาวเกาหลี กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนบุคคลก็ตาม สิ่งที่ต้องคำนึงถึง

เป็นอันดับแรกในการปฏิสัมพันธ์ของชาวไทยคือ การคำนึงถึงความเป็นตัวตน (ego) หรืออารมณ์ความรู้สึกของส่วนบุคคล (Komin, 1990: 133) ตำแหน่งหน้าที่จึงไม่ใช่ปัจจัยเดียว หากแต่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้อำนาจสำหรับชาวไทย เนื่องจากการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถือเป็นกฎพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์ของสังคมไทย (Intachakra, 2012: 620) หากพิจารณาคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ จะแสดงให้เห็นมโนทัศน์เกี่ยวกับหลักการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างชัดเจน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 219 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"บทบาทหน้าที่ in general หัวหน้าต้อง Lead team ได้ หัวหน้าต้องมี "พระเดชกับพระคุณ" ในภาษาไทย มีสองอย่าง "พระเดช" คือ you use the power ส่วน "พระคุณ" คือ you use the personal relationship สำหรับพี่น้องมองว่าสองอย่างนี้ต้อง balance กัน แต่เมื่อถึงเวลา ก็ต้องสามารถ use power ที่ต้องการได้ แต่ว่าถ้า balance มันไม่เท่ากัน เมื่อไหร่ที่คุณมีพระเดชมากเกินไป power ที่ you use มากเกินไป ลูกน้องก็กลัวอย่างเดียว แต่ respect ไม่มี ในทางกลับกันเหมือนกันถ้า you have only personal relationship แต่ you have no power to control them พวกเขาก็จะลั่นลำ ทำงาน Happy เกินไปและ ทำงานไม่ follow deadline และไม่มี discipline เพราะฉะนั้นสำหรับพี่น้องต้อง balance กัน"

ตัวอย่างที่ 220 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"แต่จริง ๆ ตำแหน่งไม่สำคัญในการสั่งงาน สั่งการในองค์กร เวลาสื่อสารกัน ถ้าเอาตำแหน่งมาเกี่ยวข้องการสื่อสารก็จะไม่แบบว่า ไม่ fair สำหรับทุกฝ่าย พี่ก็เวลาคุยกับน้อง ๆ แผนกอื่นที่เป็นคนเกาหลี พี่ไม่คิดว่าตนเองมีตำแหน่งสูงกว่าเขา คุยเป็นพี่เป็นน้อง พี่ว่าแบบนี้ เขาอยากจะพูดตรง ๆ ออกมา พูดทั้งหมดมากกว่า ถ้าเราไปใช้ตำแหน่งบีบบังคับ บางครั้งเขาก็จะมองว่า ทำไมไม่มีพี่มีน้องในองค์กร คนเกาหลีมองว่า ตำแหน่งสำคัญ แต่คนไทยมองว่าตำแหน่งไม่สำคัญ ถ้าเราสร้างขีดจำกัดเอาไว้ เราก็จะไม่สามารถพูดจาคุยกันเป็นพี่เป็นน้องได้ พี่คิดว่า คนไทยทุกคนไม่ชอบบอามีขีดเอาไว้ พูดคุยเป็นพี่เป็นน้องดีกว่า"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องของชาวไทยมีความแตกต่างกับชาวเกาหลีที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องในองค์กรธุรกิจ นอกจากนี้จากตำแหน่งหน้าที่แล้ว ชาวไทยยังอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์ระหว่างพี่กับน้องเป็นอีกปัจจัยสำคัญในการใช้อำนาจเพื่อทำให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

5.1.3 การเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ (Confucianism)

ผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้และคำให้สัมภาษณ์จากทั้งพนักงานชาวเกาหลีและพนักงานชาวไทย แสดงให้เห็นว่า **มโนทัศน์เรื่องบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ (Confucianism)** เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย

กาตาร์และมิลลส์ (Kadar & Mills, 2011: 9) กล่าวว่าแนวคิดขงจื้อเป็นปรัชญาทางสังคมการเมืองที่เสนอโดยนักปราชญ์ชาวจีนชื่อขงจื้อ (Kongzi, 551 - 479 BC) และกลายเป็นอุดมการณ์หลักที่ใช้ในการเมืองการปกครองของสมัยราชอาณาจักรฮั่น (Han Dynasty, 206 BC - 220 AD) เนื่องจากแนวคิดนี้สามารถกำหนดบรรทัดฐานของพฤติกรรมทางสังคมระหว่างบุคคลในชีวิตสังคมได้

ในสังคมเกาหลี แนวคิดขงจื้อถูกนำมาใช้เป็นหลักคำสอนเกี่ยวกับความประพฤติปฏิบัติในระบบการศึกษาสำหรับข้าราชการตั้งแต่สมัยอาณาจักรสามก๊ก (57 BC - 668 AD) ต่อมา ในช่วงเวลา 5 ศตวรรษแห่งสมัยโจซอนหรืออาณาจักรลี (Chosun, Yi Dynasty 1392 - 1910) แนวคิดขงจื้อกลายเป็นคุณค่าพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมและการเมืองโดยผ่านกระบวนการคัดเลือกข้าราชการและระบบการศึกษา ดังที่ยุม (Yum, 1988) กล่าวว่า

“In the philosophical and cultural history of East Asia, Confucianism has endured as the basic social and political system over one thousand years, especially, it was adopted as the official philosophy of the Yi Dynasty for 500 years in Korea. Confucianism was institutionalized and propagated both through the formal curricula of the educational

system and through the selection process of government officials.” (Yum, 1988: 376)

แม้ว่าสังคมเกาหลีได้มีการเปลี่ยนแปลงรอบด้านในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่เป็นสังคมสมัยใหม่ แต่มีงานวิจัยหลายชิ้น (Gannon & Pillai, 2013; Hyun, 2001; Jung, 2005, 2009; A. H.-O. Kim, 2011; Stowell, 2003; Sujin, Jeanne, & Hyearn, 2012) ชี้ให้เห็นว่าชาวเกาหลียังยึดถือค่านิยมพื้นฐานทางสังคมที่ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดขงจื้อในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม เช่น สโตเวลล์ (Stowell, 2003) กล่าวว่า

“The Koreans are still more firmly holding to the Confucian traditional values than their neighbors the Japanese and Chinese. [...] There may be numerous reasons why Koreans are more traditional in upholding Confucian values. The case would be made that strong Korean nationalism combined with the homogeneity of the culture reinforces traditional values.” (Stowell, 2003: 108 - 109)

กล่าวคือ สังคมเกาหลีเป็นสังคมที่ถือปฏิบัติค่านิยมตามแนวคิดขงจื้ออย่างเคร่งครัดกว่าสังคมรอบข้าง ได้แก่ ญี่ปุ่นและจีน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุหลายประการ แต่สาเหตุหลักน่าจะเป็นสำนึกความเป็นชาตินิยมและความเป็นหนึ่งเดียวทางวัฒนธรรม ทำให้ชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับค่านิยมต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับขนบธรรมเนียมจากแนวคิดขงจื้อ

วงธุรกิจเป็นปริบทสังคมที่อิทธิพลของแนวคิดขงจื้อยังคงมีอยู่ในประเทศเกาหลี เนื่องจากในช่วงเปลี่ยนผ่านของสังคมเกาหลี แนวคิดขงจื้อถือเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรมประการสำคัญที่มีผลต่อบวกต่อความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศเกาหลี ดังที่จอง (Jung, 2005) กล่าวไว้ว่า

“The miracle economy of Korea is also said to be successful owing to the influence of Confucianism of the people's work ethos. Norms and values originating from Confucianism also account for how speakers

make inferences and for the construction of roles in interaction." (Jung, 2005: 291)

กล่าวคือ อาจกล่าวได้ว่า การประสบความสำเร็จอย่างมหัศจรรย์ของเศรษฐกิจเกาหลีเกิดจากอิทธิพลของแนวคิดขงจื๊อที่มีต่อวิถีปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานของคนในสังคม โดยเฉพาะบรรทัดฐานและค่านิยมต่าง ๆ ที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดขงจื๊อเป็นแนวทางในวิธีการคิดหาเหตุผลและการปฏิบัติตามบทบาทในการปฏิสัมพันธ์

บทความของเซนและจวง (G.-M. Chen & Chung, 1993, 1994) เป็นการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับอิทธิพลของแนวคิดขงจื๊อต่อการสื่อสารขององค์กรธุรกิจของ 5 ประเทศในแถบเอเชียที่ประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ได้แก่ ฮองกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เกาหลีใต้ และไต้หวัน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า หลักความสัมพันธ์พื้นฐานของมนุษย์ 5 รูปแบบ (五倫, Wu Lun, Five Cardinal human Relationships) เป็นหลักคำสอนของแนวคิดขงจื๊อประการสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิถีปฏิบัติทางการสื่อสารภายในองค์กร หลักความสัมพันธ์พื้นฐานของมนุษย์ 5 รูปแบบประกอบด้วย (1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความภักดี (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับลูกคือ บิดามารดาแสดงความรักต่อลูก ส่วนลูกมีความกตัญญูต่อบิดามารดา (3) ความสัมพันธ์ระหว่างสามีกับภรรยาคือ สามีและภรรยามีบทบาทและหน้าที่ต่างกันโดยสามีมีบทบาทเข้าสังคม ส่วนภรรยาเชื่อฟังสามี (4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใหญ่กับผู้น้อยคือ ผู้ใหญ่กับผู้น้อยมีลำดับและระเบียบทางสังคม ผู้ใหญ่เป็นแบบอย่างแก่ผู้น้อย ส่วนผู้น้อยแสดงความเคารพนับถือแก่ผู้ใหญ่ และ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนคือ คนที่เป็นเพื่อนกันมีความจริงใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน หลักความสัมพันธ์พื้นฐานเหล่านี้สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยหลักการพึ่งพากัน (恕, Shu, reciprocity) หรือความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติตามความรับผิดชอบทางสังคมระหว่างกัน

องค์กรในห้าประเทศดังกล่าวมีการนำหลักความสัมพันธ์พื้นฐานของมนุษย์ 5 รูปแบบและหลักการพึ่งพามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง เซนและจวง (G-M Chen & Chung, 1993) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกกับองค์กรไว้ว่า

“Individuals which join the group or an organization are assigned different positional roles, and are required fulfill certain obligations. Moreover, they are subordinate to the group in which commitments and loyalty are required. [...] This long-term, reciprocal relationship between the individual and the group is further developed into the lifetime employment system in organizations.” (G-M Chen & Chung, 1993: 9)

กล่าวคือ เมื่อพนักงานเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามบทบาทเชิงตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ และจะถูกองค์กรคาดหวังให้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่อย่างสุดความสามารถ อีกทั้งองค์กรยังเรียกร้องให้ปัจเจกเป็นสมาชิกที่มีความรับผิดชอบและความภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างปัจเจกกับองค์กรได้มีการพัฒนาเป็นระบบการจ้างงานอย่างถาวรในองค์กร

เช่นเดียวกับความสัมพันธ์แรก ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องก็เน้นการพึ่งพาระหว่างกันโดยเน้นบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ของตนภายในองค์กร เช่นและจวง (G-M Chen & Chung, 1993) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องโดยอ้างถึงงานของฉิง (Tseng) ที่ศึกษาการบริหารจัดการตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อไว้ว่า

“The mutual understanding between a superior and a subordinate is a key to organizational success. This based on the understanding of one's role and position in the organization. A manager needs to specify role behaviors and to expect the fulfillment of those role behaviors. The achievement of this goal is regulated by cooperation, reciprocity, and mutual trust, as originated from the concept of Li.” (G-M Chen & Chung, 1993: 17 - 18)

กล่าวคือ ความเข้าใจร่วมระหว่างเจ้ากับลูกน้องเป็นกุญแจสำคัญที่ไขสู่ความสำเร็จขององค์กร ความเข้าใจที่ว่านี้คือความเข้าใจเรื่องบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรซึ่งกันและกัน เจ้านายต้อง ระบุพฤติกรรมเชิงบทบาทและคาดหวังให้ลูกน้องปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ เนื่องจากการ บรรลุเป้าหมายขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมือ ความพึงพา และความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจาก หลักคำสอน "ลี" (禮, Li) ซึ่งหมายถึงมารยาทที่ดี พิธีตามจารีตประเพณี และการเคารพต่อบรรทัดฐาน ทางสังคม (G-M Chen & Chung, 1993: 13)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์และข้อมูลเชิงการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาในการ ปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ใน ประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าโน้ตค้นเรื่องบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อของ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย เนื่องจากมโนทัศน์ดังกล่าว ทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญกับสิทธิเชิงความเกี่ยวพันด้านการ ปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ จึงคาดหวังให้ชาวไทยปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ของตนในฐานะเป็น เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องอย่างเหมาะสม แต่ปรากฏว่าปัญหาในการปฏิสัมพันธ์หลายกรณีเกิดจาก บรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันเนื่องจากการใช้ถ้อยคำของชาวไทยขัดแย้งกับความคาดหวัง เกี่ยวกับในการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง ดังกล่าว เช่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างที่ 221 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

ปริบท - เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งเท่ากัน) เดินมาขอร้องให้
ชาวเกาหลี (ชาย) ช่วยงานภายในแผนกเดียวกัน

- (1) ชาวไทย: คุณ XXX ค่ะ คือ รบกวนขอลิสต์สินค้าประกันภัย XXX ปี XXXX หน่อยได้ ไหมคะ
- (2) ชาวเกาหลี: อ้าว ทำไมต้องรบกวนละ มันเป็นหน้าที่ของผมอยู่แล้ว

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานชาวไทยขอร้องให้ชาวเกาหลีช่วยงานเกี่ยวกับการจัดทำรายชื่อสินค้าประกันภัยโดยใช้คำว่า “รบกวน” ซึ่งเป็นถ้อยคำสุตรสำเร็จที่สื่อเจตนาขอร้องในผลัดที่ (1) แต่ชาวเกาหลีแสดงความสงสัยและตอบรับด้วยการบอกว่าเป็นหน้าที่ของตนในผลัดที่ (2) พนักงานชาวเกาหลีคนดังกล่าวระบุว่าตอนนั้นตนรู้สึกแปลกใจมากที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้คำว่า “รบกวน” เพราะการจัดทำรายการสินค้าเป็นงานที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบที่คอยสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน จึงไม่ใช่เรื่องที่จะต้องรบกวนตนเอง

ตัวอย่างที่ 222 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: หัวหน้าชาวเกาหลี (ชาย) สังเกตว่า ลูกน้องชาวไทยคนหนึ่งไม่มาทำงาน 2 วัน ติดต่อกัน จึงถามเหตุผลรองหัวหน้าชาวไทย (ชาย / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) ที่ลูกน้องชาวไทยไม่มาทำงาน

- (1) หัวหน้า: คุณ XXX ทำไม คนนี้ไม่มาทำงาน
- (2) รองหัวหน้า: ไม่รู้เหมือนกัน
- (3) หัวหน้า: **อะไรนะ คุณเป็นหัวหน้าเขาไม่ใช่หรือ ไม่รู้ได้ยังไง**
- (4) รองหัวหน้า: ผมจะรีบโทรหาเขาเดี๋ยวนี้ แล้วแจ้งให้ทราบนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้านายชาวเกาหลีถามรองหัวหน้าชาวไทยว่าเพราะเหตุใดพนักงานชาวไทยคนหนึ่งขาดงานติดต่อกัน 2 วันในผลัดที่ (1) คำตอบของรองหัวหน้าในผลัดที่ (2) คือ “ไม่รู้เหมือนกัน” ถ้อยคำนี้ทำให้เจ้านายชาวเกาหลีไม่พอใจ เนื่องจากเจ้านายชาวเกาหลีมองว่าเป็นการละเลยบทบาทและหน้าที่ในฐานะเป็นเจ้านายที่ควรบริหารจัดการทีมงานและทรัพยากรบุคคล จึงใช้ถ้อยคำที่ระบุตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ “หัวหน้า” ประกอบกับรูปประโยคคำถามเชิงปฏิเสธ ได้แก่ “ไม่ใช่หรือ” และ “ไม่รู้ได้ยังไง” เพื่อตำหนิความไม่รู้ของรองหัวหน้าชาวไทย

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง มองว่าคุณสมบัติสำคัญเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ๆ ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นลูกน้องหรือเจ้านายคือ

การปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้เหมาะสม เช่น

ตัวอย่างที่ 223 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"สำหรับคนเกาหลี ก็จะรับรู้บทบาทและหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ถ้าเป็นเจ้านาย มีบทบาทและหน้าที่ของเจ้านาย เช่น ความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำ และการออกคำสั่งต่าง ๆ เพื่อให้งานเดินไปข้างหน้า ถ้าเป็นลูกน้อง ก็จะมีบทบาทและหน้าที่ของลูกน้อง เช่น พยายามเข้าใจว่าสิ่งที่เจ้านายต้องการคืออะไร และทำให้ดีที่สุดเพื่อปฏิบัติตามคำสั่งที่เจ้านายบอก ดังนั้น เจ้านายที่ดีคือคนที่ให้คำอธิบายเกี่ยวกับคำสั่งอย่างชัดเจน ส่วนเจ้านายที่ไม่ดีคือคนที่ไม่รับผิดชอบต่องานที่ตนสั่ง คนที่อธิบายคำสั่งไม่ชัดเจน และคนที่เปลี่ยนคำสั่งบ่อย ๆ"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของเจ้านายและลูกน้องคือ การรับรู้และปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้เหมาะสม เจ้านายมีบทบาทและหน้าที่ในการออกคำสั่งและความรับผิดชอบ ส่วนลูกน้องมีบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้านาย หากอธิบายตามแนวคิดของขงจื้อคือ การปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้เหมาะสมเกี่ยวข้องกับความประพฤติปฏิบัติที่ดีในการปฏิสัมพันธ์ตามหลักการพึ่งพากัน (reciprocity) ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ดังที่เซนและจวง (G-M Chen & Chung, 1993) กล่าวว่า

"Based on Confucian teachings, "reciprocity," referring to mutual expectations of social responsibility among people, is the yardstick of propriety of conduct. Confucian teachings place the performance of duties due others above all other duties and treat this performance as a necessary means of self-development. Confucius explicates this idea by indicating that in order to confirm or enlarge oneself, one has to confirm and enlarge others." (G-M Chen & Chung, 1993: 17 - 18)

กล่าวคือ หลักการพึ่งพากันหรือความคาดหวังเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคมซึ่งกันและกันเป็นมาตรฐานในการตัดสินความประพฤติปฏิบัติที่ดี หลักคำสอนของขงจื้อจึงให้คุณค่าแก่การ

ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของตนที่มีต่อผู้อื่นเหนือกว่าสิ่งอื่น ๆ การปฏิบัติตามภาระหน้าที่เช่นนี้ถือเป็นการพัฒนาด้วยตนเอง ซึ่งขงจื้อได้ย้ำว่าการยืนยันตัวเราเองคือการยืนยันผู้อื่น ๆ

หากเมื่อพิจารณาคำให้คำสัมภาษณ์จากพนักงานชาวไทย แสดงให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอาจนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ได้ เนื่องจากชาวไทยมองว่าขาดความเอาใจใส่หรือความเห็นอกเห็นใจที่มีต่อผู้อื่น เช่น

ตัวอย่างที่ 224 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"คนเกาหลีเขามีวัฒนธรรม ในวินัยของเขาว่า ถ้างานวันนี้ไม่จบไม่เสร็จตามวันต้องอยู่ทำให้เสร็จ แต่สำหรับคนไทย เขามาสาย แต่บางวันเขากลับช้ามาก บางทีกลับเที่ยงคืนหรือตีหนึ่ง เขาคิดว่าทำไมบางทีไม่ยืดหยุ่น คือคนเกาหลีมองเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ แต่คนไทยต้องมีความเห็นอกเห็นใจ มันเหมือนเป็นการแก้ตัว แต่สำหรับคนไทยเหมือนเขารู้สึกว่าเราทุ่มเทแล้ว จากประสบการณ์นะคะ เขาคิดว่าเขาทุ่มเทแล้ว สำหรับคนเกาหลีเขาไม่ได้คิดว่าอันนั้นเป็นความทุ่มเท อันนั้นเป็นหน้าที่ ไม่รู้เหมือนกัน"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการทำงานจนตึกเพื่อทำให้งานเสร็จตามกำหนดเป็นหน้าที่สำหรับมุมมองชาวเกาหลี แต่ชาวไทยไม่มองเช่นนั้น ชาวไทยมองว่าเป็นความทุ่มเทที่ควรได้รับความเห็นใจหรือความเอาใจใส่ ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนที่มีต่อองค์กรหรือเจ้านาย ในขณะที่ชาวไทยให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยประกอบด้วย 3 แนวคิด แนวคิดแรกคือ **วัฒนธรรมธุรกิจ** แนวคิดนี้อาจส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยความชัดเจนและความตรงไปตรงมา และเน้นผลสำเร็จและการ

แข่งขันกันในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงทำให้ชาวเกาหลีมองข้ามอารมณ์ความรู้สึกของชาวไทย นอกจากนี้ วัฒนธรรมธุรกิจอาจส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญกับความเร่งด่วนเรื่องเวลา ดังที่เห็นได้จากกรุปภาษาที่ชาวเกาหลีใช้คือ "เร็ว ๆ" ซึ่งแปลตรงจากคำว่า "ppalli ppalli" ในภาษาเกาหลี แนวคิดที่ 2 คือ **วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ** แนวคิดนี้อาจมีผลให้ชาวเกาหลียึดถือหลักการปฏิสัมพันธ์แบบการทหารโดยเจ้านายที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าสามารถออกคำสั่งให้ลูกน้องปฏิบัติตามที่ตนต้องการ ส่วนลูกน้องมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพให้ความสำคัญแก่ผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล อาจส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิลูกน้องอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคล ส่วนแนวคิดสุดท้ายคือ **การเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ** แนวคิดนี้มีผลให้เกิดความผูกพันระหว่างปัจเจกบุคคลกับองค์กรและระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามหลักการพึ่งพาเชิงภาระหน้าที่ (obligatory reciprocity) จึงอาจทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเกิดความคาดหวังว่าการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมคือความประพฤติปฏิบัติที่ดีระหว่างกัน แต่ในบางครั้ง ความคาดหวังดังกล่าวทำให้ชาวไทยรู้สึกขาดความเห็นอกเห็นใจหรือความเอาใจใส่ต่อผู้อื่น

5.2 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

จากการศึกษาข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมีจำนวน 3 ประการ ได้แก่ (1) แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (2) แนวคิดเรื่องหน้า และ (3) แนวคิดเรื่องความเกรงใจ มีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (interdependent self-construal)

ผลการวิเคราะห์ทฤษฎีทางภาษาต่าง ๆ และมโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยแสดงให้เห็นว่า **มุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน** เป็นปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาว

เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

มาร์คัสและกิติยามะ (Markus & Kitayama, 1991) เสนอว่า มุมมองตัวตน (self-concept) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความรู้เรื่องตนเองและผู้อื่น รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม ดังนั้น มุมมองตัวตนจึงมีอิทธิพลต่อวิถีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม ผู้คนในวัฒนธรรมที่ต่างกันมักมีมุมมองตัวตนในลักษณะที่แตกต่างไป มุมมองตัวตนสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 มุมมองใหญ่ ๆ มุมมองแรกคือ มุมมองตัวตนแบบอิสระ (independent self-construal) ซึ่งมาร์คัสและกิติยามะกล่าวไว้ว่า

“Achieving the cultural goal of independence requires construing oneself as an individual whose behavior is organized and made meaningful primarily by reference to one's own internal repertoire of thoughts, feelings, and action, rather than by reference to the thoughts, feelings, and actions of others. [...] The essential aspect of this view involves a conception of the self as an autonomous, independent person.” (Markus & Kitayama, 1991: 226)

กล่าวคือ มุมมองตัวตนแบบอิสระมองตัวตนว่า พฤติกรรมของตนมีความหมายก็ต่อเมื่อเราคิดอะไร กระทำสิ่งใด และรู้สึกอย่างไรมากกว่าสิ่งที่ผู้อื่นคิดอะไร กระทำสิ่งใด และรู้สึกอย่างไร แก่นแกนสำคัญของมุมมองตัวตนแบบอิสระจึงเป็นความเป็นอิสระในฐานะปัจเจกบุคคล

ผู้คนที่มามุมมองตัวตนแบบอิสระจึงมีลักษณะดังนี้ (1) การมองตัวเองแยกออกจากปบริบทสังคม (2) การให้ความสำคัญกับคุณสมบัติภายใน เช่น ความรู้ความสามารถ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง (3) การมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ต่างจากผู้อื่น (4) การพยายามส่งเสริมเป้าหมายของตนเอง และ (5) การเน้นการสื่อสารแบบตรง เช่น การกล่าวสิ่งที่อยู่ในใจ (Markus & Kitayama, 1991: 230)

ส่วนมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (interdependent self-construal) นั้น มาร์คัสและกิติยามะกล่าวไว้ว่า

“Experiencing interdependence entails seeing oneself as part of an encompassing social relationship and recognizing that one's behavior is determined, contingent on, and, to a large extent organized by what the actor perceives to be the thoughts, feelings, and actions of others in the relationships. [...] The significant features of the self according to this construal are to be found in the interdependent and thus, in the more public components of the self.” (Markus & Kitiyama, 1991: 227)

กล่าวคือ มุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันมองตัวตนว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายความสัมพันธ์กับผู้คน ๆ ที่อยู่รอบข้างในสังคม พฤติกรรมของตนถูกกำหนดโดยสิ่งที่ผู้พูดคิดว่าเป็น การกระทำ อารมณ์ความรู้สึก และความคิดของผู้อื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับตนในสังคม มุมมองตัวตนนี้จึงมีลักษณะแบบพึ่งพากันและกัน

ผู้คนที่มมมองตัวตนแบบพึ่งพากันจึงมีลักษณะดังนี้ (1) การมองตัวเองเกี่ยวโยงกับบริบทสังคม (2) การให้ความสำคัญกับคุณสมบัติภายนอก เช่น สถานะ บทบาท และการมีความผูกพันกับผู้อื่น เป็นต้น (3) การมองตนเป็นสมาชิกที่มีสถานะหรือตำแหน่งแห่งที่ของตนภายในกลุ่ม (4) การพยายามส่งเสริมเป้าหมายของคนอื่น และ (5) การเน้นการสื่อสารแบบอ้อม เช่น การอ่านใจของผู้อื่น (Markus & Kitayama, 1991: 230)

สังคมไทยเป็นสังคมหนึ่งที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (Markus & Kitayama, 1991: 228) ดังนั้น ชาวไทยจึงมักจะมองตัวตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์กับผู้อื่น ๆ ที่อยู่รอบข้าง และมักจะให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่นเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่น ๆ อย่างกลมเกลียวกันและถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย พบว่ากลวิธีทางภาษาของชาวไทยที่สัมพันธ์กับแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคือ การใช้คำเรียกขานด้วยชื่อเล่นหรือคำเรียกญาติ เช่น

ตัวอย่างที่ 225 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: เพื่อนร่วมงานชาวไทย (หญิง / อายุน้อยกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) ถามพนักงานชาวเกาหลี (หญิง) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับงาน เมื่อถามเสร็จแล้ว หันไปเรียกพนักงานชาวเกาหลี (ชาย / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งเท่ากัน) อีกคนที่อยู่ด้านข้าง

- (1) ชาวไทย: **ซันนี่** รบกวนแป็บหนึ่งค่ะ ...
- (2) ชาวเกาหลี (ญ): ได้ค่ะ
- (3) (หลังจากคุยเสร็จแล้ว)
- (4) ชาวเกาหลี (ช): **Mister An** ค่ะ พอดีว่า ...

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) ก่อนจะกล่าวขอร้อง เพื่อนร่วมงานชาวไทยเรียกชาวเกาหลีโดยใช้ชื่อเล่นภาษาอังกฤษ คือ ซันนี่ (Sunny) และหลังจากคุยเสร็จ ชาวไทยดังกล่าวเรียกเพื่อนร่วมงานชายชาวเกาหลีอีกคนหนึ่งที่นั่งอยู่ข้าง ๆ โดยใช้คำเรียกขาน “Mister” เพื่อแสดงความรู้สึกปรารถนาดีกับนามสกุล “อัน” (An) ในผลัดที่ (4) แม้ในบทสนทนาข้างต้น พนักงานชาวเกาหลีหญิงนั้นไม่ได้โต้ตอบอะไร แต่ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ตนไม่พอใจที่เพื่อนร่วมงานชาวไทยใช้คำเรียกขานโดยใช้ชื่อเล่นกับตน รู้สึกไม่สบายใจ สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจมากกว่านั้นคือ เมื่อชาวไทยดังกล่าวเรียกพนักงานชายชาวเกาหลีอีกคนหนึ่ง กลับใช้คำเรียกขานแบบสุภาพ

ตัวอย่างที่ 226 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - ผู้จัดการชาวไทย (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งเท่ากัน) แผนก XXX เดินมาที่โต๊ะผู้จัดการแผนกบุคคลชาวเกาหลี (หญิง) เพื่อสอบถามเรื่องสวัสดิการ

- (1) ชาวไทย: **น้องส้ม** พี่มีเรื่องจะปรึกษาเล็กน้อย ตอนนี้สะดวกคุยไหม
- (2) ชาวเกาหลี: ... คุยได้ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการชาวไทยต่างแผนกมาเรียกผู้จัดการชาวเกาหลีโดยใช้คำเรียกญาติ “น้อง” ปรากฏร่วมกับชื่อเล่นภาษาไทย “ส้ม” ก่อนที่จะกล่าวเจตนาที่ต้องการสื่อในผลัดที่ (1) หลังจากนั้นในผลัดที่ (2) ชาวเกาหลีเสียขบขันหนึ่งแล้วตอบรับด้านบวก ผู้จัดการชาวเกาหลีให้สัมภาษณ์ว่า ตนรู้สึกไม่พอใจที่ผู้จัดการชาวไทยเรียกตนว่า “น้อง” เนื่องจากทั้งสองอยู่ในบริษัทสถานที่ทำงาน จึงควรเรียกตามตำแหน่งงานไม่ว่าใครจะอายุมากกว่าหรือน้อยกว่า นอกจากนี้ยังเล่าว่า ตนรู้สึกไม่พอใจที่ผู้จัดการชาวไทยเรียกชื่อเล่นส่วนตัว เนื่องจากตนไม่ได้มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้จัดการคนดังกล่าว

หากพิจารณาบริบทของปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จากตัวอย่างเหตุการณ์ทั้งสองข้างต้น ประกอบกับแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพิงพากันในวัฒนธรรมไทย สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานชาวไทยทั้งสองคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีกับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 225 พนักงานชาวไทยใช้ชื่อเล่นในการเรียกขานพนักงานชาวเกาหลีเพื่อแสดงความสนิทสนมของตนที่มีต่อชาวเกาหลีในฐานะเพื่อนร่วมงาน ส่วนในตัวอย่างที่ 226 พนักงานชาวไทยใช้คำเรียกญาติในการเรียกพนักงานชาวเกาหลีเพื่อแสดงความสัมพันธ์แบบครอบครัวเดียวกัน แต่การใช้คำเรียกขานของชาวไทยนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีที่นิยมใช้ชื่อตำแหน่งหน้าที่หรือ/และนามสกุลเป็นคำเรียกขาน เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีให้ความสำคัญกับระยะห่างด้านอำนาจและความเป็นทางการของบริษัท ทั้งนี้ สอดคล้องกับมโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ของชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 227 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"แต่จริง ๆ ตำแหน่งไม่สำคัญในการสั่งงาน สั่งการในองค์กร เวลาสื่อสารกัน ถ้าเอาตำแหน่งมาเกี่ยวข้องการสื่อสารก็จะไม่แบบว่า ไม่ fair สำหรับทุกฝ่าย พี่ก็เวลาคุยกับน้อง ๆ แผนกอื่นที่เป็นคนเกาหลี พี่ไม่คิดว่าตนเองมีตำแหน่งสูงกว่าเขา คุยเป็นพี่เป็นน้อง พี่ว่าแบบนี้ เขาอยากจะพูดตรง ๆ ออกมา พูดทั้งหมดมากกว่า ถ้าเราไปใช้ตำแหน่งบีบบังคับ บางครั้งเขาก็จะมองว่า ทำไม่ไม่มีพี่มีน้องในองค์กร คนเกาหลีมองว่า ตำแหน่งสำคัญ แต่คนไทยมองว่าตำแหน่งไม่สำคัญ ถ้าเราสร้างขีดจำกัดเอาไว้ เราก็จะไม่สามารถพูดจาคุยกันเป็นพี่เป็นน้องได้ พี่คิดว่า คนไทยทุกคนไม่ชอบบวมมีขีดเอาไว้

พูดคุยเป็นที่ป็นน้องดีกว่า"

จากตัวอย่างข้างต้น จะสังเกตเห็นได้ว่า ชาวไทยมองว่าตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นทางการภายในองค์กรไม่ใช่เรื่องสำคัญในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรเดียวกัน แต่การมีความสัมพันธ์แบบครอบครัวเดียวกันทำให้การสื่อสารระหว่างสมาชิกเดียวกันดำเนินไปอย่างราบรื่น การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์แบบครอบครัวเดียวกันเป็นสิ่งสะท้อนมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันในวัฒนธรรมไทย

สิ่งที่น่าสังเกตคือ ตัวอย่างที่ 225 และ 226 ข้างต้นสะท้อนให้เห็นมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันตามวัฒนธรรมเกาหลีในลักษณะที่แตกต่างจากชาวไทย กล่าวคือ มาร์คัสและกิตายามะ (Markus & Kitayama, 1991) เสนอว่าสังคมวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมุมมองตัวตนและวิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในสังคมนั้น ๆ เนื่องจากสังคมเกาหลีได้รับอิทธิพลจากแนวคิดขงจื้อเป็นยาวนาน ค่านิยมตามแนวคิดขงจื้อโดยเฉพาะหลักคำสอนที่เน้นการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ในสังคมให้เหมาะสมมีความสำคัญต่อวิธีการปฏิสัมพันธ์ในสังคมเกาหลี ทั้งนี้ เห็นได้จากสองตัวอย่างข้างต้น กล่าวคือ ชาวเกาหลีรู้สึกไม่พอใจกับที่ชาวไทยเรียกขานตนโดยไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หรือคำแสดงความสุภาพ แต่ใช้ชื่อเล่นหรือคำเรียกญาติ การใช้คำเรียกขานเหล่านี้ไม่เหมาะสมตามบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นบทบาทและหน้าที่ ชาวเกาหลีคาดหวังให้ชาวไทยเรียกขานตนด้วยบทบาทและหน้าที่ภายในองค์กร คือ "ผู้จัดการ" หรือคำแสดงความสุภาพ คือ "Ms." หรือ "คุณ" เนื่องจากการสื่อสารเกิดขึ้นในบริบทสถานที่ทำงาน สมาชิกแต่ละคนมีบทบาทและหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่นี้ให้เหมาะสมคือการพึ่งพากันตามหลักคำสอนของแนวคิดขงจื้อ

นอกจากนี้ เนื่องจากมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่นเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่น ๆ อย่างกลมเกลียวกัน ส่งผลให้ชาวไทยเน้นกลวิธีการสื่อสารแบบอ้อมมากกว่ากลวิธีการสื่อสารแบบตรงเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้าระหว่างบุคคล (conflict / confrontation avoidance) (J. Bilmes, 2008; L. Bilmes, 2001; Klausner, 1993; Komin, 1990; Punturaumporn, 2001; พรรณธร ครุฑเนตร, 2557; สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์, 2558) ดังนั้น ชาวไทยจึงไม่นิยมใช้ภาษาที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลอย่างตรงไปตรงมา เช่น การตำหนิ การเห็นแย้ง การปฏิเสธ การวิพากษ์วิจารณ์ และการแสดงความไม่พอใจ เป็นต้น แต่ชาวไทยนิยมใช้ภาษาที่สื่อเจตนาแบบอ้อมหรือกำกวม เช่น Punturaumporn (2001) กล่าวไว้ว่า

“It is very difficult for Thais not to take criticism or contradictory opinions as personal. Thus, to keep relationships intact, strong criticism is usually avoided. However, if comments or critiques are necessary, they are usually not straight forward critiques but, rather vaguely stated, with the person being criticized needing to figure out the “true” message for himself. Otherwise, critiques should be discussed in private.”
(Punturaumporn, 2001: 48)

กล่าวคือ ชาวไทยไม่นิยมวิพากษ์วิจารณ์หรือการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล หากมีความจำเป็นที่จะต้องวิพากษ์วิจารณ์หรือแสดงความคิดเห็น ชาวไทยนิยมเลือกใช้วิธีการสื่อเจตนาแบบคลุมเครือหรืออ้อม หรือไม่พูดต่อหน้าผู้อื่น แต่เรียกคุยเป็นการส่วนตัว

กลวิธีการสื่อสารแบบอ้อมดังกล่าวถือว่าเป็นคุณสมบัติประการสำคัญของสมรรถภาพการสื่อสารในองค์กรไทย ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นจากผลการวิจัยของนางลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงามและยบลิณ (Sriussadaporn-Charoennagm & Jablin, 1999) ที่สรุปไว้ว่า

“More specifically, findings suggest that highly competent Thai organizational members are expected to know how to communicate so as to avoid conflict with others, display respect, control their emotions, tactfulness, modesty and politeness, and know the appropriate pronouns to use in addressing others” (Sriussadaporn-Charoennagm & Jablin, 1999: 409)

กล่าวคือ สมาชิกในองค์กรไทยคาดหวังว่า บุคคลที่มีสมรรถนะการสื่อสารอย่างสูงเป็นคนที่รู้วิธีการสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับผู้อื่น ๆ แสดงความเคารพนับถือ ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง มีไหวพริบ แสดงการถ่อมตน และแสดงความสุภาพ พร้อมทั้งรู้วิธีการใช้สรรพนามที่เหมาะสมเพื่อเรียกขานผู้อื่น ๆ คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมเน้นการฟังและการอยู่ร่วมกันอย่างกลมเกลียวกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสมรรถนะการสื่อสารในองค์กรไทย

แต่หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองกับชาวไทย พบว่า ลักษณะของปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาตำหนิหรือไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่คำนึงถึงการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงนำไปสู่ความขัดแย้งด้านบุคคลสัมพันธ์ เช่น

ตัวอย่างที่ 228 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (หญิง) ทำรายงานเกี่ยวกับบัญชีส่งให้เจ้านายเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) ปรากฏว่า ลูกน้องชาวไทยดังกล่าวใส่สูตรคำนวณผิด ซึ่งวันก่อนก็เคยผิดพลาดมาแล้ว

- (1) เจ้านาย: **คุณครับ สูตรตรงนี้ผิดหรือเปล่า ใส่ผิดอีกแล้วนะ มีความคิดหรือเปล่า ทำไม ผิดพลาดเรื่องเดิม ๆ ทำไม ทำไม**
- (2) ลูกน้อง: ... ขอโทษค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวตำหนิอย่างรุนแรงโดยใช้ถ้อยคำ "มีความคิดหรือเปล่า" เพื่อประเมินค่าสติปัญญาและความสามารถส่วนบุคคลในด้านลบ นอกจากนี้ยังใช้ถ้อยคำที่เน้นย้ำความผิด เช่น คำว่า ผิด และรูปประโยคคำถามที่เน้นความผิด

เช่น ทำไม เป็นต้น การใช้ถ้อยคำเหล่านี้คุกคามทางด้านคุณภาพของปัจเจกหรือละเมิดความรู้สึกในความเป็นตัวตนของปัจเจก จึงทำให้เหตุการณ์สื่อสารดังกล่าวเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์

ตัวอย่างที่ 229 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: วันหนึ่งหัวหน้าเกาหลีเห็นว่า พนักงานมาสายเป็นจำนวนมาก จึงเกิดความไม่พอใจจน ตบโต๊ะและพูดเสียงดังเป็นภาษาเกาหลี แล้วถามพนักงานไทย

- (1) เจ้านาย: (ตบโต๊ะและพูดเสียงดังเป็นภาษาเกาหลี) นี้ ทำไมคนอื่นยังไม่มา
 (2) ลูกน้อง: ... ไม่ทราบเหมือนกันคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีแสดงความไม่พอใจโดยใช้วจนภาษา และวจนภาษาที่เป็นคำพูดในภาษาเกาหลีในผลัดที่ (1) ซึ่งเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่ไม่สุภาพสำหรับ มุมมองของชาวไทย เนื่องจากทำให้เกิดชาวไทยที่อยู่รอบข้างรู้สึกตกใจและหวาดกลัว

หากพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานชาวไทย แสดงให้เห็นว่า การใช้ภาษาที่สื่อเจตนาไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา พูดจาเสียงดัง รวมไปถึงการใช้วจนภาษาของชาว เกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 230 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"คนเกาหลีพูดเสียงดังเหมือนเป็นคนโมโหอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนไทยคิดว่า กำลังหงุดหงิด ทำให้เราคิดว่า ในบางครั้งน่าจะควบคุมได้ การพูดเสียงดังทำให้คนไทยรู้สึกกลัว เพราะคนไทยเป็นคน พุดนึ่ม ๆ เงียบ ๆ ใช้น้ำเสียงที่อ่อน แล้วก็ภาษาที่นายใช้ค่อนข้างตรง โดยบวกกับความเป็นผู้หญิงอีก ผู้หญิงไทยพูดอ้อม ไม่มีคำว่าตรง มองว่าเป็นปัญหาใหญ่"

ตัวอย่างที่ 231 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"คนเกาหลีในที่นี้ มีแบบ เขาจะแสดงอารมณ์ออกมาเลยว่า ไม่พอใจ ทั้งหน้า เสียง ปฏิกริยา ออกมาเลย ก็ตกใจมาก อย่างพีคปีแรก ย้ายจากเทลโก้ โลตัส ทำงานกับก็เจอแบบนี้คิดว่าแบบเราทำ ผิดมากขนาดนั้นเลยหรือ ถึงต้องเตะถ่วงชยะ หรือทำไมต้องตบโต๊ะ ชกจ่อ"

ตัวอย่างที่ 232 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"จากประสบการณ์การทำงานกับหัวหน้าที่เป็นคนเกาหลีมา กลุ่มหนึ่งมีพฤติกรรม aggressive อันนี้คนไทยรับไม่ได้ เพราะว่า วัฒนธรรมของคนไทยพ่อแม่ก็จะไม่ได้ตะคอกหรือว่าไม่ได้ ตบโต๊ะ แต่คนเกาหลีชอบตบโต๊ะ ว่ากันตรง ๆ บางคนจะปาโทรศัพท์ เมื่อเจอแบบนี้ คนไทยคิดว่า เอือก ทำไมถึงแบบว่าไม่คุยดี ๆ คนโดนรู้สึกยังไง"

ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ข้างต้นล้วนแสดงให้เห็นว่าชาวเกาหลีมักมีพฤติกรรมทางภาษาใน ลักษณะก้าวร้าวและแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งยังใช้วัจนภาษาด้วยการ เคลื่อนไหวกาย พฤติกรรมเหล่านี้ถือว่าไม่เหมาะสมสำหรับวัฒนธรรมไทยที่เน้นมุมมองตัวตนแบบ พึ่งพากัน

5.2.2 แนวคิดเรื่องหน้า

นอกจากแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาแล้ว ผลการวิเคราะห์ทฤษฎีทางภาษาและ มโนทัศน์ที่สะท้อนจากคำให้สัมภาษณ์ต่าง ๆ ยังแสดงให้เห็นว่า **แนวคิดเรื่องหน้า** เป็นปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมไทยอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองและชาวไทย ดังที่เห็นได้จากผลการวิเคราะห์ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจในบทที่ 4 ปรากฏว่า หน้าด้านคุณภาพของปัจเจกหรือการคำนึงถึงความรู้สึกในความเป็นตัวตนของปัจเจก (sense of personal self-esteem) เป็นสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงในอัตราความถี่สูงในการปฏิสัมพันธ์ที่ เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาไทย กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ กับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในมุมมองชาวไทยส่วนมากเกิดจากการกล่าวถ้อยคำหรือ พฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ส่งผลกระทบต่อหน้าของชาวไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 233 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) เรียกลูกน้องชาวไทย (หญิง) มาพบเรื่องผลการอนุมัติโครงการหนึ่งที่ไม่ผ่านและไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลี

- (1) เจ้านาย: **ทำไมไม่ keep expectation ให้ได้ งานที่ส่งไปไม่ผ่าน XXX ผมอ่านแล้ว คุณเขียนแย่มาก เห็นแล้วไม่ค่อยอยากอ่านเลย**
- (2) ลูกน้อง: ... เขียนแบบไหนดีละคะ
- (3) เจ้านาย: **ฟอร์มของคุณดูซับซ้อนมาก คิดว่าแตกย่อยออกมาเป็น bullet ตัดคำให้สั้นลง และ... แก้ไขแล้ว เอามาให้ผมดูก่อนนะ**
- (4) ลูกน้อง: **ได้ค่ะ**

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองตำหนิลูกน้องชาวไทยโดยใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำ เช่น "ไม่ keep expectation" "งานที่ส่งไปไม่ผ่าน" เป็นต้น เพื่อเน้นย้ำความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของลูกน้องชาวไทยอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้ยังตำหนิโดยใช้ถ้อยคำเพื่อประเมินความสามารถในงานเขียนของลูกน้องในด้านลบ เช่น "เขียนแย่มาก" และ "เห็นแล้วไม่ค่อยอยากอ่านเลย" ลูกน้องชาวไทยที่อยู่ในเหตุการณ์สื่อสารดังกล่าวระบุว่าการใช้ถ้อยคำของเจ้านายชาวเกาหลีดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกอับอายและเสียหน้า

ตัวอย่างที่ 234 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

บริบท: เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย / อายุมากกว่า / ตำแหน่งสูงกว่า) เรียกลูกน้องชาวไทยในแผนกมาประชุมกัน เหตุผลที่เจ้านายชาวเกาหลีเรียกประชุมคือ ต้องการอธิบายวิธีการทำรายงานเพื่อให้ลูกน้องทุกคนจัดทำในลักษณะเดียวกันต่อไป

- (1) เจ้านาย: เหตุผลที่ผมเรียกทุกคนคือ ผมอยากจะให้ดูรีพอร์ตที่ดีและไม่ดี ... **อันนี้**
เป็นรีพอร์ตของคุณ XXX ทำได้ดีมาก อยากให้ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้อย่าง
ละเอียด
- (2) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ
- (3) เจ้านาย: **แล้วก็ อันนี้รีพอร์ตของคุณ YYY ทำไม่ค่อยโอเคเท่าไรครับ** ผมอยากให้
ทุกคนอ่านรีพอร์ตนี้ด้วยเหมือนกันเพื่อเป็นตัวอย่างที่ไม่ควรทำ
- (4) ลูกน้อง: (หลายคนตอบพร้อมกัน) ค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เจ้านายชาวเกาหลีเรียกประชุมเพื่อให้ลูกน้องชาวไทยเห็น ตัวอย่างการเขียนรายงานที่ดีและไม่ดี ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวชมเชยกรณีของรายงานที่เขียนดีโดยใช้คำว่า “ทำได้ดีมาก” พร้อมระบุว่าผู้เขียนเป็นใคร ในทำนองเดียวกัน ผลัดที่ (3) เจ้านายชาวเกาหลีกล่าวประเมินค่าด้านลบต่อรายงานที่ไม่ดีอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่คำนึงถึงเรื่องหน้าของลูกน้องคนที่ทำรายงานดังกล่าว ดังที่เห็นได้จากการใช้คำว่า “ทำไม่ค่อยโอเคเท่าไร” พร้อมระบุว่าผู้เขียนเป็นใคร นอกจากนี้ เจ้านายชาวเกาหลียังแสดงการขอร้องโดยใช้ถ้อยคำ “อยากให้ทุกคนอ่าน ... เพื่อเป็นตัวอย่างที่ไม่ควรทำ” ที่สื่อซ้ำอีกครั้งว่าเป็นรายงานที่ไม่ดี การใช้ถ้อยคำที่แสดงการประเมินค่าด้านลบและการระบุชื่อทำให้ลูกน้องชาวไทยที่ถูกประเมินค่าด้านลบรู้สึกอับอายต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์พนักงานชาวไทย ซึ่งให้เห็นว่าวิธีการใช้ภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีลักษณะตรงกันข้ามกับชาวไทย เช่น การกล่าวถ้อยคำที่อาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดีอย่างตรงไปตรงมา การวิพากษ์วิจารณ์หรือแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา วิธีการใช้ภาษาเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 235 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ที่ว่าคนไทยไม่ชอบให้ ไม่ชอบให้ yell และ Complain ไม่ชอบเสียงดัง แต่คนเกาหลีเป็น เรื่องปกติ ใช้ไหมครับ เขาจะไม่ take it personal ซึ่งพี่ก็จะติดเหมือนกัน บางครั้ง complain ต่อหน้าคนอื่น บางครั้งก็ค่อนข้าง aggressive ซึ่งอันนี้คนไทยจะรับไม่ได้ บางครั้งคนที่เข้ามาคุยด้วยเขาจะค่อนข้างกลัว ไม่ค่อยอยากจะคุยด้วยสักเท่าไร พอเหมือนกับพูดอะไรผิด คุยอะไรหรือทำอะไรที่ไม่ได้ตามที่เราร้องการ เขาก็จะกลัวถูก complain ถูกโมโห ซึ่งเป็นลักษณะปกติของคนเกาหลีเลย"

ตัวอย่างที่ 236 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"ในเรื่องของการสื่อสารกับคนเกาหลี มีปัญหาอยู่ว่า คนไทยจะซีเครงใจ บางครั้งไม่กล้าพูดอะไรตรง ๆ รู้สึกว่าคนเกาหลีพูดตรงเลยว่า อันนี้ดีหรือไม่ดี อันนี้ถูกหรือผิดอะไรอย่างนี้ แต่คนไทยบางคนอาจจะรู้สึกว่ามันทำลายจิตใจกัน ไม่รักษาน้ำใจกัน ทำทางของคนไทยก็จะนุ่มนวล แต่พอคนเกาหลีก็จะดูแบบว่ารุนแรง aggressive เพราะฉะนั้น ถ้าเป็นครั้งแรก ถ้าเขาไม่รู้อาจจะตกใจ"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ชาวไทยทั้งสองเห็นตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ชาวเกาหลีมักกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาของตนไปยังผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา จนในบางครั้ง รู้สึกว่าพฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีแสดงออกมาในลักษณะก้าวร้าว ถือเป็นกรกระทำที่คุกคามหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกในมุมมองของชาวไทย พฤติกรรมทางภาษาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเหล่านี้ อาจทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ เนื่องจากชาวไทยให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าและคำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกซึ่งกันและกัน นับเป็นวัฒนธรรมองค์กรไทย ซึ่งสอดคล้องกับที่จูลี เทียนไทย (2553) เสนอไว้ว่า

"วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยจะให้ความสำคัญกับเรื่องของชื่อเสียงเกียรติยศและการได้รับยอมรับจากสังคมเป็นเป้าหมายหลักในชีวิต ดังนั้น การมุ่งทำงานเพียงอย่างเดียวเพื่อให้ผลออกมาดีนั้นไม่ใช่การประสบความสำเร็จในทัศนะของคนไทย ตามมุมมองของวัฒนธรรมไทย การประสบความสำเร็จในงานจะอยู่บนรากฐานของการมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีด้วยการรักษาหน้าและการถนอมน้ำใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับคนไทย" (จูลี เทียนไทย, 2553: 123)

จากข้อมูลทั้งเหตุการณ์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์และความรับรู้ของผู้ให้สัมภาษณ์ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า "หน้า" เป็นสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สอง เนื่องจาก "หน้า" ในสังคมไทยถือเป็นกฎหรือกลไกประการหนึ่งเพื่อช่วยทำให้การ ปฏิสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ สุนทรื โคมิน (Komin, 1990) กล่าวไว้ว่า

“The “face” is identical “ego” and is very sensitive. Since the Thai give tremendous emphasis on “face” and “ego”, preserving one another’s “ego” is the basic rule of all Thai interactions both on the continuum of familiarity-unfamiliarity, and the continuum of superior-inferior, with difference only in degree. Even a superior would also observe not to intrude too much of the inferior’s ego.” (Komin, 1990: 162)

กล่าวคือ "หน้า" คือ "ตัวตน" และเป็นสิ่งที่มีความไวรู้สึกสำหรับชาวไทย ชาวไทยจึง พยายามรักษา "หน้า" หรือ "ตัวตน" ของผู้อื่นในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนสนิทสนมหรือ คนแปลกหน้าและเจ้านายหรือลูกน้องก็ตาม แม้เจ้านายในองค์กรก็พยายามไม่คุกคามหรือละเมิด ตัวตนหรือหน้าของลูกน้อง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธีรยุทธ บุญมี (2542) อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดเรื่อง "หน้า" ในสังคมไทยไว้ว่า

“มนุษย์ทุกคนย่อมมีสถานะที่แน่นอนในสังคม สถานะนี้มีใช้เพียงกำหนด บทบาทหรือหน้าที่เท่านั้น หากแต่ยังมีคุณค่าเชิงสัญลักษณ์หรือที่เรียกว่าศักดิ์ศรีอีกด้วย หากในสถานการณ์ หากในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือในโอกาสใดโอกาสหนึ่ง คน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเชิงสัญลักษณ์มากขึ้น ก็เกิดความรู้สึกมีหน้ามีตา หากตรงกันข้าม ก็เกิดความรู้สึกเสียหน้าหรืออับอาย เป็นที่น่าสังเกตว่า คำว่า เสียหน้า หรือ ได้หน้า มักจะใช้ในโอกาสที่มีการประชุมกัน มีฝูงชนหรือกลุ่มชนอยู่จำนวนหนึ่ง หากในโอกาสนี้เรา ได้รับคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ เช่น ได้รับรางวัล คำชมเชย ได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนกล่าวสุนทร พจน์ ฯลฯ เราจะรู้สึกได้หน้าอย่างมาก แต่ถ้าถูกตำหนิหรือทำบางอย่างผิดพลาด ไม่ เหมาะสมกับกาลเทศะ เราจะรู้สึกสูญเสียคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ ซึ่งก็คือ ความรู้สึกอับอาย

เสียหายอย่างมาก ดังคำพูดที่ว่า *อายแทบมุดแผ่นดินหนี เป็นต้น*” (ธีรยุทธ บุญมี, 2542: 275)

มาร์กเกอร์เรต อุโฆษกุล (Ukosakul, 2003) ที่วิเคราะห์สำนวนเกี่ยวกับคำว่า "หน้า" ในภาษาไทยโดยเชื่อมโยงกับอุปลักษณ์เรื่องหน้า ชี้ให้เห็นว่า "หน้า" ในสังคมไทยสัมพันธ์กับความรู้สึกที่มีลักษณะเป็นคู่ตรงข้ามคือ ความอับอาย (shame) และเกียรติศักดิ์ศรี (honor) ทั้งนี้ สะท้อนจากมโนอุปลักษณ์ **หน้าคือภาชนะที่บรรจุเกียรติศักดิ์ศรี** (THE FACE IS THE CONTAINER FOR HONOR) กล่าวคือ หน้าเป็นภาชนะชนิดหนึ่งที่ใช้บรรจุใส่เกียรติศักดิ์ศรี หากภาชนะถูกทำลาย เช่น หักหน้า ฉีกหน้า เสียหน้า และหน้าแตก เป็นต้น สิ่งที่อยู่ในภาชนะคือเกียรติศักดิ์ศรีก็จะสูญเสียด้วย แต่ภาชนะสามารถได้รับการซ่อมแซมได้ เช่น กู้หน้า และแก้หน้า เป็นต้น เพื่อนำเกียรติศักดิ์ศรีกลับมาบรรจุในภาชนะดังกล่าว แนวคิดเรื่องหน้าจึงเกี่ยวข้องกับวิถีหรือหลักการปฏิสัมพันธ์ในสังคมไทย มาร์กเกอร์เรต อุโฆษกุลสรุปประเด็นนี้ไว้ดังนี้

“In the Thai society which places much importance on mutual reciprocity and social harmony, shame is one of the social mechanisms that exists for dealing with one another. The large number of 'face' idioms that have to do with honor and shame highlights the salience of this value in the Thai society.” (Ukosakul, 2003: 300)

กล่าวคือ สังคมไทยให้ความสำคัญกับการพึ่งพาและความกลมเกลียวในสังคม ความอับอายเป็นกลไกทางสังคมเพื่อให้คนในสังคมอยู่ร่วมกับผู้อื่น สำนวนเกี่ยวกับ "หน้า" จำนวนมากมายที่เกี่ยวข้องกับเกียรติศักดิ์ศรีบ้างและความอับอายบ้างย่อมสะท้อนให้เห็นค่านิยมของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับเรื่องหน้า

พอร์สันส์ (Persons, 2008) เสนอว่า "หน้า" เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของชาวไทย โดย "หน้า" ในสังคมไทยประกอบด้วยมโนทัศน์ต่าง ๆ ได้แก่ "หน้าตา" "เกียรติ" "ชื่อเสียง" "ศักดิ์ศรี" และ "บารมี" จากมโนทัศน์เหล่านี้ "ศักดิ์ศรี" ถือเป็นรากฐานของ "หน้า" เพื่อสร้างหรือกำหนดตำแหน่งแห่งที่ในสังคมที่สัมพันธ์กับมโนทัศน์อื่น ๆ เช่น ความร่ำรวย ความรู้

ความสามารถ หรือสถานภาพทางสังคมในฐานะ "หน้าตา" คุณธรรมหรือจริยธรรมในฐานะ "เกียรติ" การได้รับการยอมรับจากสังคมในฐานะ "ชื่อเสียง" และบุญหรือคุณความดีในฐานะ "บารมี" ที่สั่งสมมา ดังนั้น "ศักดิ์ศรี" จึงเป็นแก่นแกนของ "หน้า" ในสังคมไทย "ศักดิ์ศรี" หมายรวมถึงค่าต่าง ๆ เช่น ความเป็นอิสระ (autonomy) การกำหนดตนเอง (self-determination) ความมีเกียรติ (dignity) ความเป็นตัวตน (self-esteem) ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence) ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี (conscience) ความภาคภูมิใจ (pride) และการครอบครองตำแหน่งหรือสถานภาพ (possession of rank or status) ด้วยเหตุผลนี้ "ศักดิ์ศรี" มีผลต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับ "หน้า" ของชาวไทยโดยผูกพันกับความรู้สึกอับอาย ดังที่พอร์สันส์กล่าวไว้ว่า

“Saksri is what lends to most Thai a formidable, seemingly inexhaustible tenacity to avoid a loss of face at almost any cost. In highly collectivist Thai society, shame plays a major role as a in gaining cooperation of the individual for the sake of community. [...] Saksri is intrinsically tied up with shame. To have Saksri is a delightful feeling of having honor within. It is feel a sense of worth. To not have Saksri is to feel shameful.” (Persons, 2008: 70 - 71)

กล่าวคือ ศักดิ์ศรีเป็นสิ่งที่ทำให้ชาวไทยพยายามหลีกเลี่ยงการเสียหน้าไม่ว่าจะสูญเสียอะไรมากก็ตาม ในสังคมอิงกลุ่มอย่างสังคมไทย ความอับอายทำหน้าที่เป็นกลไกทางสังคมที่เรียกร้องความร่วมมือจากปัจเจกบุคคลเพื่อผลประโยชน์รวมของชุมชน ศักดิ์ศรีสัมพันธ์กับความอับอาย การมีศักดิ์ศรีหมายถึงความรู้สึกเป็นเกียรติและค่าคุณค่า การไม่มีศักดิ์ศรีคือความรู้สึกอับอาย

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า แนวคิดเรื่อง "หน้า" ในสังคมไทยสัมพันธ์กับความรู้สึกอับอายและความรู้สึกเป็นเกียรติศักดิ์ศรี ความรู้สึกอับอายเกิดขึ้นเมื่อตนไม่ได้การยอมรับจากผู้อื่น ส่วนความรู้สึกเกียรติศักดิ์ศรีเกิดขึ้นเมื่อตนได้รับคุณค่าเชิงสัญลักษณ์จากสังคม ดังนั้น "หน้า" ของชาวไทยจึงเป็นรอยต่อระหว่างความเป็นปัจเจกกับความเป็นสังคมอิงกลุ่มเพื่อสร้างความกลมเกลียวกัน โดยความรู้สึกอับอายเป็นกลไกทางสังคมเพื่อกำกับและควบคุมพฤติกรรมของปัจเจกให้เป็นไปตามครรลองบรรทัดฐานซึ่งนำไปสู่ความปรองดองทางสังคม (social harmony)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว แนวคิดเรื่อง "หน้า" ในสังคมไทยจึงแตกต่างกับแนวคิดเรื่อง "หน้า" ของ บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) ตรงที่ว่า แนวคิดเรื่อง "หน้า" ของบราวน์และเลวินสันมุ่งเน้นความเป็นปัจเจกเพียงอย่างเดียว คือหน้าด้านความเป็นอิสระจากการบังคับหรือรบกวน (imposition) และหน้าด้านความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับและชื่นชมความเป็นตัวตน "หน้า" จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับ "กลวิธี" ที่เลือกใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของปัจเจก ในขณะที่แนวคิดเรื่อง "หน้า" ในสังคมไทยมุ่งเน้นทั้งความเป็นปัจเจกและความเป็นสังคมเพื่อสร้างความปรองดองระหว่างปัจเจกกับสังคม ดังนั้น "หน้า" จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานเพื่อให้สมาชิกพึงปฏิบัติตามความคาดหวังทางสังคม ทั้งนี้ บิลเมส์ (Bilmes, 2001) ชี้ให้เห็นว่า

“Social unity, to a much greater degree than individual rights or autonomy, is paramount importance to Thais, and individuals strive to conduct themselves in ways that are in harmony with their community's expectations. It is important for Thais to show that they fit into the group, for each person desires its respect and acceptance. Each individual's need / want to be included is more than important than their need / want to be left alone.” (Bilmes, 2001: 188)

กล่าวคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทางสังคมเป็นเรื่องที่ชาวไทยให้ความสำคัญมากกว่า สิทธิเชิงปัจเจกหรือความเป็นอิสระของปัจเจก ชาวไทยพยายามปฏิบัติตนให้อยู่ในความปรองดองหรือกลมเกลียวตามความคาดหวังของชุมชน และให้ความสำคัญกับการแสดงตนให้เข้ากับกลุ่ม และแต่ละคนต้องการได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการของปัจเจกที่รวมเข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมสำคัญกว่าความต้องการของปัจเจกที่อยู่ตามลำพังหรือโดดเดี่ยว

5.2.3 แนวคิดเรื่องความเกรงใจ

ปัจจัยทางวัฒนธรรมไทยประการอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยคือ **แนวคิดเรื่องความเกรงใจ** ทรงธรรม อินทจักร (2553) นิยามความเกรงใจไว้ว่า

“ความคิดหรือความกังวลของผู้พูดที่ว่าตนควรจะกระทำหรือไม่กระทำกร บางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์หรือความสะดวกสบาย หรือไม่ให้ความรู้สึกละ อารมณ์ของผู้ที่ผู้พูดเกรงใจได้รับการกระทบกระเทือนไม่ว่าจะทางจิตใจหรือทางกายภาพ ความเกรงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มี ความขัดแย้งและไม่รบกวนผู้อื่น” (ทรงธรรม อินทจักร, 2553: 27)

ทรงธรรมยังกล่าวว่าคำจำกัดความของความเกรงใจดังกล่าวประกอบด้วยหลักปฏิบัติ 2 ประการที่เกิดพร้อมกันเสมอคือ การลดค่าตนเอง (self-abnegation) และการให้ประโยชน์กับผู้อื่น (other-accommodation) โดยอาศัยความสมเหตุสมผลที่เน้นความสัมพันธ์ (rapport-oriented rationality) ดังนั้น การแสดงความเกรงใจจึงเป็นหลักการปฏิสัมพันธ์แบบวิถีไทยโดยให้ความสำคัญ กับอารมณ์ความรู้สึก ความประสงค์ ความสะดวกสบาย หรือประโยชน์ของผู้ที่ตนเกรงใจเป็นหลัก หลักการความเกรงใจจึงช่วยทำให้กระชับความสัมพันธ์และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลใน สังคม (ทรงธรรม อินทจักร, 2553; 2557; Intachakra, 2012)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลี พบว่าบางเหตุการณ์สื่อสารเกิดจากการแสดงความ เกรงใจด้วยถ้อยคำ "เกรงใจ" ของชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 237 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) ต้องการจะแต่งตั้งให้พนักงานชาวไทย (หญิง / อายุ น้อย กว่า / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) รับผิดชอบโครงการการตลาดของสินค้า A สำหรับปีหน้าแต่ เพียงผู้เดียว หลังจากที่พนักงานชาวไทยดังกล่าวนำเสนอแนวทางการตลาดของสินค้า A ได้ดี

- (1) เจ้านาย: ผมคิดว่า คุณทำโอเคมาก ๆ ผมอยากให้คุณรับผิดชอบต่องานนี้คนเดียวนะ คุณลอง develop ให้ละเอียดกว่านี้
- (2) ลูกน้อง: หัวหน้าคะ หนูไม่เอาดีกว่าคะ
- (3) เจ้านาย: อ้าว ทำไมคิดแบบนี้ล่ะ

- (4) ลูกน้อง: หนูต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ ด้วยค่ะ
- (5) เจ้านาย: ไม่เป็นไร ผมจะแบ่งงานของคุณให้คุณ XXX
- (6) ลูกน้อง: **หนูเกรงใจคุณ XXX ค่ะ เค้กก็มีงานเยอะเหมือนกันค่ะ**
- (7) เจ้านาย: ทำไมต้องเกรงใจเขาละ ผมเป็นหัวหน้า ผมสั่งอะไร เขามีหน้าที่ต้องทำนะ
- (8) ลูกน้อง: รับทราบค่ะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ลูกน้องชาวไทยใช้คำว่า "เกรงใจ" เพื่อแสดงความเกรงใจต่อเพื่อนร่วมงานที่อาจทำให้เกิดการรบกวนหรือความไม่สะดวกสบายหากตนรับงานที่เจ้านายเกาหลีเสนอมา ถือได้ว่าเป็นการคำนึงถึงผู้อื่นตามแนวคิดเรื่องความเกรงใจในฐานะหลักการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม แต่การใช้คำว่า "เกรงใจ" ในผลัดที่ (6) ของชาวไทยทำให้เจ้านายชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองรู้สึกไม่พอใจ เนื่องจากเจ้านายชาวเกาหลีเข้าใจความหมายของคำว่า "เกรงใจ" ตามรูปภาษา คือ "รู้สึกเกรงกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" ทำให้ชาวเกาหลีจึงเข้าใจผิดไปว่าลูกน้องชาวไทยเกรงกลัวเพื่อนร่วมงานที่อาจจะมาต่อว่าลูกน้อง การเข้าใจความหมายเช่นนี้ขัดแย้งกับความคาดหวังของเจ้านายชาวเกาหลีที่ว่าลูกน้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้า

นอกจากการแสดงความเกรงใจด้วยถ้อยคำ "เกรงใจ" แล้ว ยังพบว่าปัญหาในการปฏิสัมพันธ์หลายเหตุการณ์สื่อสารเกิดจากการแสดงความเกรงใจด้วยกลวิธีการไม่สื่อสาร (non-communication) กล่าวคือ กลวิธีการไม่สื่อสารหมายถึงการที่ผู้พูดเลือกที่จะไม่บ่งบอกความในใจหรือความต้องการของตนให้ผู้ฟังที่ตนรู้สึกเกรงใจได้รับรู้ เพราะเกรงว่า บุคคลนั้นอาจได้รับผลกระทบที่ไม่สู้ดีบางประการหากผู้พูดกระทำตามความประสงค์ที่อยู่ในใจ การไม่สื่อสารเป็นการแสดงความเกรงใจโดยแท้และเป็นการแสดงออกซึ่งความเกรงใจได้อย่างเคร่งครัดที่สุด เพราะผู้พูดยึดมั่นในการลดค่าตนเองและการให้ผลประโยชน์กับผู้อื่นแม้ว่าผู้ที่แสดงความเกรงใจจะมีเจตนาต่าง ๆ หรือต้องการสื่อเจตนาต่าง ๆ แต่ผู้ที่ได้รับความเกรงใจไม่ทราบข้อมูลอันจะทำให้ตนเกิดความไม่สบายใจหรือกาย ดังนั้น จึงไม่เกิดความขัดแย้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและตนเอง (ทรงธรรม อินทจักร, 2553: 28 - 30, 2557: 34 - 36)

แม้ว่าปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการแสดงความเกรงใจด้วยกลวิธีการไม่สื่อสารไม่ได้ปรากฏการสนทนา แต่ข้อมูลเชิงการรับรู้จากคำให้สัมภาษณ์พนักงานชาวไทยชี้ให้เห็นว่าการเลือกที่

จะไม่สื่อสารด้วยความเกรงใจเป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 238 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"คนไทยมีคำว่าเกรงใจสูงมาก ไม่รู้เกรงใจอย่างไรด้วย ไม่ได้บ่งบอกว่างานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ แต่เราก็เกรงใจไว้ก่อน คือ เป็นมาโดยธรรมชาติ พอมีความเกรงใจปุ๊บ ก็จะไม่กล้าพูด พูดไปเกรงว่า จะไม่ดีอะไรอย่างนี้ พูดไปเกรงว่า จะไม่ถูกใจ คือ คิดล่วงหน้าไปก่อน ผลที่ตามมา ก็คือ ไม่มีการพูด ไม่มีการแสดงความคิดเห็นไปกับนาย พูดแล้วเกรงว่า คราวนี้เกรงว่าไม่ถูกใจหรือโกรธไหม"

ตัวอย่างที่ 249 ข้อมูลจากสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย

"เคยมีลูกน้องคนไทย เวลามีปัญหาอะไร น้องพูดกับพี่ว่าอยากได้โน่น นั่น นี้ แต่พอคนเกาหลีเรียกไปคุย มีปัญหาอย่างนี้ไหม อยากได้อะไรบ้าง ก็จะนั่งเงียบแล้วก็ยิ้ม แล้วตอบว่า ไม่มี ไม่มี ทุกอย่างเลย ทั้งที่ตัวมีคำถามเยอะในใจ แล้วก็อยากจะพูดแต่ก็ไม่กล้าพูด แต่ก็พอเลิก meeting แล้วก็พูดว่า "ไม่พูดดีกว่า หนูพูดไป ก็เท่านั้นแหละ เขาก็ไม่ให้หนูอยู่ดี เขาก็ไม่เข้าใจหนูหรอก" ตอนนั้นน้องต้องการเรื่องสวัสดิการ แต่เกรงใจ เลยเลือกที่จะไม่พูด"

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความเกรงใจทำให้ชาวไทยปกปิดเจตนาของตนและเลือกที่จะไม่สื่อสารเจตนาดังกล่าวกับเจ้านายชาวเกาหลี เนื่องจากชาวไทยมีความเกรงใจว่า เจตนาที่แท้จริงของตนอาจจะส่งผลให้เจ้านายเกิดความรู้สึกไม่ดี จึงไม่สื่อสารเจตนาออกไปให้ผู้ที่ตนเกรงใจรับรู้

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่เป็นปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ปรากฏในมุมมองของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองบางเหตุการณ์สื่อสาร ประกอบกับลักษณะการแสดงความเกรงใจด้วยกลวิธีการไม่สื่อสารข้างต้น ผู้วิจัยได้ข้อสังเกตว่า ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์บางเหตุการณ์สื่อสารเกิดจากการแสดงความเกรงใจด้วยกลวิธีการไม่สื่อสารของชาวไทย เช่น

ตัวอย่างที่ 240 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

"เมื่อลาออกจากบริษัท ต้องรายงานผมก่อนว่าจะลาออก เพราะผมเป็นเจ้านาย ผมจะได้แจ้งแผนบุคคลเพื่อหาคนใหม่มาแทน แต่คนไทยลาออกโดยไม่ได้บอกอะไรเลย ติดต่อก็ไม่ได้เลย ผมเสียความรู้สึกมาก ๆ ผมเคยมีลูกน้องที่เป็นล่ามคนไทยที่ทำงานด้วยกันมาเป็นเวลา 1 ปีครึ่ง ผมเข้าใจว่าการทำงานในโรงงานต้องทำงานหนักและเหนื่อยมาก ๆ ลูกน้องคนนี้เคยมาหาผมและปรึกษากการลาออก แต่ผมก็พยายามโน้มน้าวใจว่าคุณเป็นคนสำคัญและผมเห็นอกเห็นใจที่คุณทำงานหนัก ผมเป็นห่วงเขา เลยบอกให้เขาลาพักร้อนสัก 2 - 3 วัน แต่พอผ่านไปอาทิตย์หนึ่ง เขายังไม่มาทำงาน ปรากฏว่าลาออกไปแล้ว"

จากตัวอย่างข้างต้น อาจจะสันนิษฐานได้ว่า การที่ลูกน้องชาวไทยได้ทำงานด้วยกันมาเป็นเวลานานและได้ปรึกษากับเจ้านายชาวเกาหลีเรื่องการลาออกแล้วนั้นอาจจะทำให้ลูกน้องเกิดความเกรงใจที่จะสื่อเจตนาของตนที่ยังต้องการลาออกต่อหน้าเจ้านายชาวเกาหลีที่เป็นผู้ที่ตนเกรงใจให้รับรู้ จึงเลือกกลวิธีการไม่สื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่อาจทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่ดี

นอกจากกลวิธีการไม่สื่อสารแล้ว พฤติกรรมของชาวไทยที่ไม่ขอความช่วยเหลือหรือไม่ปฏิเสธคำขอร้องเป็นพฤติกรรมทางภาษาที่มักได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเรื่องความเกรงใจเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังที่สุวิจิต ชัยตรุณ (Chaidaroon, 2003) กล่าวไว้ว่า

"For many Thai people, they feel uncomfortable asking for help from people with whom they have close relationships and whom they don't know very well. If they are asked to help, they are not supposed to refuse even though they may feel uncomfortable in doing so. [...] Not asking for help and not refusing does not mean Thai people are merely shy do to so but they do that to maintain the relationships. The habit of

not asking for help can be best explained by the Thai ideology, Kreng jai.”

(Chaidaroon, 2003: 300 - 301)

กล่าวคือ ชาวไทยมักจะรู้สึกไม่สบายใจในการขอความช่วยเหลือจากคนสนิทสนมและคนไม่สนิทสนม หากมีคนมาขอความช่วยเหลือ ชาวไทยมักไม่ปฏิเสธคำขอร้องดังกล่าวทั้ง ๆ ที่รู้สึกลำบากใจที่จะกระทำตามคำขอร้องดังกล่าว การไม่ขอความช่วยเหลือหรือการไม่ปฏิเสธจึงไม่ได้หมายความว่าชาวไทยละเอียดอ่อนที่จะกระทำเช่นนั้น แต่ต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน พฤติกรรมของชาวไทยนี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องความเกรงใจ

หากนำแนวคิดเรื่องความเกรงใจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาบริบทของเหตุการณ์ สื่อสารที่ชาวเกาหลีกล่าวว่าปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย ผู้วิจัยได้สันนิษฐานว่าการไม่ขอความช่วยเหลือและการไม่ปฏิเสธคำขอร้องด้วยความเกรงใจของลูกน้องชาวไทยที่มีต่อเจ้านายชาวเกาหลีน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ เช่น

ตัวอย่างที่ 241 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท: ลูกน้องชาวไทย (หญิง / อายุพอ ๆ กัน / ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า) นำรายงานที่เจ้านายชาวเกาหลี (ชาย) มอบหมายมาส่ง

- (1) ลูกน้อง: นี่ค่ะ รีพอร์ต
- (2) เจ้านาย: รอแปะหนึ่งครับ
- (3) (กำลังอ่านรีพอร์ต)
- (4) เจ้านาย: อันนี้คืออะไรครับ
- (5) ลูกน้อง: ตรงไหนคะ
- (6) เจ้านาย: อันนี้
- (7) ลูกน้อง: ก็ฉันทำตามที่คุณ XXX บอกนะคะ
- (8) เจ้านาย: ผมรู้ครับ แต่ผมไม่เข้าใจตรงนี้ครับ ช่วยอธิบายหน่อยครับ

- (9) ลูกน้อง: ... ฉันก็ไม่รู้เหมือนกันค่ะ
- (10) เจ้านาย: ไม่รู้ได้ยังไงครับ คุณเป็นคนทำอะไรซะเหอ
- (11) ลูกน้อง: ขอโทษค่ะ
- (12) เจ้านาย: ถ้าไม่รู้ก็ต้องมาถามก่อนนะครับ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ลูกน้องชาวไทยพยายามเขียนรายงานตามที่ตนได้รับฟัง คำอธิบายจากเจ้านายชาวเกาหลีก่อนหน้านี้ แต่ปรากฏว่า ชาวไทยไม่ได้เข้าใจอย่างชัดเจนว่ารายงานที่เจ้านายมอบหมายไว้นั้นควรจะเขียนอย่างไร ดังที่เห็นได้จากถ้อยคำ "ทำตามที่คุณ XXX บอกนะคะ" ในผลัดที่ (7) และถ้อยคำ "ฉันก็ไม่รู้เหมือนกันค่ะ" ในผลัดที่ (8) สาเหตุที่ชาวไทยไม่ขอความช่วยเหลือหรือคำอธิบายจากเจ้านายชาวเกาหลีอาจเพราะความเกรงใจที่ว่า การไปขอความช่วยเหลือหรือคำอธิบายอาจทำให้เกิดการรบกวนหรือความไม่สะดวกสบายแก่เจ้านาย

ตัวอย่างที่ 242 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานชาวเกาหลี

บริบท - เจ้านายชาวเกาหลี (หญิง / อายุมากกว่า / ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า) มอบหมายงานให้ลูกน้องชาวไทย (ชาย)

- (1) เจ้านาย: พอดี ตอนนี้ดิฉันกำลังหาคนที่จะดูแลงาน XXX คิดว่าเหมาะสมกับคุณนะ คุณคิดว่าอย่างไรคะ ทำได้ไหมคะ
- (2) ลูกน้อง: โอเค ๆ ทำได้ ๆ ไม่มีปัญหาครับ
- (3) (ผ่านไปสองสามวัน)
- (4) เจ้านาย: คุณคะ งานที่ดิฉันขอไว้เป็นยังไงบ้างคะ
- (5) ลูกน้อง: ออ ไกล่เสร็จแล้วครับผม
- (6) (ผ่านไปอีกหนึ่งวัน)
- (7) ลูกน้อง: ส่งทางอีเมลแล้วให้ครับ
- (8) (อ่านแล้ว เรียกมาคุย)
- (9) เจ้านาย: คุณคะ ที่ส่งมาผิดหมดนะ ถ้าไม่รู้ถามนะคะ เข้าใจงานที่ดิฉันสั่งไหม ไม่

เข้าใจตรงไหนคะ

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ในผลัดที่ (1) เจ้านายชาวเกาหลีขอร้องให้ลูกน้องรับผิดชอบงานพร้อมคำชมเชยว่างานดังกล่าวเหมาะสมกับลูกน้อง ลูกน้องชาวไทยตอบรับด้านบวกโดยใช้ถ้อยคำ “โอเค ๆ ทำได้ ๆ” และถ้อยคำแสดงความมั่นใจ “ไม่มีปัญหาครับ” ในผลัดที่ (2) หากพิจารณาถ้อยคำของชาวเกาหลีในผลัดที่ (9) ประกอบกับบริบท อาจสันนิษฐานได้ว่างานที่ลูกน้องทำไม่ถึงความคาดหวังของเจ้านายเกาหลี และเจ้านายชาวเกาหลีคิดว่าลูกน้องไม่ทราบว่าจะควรทำอะไร แต่ไม่มาสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ หากลูกน้องชาวไทยรู้สึกเช่นนั้นจริง เหตุผลที่ลูกน้องไม่ปฏิเสธคำขอร้องของเจ้านายทั้ง ๆ คนไม่ทราบวิธีการทำอย่างชัดเจนและไม่มาสอบถามอาจเพราะความเกรงใจต่อเจ้านายชาวเกาหลีว่า หากปฏิเสธคำขอร้องอาจทำให้เจ้านายชาวเกาหลีเกิดความรู้สึกไม่ดี และหากไปสอบถามเรื่องเกี่ยวกับรายงานอาจทำให้เกิดการรบกวนและความไม่สะดวกสบายแก่เจ้านายชาวเกาหลี จึงเลือกที่จะตอบรับคำขอร้องด้านบวกและไม่สอบถามหรือขอความช่วยเหลือในการจัดทำงานที่ได้รับมอบหมาย

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยประกอบด้วย 3 แนวคิด แนวคิดแรกคือ **แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน** แนวคิดนี้มีผลให้ชาวไทยให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันอย่างพึ่งพาและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงอาจทำให้ชาวไทยกล่าวถ้อยคำที่บ่งบอกความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างกัน และไม่นิยมใช้ทั้งวันจภาษาและอวัจนภาษาที่อาจนำไปสู่การเผชิญหน้ากัน แนวคิดที่ 2 คือ **แนวคิดเรื่องหน้า** แนวคิดนี้ส่งผลให้ชาวไทยคำนึงถึงการรักษาหน้าซึ่งกันและกันเพื่อรักษาความปรองดองกันในสังคม จึงอาจทำให้ชาวไทยหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกิดความรู้สึกอับอาย เช่น การกล่าวตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา ส่วนแนวคิดสุดท้ายคือ **ความเกรงใจ** แนวคิดนี้มีผลให้ชาวไทยคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลักเพื่อให้การปฏิสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่การใช้ถ้อยคำด้วยความเกรงใจของชาวไทยทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด นอกจากนี้ หลักความเกรงใจส่งผลให้ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการไม่สื่อสารเรื่องเกี่ยวกับงานไปยังผู้ที่ตนเกรงใจ เช่น การไม่ขอความช่วยเหลือ และไม่ปฏิเสธคำขอร้องของผู้ที่ตนเกรงใจ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง "การปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในบริบทธุรกิจ: การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษาและวจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม" มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม และ (3) เพื่อศึกษาข้อค้ำงที่เป็นเหตุจูงใจของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ส่วนสมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ (1) ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามแตกต่างกัน ความแตกต่างนี้เกิดจากการที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมีการถ่ายโอนทางวจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาไทย (2) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยเกิดจากการตีความเจตนาผิด เนื่องจากการใช้กลวิธีทางภาษาและข้อค้ำงที่เป็นเหตุจูงใจแตกต่างกัน และ (3) สิ่งที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองค้ำงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวไทย ได้แก่ การเน้นผลสำเร็จและการแข่งขันซึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมธุรกิจ การพึ่งพาแบบเน้นกลุ่มเหมือนกองทัพ และหลักคำสอนตามแนวคิดขงจื้อ ส่วนสิ่งที่ชาวไทยค้ำงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคือ ได้แก่ แนวคิดเรื่อง "ไม่เป็นไร" "เกรงใจ" และ "หน้า"

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ (1) การตอบแบบสอบถามแบบเติมเต็มของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง (Korean Users of Thai: KUT) จำนวน 63 คนและผู้พูดภาษาไทย (Native of Thai Speakers) จำนวน 66 คนเพื่อเก็บข้อมูลเชิงกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถาม (2) การ

สัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองจำนวน 10 คนและพนักงานชาวไทยจำนวน 10 คน โดยทั้งสองกลุ่มมีประสบการณ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไม่น้อยกว่า 1 ปีจากองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยจำนวน 4 แห่ง และ (3) การสังเกตการณ์ภาคสนามเป็นระยะเวลา 6 เดือนในองค์กรธุรกิจเกาหลีแห่งหนึ่งที่อยู่ในประเทศไทย สองวิธีการหลังนี้นำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์และข้อมูลเชิงการรับรู้ของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา (interlanguage pragmatics) มาใช้เป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย และนำแนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรม (intercultural pragmatics) มาใช้เป็นแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงการปฏิสัมพันธ์และข้อมูลเชิงการรับรู้ของพนักงานชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีดังนี้

6.1.1 การเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการดำเนิน การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์อันตรภาษา สามารถสรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัจนกรรมการดำเนิน

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบความเหมือนและความแตกต่าง มีประเด็นสำคัญดังนี้

1) การเปรียบเทียบความถี่ในการปรากฏของข้อมูลคำตอบที่เป็นการไม่แสดงวัจนกรรมการดำเนินและการแสดงวัจนกรรมการดำเนินของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองร้อยละ 45 เลือกที่จะกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาดำเนิน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีเพียงร้อยละ 12 เลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการดำเนิน ส่วนร้อยละ 88 เลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาดำเนิน แต่อยู่เฉย ๆ หรือใช้วิธีอื่น

ๆ แทนการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติปรากฏว่าความแตกต่างดังกล่าวมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ชาวเกาหลีเกือบครึ่งหนึ่งเลือกที่จะกล่าวตำหนิลูกน้องที่มักไม่รักษาเวลาประชุมหรือมักทำงานอย่างในเวลาทำงาน ส่วนชาวไทยส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่กล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาตำหนิ แต่เลือกใช้วิธีการเรียกคุยเป็นการส่วนตัวเพื่อรักษาหน้าของลูกน้องหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามค่านิยมทางวัฒนธรรมไทย ความแตกต่างนี้อาจเกิดจากอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรเกาหลี

2) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่พบความแตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏใช้การถามเพื่อแนะนำกระทำผิดในอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากชาวเกาหลีถ้อยคำของความรู้ทางภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้รูปประโยคคำถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า "왜" ในภาษาเกาหลีซึ่งแปลว่า "ทำไม" ในตำแหน่งต้นถ้อยคำเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งจากภาษาแม่มาสู่การแสดงวัจนกรรมการตำหนิในบริบทภาษาไทย

3) นอกจากนี้ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นอีกกลวิธีทางภาษาที่พบความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม โดยชาวไทยปรากฏใช้การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติในอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เนื่องจากแบบแผนหรือหลักการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวกับการแนะนำของชาวเกาหลีแตกต่างกับชาวไทย ชาวเกาหลีนิยมเลือกใช้กลวิธีการแนะนำเมื่อผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่าต้องการให้ผู้ฟังที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟังคนดังกล่าว ส่วนผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่สูงกว่านิยมกล่าวสั่งหรือขอร้องให้ผู้พูดที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางสิ่งบางอย่าง แต่ชาวไทยมักยึดหลักการปฏิสัมพันธ์แบบผู้ใหญ่กับผู้ย่อยโดยผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์และความรู้มากกว่าผู้ย่อย กลวิธีการแนะนำเป็นกลวิธีที่เหมาะสมสำหรับผู้พูดในฐานะเจ้านายที่มีความรู้และประสบการณ์สูงกว่าเพื่อสื่อเจตนาตำหนิลูกน้องในฐานะลูกน้องที่มีความรู้และประสบการณ์ต่ำกว่า

4) ส่วนการใช้รูปประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิดและการขอร้องเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขให้การกระทำผิดของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยไม่ปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเนื้อความหรือรูปภาษาที่ใช้ พบข้อที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองนิยมเลือกใช้คำว่า "อย่า" ประกอบคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด และนิยมเลือกใช้คำว่า "ขอให้" ประกอบการขอร้องให้ปรับปรุง

หรือแก้ไขการกระทำผิด ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากแบบแผนของการใช้ถ้อยคำ -*geuman* หรือ -*jimalda* ที่แสดงการเลิกหรือหยุดการกระทำบางสิ่งบางอย่างและการใช้ถ้อยคำ -*juda* ที่แสดงการขอร้องมาสู่การแสดงวัจนกรรมการดำเนินในบริบทภาษาไทย ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าสาเหตุประการหนึ่งของการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ดังกล่าวคือข้อผิดพลาดในการเรียนการสอน (teaching-induced errors) ที่เน้นถ้อยคำที่มีและปรากฏใช้ในภาษาแม่ แต่ขาดความหลากหลายในแง่ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอื่น ๆ ในภาษาที่สอง

2. วัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบความเหมือนและความแตกต่าง มีประเด็นสำคัญดังนี้

1) การเปรียบเทียบความถี่ในการปรากฏของข้อมูลที่เป็นคำตอบการไม่แสดงวัจนกรรม เช่น การอยู่เฉย ๆ และการใช้วิธีการที่ใช้แทนการกล่าวถ้อยคำ และการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบความเหมือนกัน กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่มส่วนมากเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวมากกว่าเลือกที่จะอยู่เฉย ๆ หรือใช้วิธีการอื่น ๆ แทนการกล่าวถ้อยคำ

2) ในการเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัวพบว่า ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังหลากหลายกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง กล่าวคือ กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังของชาวไทยพบ 4 กลวิธี ได้แก่ (1) การแสดงความเข้าใจผู้ฟัง (2) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง (3) การปลอบผู้ฟัง และ (4) การบอกว่าข้อผิดพลาดร่วม ในขณะที่กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองพบ 2 กลวิธี ได้แก่ (1) การแสดงความเข้าใจผู้ฟังและ (2) การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง หากพิจารณาเหตุผลที่เลือกใช้กลวิธีที่ผู้พูดรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังระหว่างสองกลุ่ม พบข้อที่น่าสังเกตคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีแบบรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเร่งดำเนินงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีแบบรับฟังคำถามแก้ตัวของผู้ฟังโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความรับผิดชอบร่วมกัน

3) การแนะนำกระทำผิดด้วยประโยคคำถามเป็นกลวิธีทางภาษาที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองปรากฏอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้ อาจเกิดจากการ

ถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เกี่ยวกับแบบแผนของการใช้รูปประโยคคำถาม *wae* ในภาษาแม่มาสู่ การแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวในบริบทภาษาไทย การใช้รูปประโยคคำถาม *wae* ในภาษา เกาหลีช่วยแสดงให้เห็นว่าคำแก้ตัวหรือข้อผิดพลาดของผู้ฟังเป็นสิ่งที่น่าตั้งคำถาม สิ่งที่เป็นปัญหา สิ่ง ที่ขัดแย้งกับความคาดหวัง และสิ่งที่ผิดปกติสำหรับมุมมองของผู้พูด แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุผลที่ ประโยคที่มีคำว่า *wae* ในภาษาเกาหลีมีหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เดียวกันกับคำว่า "ทำไม" ในภาษา เกาหลีจึงไม่อาจนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสาร แต่ก็อาจสันนิษฐานได้จากความถี่ในการปรากฏที่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติได้ว่า ชาวไทยมองว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองชอบตั้ง คำถามคำแก้ตัวหรือข้อผิดพลาดจนไม่ยอมเปิดใจรับฟังเหตุผลของลูกน้อง

4) ในทางกลับกัน การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นกลวิธีทางภาษาที่ชาวไทยปรากฏอัตรา ค่าความถี่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้ อาจเกิดขึ้น เพราะหลักการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดถือหลักการปฏิสัมพันธ์ที่เน้นลำดับชั้นของ อำนาจและความเป็นหมู่กลุ่มเหมือนกองทัพ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าจึงไม่นิยมเลือกใช้กลวิธีการ แนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติแก่ผู้ฟังที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่า แต่นิยมกล่าวสั่งหรือขอร้องด้วยน้ำเสียง เด็ดขาดและความจริงจัง ในขณะที่ชาวไทยยึดถือหลักการปฏิสัมพันธ์แบบผู้ใหญ่มากกับผู้ย่อย เจ้านายใน ฐานะเป็นผู้ใหญ่ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์สูงกว่านิยมเลือกใช้กลวิธีแนะนำสิ่งที่ควรหรือไม่ควร ปฏิบัติแก่ลูกน้องในฐานะผู้น้อย

5) การแสดงวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวโดยการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการ กระทำผิดของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยไม่พบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญเชิงสถิติ แต่เนื้อความที่เลือกใช้ปรากฏข้อแตกต่าง กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็น ภาษาที่สองมักตอบคำแก้ตัวโดยใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังแก้ไขการกระทำผิดภายในระยะเวลาที่ กำหนดแน่ชัด ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นแนวโน้มของชาวเกาหลีที่มักแสดงการบังคับซึ่งมีพื้นฐานมาจาก วัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่อิงกลุ่มเหมือนกองทัพ ส่วนชาวไทยมักตอบคำแก้ตัวโดยใช้ประโยคคำสั่ง เพื่อให้ผู้ฟังให้แก้ไขการกระทำในรูปของเงื่อนไขหรืออนาคต

3. วัจนกรรมการทวงถาม

ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้

ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบความเหมือนและความแตกต่าง มีประเด็นสำคัญดังนี้

1) การเปรียบเทียบความถี่ในการปรากฏของข้อมูลที่เป็นคำตอบการไม่แสดงวัจนกรรม เช่น การอยู่เฉย ๆ และการใช้วิธีการอื่น ๆ ที่ใช้แทนการกล่าวถ้อยคำ และการแสดงวัจนกรรมการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยพบความเหมือนกัน กล่าวคือ ทั้งสองกลุ่มส่วนมากเลือกที่จะแสดงวัจนกรรมการทวงถามมากกว่าเลือกที่จะอยู่เฉย ๆ หรือใช้วิธีการอื่นแทนการกล่าวถ้อยคำ

2) แม้กลวิธีการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาเป็นกลวิธีทางภาษาที่ทั้งชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยปรากฏในอัตราค่าความถี่สูงสุดเหมือนกัน พบว่าชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญาในอัตราค่าความถี่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ นอกจากนี้ หากพิจารณาสาเหตุที่เลือกใช้กลวิธีการถามความคืบหน้าของสิ่งที่สัญญา แสดงให้เห็นสิ่งที่ค่านึงถึงแตกต่างกันระหว่างชาวเกาหลีกับชาวไทย กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักค่านึงถึงเรื่องการรักษาเวลาตามกำหนดการหรือการปฏิบัติตามคำสั่ง ส่วนชาวไทยมักค่านึงถึงเรื่องหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง

3) การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำเป็นกลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ทั้งนี้ อาจเกิดจากการถ่ายโอนของหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีสู่การแสดงวัจนกรรมการทวงถามในบริบทภาษาไทย ในวัฒนธรรมองค์กรเกาหลี ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่านิยมใช้การสั่งเมื่อต้องการให้ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่ำกว่ากระทำบางอย่างบางอย่าง ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ตามกว่าต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างเคร่งครัด ไม่ควรทำทนาย ขัดค่าน หรือโต้แย้งคำสั่งของผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า อีกทั้งการล้มเหลวการไม่ปฏิบัติตามกำหนดการหรือคำสั่งถือเป็นการกระทำที่คุกคามความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4) ในตรงกันข้าม การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟังซึ่งเป็นกลวิธีทางภาษาอีกกลวิธีที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ เกิดจากค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยที่แตกต่างกับวัฒนธรรมองค์กรธุรกิจเกาหลีที่ได้กล่าวข้างต้น กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักประเมินบริบทสถานการณ์ที่ลูกน้องไม่ส่งงานที่ตนรับอาสาหรือไม่ส่งรายงานตามคำสั่งเป็นการไม่ปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ภายในองค์กร จึงไม่เหมาะสมที่จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง แต่ชาวไทยมักประเมินบริบทสถานการณ์ดังกล่าวว่าเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดใน

ฐานะหัวหน้าควรเข้าไปช่วยเหลือลูกน้อง จึงเหมาะสมที่จะเลือกใช้กลวิธีการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง ทั้งนี้ เห็นได้จากทั้งอัตราค่าความถี่ในการปรากฏของชาวไทยที่สูงกว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่สองอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติและเหตุผลที่ทั้งสองกลุ่มเลือกใช้การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง

5) นอกจากนี้ กลวิธีการขอร้องให้กระทำการสิ่งที่ตกลงกันไว้ก็เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ไม่พบความแตกต่างในอัตราค่าความถี่ในอัตราค่าความถี่ระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ แต่เนื้อความที่ใช้ประกอบการขอร้องสะท้อนให้เห็นข้อแตกต่างที่น่าสังเกต กล่าวคือ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักใช้คำบอกเวลาที่ชัดเจนภายในย่อคำแสดงการขอร้องให้กระทำการสิ่งที่ตกลงกันไว้ในขณะที่ชาวไทยไม่ปรากฏคำบอกเวลาที่ชัดเจน การขอร้องให้กระทำการสิ่งที่ตกลงกันไว้พร้อมการระบุเวลาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจเกิดขึ้นเพราะชาวเกาหลีให้ความสำคัญกับคุณค่าเรื่องความเร่งด่วนด้านเวลา ซึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมธุรกิจในเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน

ผลการวิจัยส่วนนี้ถือว่าค่อนข้างเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า “กลวิธีแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองแตกต่างกับชาวไทย ความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์จากภาษาแม่มาสู่การใช้ภาษาไทยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง” กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงวัจนกรรมการตำหนิ การตอบคำแก้ตัว และการทวงถามของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน ความแตกต่างนั้นเกิดจากการถ่ายโอนของความรู้ทางวัจนปฏิบัติตั้งแต่ตั้งแต่การเลือกที่จะกล่าวถ้อยคำ รูปประโยค หรือเนื้อความที่ใช้กลวิธีทางภาษา การ ประเมินปรับสถานการณ์ ตลอดจนหลักการปฏิสัมพันธ์จากภาษาและวัฒนธรรมแม่มาสู่การใช้ภาษาไทยของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

ในบรรดาวัจนกรรมที่ศึกษาวิเคราะห์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า วัจนกรรมอาจเป็นปัญหาในการสื่อสารระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทยมากที่สุดคือ วัจนกรรมการตำหนิ เนื่องจากชาวไทยไม่นิยมเลือกที่จะกล่าวตำหนิ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ตำหนิต่อหน้าบุคคลที่สาม แต่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยมักเลือกที่จะกล่าวตำหนิอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ อาจเพราะชาวไทยมักให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกหรือหน้าของผู้อื่นเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่น ในขณะที่ชาวเกาหลีมักให้ความสำคัญกับตำแหน่งหน้าที่และการปฏิบัติงาน

เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนวัจนกรรมการตอบคำแก้ตัวและการทวงถามนั้นพบกลวิธีที่อาจนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารได้บางกลวิธี เช่น การใช้ประโยคคำสั่งเพื่อให้เลิกหรือแก้ไขการกระทำผิด หรือการใช้ประโยคคำสั่งเพื่อทวงถามสิ่งที่ตกลงจะกระทำ การแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติ และการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลวิธีทางภาษาที่นิยมใช้สำหรับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ จึงอาจเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพต่อกลุ่มตรงกันข้ามได้

6.1.2 การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ระหว่างวัฒนธรรมสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยปรากฏ 3 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกันเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่พฤติกรรมทางภาษาของคู่สนทนาทำให้อีกฝ่ายเกิดความรู้สึกเชิงลบเนื่องจากความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมทางภาษาที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับบริบทแตกต่างกัน ลักษณะนี้สะท้อนให้เห็นว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองส่วนใหญ่กล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาตำหนิ ประเมินค่าเชิงลบ หรือไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เหตุผลที่ชาวเกาหลีนิยมเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่สื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมานั้นอาจเพราะได้รับอิทธิพลจากค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรเกาหลีที่เน้นโครงสร้างเชิงลำดับชั้นตามตำแหน่งหน้าที่ ค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์กรนี้ส่งผลให้ชาวเกาหลีเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องงานสำคัญกว่าผลประโยชน์ส่วนบุคคล ชาวเกาหลีที่เป็นเจ้านายจึงไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง ลักษณะที่ 2 คือ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการเข้าใจความหมายของถ้อยคำเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งเข้าใจความหมายของถ้อยคำที่คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งใช้ผิดไป ลักษณะนี้ล้วนเกิดจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจความหมายตามรูปภาษา แต่ถ้อยคำที่ชาวไทยใช้นั้นเป็นการใช้ภาษาแบบสูตรสำเร็จ (formulaic language use) ที่ผูกโยงกับสถานการณ์ทางสังคมแบบใดแบบหนึ่งในลักษณะที่เป็นขบ ทั้งนี้อาจเกิดเพราะชาวเกาหลีในฐานะผู้พูดภาษาที่สองมีพื้นความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์การสื่อสารด้วยภาษาที่สองอย่างจำกัด

จึงมักผลิตและเข้าใจถ้อยคำในบริบทภาษาที่สองโดยอาศัยความหมายประจำรูปคำที่สามารถวิเคราะห์เนื้อหาได้อย่างชัดเจน ส่วนลักษณะที่ 3 คือ ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการตีความของถ้อยคำผิดเป็นเหตุการณ์สื่อสารที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งตีความมุ่งหมายวัจนกรรมของถ้อยคำที่คู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งใช้ในลักษณะเป็นอย่างอื่น

2) ส่วนข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือเหตุผลเบื้องหลังที่ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์จากมุมมองของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและจากมุมมองของชาวไทยปรากฏทั้ง 4 ประเด็นตามกรอบการวิเคราะห์ของสเปนเซอร์-โอทีย์ (Spencer-Oatey, 2002) ได้แก่ หนึ่ง ด้านคุณภาพ หนึ่ง ด้านอัตลักษณ์สังคม สติธิเชิงความเท่าเทียม และสติธิเชิงความเกี่ยวพัน แต่เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏ แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มอย่างเห็นได้ชัดเจน กล่าวคือ ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวไทย เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ สติธิเชิงความเกี่ยวพัน หนึ่ง ด้านอัตลักษณ์สังคม สติธิเชิงความเท่าเทียม และหนึ่ง ด้านคุณภาพ ส่วนข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจของชาวไทยในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ หนึ่ง ด้านคุณภาพ สติธิเชิงความเท่าเทียม สติธิเชิงความเกี่ยวพัน และหนึ่ง ด้านอัตลักษณ์สังคม

หากพิจารณาข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย สะท้อนให้เห็นว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ ส่วนชาวไทยให้ความสำคัญกับการค้ำนึ่งถึงความรู้สึกในความเป็นตัวตนของปัจเจกเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ข้อค้ำนึ่งเหตุจูงใจที่แตกต่างกันดังกล่าวทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมองว่าชาวไทยมักละเลยภาระหน้าที่ของตน ซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อชาวไทยว่าไม่มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงาน และทำให้ชาวไทยมองว่าชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองมักไม่ค้ำนึ่งถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำที่สื่อเจตนาอย่างตรงไปตรงมา

ผลการวิจัยส่วนนี้ถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า “ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยเกิดจากการตีความเจตนาผิด เนื่องจากการใช้กลวิธีทางภาษาและข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจแตกต่างกัน”

กล่าวคือ ลักษณะต่าง ๆ ของปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยแสดงให้เห็นว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดถือวิถีที่ใช้ถ้อยคำและเข้าใจความหมายของถ้อยคำแตกต่างกับชาวไทย นอกจากนี้ ความแตกต่างเรื่องข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวเกาหลี ได้แก่ สิทธิเชิงความเกี่ยวพัน และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหลักชาวไทย ได้แก่ หน้าที่ด้านคุณภาพ นำไปสู่ในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างกันในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

6.1.3 ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องพบกลุ่มละ 3 ประการ มีดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ที่ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

1) วัฒนธรรมธุรกิจ (business culture)

ธุรกิจเป็นกิจกรรมทางสังคมประเภทหนึ่งที่สร้างความร่วมมือจากหลายฝ่ายโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือการสื่อสาร และมีลักษณะเด่นประการสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ในบริบทดังกล่าวคือ การมีจุดมุ่งหมายเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ วิธีปฏิบัติในการสื่อสารทางธุรกิจจึงเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยความชัดเจนและความตรงไปตรงมา เนื่องจากการสื่อสารที่มีความชัดเจนและความตรงไปตรงมา ช่วยทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรธุรกิจ วัฒนธรรมธุรกิจจึงส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาโดยมองข้ามความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคล และให้ความสำคัญกับผลสำเร็จและการแข่งขันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม นอกจากนี้ ในโลกธุรกิจยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน การรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงและการรับมือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้ทันเวลาเป็นคุณสมบัติสำคัญในการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจ อีกทั้งเวลายังเป็นเงินเป็นทองที่ใช้เป็นหน่วยพื้นฐานเพื่อแลกกับผลตอบแทนของการใช้แรงงาน วัฒนธรรมธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลจึงส่งผลให้ชาวเกาหลีคำนึงถึงเรื่องความเร่งด่วนเวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจ ดังที่สะท้อนจากรูปภาษาที่ชาวเกาหลีใช้ในบริบทภาษาไทยคือ "เร็ว ๆ" ซึ่งแปลตรงจากคำว่า "ppalli ppalli" ในภาษาเกาหลีที่สะท้อนค่านิยมของชาวเกาหลีที่ให้ความสำคัญกับความเร่งด่วนด้านเวลา และชาวเกาหลีมองว่าความรวดเร็วในการปฏิสัมพันธ์เป็นการแสดงความสุขภาพเนื่องจากเราคำนึงถึงเขาจึงตอบรับหรือจัดการอย่างรวดเร็วเพื่อให้เขารู้สึกพอใจ

2) วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like culture)

แนวคิดการทหารนิยม (militarism) กลายเป็นแบบอย่างที่มีความทันสมัยและความสมเหตุสมผลแก่องค์กรทางสังคมต่าง ๆ รวมถึงการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจด้วย วิธีหรือหลักการปฏิสัมพันธ์แบบการทหารนิยมถูกหล่อหลอมในชีวิตประจำวันของประชาชนชาวเกาหลีในบริบทสถานที่ทำงาน หลักการดังกล่าวกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรโดยใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นหลัก และให้คุณค่าแก่การรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพจึงส่งผลให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองยึดถือหลักการปฏิสัมพันธ์ตามการทหารโดยเจ้านายที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าสามารถมอบหมายงานลูกน้องให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการ ส่วนลูกน้องมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้นอย่างสมหวังและเคร่งครัด ทั้งยังส่งผลให้ชาวเกาหลีมักกล่าวสั่งให้ลูกน้องปฏิบัติเกินคาดหมายและมักกล่าวตำหนิลูกน้องโดยตรงไปตรงมาโดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลภายในองค์กร

3) การเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนแนวคิดขงจื้อ (Confucianism)

ในสังคมเกาหลี หลักคำสอนขงจื้อถือเป็นหลักการหรือบรรทัดฐานของพฤติกรรมทางสังคมระหว่างบุคคลในชีวิตทางสังคมเป็นเวลานานกว่า 1,000 ปี แม้ว่าสังคมเกาหลีได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้นเพื่อเข้าสู่สังคมสมัยใหม่ แต่แนวคิดขงจื้อยังมีความสัมพันธ์กับระบบค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรมพื้นฐานของชาวเกาหลีอย่างแนบแน่น วงธุรกิจเป็นบริบทสังคมที่อิทธิพลของแนวคิดขงจื้อคงอยู่ในสังคมเกาหลี เนื่องจากแนวคิดขงจื้อถือเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลให้เศรษฐกิจเกาหลีประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก หลักคำสอนขงจื้อประการสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจเกาหลีคือ หลักความสัมพันธ์พื้นฐานของมนุษย์ด้วยหลักการพึ่งพาหรือความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติตามความรับผิดชอบทางสังคมที่มีต่อกัน หลักการดังกล่าวมีผลให้เกิดความผูกพันระหว่างปัจเจกบุคคลกับองค์กรและระหว่างเจ้านายกับลูกน้องตามหลักการพึ่งพาเชิงบทบาท

และหน้าที่ภายในองค์กร ทำให้ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเกิดความคาดหวังว่าการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสมคือความประพฤติปฏิบัติที่ดีระหว่างกัน ดังที่สะท้อนให้เห็นจากสิทธิในความเกี่ยวพันเป็นข้อค้ำประกันที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวเกาหลีในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทย

2. ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทย

1) แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน (interdependent self-construal)

สังคมไทยเป็นสังคมที่สมาชิกมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากัน ผู้คนที่มีมุมมองดังกล่าวมองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายความสัมพันธ์กับผู้อื่น ๆ ที่อยู่รอบข้างในสังคม และพฤติกรรมของตนถูกกำหนดโดยการกระทำ อารมณ์ความรู้สึกและความคิดของผู้อื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับตนในสังคม ชาวไทยจึงมักให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ราบรื่นเพื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่น ๆ อย่างกลมเกลียวกันและถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นจากการที่ชาวไทยเลือกใช้คำเรียกขานด้วยชื่อเล่นหรือคำเรียกญาติเพื่อแสดงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และไม่นิยมวิพากษ์วิจารณ์หรือแสดงความไม่พอใจโดยตรงไปตรงมาเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้ากัน วิธีการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมให้ราบรื่นและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลถือเป็นคุณสมบัติสำคัญในสมรรถนะการสื่อสารในองค์กรไทย นอกจากนี้ แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพากันอาจส่งผลให้ชาวไทยคำนึงถึงเรื่องหน้าของผู้อื่นและมีความเกรงใจผู้อื่นเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและให้ปฏิสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างราบรื่น

2) แนวคิดเรื่อง "หน้า" (face)

แนวคิดเรื่อง "หน้า" เป็นกฎหรือกลไกของสังคมไทยเพื่อให้สมาชิกคำนึงถึงและรักษาความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน ดังที่เห็นได้จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ว่า หน้าด้านคุณภาพของปัจเจกหรือการคำนึงถึงความรู้สึกในความเป็นตัวตนของปัจเจกเป็นข้อค้ำประกันที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวไทยในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหากับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง แนวคิดเรื่อง "หน้า" ในสังคมไทยเกี่ยวข้องกับความรู้สึกสองด้านที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ได้แก่ ความอับอายและความมีเกียรติศักดิ์ศรี กล่าวคือ ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ๆ ชาวไทยเสียหรือขาด "หน้า" เมื่อตนเกิดความรู้สึกอับอาย และชาวไทยได้หรือมี "หน้า" เมื่อรู้สึกได้รับการยอมรับหรือชื่น

ชอบจากผู้อื่น ๆ ทั้งนี้ ส่งผลให้ชาวไทยไม่นิยมกล่าวถ้อยคำที่อาจคุกคามหรือละเมิดหน้าของผู้อื่นให้เกิดความรู้สึกอับอายจนเสียหน้า และนิยมใช้ถ้อยคำที่คำนึงถึงหน้าหรืออารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นเพื่อมิให้เกิดความอับอายหรือความมีเกียรติศักดิ์ศรี วิธีการสื่อสารนี้ถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรไทยที่พยายามรักษาหน้าและถนอมน้ำใจซึ่งกันและกันเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น การมุ่งทำงานเพียงอย่างเดียวเพื่อให้เกิดผลสำเร็จนั้นไม่ใช่การประสบความสำเร็จในมุมมองของชาวไทย

3) แนวคิดเรื่อง "ความเกรงใจ"

แนวคิดเรื่อง "ความเกรงใจ" เป็นอีกกฎหรือกลไกในสังคมไทยเพื่อให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่มีความขัดแย้งหรือไม่รบกวนผู้อื่นโดยอาศัยความสมเหตุสมผลที่เน้นความปรองดองระหว่างบุคคล เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่ไม่มีหรืออาจมีอยู่ในลักษณะที่ต่างออกไปจากสังคมเกาหลี ส่งผลให้เกิดชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจความหมายของถ้อยคำที่ชาวไทยใช้คำว่า "เกรงใจ" ในลักษณะที่ผิดไป ทั้งยังส่งผลให้ชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการไม่สื่อสารเกี่ยวกับงาน เช่น การไม่ไปขอความช่วยเหลือ หรือไม่แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ไปยังเจ้านายที่ตนเกรงใจจนทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้ เนื่องจากชาวเกาหลีมองพฤติกรรมสื่อสารของชาวไทยดังกล่าวว่าเป็นการไม่มีความรับผิดชอบต่อบทบาทและหน้าที่ของตนภายในองค์กร

ผลการวิจัยเรื่องสิ่งที่คำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและชาวไทยถือว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า “สิ่งที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ได้แก่ การเน้นผลสำเร็จและการแข่งขันซึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมธุรกิจ การพึ่งพาแบบเน้นกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military/army-like) และหลักคำสอนตามแนวคิดขงจื้อ ส่วนสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหา ได้แก่ แนวคิดเรื่อง ‘ไม่เป็นไร’ ‘เกรงใจ’ และ ‘หน้า’ ” กล่าวคือ วัฒนธรรมธุรกิจ วัฒนธรรมแบบอิงกลุ่มเสมือนกองทัพ (collectivistic military-like culture) และการเน้นบทบาทและหน้าที่ตามหลักคำสอนแนวคิดขงจื้อ (Confucianism) เป็นสิ่งที่ชาวเกาหลีคำนึงถึงหรือปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเกาหลีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับชาวไทย

ส่วนสิ่งที่ชาวไทยคำนึงถึงนั้น ผู้วิจัยพบว่า รูปภาพที่สะท้อนจากแนวคิดเรื่อง ‘ไม่เป็นไร’ แนวคิดเรื่อง ‘เกรงใจ’ และ ‘หน้า’ เป็นปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการ

ปฏิสัมพันธ์กับชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง นอกจากนี้ ยังพบว่า แนวคิดเรื่องมุมมอง ตัวตนแบบพึ่งพากันเป็นอีกปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์กับ ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและ ชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลีที่อยู่ในประเทศไทยไม่สอดคล้องกับข้อค้นพบจากงานวิจัยของนงนันทน์ วงศ์วิทยากัจกร (Wongwittayakamjorn, 2011: iv) ที่ว่า รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ชาวเกาหลีกับพนักงานชาวไทยมีประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นที่พึงพอใจสำหรับชาวไทย เนื่องจากการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การเดินมาสั่งงานด้วยตนเองของหัวหน้า หรือการเข้า ประชุม เป็นต้น ทำให้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิภาพและความชัดเจน พนักงาน ชาวไทยจึงสามารถให้การตอบสนองและปฏิกิริยาตอบกลับแก่ผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ อีกทั้งความ พึงพอใจนั้นทำให้ชาวไทยทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นงนันทน์ วงศ์วิทยากัจกร มุ่งวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระดับมหภาคเป็นสำคัญ เช่น รูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร จึงขาดมุมมองของผู้ร่วมในการสนทนา อาจเพราะงานวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาตามแนวคิด ด้านนิเทศศาสตร์ แต่ในมุมมองด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ การใช้ภาษามีผลต่อการปฏิสัมพันธ์หรือการ สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกาหลีกับวัฒนธรรมไทย ดังที่ผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าวิธีการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อ เจตนาของตนอย่างตรงไปตรงมาและการเข้าใจความหมายของถ้อยคำผิด รวมทั้งข้อคำนึงที่เป็นเหตุ จูงใจที่แตกต่างกันนำไปสู่ปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีกับชาวไทยในองค์กรธุรกิจเกาหลี ที่อยู่ในประเทศไทยได้

2. ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรุ่ง เกษจุฬศรีโรจน์ (Katejulasriroj, 2011) ที่พบว่า "หน้า" เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ชาวไทยคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ที่มีความขัดแย้งระหว่าง บุคคลในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นที่อยู่ในประเทศไทย และชาวไทยให้ความสำคัญกับเรื่องหน้ามากกว่าชาว ญี่ปุ่น ดังนั้น ชาวไทยจึงนิยมเลือกกลวิธีการจัดการความขัดแย้งที่เน้นการรักษาหน้าทั้งตนเองและ ผู้อื่นมากกว่าชาวญี่ปุ่น พรุ่ง เกษจุฬศรีโรจน์ (Katejulasriroj, 2011: 159) อธิบายเหตุผลที่แตกต่าง ระหว่างสองกลุ่มดังกล่าวว่า ชาวไทยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์หรือหน้าส่วนบุคคล ในขณะที่ชาว ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความภักดีต่อองค์กรมากกว่าภาพลักษณ์หรือ

หน้าส่วนบุคคล ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่ปรากฏว่า ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวไทยคือหน้าด้านคุณภาพของปัจเจกหรือการคำนึงถึงความรู้สึกในความเป็นตัวตนเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ในขณะที่ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหลักของชาวเกาหลีคือการปฏิบัติตามบทบาทและตำแหน่งหน้าที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. แม้ว่าจะงานวิจัยนี้ไม่ได้กำหนดปัจจัยเรื่องสมรรถภาพทางภาษา (language proficiency) อาจเกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย หากสมรรถภาพทางภาษาของผู้พูดภาษาที่สองต่ำอาจประสบความยากลำบากแก่การสื่อเจตนาของตนให้ผู้ฟังรับรู้ หรือผู้ฟังอาจไม่พอใจที่การสื่อสารไม่ราบรื่น หากสมรรถภาพทางภาษาของผู้พูดภาษาที่สองสูงอาจประสบความสำเร็จในการสื่อเจตนาของตนที่ต้องการให้ผู้ฟังรับรู้และทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น

4. บริบทธุรกิจถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทย เนื่องจากบริบทธุรกิจถือเป็นปริศนาเชิงสถาบัน (institutional discourse) รูปแบบหนึ่ง ดังนั้น ในบางครั้ง ภารกิจหรือเป้าหมายเกี่ยวกับสถาบันจึงอาจมีอิทธิพลเหนือกว่าปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอาจทำให้ผู้ฟังยอมรับและเข้าใจวิธีการใช้ภาษาหรือพฤติกรรมทางภาษาของผู้พูดที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ความเลวร้ายที่จำเป็น (necessary evils) ในบริบทธุรกิจส่งผลให้เจ้านายเลือกใช้การประเมินค่าเชิงลบต่อหน้าที่การงานหรือการกล่าวเพื่อกดดันให้ทันกำหนดการ (Kolinsky & Margolis, 2005 cited in Lam, 2009: 5)

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นวิจัยที่น่าสนใจและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สังเกตว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยไม่เพียงแต่พบการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาเท่านั้น ยังพบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองกลุ่มที่ประสบความสำเร็จทั้ง ๆ ที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น กล่าวคือ การปฏิสัมพันธ์อาจเริ่มต้นจากความไม่เข้าใจระหว่างกัน แต่ชาวเกาหลีพยายามใช้ภาษาแบบลองถูกลองผิดเพื่อสื่อเจตนาของตนอย่างชัดเจน หรือในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ชาวเกาหลีพยายามกล่าวถ้อยคำโดยคำนึงถึงหน้าของผู้อื่น จึงทำให้

จัดการกับความขัดแย้งได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น น่าสนใจศึกษาว่า ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรบ้างเพื่อจัดการกับความไม่เข้าใจหรือความขัดแย้งดังกล่าว อีกทั้งศึกษาว่ามีข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจบ้างที่ชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองคำนึงถึงในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว

2. เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายชาวเกาหลีกับลูกน้องชาวไทย ดังนั้น จึงน่าจะมีการศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันออกไป เช่น เพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งหน้าที่เท่ากัน หรือลูกน้องชาวไทยกับเจ้านายชาวเกาหลี เป็นต้น

3. น่าจะมีการศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยกับชาวไทยในบริบทสถานการณ์ที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจอย่างเฉพาะเจาะจง เช่น การประชุมเป็นบริบทการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นประจำในสถานที่ทำงาน และมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การประชุมประจำระดับแผนก (annual team meeting) การประชุมข้ามแผนกเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข (problem-solving meeting) การประชุมเพื่อประเมินผลงาน (performance evaluation meeting) รวมไปถึงการประชุมเพื่อระดมแนวคิด (idealization / brainstorming meeting)

4. น่าจะมีการศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองกับชาวไทยในต่างปริจเฉท เช่น การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail communication) ในยุคปัจจุบัน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้เป็นประจำในองค์กรธุรกิจทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบกลุ่ม

5. เนื่องจากชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นล่ามในองค์กรธุรกิจเกาหลี จึงน่าจะมีการศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์ที่มีล่ามเป็นสื่อกลาง (interpreter-mediated interactions) โดยเฉพาะอย่างยิ่งศึกษาเรื่องกลวิธีการแปลของชาวเกาหลีที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาที่สองและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแปลดังกล่าว

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2536). ลักษณะและปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในบรรษัทนานาชาติในประเทศไทย. วารสารนิเทศศาสตร์, 15, 42-50.
- กัลยิมา โตทะคุณะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศสื่อสารในองค์กร การความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินดารัตน์ ธรรมรงค์. (2553). ข้อบกพร่องเชิงวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการใช้ภาษาไทยของผู้พูดชาวอเมริกันและชาวจีน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จูลี เทียนไทย. (2553). มานุษยวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญวิทย์ เยาวฤทธา. (2555). แนวคิดเรื่อง "บุญคุณ" กับวัฒนธรรม 3 ชนิดในสังคมไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาย โพธิสา. (2542). ไม่เป็นไร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2555). เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววัฒนธรรม (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2553). ความสุภาพ ความเกรงใจ และวัฒนธรรมปลัดพันทนาการ. ภาษาและภาษาศาสตร์, 29(1), 17-42.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2557). ความสำคัญของการยับยั้งเจตนาในความสุภาพปลัดพันทนาการ. ภาษาและภาษาศาสตร์, 32(2), 25-50.
- ทัศนีย์ เมฆภาววัฒนา. (2541). วัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ เมฆภาววัฒนา. (2554). การวิเคราะห์ความหมายแบบครอบคลุมของคำสำคัญทางวัฒนธรรม “ไม่เป็นไร” “เกรงใจ” และ “ขอโทษ” ในภาษาไทยตามแนวทฤษฎีอภิภาษา

- เชิงอรรถศาสตร์ธรรมชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนพรพรชัย สายหรั่ง. (2542). กลวิธีการปฏิเสธในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2542). ศักดิ์ศรี-หน้าตา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ เมืองแก้ว. (2556). คำแสดงการขอร้องในภาษาไทย: การศึกษาตามแนวทฤษฎีการกลายเป็นคำไวยากรณ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นววรรณ พันธุ์เมธา. (2544). คลังคำ: รวมคำและสำนวนในภาษาไทยตามหมวดหมู่ความหมาย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- นุชนารถ เพ็งสุริยา. (2549). การใช้ภาษาเพื่อแสดงการตำหนิของชาวไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาจารย์ นิพาศพงศ์. (2554). ระดับและรูปแบบความตระหนักเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้เรียนภาษาอังกฤษชาวไทยและเจ้าของภาษาชาวอเมริกัน. วารสารวิชาการ *Verdian E-Journal Silpakorn University*, 4(1), 704-728.
- พรรณธร ครุฑเนตร. (2557). กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. (2540). การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ม.ร.ว. กัลยา ดิงศภทิพย์และอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2531). การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิจัย ฝ่ายวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. **2554**. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุ่งอรุณ ใจชื่อ. (2549). วัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย: กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิสันต์ สุวิสิทธิ์. (2547). วัจนกรรมการบริภาษในภาษาไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2547). การพัฒนาเศรษฐกิจและการเมืองไทย. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- สมสุดา ศรีวัฒนานนท์. (2547). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและชาวตะวันตก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. (2558). การแสดงความเห็นแย้งในปริเฉทการสนทนาในภาษาไทยและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ หุ่มศรีงาม. (2544). การศึกษาประโยคภาษาไทยที่มีคำว่า "ทำไม" ทางด้านอรรถศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อคิน รพีพัฒน์. (2542). เกรงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดมพร โลวณะ. (2556). ความพึงพอใจต่อการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มฮอนด้า นนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุมาพร คาดการณ์ไกล. (2558). วาทกรรมทางธุรกิจ: พัฒนาการของแนวคิด แนวการศึกษาวิเคราะห์ และแนวโน้มของงานวิจัย. สงขลานครินทร์: ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 21(2), 285-318.
- ภาษาอังกฤษ
- Anchalee, W. (2008). Pragmatic Transfer in Thai EFL Refusals. *RELC Journal*, 39(3), 318-337. doi:10.1177/0033688208096844
- Apaiso, K., & Modehiran, P. (2012). Use of Politeness Strategies during Disagreement among Thai EFL Learners in Workplace Contexts. *An Online Journal of Education*, 7(1), 1182-1196.
- Austin, J. L. (1956). *A Plea for Excuses*. Paper presented at the Proceedings of the Aristotelian Society.
- Bailey, B. (2000). Communicative Behavior and Conflict between African-American Customers and Korean Immigrant Retailers in Los Angeles. *Discourse & Society*, 11(1), 86-108. doi:10.1177/0957926500011001004
- Bargiela-Chiappini, F. (2005). Asian Business Discourse(s): An Introduction. *Journal of Asian Pacific Communication*, 15(2), 207-228. doi:10.1075/japc.15.2.02bar

- Bargiela-Chiappini, F. (2006). (Whose) English(es) for Asian Business Discourse(s)?
Journal of Asian Pacific Communication, 16(1), 1-23.
 doi:10.1075/japc.16.1.02bar
- Bargiela-Chiappini, F. (2009). *Introducton: Business Discourse*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Bargiela-Chiappini, F., Nickerson, C., & Planken, B. (2013). *Business Discourse*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Mind*. Chicago: Chicago University Press.
- Bergman, M. L., & Kasper, G. (1993). *Perception and Performance in Native and Non-native Apology*. Oxford: Oxford University Press.
- Bilbow, G. (1995). Requesting Strategies in the Cross-Cultural Business Meeting. *Pragmatics*, 5(1), 45-55.
- Bilbow, G. (1997). Cross-Cultural Impression Management in the Multicultural Workplace: The Special Case of Hong Kong. *Journal of Pragmatics*, 28(4), 461-487. doi:10.1016/S0378-2166(97)00036-2
- Bilbow, G. (2002). Commissive Speech Act Use in Intercultural Business Meetings. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40(4), 287-303.
- Bilmes, J. (2008). Dividing the rice: A microanalysis of the mediator's role in a Northern Thai negotiation. *Language in Society*, 21(4), 569-602.
 doi:10.1017/S0047404500015736
- Bilmes, L. (2001). *Sociolinguistic Aspects of Thai Politeness*. (Doctor of Philosophy), University of California, Berkeley.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: Ablex.
- Brew, F. P., & Cairns, D. R. (2004). Do culture or situational constraints determine choice of direct or indirect styles in intercultural workplace conflicts? *International Journal of Intercultural Relations*, 28(5), 331-352.
 doi:10.1016/j.jintrel.2004.09.001

- Brewer, M. B., & Gardner, W. (1996). Who is this "We"? Levels of collective identity and self representations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(1), 83-93. doi:10.1037/0022-3514.71.1.83
- Byon, A. S. (2004). Sociopragmatic Analysis of Korean Request: Pedagogical Settings. *Journal of Pragmatics*, 36(36), 1673-1704. doi:10.1016/j.pragma.2004.05.003
- Cedar, P. (2006). Thai and American Response to Compliments in English. *The Linguistic Journal*, 1(2), 1-28.
- Chaidaroon, S. S. (2003). When Shyness Is Not Incompetence: A Case of Thai Communication Competence. *Intercultural Communication Studies*, 12(4), 294-307.
- Chakorn, O.-O. (2006). Persuasive and Politeness Strategies in Cross-Cultural Letters of Request in the Thai Business Context. *Journal of Asian Pacific Communication*, 16(1), 103-146. doi:10.1075/japc.16.1.06cha
- Chen, G.-M., & Chung, J. (1993). *The Impact of Confucianism on Organizational Communication*. Paper presented at the Annual Meeting of the Speech Communication Association, 79th, Miami Beach, Florida, USA.
- Chen, G.-M., & Chung, J. (1994). The Impact of Confucianism on Organizational Communication. *Communication Quarterly*, 42(2), 93-105. doi:10.1080/01463379409369919
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. *Communication Yearbook*, 19, 353-384.
- Choi, Y. (1978). *Aspects in the Development of Communicative Competence with Reference to the Korean Deference System*. (Doctor of Philosophy), The University of Illinois.
- Culpaper, J., & Haugh, M. (2014). *Pragmatics and the English Language*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Fairclough, N. (1989). *Language and Power*. London: Longman.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2010). *Data Collection Methods in Speech Act Performance: DCTs, Role Plays, and Verbal Reports*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Fieg, J. P., & Mortlock, E. (1989). *A Common Core: Thais and American*. New York: Intercultural Press.

- Gannon, M. J., & Pillai, R. (2013). *Understanding Global Cultures: Metaphorical Journeys Through 31 Nations, Clusters of Nations, Continents, and Diversity*. London: SAGE Publications.
- Garcia, C. (1996). Reprimanding and Responding to a Reprimand: A Case Study of Peruvian Spanish Speakers. *Journal of Pragmatics*, 26(5), 663-697.
doi:10.1016/0378-2166(95)00061-5
- Garcia, C. (2004). *Coercion and Cooperation: A Case Study of Argentinean Reprimands and Responses to Reprimands*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Geis, M. L. (1995). *Speech Acts and Conversational Interactions: Toward a Theory of Conversational Competence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Geluykens, R. (2007). *On Methodology in Cross-Cultural Pragmatics*. Muenchen: LINCOM GmbH.
- Greenberg, J. (1996). "Forgive Me, I'm New": Three Experimental Demonstration Effect of Attempts to Excuse Poor Performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 66(2), 165-178.
- Holmes, J., & Marra, M. (2005). *Narrative and the Construction of Professional Identity in the Workplace*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Holmes, J., & Stubbe, M. (2003). *Power and Politeness in the Workplace*. London: Pearson Education Limited.
- Hurford, J. R., & Heasley, B. (1990). *Semantics: A coursebook*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hyun, K. J. (2001). Sociocultural Change and Traditional Values: Confucian Values among Koreans and Korean Americans. *International Journal of Intercultural Relations*, 25(2), 203-229. doi:10.1016/S0147-1767(01)00009-8
- Intachakra, S. (2012). Politeness Motivated by the 'Heart' and 'Binary Rationality' in Thai Culture. *Journal of Pragmatics*, 44(5), 619-635.
doi:10.1016/j.pragma.2011.07.016
- Jung, Y. K. (2005). *Power and Politeness in Korean Business Correspondence*. Bern: Peter Lang.
- Jung, Y. K. (2009). *Korea*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Jung, Y. K. (2010). *Perceptions of (in)directness in Finnish and Korean Business Interaction*. Paper presented at the 国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報.
- Jung, Y. K., & Louhiala-Salminen, L. (2012). Korean Employees Are Direct: (Im)Politeness and Rapport in International Professional Encounters. *Dispute Resolution Studies Review*, 10(2), 179-210.
- Kasper, G. (1992). Pragmatic Transfer. *Second Language Research*, 8(3), 203-231.
doi:10.1177/026765839200800303
- Kasper, G. (2004). Speech Act in (inter)action: Requested Questions. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 125-133. doi:10.1515/iprg.2004.002
- Kasper, G. (2006). *Speech Act in Interaction: Towards Discursive Pragmatics*. Honolulu: University Hawai'i at Monoa, National Foreign Language Resource Center.
- Kasper, G. (2008). *Data Collection in Pragmatics Research*. London: Continuum.
- Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (1993). *An Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Kasper, G., & Dahl, M. (1991). Research Methods in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(2), 215-247.
doi:10.1017/S0272263100009955
- Kasper, G., & Schmidt, R. (1996). Developmental Issues in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 18(2), 149-169.
doi:10.1017/S0272263100014868
- Katejulasriroj, P. (2011). *"Face" Conflict and Conflict Resolution in Thai-Japanese MNCs in Thailand*. (Doctor of Philosophy), Chulalongkorn University.
- Kecskes, I. (2007). *Formulaic Language in English Lingua Franca*. New York: Mouton de Gruyter.
- Kecskes, I. (2010). The Paradox of Communication: A Socio-cognitive Approach. *Pragmatics and Society*, 1(1), 50-73. doi:10.1075/ps.1.1.04kec
- Kecskes, I. (2012). *Sociopragmatics and Cross-Cultural and Intercultural Studies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kecskes, I. (2014). *Intercultural Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Kim, A. H.-O. (2011). *Politeness in Korea*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Kim, D. Y. (2001). *A Descriptive Analysis of Korean and English Apologies with Implication for Interlanguage Pragmatics*. (Doctor of Philosophy), University of Florida.
- Kim, W. (2016). *Between Autonomy and Productivity: The Everyday Lives of Korean Women Workers During the Park Jung-hee Era*. New York: Routledge.
- Klausner, W. J. (1993). *Reflection on Thai Culture*. Bangkok: The Siam Society.
- Komin, S. (1990). *Psychology of the Thai People: Values and Behavioral Patterns*. Bangkok: Research Center, National Institute of Development Administration.
- Kong, K. C. C. (2009). *Pragmatics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Kraft, B., & Geluykens, R. (2007). *Defining Cross-Cultural and Interlanguage Pragmatics*. Muenchen: LINCOM GmbH.
- Kwun, S.-K. (2015). *A Historical View of Korean HRM*. Paper presented at the ASEAN-ROK Cooperation Fund Collaborate, Communicate, Coexist Bangkok.
- Lam, C. (2009). *The Linguistic Patterns that Lead to Rapport Management, Trust, Interactional Justice, Support, and Leader-Member Exchange*. (Doctor of Philosophy), Illinois University of Technology.
- Lee, E.-H. (2014). *On Education of Korean Speech Acts: Focusing on Speech Act of Prohibition (한국어 화행 교육론: 금지 화행을 중심으로)*. Seoul: Hankukmunhwasa.
- Lee, H.-J. (2013). The Influence of Social Situations on Fluency Difficulty in Korean EFL Learners' Oral Refusal. *Journal of Pragmatics*, 50(1), 168-186.
doi:10.1016/j.pragma.2013.01.002
- Lee, M.-W. (2013). Cross-Cultural and Acquisitional Aspects of Interlanguage Pragmatics. *Discourse and Cognition*, 20(2), 193-212.
- Li, E. S.-H. (2010). Making Suggestions: A Contrastive Study of Young Hong Kong and Australian Students. *Journal of Pragmatics*, 42(3), 598-616.
doi:10.1016/j.pragma.2009.07.014
- Li Wei, Hua, Z., & Yue, L. (2001). Conversational Management and Involvement in Chinese-English Business Talk. *Language and Intercultural Communication*, 1(2), 135-150. doi:10.1080/14708470108668069
- LoCastro, V. (2003). *An Introduction to Pragmatics: Social Action for Language Teachers*. Michigan MI: Michigan Press.

- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implication for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
doi:10.1037/0033-295X.98.2.224
- Marriot, H. (1995). *Discourse in International Seller-Buyer Negotiations*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Martínez-Flor, A., & Usó-Juan, E. (2010). *Pragmatics and Speech Act Performance*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- McGraw, K. M. (1991). Managing Blame: An Experimental Test of the Effects of Political Accounts. *American Political Science Review*, 85(4), 1133-1157.
doi:10.2307/1963939
- Mey, J. L. (2004). Between Culture and Pragmatics: Scylla and Charybdis? The Precarious Condition of Intercultural Pragmatics. *Intercultural Pragmatics*, 1(1), 27-48. doi:10.1515/iprg.2004.006
- Miller, L. (2008). *Negative Assessments in Japanese-American Workplace Interaction*. London: Continuum.
- Modehiran, P. (2005). *Correction Making among Thais and Americans: A Study of Cross-Cultural and Interlanguage Pragmatics*. (Doctor of Philosophy), Chulalongkorn University.
- Mohammad, J. A., & Abbass, E. R. (2011). A Comparative Study of Reprimand Strategies: Evidence from Iranian and American Speech Communities. *The Social Science*, 6(1), 1-7.
- Mohammad, J. A., & Hossein, V. D. (2010). A Comparative Study of Perception of Politeness of American Reprimands by Iranian EFL Learners and Americans. *The Social Science*, 5(4), 359-363.
- Moody, S. (2014). "Well, I'm Gaijin": Constructing Identity Through English and Humor in the International Workplace. *Journal of Pragmatics*, 60, 75-88.
doi:10.1016/j.pragma.2013.11.001
- Moon, Y. I. (1996). *Interlanguage Features of Korean EFL Learners in the Communicative Act of Complaining*. (Doctor of Philosophy), Indiana University.

- Panpothong, N., & Phakdeephassook, S. (2013). *Forming a Duet: Thai Ways of Co-constructing a story in Task-based Interactions*. Paper presented at the Tokyo Workshop on Emancipatory Pragmatics, Japan Women's University.
- Panpothong, N., & Phakdeephassook, S. (2014). The Wide Use of mai-pen-rai 'It's not substantial' in Thai Interactions and its Relationship to the Buddhist Concept Tri Laksana. *Journal of Pragmatics*, 69, 99-107.
doi:10.1016/j.pragma.2012.03.006
- Paramasivam, S. (2007). Managing Disagreement while Managing not to Disagree: Politeness Disagreement in Negotiation Discourse. *Journal of Intercultural Communication Research*, 36(2), 91-116. doi:10.1080/17475750701478661
- Persons, L. S. (2008). The Anatomy of Thai Face. *MANUSAYA: Journal of Humanities*, 11(1), 53-75.
- Pontari, B. A., Shlenker, B. R., & Christopher, A. N. (2000). Excuses and Character: Identifying the Problematic Aspects of Excuses. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21(5), 497-516. doi:10.1521/jscp.21.5.497.22621
- Punturaumporn, B. (2001). *The Thai Style of Negotiation: Kreng jai, Bhunkhun, and other Socio-Cultural Keys to Business Negotiation in Thailand*. (Doctor of Philosophy), Ohio University.
- Rue, Y.-J., & Zhang, G. Q. (2008). *Request Strategies: A Comparative Study in Mandarin Chinese and Korean*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Ryoo, H. K. (2005). Achieving Friendly Interactions: A Study of Service Encounters Between Korean Shopkeepers and African-American Customers. *Discourse & Society*, 16(1), 79-105. doi:10.1177/0957926505048231
- Schlenker, B. S., Pontari, B. A., & Christopher, A. N. (2001). Excuse and Character: Personal and Social Implications of Excuses. *Personality and Social Psychology Review*, 5(1), 15-32. doi:10.1207/S15327957PSPR0501_2
- Scollon, R., & Scollon, S. B. K. (1983). *Face in Interethnic Communication*. London: Longman.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Sharma, S. (2015). South Korea's Geo-economic Engagement in the Middle East: Obstacles and Opportunities. *East Asia*, 32(3), 309-322. doi:10.1007/s12140-015-9239-1
- Sifianou, M. (2013). The Impact of Globalisation on Politeness and Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 55, 86-102. doi:10.1016/j.pragma.2013.05.016
- Sohn, H.-M. (1986). *Linguistic Expeditions*. Seoul: Hanshin Publishing Company.
- Sohn, H. (1988). *Linguistic Devices of Korean Politeness*. Seoul: Hanshin Publishing Company.
- Song, Y.-J., Hale, C. L., & Rao, N. (2005). Cultural Perspectives: The South Korean Chief Negotiator Balancing Traditional Values and Contemporary Business Practices. *International Journal of Cross Cultural Management*, 5(3), 313-328. doi:10.1177/1470595805058413
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing Rapport in Talk: Using Rapport Sensitive Incidents to Explore the Motivational Concerns Underlying the Management of Relations. *Journal of Pragmatics*, 34, 529-545. doi:10.1016/S0378-2166(01)00039-X
- Spencer-Oatey, H. (2008a). *Introduction*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H. (2008b). *Face, (Im)Politeness and Rapport*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural Interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Spencer-Oatey, H., & Kadar, D. Z. (2016). The Bases of (Im)Politeness Evaluations: Culture, the Moral Order and the East-West Debate. *East Asia Pragmatics*, 1(1), 73-106. doi:10.1558/eap.v1i1.29084
- Spencer-Oatey, H., & Xing, J. (2003). Managing Rapport in Intercultural Business Interactions: A Comparison of two Chinese-British Welcome Meetings. *Journal of Intercultural Studies*, 24(1), 33-46. doi:10.1080/07256860305788
- Sriussadaporn-Charoennagm, N., & Jablin, F. M. (1999). An Exploratory Study of Communication Competence in Thai Organization. *The Journal of Business Communication*, 36(4), 382-418.
- Sriussadaporn, R. (2006). Managing International Business Communication Problems at Work: A Pilot Study in Foreign Companies in Thailand. *Cross Cultural*

- Management: An International Journal*, 13(4), 330-344.
doi:10.1108/13527600610713422
- Stowell, J. A. (2003). The Influence of Confucian Values on Interpersonal Communication in South Korea, as Compared to China and Japan. *Intercultural Communication Studies*, 12(4), 105-114.
- Suh, K.-H. (2007). Discourse Markers Mwe and Way in Korean Conversation. *The Sociolinguistic Journal of Korea*, 15(1), 77-105.
- Sujin, L., Jeanne, B., & Hyearn, P. J. (2012). East Asians' Social Heterogeneity: Differences in Norms among Chinese, Japanese, and Korean Negotiators. *Negotiation Journal*, 28(4), 429-452. doi:doi:10.1111/j.1571-9979.2012.00350.x
- Tanaka, H. (2014). Lying in Intra-Asian Business Discourse in an ELF Setting. *International Journal of Business Communication*, 51(1), 58-71.
doi:10.1177/2329488413516209
- Tannen, D. (1993). *Gender and Conversational Interaction*. Oxford: Oxford University Press.
- Thomas, J. (1983). Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4(2), 91-112.
doi:10.1093/applin/4.2.91
- Thomas, J. (1995). *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. London: Longman.
- Ukosakul, M. (2003). *Conceptual Metaphors Motivating the Use of Thai 'Face'*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Vongvipanond, P. (1994). *Linguistic Perspective of Thai Culture*. Paper presented at the Workshop of Teachers of Social Science, University of New Orleans.
- Wierzbicka, A. (1991). *Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wongwarangkul, C. (2000). *Analysis of the Nature of Interlanguage Pragmatics in Choice Making for Requesting Strategies by Thai EFL*. (Doctor of Philosophy), Michigan State University.
- Wongwittayakamjon, N. (2011). *The Organizational Communication and Job Satisfaction of Thai Employees in Korean Transnational Companies in Bangkok*. (Master's Degree), Chulalongkorn University.

- Yaoharee, O. (2013). *Power and Politeness in Intercultural Workplace Communication: Some Implications for Teaching English as a Second Language in Thailand*. (Doctor of Philosophy), University of California, Santa Barbara.
- Yate, L. (2010). *Speech Act Performance in Workplace Settings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Yum, J.-O. (1988). The Impact of Confucianism on Interpersonal Relationships and Communication Patterns in East Asia. *Communication Monographs*, 55, 374-388. doi:10.1080/03637758809376178
- Žegarac, V., & Pennington, C. (2008). *Pragmatic Transfer in Intercultural Communication*. London: Continuum.
- Zhang, Y. (2013). *Rapport Management of International Teaching Assistants in Their Teaching*. (Doctor of Philosophy), Illinois State University.
- ภาษาเกาหลี
- Lee, H.-M. (2010). Indirect Speech Acts of Interrogatives in Korean and English. *Discourse & Cognition*, 17(2), 95-118.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล

1) ภาษาไทย

สถานการณ์ที่ 1 การเข้าประชุมประจำแผนกสาย (ว้จันกรรมการตำหนิ)

สมมุติว่าท่านเป็นหัวหน้าแผนกของบริษัทแห่งหนึ่ง ทุกเช้าวันจันทร์จะมีการประชุมแผนกเพื่อพูดคุยเรื่องโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ ท่านพบว่า ในขณะที่คนอื่น ๆ มาประชุมตรงเวลา แต่ลูกน้องของท่านคนหนึ่งมักจะสาย 15 นาทีและไม่ได้กล่าวขอโทษทั้งที่ทำให้การประชุมเริ่มล่าช้า

1. ท่านจะทําอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.1 ทําเฉย ๆ เพราะ

1.2 กล่าวตำหนิลูกน้องที่ประชุมว่า

1.3 ไม่ตำหนิต่อหน้าผู้อื่น แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ 2 การทําอย่างอื่นในเวลาทํางาน (ว้จันกรรมการตำหนิ)

สมมุติว่าท่านเป็นเจ้านายในแผนกของบริษัทแห่งหนึ่ง ท่านได้สังเกตว่า มีลูกน้องคนหนึ่งของท่านมักจะทําอย่างอื่นในเวลาทํางาน เช่น เปิดดูเฟซบุ๊ก ชมยูทิว อ่านเว็บบอร์ดในพันทิพย์ หรือดูเว็บสำหรับการช้อปปิ้งออนไลน์ เป็นต้น

1. ท่านจะอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.1 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 กล่าวตำหนิลูกน้องต่อหน้าผู้อื่นว่า

1.3 ไม่ตำหนิต่อหน้าผู้อื่น แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ 3 การไม่เตรียมงานตามคำสั่ง (วัจนกรรมการตอบคำแก้ตัว)

สมมุติว่าท่านเป็นเจ้านายในแผนการวางแผน ปัจจุบันแผนกของท่านกำลังพัฒนาโครงการหนึ่ง ท่านได้สั่งให้ลูกน้องเตรียม proposal เกี่ยวกับโครงการดังกล่าวเพื่อส่งให้ลูกค้าคนสำคัญที่จะเข้าร่วมประชุมด้วย ในระหว่างที่ลูกน้องเตรียมอยู่ ท่านได้สอบถามลูกน้องว่า มีปัญหาหรือไม่ ต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ ลูกน้องตอบว่าไม่มีปัญหา ไม่ต้องช่วยเหลือใด ๆ เพราะทุกอย่างเรียบร้อยดี แต่เมื่อถึงวันก่อนกำหนดส่ง ท่านตรวจสอบความพร้อมของ proposal ที่สั่งให้ลูกน้องทำ ปรากฏว่าลูกน้องยังทำไม่เสร็จและไม่ยอมรับความผิด แต่แก้ตัวว่า ข้อมูลหายากจึงต้องใช้เวลานาน และมีงานอื่น ๆ เข้ามาในระหว่างนั้น จึงทำไม่ทัน

1. ท่านจะอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.2 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 ตอบคำถามแก้ตัวของลูกน้องว่า

1.3 ไม่พูด แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ 4 การเข้าออกงานไม่ตามกำหนดเวลา (วัจนกรรมการตอบคำถามแก้ตัว)

สมมติว่าท่านเป็นหัวหน้าแผนกของบริษัทแห่งหนึ่ง บริษัทของท่านมีข้อกำหนดว่าพนักงานทุกคนต้องเข้าทำงาน 8 โมงเช้าและเลิกงาน 5 โมงเย็น ท่านได้พบว่า มีลูกน้องของท่านคนหนึ่งมักจะเข้าทำงานสายหรือออกงานเร็วกว่า 15 - 30 นาที ท่านจึงถามลูกน้องว่าทำไม ลูกน้องก็ตอบมาว่าบ้านตนอยู่ไกลและกลัวรถติด จึงมาสายบ้างหรือออกเร็วบ้าง

1. ท่านจะทำอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.2 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 ตอบคำถามแก้ตัวของลูกน้องว่า

1.3 ไม่พูด แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ 5 การไม่ส่งงานที่ตนรับอาสา (วิจนกรรมการทวงถาม)

สมมติว่าท่านเป็นเจ้านายในแผนการประชาสัมพันธ์ของบริษัทแห่งหนึ่ง แผนกของท่านจะทำการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับสินค้าใหม่ของบริษัทในรอบ 6 เดือนข้างหน้า มีลูกน้องของท่านคนหนึ่งรับอาสาว่าจะวางแผนการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับสินค้าดังกล่าวให้โดยขอเวลา 3 วัน เมื่อเวลาผ่านไป 4 วันแล้ว แต่ปรากฏว่า ลูกน้องของท่านยังไม่มาแจ้งท่านว่าจะประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีใด

1. ท่านจะทำอย่างไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.1 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 กล่าวทวงถามลูกน้องว่า

1.3 ไม่พูด แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

สถานการณ์ที่ 6 การไม่ส่งรายงานตามคำสั่ง (วัจนกรรมการทวงถาม)

สมมุติว่าท่านเป็นเจ้านายในแผนกการตลาดของบริษัทแห่งหนึ่ง ท่านมอบงานให้ลูกน้องสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับยุทธวิธีทำการตลาดของบริษัทคู่แข่ง และลูกน้องตอบรับว่าจะรายงานให้ดูภายใน 1 สัปดาห์ เมื่อผ่านไป 1 สัปดาห์แล้ว ท่านพบว่า ลูกน้องของท่านยังไม่ได้ส่งรายงานมาให้ดู

1. ท่านจะทำอะไร (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1.1 ทำเฉย ๆ เพราะ

1.2 กล่าวทวงถามลูกน้องว่า

1.3 ไม่พูด แต่ใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่

2. เหตุใดท่านจึงเลือกทำเช่นนั้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

2) ภาษาเกาหลี

상황 1) 정기 회의에 지각하기

당신은 한 회사의 팀장이다. 매주 월요일 오전에 진행 중인 프로젝트에 대한 팀 정기 회의를 갖는다. 다른 직원들은 제 시간에 맞춰서 회의에 참여하는데, 당신의 부하 직원 중 한명이 빈번히 회의 시간에 15분 정도 지각을 하고 회의를 지연되게 만든 것에 대한 사과를 하지 않는다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 회의실 안에서 다음과 같이 말로 질책한다

1.3 다른 사람 앞에서 질책하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

상황 2) 업무 시간에 다른 일하기

당신은 한 회사의 과장이다. 당신의 부하 직원 중 한명이 업무 시간에 빈번히 업무에 집중하지 않고 Facebook, Youtube 동영상 시청, 웹보드 탐색 또는 온라인 쇼핑물 등등 다른 일을 하는 것을 발견하였다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 다른 사람 앞에서 다음과 같이 말로 질책한다

1.3 다른 사람 앞에서 질책하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

상황 3) 실수에 대해 변명하기

당신은 한 회사 기획팀의 팀장이다. 당신은 중요한 고객사에게 보낼 프로젝트 기획서를 부하 직원에게 만들라고 지시하였다. 그 부하 직원이 기획서를 준비하는 동안 당신은 부하 직원에게 문제가 있는지, 지원이 필요한지 물어보았으나 그 부하 직원은 잘 준비하고 있고 전혀 문제가 없으니 어떤 지원도 필요없다고 대답하였다. 고객사에게 보내기 바로 전날 지시한 기획서를 검토하려고 하였으나 그 부하 직원은 관련 정보를 찾는 데 시간이 걸렸고 다른 업무도 처리해야 하다보니 아직 완성하지 못했다는 변명을 하였다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 다음과 같이 부하 직원의 변명에 말로 대답한다

1.3 아무 말도 하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

상황 4) 근태 변명하기

당신은 한 회사의 과장이자. 당신 회사의 출근 시간은 9 시이고 퇴근 시간은 오후 5 시로 규정되어 있다. 하지만 당신의 부하 직원 중 한명이 빈번히 15 분에서 30 분씩 출근을 늦게하거나 빨리 퇴근하는 것을 발견하였다. 당신은 부하 직원에게 왜 그런지 이유를 물어보았고 그 부하 직원은 집이 멀고 차가 막혀서 출근 시간에 늦거나 조금 일찍 퇴근을 했다고 대답하였다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 다음과 같이 부하 직원의 변명에 말로 대답한다

1.3 아무 말도 하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

상황 5) 자원한 업무 확인하기

당신은 한 회사 홍보 부서의 과장이자. 당신의 회사에서 6 개월 뒤에 새로 출시될 제품에 대하여 대대적인 홍보에 나설 계획이다. 이와 관련하여 당신의 부하 직원 중 한명이 자원하여 신상품에 대한 홍보 기획서를 2 주 동안 작성하고 요약 보고를 하겠다고 하였다. 하지만 2 주가 지났지만 당신의 부하는 어떻게 홍보를 할 것인지에 대한 보고를 아직 하지 않았다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 다음과 같이 부하 직원에게 말로 물어서 확인한다

1.3 아무 말도 하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

상황 6) 지시한 업무 확인하기

당신은 한 회사 마케팅 부서의 팀장이다. 당신은 부하 직원 한 명에게 경쟁사의 마케팅 전략에 대한 조사를 지시하였고, 그 부하 직원은 2주 동안 조사를 한 후에 보고하겠다고 대답하였다. 하지만 2주가 지났지만 당신의 부하 직원은 아직 보고를 하지 않았다.

1. 위 상황에서 당신은 어떻게 할 것인가? (1.1 ~ 1.3 중 하나만 대답해주세요)

1.1 그냥 둔다. 왜냐하면,

1.2 다음과 같이 부하 직원에게 말로 확인한다

1.3 아무 말도 하지 않고 다른 방법을 사용한다. 예를 들면,

2. 위와 같이 행동한 이유는 무엇인가요?

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายยางวอน ฮยอน เกิดวันที่ 13 ตุลาคม พุทธศักราช 2525 ที่กรุงโซล สาธารณรัฐเกาหลี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีจากสาขาวิชาการแปลและการล่ามภาษาไทย คณะการแปลและการล่าม มหาวิทยาลัยฮันกุกภาษาและกิจการต่างประเทศ (Hankuk University of Foreign Studies: HUFs) ในปี 2552 สำเร็จการศึกษาปริญญาโทจากภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปี 2555 และเข้าศึกษาต่อปริญญาเอก ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี 2556



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY