

กลวิธีความสุภาพในบันทึกแบบไม่เป็นทางการ

Politeness strategies in informal memorandum

ยิ่งยศ กันจិនะ*

yingyot.kac@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การแสดงเจตนาให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ต้องการอาจเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง (Face-threatening acts) กล่าวคือ เป็นการกระทำที่รบกวนหรือลดรอนสิทธิส่วนบุคคลของผู้สนทนา (Brown & Levinson, 1987) เช่นเดียวกับการที่นักศึกษาต้องการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์ นักศึกษาอาจคุกคามหน้าของอาจารย์ได้ ผู้วิจัยสนใจศึกษากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาเลือกใช้ในบริบทการสื่อสารนี้โดยมีจุดมุ่งหมายสองประการ ประการแรก เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์ผ่านการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ และประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบการใช้กลวิธีความสุภาพดังกล่าวด้วยตัวแปรเพศ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าแม้ว่าการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์อาจรบกวนหรือลดรอนสิทธิส่วนบุคคลของอาจารย์ แต่นักศึกษากลับเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดมากที่สุด ส่วนกลวิธีที่นักศึกษาเลือกใช้น้อยที่สุด ได้แก่ กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดและกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทการให้ทางเลือก นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อการใช้กลวิธีความสุภาพน้อย กล่าวคือ ทั้งนักศึกษาเพศชายและเพศหญิงต่างเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทเดียวกันเป็นส่วนใหญ่

คำสำคัญ : หน้า, ความสุภาพ, กลวิธีความสุภาพ, บันทึกแบบไม่เป็นทางการ

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

Getting someone to do something is possibly threatening to the hearer's face by restricting the person's freedom (Brown & Levinson, 1987). Furthermore, making an appointment with a professor is a possible threat to the hearer's negative face. This study therefore aims firstly, to investigate the politeness strategies used by a group of university students through informal memoranda communication with a professor and secondly, to compare those strategies by focusing on the sex variable. The findings reveal that in this face-threatening act, the students mostly rely on bald strategy. By contrast, on-record strategy giving options to the hearer, and the combination of bald strategy and on-record strategy giving options to the hearer are the least frequently used strategies. Regarding the sex of speakers, the results show that both male and female students mostly rely on similar strategies. The sex variable seems not to affect politeness strategy choices in this study.

Keywords: face, politeness, politeness strategies, informal memorandum

1. บทนำ

จากการที่ Brown & Levinson (1987) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความสุภาพในภาษา และกล่าวว่าความสุภาพเป็นหลักสากลในการใช้ภาษา ก็ได้เกิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ ขึ้นเป็นจำนวนมาก (Lakoff & Ide, 2005; Wardhaugh, & Fuller, 2015; กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช, 2551) ตัวอย่างของงานวิจัยที่ได้ศึกษาต่อยอดแนวคิดเรื่อง ความสุภาพ ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับความสุภาพในการใช้ภาษาของผู้พูดภาษาสเปนชาว เม็กซิกันของ Félix-Brasdefer (2006) การศึกษาความสัมพันธ์ของความหมายซึ่งบ่งเป็นนัย (Implicature) และการศึกษาความสุภาพในการสนทนาของ Haugh (2007) และการศึกษา ผลกระทบของโลกาภิวัตน์ที่มีผลความสุภาพและความไม่สุภาพของ Sifianou (2013) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาด้านความสุภาพส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบริบทของสังคมตะวันตก งานวิจัย ด้านความสุภาพในบริบทของสังคมตะวันออกพบว่ามีปริมาณน้อยกว่า เช่น การประยุกต์ใช้ ทฤษฎีความสุภาพกับเกียรติยศในภาษา (Honorifics) ในภาษาญี่ปุ่น ของ Fukada & Asato (2004) การศึกษาการขอโทษ (Apologies) ด้วยแนวคิดเรื่องความสุภาพในภาษาเกาหลีของ Hatfield & Hahn (2011) และการศึกษาความสุภาพในการใช้ภาษาของจีนโดยศึกษาทั้งในเชิง ประวัติและร่วมสมัยของ Pan & Kádár (2011) เป็นต้น

ในประเทศไทย มีผู้สนใจศึกษาประเด็นเรื่องความสุภาพในภาษาเพิ่มมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ศิริวัตร ไทยแท้ (2555) ที่ได้ศึกษากลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้อง ของผู้โดยสาร โดยมีกรณีศึกษาเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย ธิสาย ทธเสรี (2555) ได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่างบริษัทเอกชนกับ หน่วยงานราชการ เพชรภรณ์ เอมอักษร (2550) ได้ศึกษากลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย โดยศึกษารณคดีที่ผู้ฟ้องที่มีสถานภาพต่างกัน ส่วนปิ่นนิตา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ได้ศึกษาความ สุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนว วจนปฏิบัติศาสตร์ และสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัดน์ (2549) ได้ศึกษาวจนกรรมการตกเดือนใน ภาษาไทย โดยเน้นศึกษาคู่สนทนาที่เป็นครูกับศิษย์

งานวิจัยดังกล่าวนี้เป็นไปเพื่อช่วยให้การใช้ภาษามีความสุภาพและเหมาะสมกับแต่ละ สถานการณ์การสื่อสารมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ กลวิธีความสุภาพในภาษาไทยส่วนใหญ่เป็นการเลือกศึกษาวจนกรรมประเภทใดประเภทหนึ่ง และมักจะเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์และแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (Discourse completion test/task) เป็นหลัก

จากการที่ผู้วิจัยได้รับผิดชอบรายวิชา ศศภท 100 ศิลปะการใช้ภาษาไทยเพื่อการ สื่อสาร การเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการเป็นหัวข้อหนึ่งที่ได้รับการบรรจุไว้ในรายวิชา ดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ เพื่อนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์นั้นน่าสนใจศึกษาเนื่องจากการกระทำดังกล่าวอาจคุกคามหน้า ด้านลบ (Negative face) ของอาจารย์ได้ กล่าวคือ เป็นการกระทำที่รบกวนหรือลดรอนสิทธิ

ส่วนบุคคลของผู้ฟัง (Brown & Levinson, 1987) เนื่องจากนักศึกษาแสดงความคาดหวังหรือกำหนดการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคตของอาจารย์ (กฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ และธีรานุช โชคสุวนิช, 2551) การกระทำดังกล่าวอาจส่งผลให้นักศึกษาจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประกอบถ้อยคำของตนเพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าข้อมูลภาษาที่ไม่ได้มาจากการสังเกตการณ์และแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาที่มีความน่าสนใจและน่าจะใช้วิเคราะห์แง่มุมทางภาษาได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาเลือกใช้ในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผ่านการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาอิทธิพลของตัวแปรด้านเพศของผู้ส่งสารซึ่งอาจส่งผลต่อกลวิธีความสุภาพทางภาษาได้

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นอกจากจะแสดงให้เห็นกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการสื่อสารผ่านบันทึกแบบไม่เป็นทางการแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทางภาษาที่ได้จากช่องทางอื่นนอกเหนือจากการสังเกตการณ์และแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาจึงอาจช่วยขยายขอบเขตการวิเคราะห์ด้านความสุภาพในภาษาได้ นอกจากนี้ผลการศึกษายังช่วยให้ผู้สอนในรายวิชาเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยได้เห็นลักษณะการใช้ภาษาที่แท้จริงของผู้เรียนและอาจนำไปปรับใช้กับการเรียนการสอนของตนได้

2. จุดประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสองประการ ประการแรก เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผ่านบันทึกแบบไม่เป็นทางการ และประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพด้วยตัวแปรเพศ

3. กลุ่มข้อมูลและขอบเขตของการศึกษา

3.1 กลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือบันทึกแบบไม่เป็นทางการซึ่งบันทึกแบบไม่เป็นทางการนี้เป็นหัวข้อหนึ่งในรายวิชา ศศภท 100 ศิลปะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ทั้งนี้เมื่อนักศึกษาได้เรียนในหัวข้อนี้แล้วนักศึกษาจะต้องฝึกปฏิบัติโดยมีคำสั่งให้เขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการเพื่อนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์เพื่อปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบฝึกหัดดังกล่าวเพื่อวิเคราะห์กลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์ ตัวอย่างของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีดังต่อไปนี้

เรียน อาจารย์ xxx

หนูชื่อ น.ส. xxx xxx เรียนภาษาไทยกลุ่ม B13 กับอาจารย์คะ หนูอยากจะทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับอาจารย์ เนื่องจากในอาทิตย์หน้าที่มีกำหนดสอบพูดนั้น หนูจะต้องไปช่วยพี่ชายในการเลือกซื้อของ หนูจึงอยากจะทำขออนุญาตอาจารย์ในการสอบก่อนหรือสอบหลัง อยากให้อาจารย์ช่วยพิจารณา

หนูจะมาหาอาจารย์ที่ห้องฟຽงนี้ตอนหลังเที่ยงนะคะ อาจารย์ติดต่อ
กลับหนูได้ที่เบอร์ 085-9172852 ค่ะ ขอพระคุณคะ

xxx xxx

อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์ทกวิธีความสุภาพ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะถ้อยคำหลัก (Head act) ที่แสดงเจตนาในการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์เท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น ในตัวอย่างข้างต้น ถ้อยคำหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ หนูจะมาหาอาจารย์ที่ห้องฟຽงนี้ตอนหลังเที่ยงนะคะ ซึ่งเป็นถ้อยคำที่แสดงเจตนาในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์

3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนแรกผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลบันทึกแบบไม่เป็นทางการจากนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 120 คนซึ่งเป็นนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้วิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้สุ่มเลือกข้อมูลจากนักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงประเภทละ 50 ชุด รวมทั้งหมด 100 ชุดเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบด้วยตัวแปรเพศได้

อย่างไรก็ตาม เมื่ออยู่ในขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเพศหญิงคนหนึ่งเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการโดยสมมติว่าตนเองเป็นนักศึกษาเพศชาย ผู้วิจัยจึงไม่ได้รวมเอาข้อมูลชุดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ จึงทำให้กลุ่มข้อมูลเพศหญิงเหลือเพียง 49 ชุด เมื่อรวมกับกลุ่มข้อมูลที่เป็นเพศชายอีก 50 ชุด จึงได้ข้อมูลที่จะทำการวิเคราะห์ทั้งหมด 99 ชุด

เมื่อได้กลุ่มข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ถ้อยคำหลัก (Head act) อันจะนำไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ทกวิธีความสุภาพต่อไป

3.3 นิยามคำศัพท์

ในการศึกษานี้มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร หมายถึง นักศึกษาที่เป็นกลุ่มข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นผู้เขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ

ผู้รับสาร หมายถึง อาจารย์ซึ่งเป็นผู้ที่นักศึกษาได้เขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการถึงเพื่อนัดหมายขอเข้าพบ

สาร/ถ้อยคำหลัก หมายถึง ถ้อยคำที่แสดงเจตนานัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์ที่ปรากฏในบันทึกแบบไม่เป็นทางการ

บันทึกแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การเขียนบันทึกสั้นแบบไม่เป็นทางการหรือเรียกว่าโน้ต เป็นการเขียนที่มีลักษณะคล้ายจดหมาย กล่าวคือ ประกอบด้วยคำขึ้นต้น เนื้อหาคำลงท้าย และชื่อผู้เขียน ใช้เพื่อแจ้งข้อความสั้นๆ ให้ผู้ที่ต้องการติดต่อทราบเรื่องราวโดยเร็ว เช่น การบันทึกแจ้งให้อาจารย์ทราบ การบันทึกนัดหมายกับเพื่อน หรือการบันทึกข้อความจากโทรศัพท์ (คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล, 2561) บันทึกแบบไม่เป็นทางการอาจเรียกว่าจดหมายน้อยหรือโน้ต (Memo) (คณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพเป็นจำนวนมากและมีประเด็นการศึกษาวิจัยที่หลากหลาย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกับกลวิธีความสุภาพในการเขียนเอกสารเพื่อกิจธุระหรือธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มข้อมูลที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีความสุภาพในบันทึกแบบไม่เป็นทางการในภาษาไทย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบเพียงการศึกษาของปັນดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ที่อยู่ในขอบข่ายของการศึกษากลวิธีความสุภาพในการเขียนเอกสารเพื่อกิจธุระหรือธุรกิจในภาษาไทย

ปັນดา เลอเลิศยุติธรรม (2549) ได้ศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์โดยใช้กรอบทฤษฎีของ Brown & Levinson (1978; 1987) Leech (1983) และ Blum-Kulka (1984; 1992) งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว อาทิ อำนาจระยะห่างทางสังคม ภาระหน้าที่ และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจกจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ภายในองค์กรธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏความแตกต่างบางประการ กล่าวคือ กลวิธีความสุภาพในการขอร้องจำแนกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจโดยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ นอกจากนี้ยังปรากฏกลวิธีการให้เหตุผลการเสนอทางเลือก การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ ซึ่งทั้ง 6 กลวิธีดังกล่าวสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดของ Lakoff (1973), Brown & Levinson (1978; 1987), Leech (1983), Blum-Kulka & Olshtain (1984) และ Blum-Kulka (1992) ประกอบกัน ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธปรากฏเพียง 5 กลวิธี โดยไม่ปรากฏกลวิธีการเสนอทางเลือก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า การพิจารณาถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นส่วนสำคัญทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ เนื่องจากผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรทางธุรกิจให้ความสำคัญและเป็นที่น่าสังเกตว่าไม่ปรากฏการแสดงหรือการลดตนเองดังที่ปรากฏในการสนทนาในชีวิตประจำวัน เนื่องจากจะส่งผลให้มีอำนาจการต่อรองลดลงและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า วัฒนธรรมทางธุรกิจมีผลต่อการปรากฏของกลวิธีความสุภาพด้านลบหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการยกย่องนับถือ ในขณะที่สังคมธุรกิจให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้อื่น รวมทั้งความต้องการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดการปรากฏของกลวิธีความสุภาพด้านบวกหรือกลวิธีความสุภาพที่สัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และยังพบว่า อำนาจมีบทบาททั้งในการขอร้องและการปฏิเสธ กล่าวคือ ผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าจะใช้กลวิธีความสุภาพที่ซับซ้อนกว่าเมื่อติดต่อกับผู้ที่มีอำนาจมากกว่าและระยะห่างทางสังคมได้ส่งผลต่อการใช้มูลบด้วย

ส่วนการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกัลยวิธีความสุภาพในการเขียนเอกสารเพื่อกิจธุระหรือธุรกิจในปีของสังคมอื่นๆ ผู้วิจัยพบการศึกษาของ Bargiela-Chiappini & Harris (1996, อ้างใน Khahua, 2003) ที่ได้ศึกษาการขอเรื่องในเอกสารธุรกิจภาษาอังกฤษซึ่งใช้โต้ตอบกันระหว่างบริษัทผู้ร่วมลงทุนสัญชาติอิตาลีและอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่าในการสื่อสารด้วยเอกสารทางธุรกิจนั้น การขอเรื่อง (Request) สัมพันธ์กับตัวแปรหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นอำนาจ (Power) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) ขนาดของการรบกวน (Size of imposition) และที่สำคัญคือ สถานภาพ (Status) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาต่อไปถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวข้างต้นและพบว่ามีการใช้กัลยวิธีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อทำให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมุ่งศึกษาไปที่ตัวแปรสำคัญซึ่งได้แก่ สถานภาพและอำนาจ และพบว่าสถานภาพนั้นเป็นบ่อเกิดแห่งอำนาจ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสุภาพในการขอเรื่อง ปัจจัยด้านอำนาจ สถานภาพ ระยะห่างทางสังคม และขนาดของการรบกวนจึงต้องนำมาพิจารณาร่วมกัน

การศึกษาเรื่องต่อมาเป็นของ Pilegaard (1997) ที่ได้ศึกษาความสุภาพในระดับข้อความเพื่อให้เห็นถึงบรรทัดฐาน (Norms) (ราชบัณฑิตยสถาน, 2553) ที่ควบคุมการสื่อสารทางจดหมายธุรกิจในสังคมอังกฤษ (British business communication) โดยมุ่งศึกษากัลยวิธีความสุภาพในการสื่อสารทางธุรกิจ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าในการสื่อสารดังกล่าวมีการใช้กัลยวิธีรักษาหน้า (Face-redress strategies) ที่สัมพันธ์กับความสุภาพด้านบวกและความสุภาพด้านลบ (Positive and negative politeness) โดยแปรไปตามสถานภาพของผู้ส่งสาร (Sender status) และเนื้อหาของการสื่อสารทางธุรกิจ (The course of business communication) เป็นหลัก

นอกจากการศึกษาจากเอกสารธุรกิจและจดหมายธุรกิจแล้ว ยังพบการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ดังเช่นการศึกษาของ Bloch (2002) ที่มุ่งศึกษาจุดประสงค์ของการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนและศึกษาลักษณะทางภาษาที่ใช้เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว โดยคัดเลือกจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 120 ฉบับที่เขียนโดยนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาที่เรียนรายวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (ESL) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีจุดประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ (1) ภาษาสื่อสารสัมพันธ์ (Phatic communication) (ราชบัณฑิตยสถาน, 2553) (2) การขอความช่วยเหลือ (Asking for help) (3) การแก้ตัว (Excuses) และ (4) การขอเรื่องอย่างเป็นทางการ (Formal requests) ด้านลักษณะของภาษา นักศึกษาเลือกใช้กัลยวิธีทางวาทศิลป์ (Rhetorical strategies) หลากหลายรูปแบบเพื่อให้การสื่อสารของตนสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่านักศึกษาสามารถสลับใช้ภาษาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการได้เหมาะสมกับสารที่ต้องการจะสื่อ ด้าน Ho (2011) ได้ศึกษาการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แสดงการขอเรื่องในบรรดาผู้สอนภาษาอังกฤษในสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในฮ่องกง ผลการศึกษาพบการเขียนอีเมลแสดงการขอเรื่องด้วยจุดประสงค์ทางด้านวัจนปฏิบัติทั้งหมด 4 ประการ คือ

(1) เพื่อกันตนเองออกมาจากเหตุการณ์หรือเหตุที่จะทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ (2) เพื่อโน้มน้าวให้ผู้อื่นทำตามคำขอหรือของตน (3) เพื่อเน้นย้ำบทบาทหน้าที่ของตน และ (4) เพื่อการพูดคุยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วน Economidou-Kogetsidis (2011) ได้ศึกษาการขอเรื่องผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ (non-native speakers of English) ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไซปรัส โดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเป็นการสื่อสารระหว่างนักศึกษาและคณะที่ตนกำลังศึกษาอยู่ ผู้วิจัยศึกษาคำเรียกขานระดับของการกล่าวตรง (Degree of directness) รวมไปถึงระดับและชนิดของกลวิธีการสื่อสารและคำหรือวลีที่ใช้ขยายเพื่อลดการคุกคาม ผลการศึกษาพบว่าเมื่อนักศึกษาส่งอีเมลแสดงการร้องขอข้อมูลบางประการจากคณะ อีเมลดังกล่าวจะมีระดับของการกล่าวตรงอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบการละคำหรือวลีที่ใช้ขยายเพื่อลดการคุกคาม (An absence of lexical/Phrasal downgraders) การละคำกล่าวทักทายและคำลงท้าย (An omission of greetings and closings) และพบการใช้รูปแบบคำเรียกขานที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นที่ยอมรับ (Inappropriate or unacceptable forms of address) อีกด้วย

นอกจากนี้ Chejnová (2014) ยังได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในประเทศสาธารณรัฐเช็กโดยศึกษาจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 260 ฉบับ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษากลวิธีที่สื่อผ่านถ้อยคำที่ใช้แสดงความสุภาพ ได้แก่ คำเรียกขาน รูปแบบการกล่าวเปิดและการกล่าวปิดจดหมาย ระดับการกล่าวตรง ปริมาณการใช้คำหรือวลีที่ใช้ประกอบการขอเรื่อง รวมไปถึงลักษณะที่อยู่ นอกเหนือตัวข้อความ จากการศึกษาพบว่า มีการใช้รูปแบบการกล่าวเปิดและกล่าวปิดจดหมายในอีเมลทุกฉบับ ด้านการใช้คำเรียกขานนั้น พบว่านักศึกษาจำนวนมากกว่าครึ่งหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำเรียกขานโดยเลือกใช้เพียงคำทักทาย เพื่อเป็นการสร้างความสมดุลทางอำนาจของตนเองและอาจารย์ นอกจากนี้นักศึกษายังเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งแบบตรงและอ้อมในการสื่อสาร และยังเลือกใช้กลวิธีความสุภาพทั้งด้านบวกและด้านลบเพื่อลดการคุกคามและยังพบว่ากลวิธีความสุภาพด้านลบนั้นเป็นสิ่งที่คาดหวังในบริบทการสื่อสารที่เป็นสถาบันการศึกษา (Institutional setting)

จากงานวิจัยที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีความสุภาพในการเขียนเอกสารเพื่อกิจธุระหรือธุรกิจนั้นสามารถจัดแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มที่หนึ่งเป็นการศึกษากลวิธีความสุภาพในจดหมายหรือการสื่อสารทางธุรกิจ (Business letter/Business communication) (ปิ่นดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549; Pilegaard, 1997; Bargiela-Chiappini and Harris, 1996 (อ้างใน Khahua, 2003) ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเป็นการศึกษากลวิธีความสุภาพในการสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Bloch, 2002; Ho, 2011; Economidou-Kogetsidis, 2011; และ Chejnová, 2014) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ใช้กลุ่มข้อมูลเป็นการสื่อสารผ่านบันทึกแบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรศึกษากลวิธี

ความสุภาพที่ปรากฏในการสื่อสารประเภทนี้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขยายขอบเขตการศึกษา ด้านนี้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งคือ งานวิจัยดังกล่าวเน้นศึกษาการใช้ภาษาที่สัมพันธ์กับ ตัวแปรด้านอำนาจ (Power) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) ขนาดของการรบกวน (Size of imposition) สถานภาพ (Status) (Bargiela-Chiappini & Harris, 1996 (อ้างใน Khahua, 2003); Pilegaard, 1997; Bloch 2002; Chejnová, 2014 และปิ่นดา เลอเลิศ-ยุติธรรม, 2549) ลักษณะของสาร (The course of business communication) (Pilegaard, 1997) ระดับของการกล่าวตรง (Degree of directness) (Economidou-Kogetsidis, 2011) และวัฒนธรรมทางธุรกิจ (ปิ่นดา เลอเลิศยุติธรรม, 2549) จะเห็นได้ว่างานวิจัยข้างต้นไม่ได้ ให้ความสำคัญกับตัวแปรเพศมากนัก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรเพศและกลวิธีความสุภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่ นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงใช้ในบ้านทีกแบบไม่เป็นทางการ

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อแสดงให้เห็นถึงกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์ ผ่านบ้านทีกแบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องหน้า (Face) และความสุภาพ (Politeness) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ครั้งนี้

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าการนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์ดังกล่าวอาจเป็นการคุกคาม หน้าของอาจารย์ได้ ดังนั้นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดการคุกคามหน้าและรักษาความสุภาพในการ สื่อสารได้ก็คือการใช้กลวิธีความสุภาพ (Politeness strategy) ตามที่ Brown & Levinson (1987) ได้เสนอไว้ นอกจากนี้แนวคิดดังกล่าวแล้ว อีกแนวคิดหนึ่งที่สำคัญต่อการศึกษานี้ก็คือ แนวคิดเรื่องภาษาย่อยตามเพศ (Sex dialect) เนื่องจากผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบกลวิธีความ สุภาพของนักศึกษาเพศชายและเพศหญิงที่ใช้ในการเขียนบ้านทีกแบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ รายละเอียดของแนวคิดที่กล่าวถึงข้างต้นมีดังต่อไปนี้

5.1 แนวคิดเรื่องหน้า (Face) และความสุภาพ (Politeness)

หน้า (Face) และความสุภาพ (Politeness) มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก Brown & Levinson (1987) ได้นำแนวคิดเรื่อง “หน้า” ของ Goffman (1967) มา อธิบายแนวคิดเรื่องความสุภาพโดยเชื่อมโยงถึงความต้องการหน้าทั้งสองด้านของมนุษย์ ซึ่ง ได้แก่ ความต้องการหน้าด้านบวก (Positive face want) และความต้องการหน้าด้านลบ (Negative face want) Brown & Levinson (1987) อธิบายว่าความต้องการหน้าด้านบวกคือ ความต้องการพื้นฐานที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมคุณสมบัติที่ตนเองมี ส่วนความต้องการหน้าด้านลบคือ ความต้องการพื้นฐานที่จะไม่ถูกผู้ใดรบกวนหรือลิดรอนสิทธิส่วนบุคคล ทั้งนี้แนวคิดเรื่องหน้า ถูกกล่าวถึงควบคู่ไปกับแนวคิดเรื่องการคุกคามหน้าซึ่งเกิดจากวัจนกรรมคุกคามหน้า (Face threatening act) ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือลดการทำให้ผู้อื่นต้องเสียหน้า

ด้วยวัจนกรรมรักษาหน้า (Face saving act) เพื่อหลีกเลี่ยงการคุกคามหน้าด้วยกลวิธีความสุภาพ (Politeness strategy) ที่ Brown & Levinson (1987) ได้เสนอไว้ดังนี้

กลวิธีความสุภาพคือวิธีการต่างๆ ที่ผู้ใช้ภาษาเลือกใช้ในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการสื่อสารนั้นเป็นการคุกคามหน้า เนื่องจากหน้าเป็นสิ่งที่ไม่มั่นคง เสียไป หรือเพิ่มพูนได้ ความสุภาพจึงเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายและมีเหตุผล (Rational, goal-directed behavior) โดยกลวิธีความสุภาพแบ่งได้เป็น กลวิธีตรงประเด็น (On record) แบ่งเป็น (1) กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตักแตงคำพูด (Redressive on record) แยกย่อยได้เป็น 1) กลวิธีความสุภาพด้านบวก (Positive politeness strategies) คือพฤติกรรมที่แสดงความเป็นมิตรและการแสดงความตกลงขบขัน 2) กลวิธีความสุภาพด้านลบ (Negative politeness strategies) คือพฤติกรรมที่แสดงความนับถือ ไม่บิบบังคับผู้ฟัง และ (2) กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตักแตงคำพูด (Bald on record) เช่น ประโยคคำสั่ง “กระโดด!” “Have tea!”

เนื่องจากกลวิธีความสุภาพด้านบวกและกลวิธีความสุภาพด้านลบมีรายละเอียดค่อนข้างมาก จึงขอเฉพาะประเด็นที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้ กลวิธีความสุภาพด้านบวก (positive politeness strategy) เป็นพฤติกรรมที่แสดงความเป็นมิตร แสดงความเป็นพวกเดียวกัน เน้นที่ความต้องการสิ่งเดียวกัน รวมไปถึงการแสดงความตกลงขบขัน (friendly and joking behavior) เช่น การแสดงความสนใจหรือใส่ใจในตัวผู้ฟัง การแสดงอารมณ์ความรู้สึกเกินจริง การเน้นว่าผู้พูดมีความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง การใช้รูปภาษาแสดงอัตลักษณ์ภายในกลุ่ม และการแสดงการเห็นด้วยโดยกล่าวซ้ำหรือพูดในประเด็นที่จะไม่ทำให้เกิดการขัดแย้งหรือทะเลาะวิวาท เป็นต้น ส่วนกลวิธีความสุภาพด้านลบ (negative politeness strategy) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการแสดงความนับถือ (respective behavior) ลดการคุกคามหน้า และไม่บิบบังคับผู้ฟัง เช่น การใช้รูปภาษาแบบอ้อมแต่เป็นที่เข้าใจกัน การใช้รูปแสดงการกลบเกลื่อน (Hedge) การมองโลกในแง่ร้าย การลดอัตราลงละเมิดโดยใช้คำที่แสดงว่าการคุกคามหน้านั้นเป็นเพียงการรบกวนเพียงเล็กน้อย และการใช้รูปภาษาแสดงการนับถือโดยผู้พูดอ้อมตัวและยกย่องผู้ฟัง รวมถึงการใช้คำแสดงความสุภาพ เช่น ค่ะ คะ ครับ หรือคำเรียกขานและคำสรรพนาม เช่น ผม หนู เป็นต้น

สำหรับกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น (Off record) ผู้ฟังต้องตีความเอาเองว่าผู้พูดต้องการสื่อสารอะไร เช่น การแนะนำ การโยงความสัมพันธ์ การสื่อมูลบท การพูดน้อยกว่าความเป็นจริง การพูดเกินความเป็นจริง และการใช้สัจนิรันดร์ เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์เป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดการคุกคามหน้าด้านลบ (Negative face) ของอาจารย์เนื่องจากนักศึกษาแสดงความคิดเห็นหรือกำหนดการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคตของอาจารย์ (ภุชชววรรณ หงส์ดารมภ์ และธีรณัฐ โชคสุวณิช, 2551) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าการกระทำดังกล่าวยังเป็นการรบกวนเวลาของอาจารย์ ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารของตนสัมฤทธิ์ผล นักศึกษาอาจจำเป็นต้องลดการคุกคามหน้าของอาจารย์ด้วยการใช้กลวิธีความสุภาพประเภทใดประเภทหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่ง

ประเภทประกอบกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าแนวคิดเรื่องหน้า (Face) และความสุภาพ (Politeness) เหมาะสมที่จะใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ในครั้งนี้

5.2 แนวคิดเรื่องภาษาย่อยตามเพศ (Sex dialect)

นอกจากแนวคิดเรื่องหน้า (Face) และความสุภาพ (Politeness) แล้ว ผู้วิจัยนี้ยังสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านเพศของผู้ส่งสารกับการใช้ภาษา เนื่องจากตัวแปรเพศเป็นตัวแปรสังคม (Social variable) ประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา Coulmas (2013) กล่าวว่าความแตกต่างด้านการใช้ภาษาที่เป็นไปตามตัวแปรด้านเพศนี้เป็นเรื่องธรรมชาติเนื่องจากชายและหญิงเกิดมามีลักษณะทางกายภาพไม่เหมือนกันจึงทำให้การใช้ภาษาแตกต่างกัน เขาได้ยกตัวอย่างเรื่องระดับเสียง (Pitch) ที่เพศชายจะมีระดับเสียงต่ำกว่าเพศหญิง แต่เมื่อมีปัจจัยทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องก็ยิ่งทำให้การใช้ภาษาของชายและหญิงแตกต่างกันขึ้นไปอีก เช่น ในสังคมญี่ปุ่นเพศชายจะพูดด้วยระดับเสียงที่ต่ำกว่าปกติในขณะที่เพศหญิงจะพูดด้วยระดับเสียงที่สูงกว่าปกติเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้เห็นถึงความแตกต่างด้านเพศตามที่สังคมต้องการ (Ohara, 1997, อ้างใน Coulmas, 2013) ในเรื่องนี้ Spolsky (1998) ก็มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเขาให้ข้อสังเกตว่าตัวแปรด้านเพศส่งผลให้ภาษาของเพศชายและเพศหญิงมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น การใช้คำศัพท์และลักษณะทางไวยากรณ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เขาได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมว่าเมื่อเพศหญิงได้รับโอกาสในการศึกษาที่ทัดเทียมกับเพศชาย ทำให้เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะใช้ภาษาที่เป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคมมากกว่าเพศชาย ดังนั้นการใช้ภาษาที่สัมพันธ์กับตัวแปรด้านเพศนี้อาจเป็นเพราะลักษณะทางกายภาพของเพศชายและเพศหญิงและอาจเป็นเพราะการหล่อหลอมจากวัฒนธรรมหนึ่งๆ ด้วย (Wardhaugh & Fuller, 2015)

เมื่อตัวแปรด้านเพศส่งผลให้การใช้ภาษาของเพศชายและเพศหญิงต่างกัน จึงทำให้เกิดภาษาย่อยตามเพศขึ้นมา ราชบัณฑิตยสถาน (2553, น.406) ได้ให้นิยามของภาษาย่อยตามเพศ (Sex dialect) ไว้ว่า

“*วิธภาษาของภาษาใดภาษาหนึ่งที่แตกต่างกันจากวิธภาษาของภาษาเดียวกันตามเพศของผู้พูด ภาษาผู้หญิง ภาษาผู้ชาย เป็นภาษาย่อยตามเพศ มีผลงานวิจัยที่แสดงว่าภาษาผู้หญิงมักมีลักษณะมาตรฐานมากกว่าภาษาผู้ชาย เช่น ในภาษาอังกฤษ ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะออกเสียง -ing เป็นเสียง [ɪŋ] ซึ่งเป็นรูปมาตรฐาน ในขณะที่ผู้ชายมักออกเป็นเสียง [ɪn] นอกจากนั้น ภาษาย่อยตามเพศยังสะท้อนให้เห็นความแตกต่างทางสังคมระหว่างหญิงกับชายอีกด้วย เช่น ในภาษาญี่ปุ่น ภาษาผู้หญิงมักเป็นภาษาที่มีรูปแบบแสดงความสุภาพมากกว่าภาษาผู้ชาย ในขณะที่ภาษาผู้ชายเป็นภาษาตรงไปตรงมา สะท้อนให้เห็นบทบาทของผู้หญิงในสังคมญี่ปุ่นว่าต้องอ่อนน้อมและสุภาพต่อคนที่พูดด้วย”*

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2545, น.63) ได้กล่าวเกี่ยวกับภาษาย่อยตามเพศไว้ว่า “เพศ เป็นลักษณะทางสังคมอีกประการที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา ผู้พูดภาษาเพศชายย่อมใช้ภาษาต่างจากผู้พูดเพศหญิง อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างจะมากหรือน้อยในสังคมใดสังคมหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเน้นความแตกต่างทางเพศในสังคมนั้นๆ ในภาษาไทยความแตกต่างทางเพศเห็นได้จากคำสรรพนามที่ใช้เรียกตนเอง เช่น ดิฉัน หนู น้อง ฯลฯ ซึ่งใช้โดยผู้หญิง และ ผม กระผม อ้าว ฯลฯ ซึ่งใช้โดยผู้ชาย คำลงท้าย ค่ะ คะ ของผู้หญิง กับ ครับ ครับผม ของผู้ชาย การใช้คำซ้ำเพื่อเน้น ความเข้ม เช่น เกลี้ยงด-เกลี้ยงด ต้า-ดำ ฯลฯ ก็มีผู้สังเกตว่าเป็นลักษณะ ของผู้หญิง...”

กล่าวโดยสรุป ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาย่อยแปรไปตามเพศและ ก่อให้เกิดภาษาย่อยเพศชาย ภาษาย่อยเพศหญิง และภาษาย่อยเพศที่สามขึ้น โดยแต่ละภาษาย่อยก็มีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม แนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษานักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการหรือไม่และเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

6. กลวิธีความสุภาพในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ

เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผ่านการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์บันทึกแบบไม่เป็นทางการจำนวนทั้งหมด 99 ชุด ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีและปริญญาโทมีความสุภาพในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ กล่าวคือ นักศึกษามีการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการสื่อสาร โดยเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดและกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดซึ่งเป็นกลวิธีความสุภาพด้านลบ ทั้งนี้ก็เพื่อการแสดงความเคารพนับถือ ลดการคุกคามหน้า และไม่บีบบังคับผู้ฟัง

กลวิธีความสุภาพที่พบในการศึกษาคั้งนี้สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

6.1 กลวิธีเดียว

กลวิธีเดียวในการศึกษานี้หมายถึงการที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพียงกลวิธีเดียวในการนัดหมายอาจารย์ กลวิธีเดียวที่ปรากฏในการศึกษานี้จำแนกได้เป็น (1) กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด และ (2) กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ซึ่งกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 4 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีแสดงการรบกวน กลวิธีแสดงการขออนุญาต กลวิธีแสดงการขอร้อง และกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก

6.1.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด

ผู้สื่อสารใช้ถ้อยคำแสดงเจตนาโดยตรงโดยไม่มีการใช้รูปภาพที่แสดงกลวิธีความสุภาพในการตกแต่งคำพูดแต่อย่างใด

กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏในกลุ่มข้อมูลเพศชาย จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38 ปรากฏในกลุ่มข้อมูลเพศหญิง จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ปรากฏในกลุ่มข้อมูลมากที่สุด

ตัวอย่าง

- 1) *เดี๋ยววันพรุ่งนี้ผมจะเข้าไปหาอาจารย์ที่ห้องหลังพักกลางวันอีกครั้งนะครับ*
- 2) *หนูจะมาหาอาจารย์ที่ห้องพรุ่งนี้ตอนหลังเที่ยงนะคะ*

จากข้อมูล พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดเพื่อนัดหมายอาจารย์ โดยแจ้งว่าจะมาพบอีกครั้งพร้อมระบุวันและเวลาที่ตนต้องการเข้าพบ ซึ่งกลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารคำนึงเรื่องการคุกคามหน้าของผู้รับสารน้อย จึงทำให้สารที่สื่อออกไปมีลักษณะเป็นการสั่งให้ผู้รับสารกระทำตามที่ตนต้องการซึ่งในบริบทนี้อาจตีความได้ว่าเป็นการสั่งให้อาจารย์อยู่รอพบนักศึกษาดังตัวอย่างที่แสดงไว้ข้างต้น

6.1.2 กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด

การใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาได้ตระหนักว่าการที่ตนนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์นั้นอาจคุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์ ทั้งนี้ กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดยังสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 4 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีแสดงการรบกวน กลวิธีแสดงการขออนุญาต กลวิธีแสดงการขอร้อง และกลวิธีแสดงการให้ทางเลือกรายละเอียดของแต่ละกลวิธีมีดังต่อไปนี้

6.1.2.1 กลวิธีแสดงการรบกวน

ผู้สื่อสารใช้รูปภาพแสดงให้เห็นว่ากระทำของตนเป็นการรบกวนผู้ฟังด้วยการใช้คำว่ารบกวน นำหน้าถ้อยคำแสดงเจตนา

การใช้กลวิธีแสดงการรบกวนปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16 และปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตัวอย่าง

- 1) *อาจารย์สะดวกเวลาไหนบ้างครับ รบกวนอาจารย์ติดต่อกลับผมที่เบอร์ xxxxxxx ด้วยนะครับ*
- 2) *หนูจึงอยากขออนุญาตสอบก่อนได้ไหมคะ รบกวนอาจารย์ติดต่อกลับหนูที่เบอร์ xxxxxxx ด้วยนะคะ*

จากตัวอย่าง การที่นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีที่ระบุว่าการนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์นั้น เป็นการรบกวนด้วยการใช้คำว่า *รบกวน* นั้นแสดงให้เห็นว่าตนได้ตระหนักถึงสิ่งที่ตนกำลังกระทำ เป็นการรบกวนอาจารย์ซึ่งถือว่ามีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าตน ดังนั้นเพื่อแสดงความสุภาพ และลดการคุกคามหน้าด่านลบของอาจารย์ นักศึกษาจึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในการนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์

6.1.2.2 กลวิธีแสดงการขออนุญาต

ผู้สื่อสารใช้รูปภาษาแสดงการขออนุญาต ได้แก่คำว่า *ขออนุญาต* และ *ขอ* นำหน้า ถ้อยคำแสดงเจตนา

การใช้กลวิธีแสดงการขออนุญาตปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12 และปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตัวอย่าง

- 1) *ผมขออนุญาตเข้าไปพบอาจารย์ที่ห้องเวลาประมาณ 12 นาฬิกาในวันพุธที่ 17 นี้ครับ*
- 2) *กระผมจะมาขอพบอาจารย์ในวันพรุ่งนี้เวลา 12.30 น. เพื่อรับรายละเอียด*

จากตัวอย่าง การที่นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีแสดงการขออนุญาตแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสุภาพเนื่องจากอาจารย์นั้นมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าตน นอกจากนี้กลวิธีดังกล่าวยังช่วยลดการคุกคามหน้าด่านลบของอาจารย์ ทั้งนี้ นักศึกษาอาจเลือกใช้คำว่า *ขออนุญาต* และ *ขอ* ในการแสดงกลวิธีดังกล่าว

6.1.2.3 กลวิธีแสดงการขอร้อง

ผู้สื่อสารใช้รูปภาษาแสดงการขอร้อง ได้แก่คำว่า *ขอ* และ *ขอความกรุณา* นำหน้า ถ้อยคำแสดงเจตนา

การใช้กลวิธีแสดงการขอร้องปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4 และปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตัวอย่าง

- 1) *ผมจะขอสอบก่อนหรือสอบทีหลังได้ไหมครับ ขออาจารย์ช่วยพิจารณาด้วยครับ*
- 2) *จึงอยากให้อาจารย์ช่วยชี้แนะวิธีการเรียนและวิธีการทำโจทย์ปัญหาต่างๆ ให้ได้ไหมครับ ขอความกรุณาอาจารย์ช่วยรอตที่ห้องเที่ยงวันพรุ่งนี้ด้วยครับ*

จากตัวอย่าง นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีแสดงการขอร้องเพื่อเข้าพบอาจารย์โดยใช้ คำว่า “ขอ” และ “ขอความกรุณา” ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระหนักว่าอาจารย์นั้นมี สถานภาพทางสังคมสูงกว่าตนและการที่ตนจะเข้าพบอาจารย์นั้นอาจเป็นการรบกวนอาจารย์ และอาจารย์อาจไม่ยินยอมให้เข้าพบ ดังนั้นนักศึกษาจึงเลือกใช้กลวิธีแสดงการขอร้องในการลด

การคุกคามหน้าเพื่อให้อาจารย์ยินยอมให้ตนเข้าพบ นอกจากนี้จากข้อมูลยังพบการใช้คำว่า “โปรด” เพื่อแสดงการขอร้อง อีกด้วย

6.1.2.4 กลวิธีแสดงการให้ทางเลือก

ผู้สื่อสารใช้โครงสร้างประโยคแบบเงื่อนไขเพื่อให้ทางเลือกแก่ผู้รับสารว่ายินดีที่จะทำตามและผู้สื่อสารต้องการหรือไม่ จากการศึกษา พบการใช้โครงสร้าง “ถ้า...” และ “ถ้า...ได้ไหม”

การใช้กลวิธีแสดงการให้ทางเลือกปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4 แต่กลวิธีนี้ไม่ปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศหญิง

ตัวอย่าง

- 1) ถ้าไม่เป็นการรบกวนจนเกินไป ผมขออนุญาตพบอาจารย์ที่ห้องพักอาจารย์ตอนพักเที่ยงพรุ่งนี้ได้ไหมครับ
- 2) ถ้าอาจารย์สะดวก ติดต่อเบอร์ xxxxxxx ด้วยนะครับ

ในตัวอย่างที่ 1) นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีแสดงการให้ทางเลือกด้วยการใช้โครงสร้างประโยคเงื่อนไขที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า ถ้า และใช้โครงสร้างประโยคคำถามแบบตอบรับหรือปฏิเสธได้ไหม ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการลดการคุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีทางเลือก นอกจากนี้ยังมีการลดขนาดของการรบกวนหรือการคุกคามที่ผู้รับสารจะได้รับ (Rating of imposition) (สุจริตลักษณ์ ตีพิมพ์, 2549) เช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 2) ที่นักศึกษาใช้กลวิธีแสดงการให้ทางเลือกด้วยการใช้โครงสร้างประโยคเงื่อนไขที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “ถ้า” เพื่อเป็นการลดการคุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์โดยเปิดโอกาสให้อาจารย์มีทางเลือกที่จะให้ความร่วมมือหรือไม่ก็ได้

6.2 กลวิธีผสม

นอกจากการใช้กลวิธีเดี่ยวแล้ว ผู้ส่งสารยังเลือกใช้กลวิธีผสมในการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์ กลวิธีผสมในที่นี้หมายถึงการที่กลวิธีความสุภาพสองกลวิธีปรากฏร่วมกัน นั่นก็คือกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ทั้งนี้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดนั้นมี 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ (1) กลวิธีแสดงการขอร้อง และ (2) กลวิธีแสดงการขออนุญาต

6.2.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด

สำหรับการใช้กลวิธีผสมนี้ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดจะทำหน้าที่ช่วยลดการคุกคามหน้าและสร้างความสุภาพในการสื่อสารได้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดอาจจะปรากฏหน้าหรือหลังกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดก็ได้ กลวิธีผสมนี้สามารถจำแนกเป็นประเภทย่อยได้ดังต่อไปนี้

6.2.1.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต

การใช้กลวิธีผสมประเภทนี้ปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22 และปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาหญิง จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.5 ทั้งนี้กลวิธีดังกล่าวปรากฏมากที่สุดในจำนวนกลวิธีผสมที่พบทั้งหมด

ตัวอย่าง

- 1) พรุ่งนี้ผมจะมาขอพบอาจารย์ที่ห้องตอนหลังเที่ยง อาจารย์อยู่รอตด้วยนะครับ
- 2) ถ้างั้นพรุ่งนี้ผมขอไปหาอาจารย์ที่ห้องตอนหลังเที่ยง อาจารย์ครับ อยู่รอตผมด้วยนะครับ

จากตัวอย่าง ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาตในข้อความส่วนแรก โดยใช้คำว่า “ขอ” เป็นคำแสดงการขออนุญาตเพื่อให้เกิดความสุภาพและลดการคุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์แม้ว่าในถ้อยคำส่วนต่อมานักศึกษาจะเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดเพื่อบอกให้อาจารย์กระทำตามที่ตนต้องการ แต่ถ้อยคำในส่วนแรกก็ได้ช่วยให้เกิดความสุภาพและลดการคุกคามหน้าลงได้อย่างไรก็ตามในตัวอย่างที่ 2) นักศึกษาได้ใช้คำเรียกอาชีพ (Occupational title) คือคำว่า อาจารย์ ประกอบกับคำอนุภาคลงท้ายแสดงความสุภาพ (Final politeness particles) ครับ เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้รับสารและเป็นการเรียกความสนใจจากผู้ฟังก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำต่อไป

6.2.1.2 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก

การใช้กลวิธีผสมอีกประเภทหนึ่งที่ปรากฏในข้อมูลคือการใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก โดยปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชาย จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4 แต่กลวิธีผสมประเภทนี้ไม่ปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาหญิงแต่อย่างใด

ตัวอย่าง

- 1) พรุ่งนี้เวลาเที่ยงตรงผมจะมาพบอาจารย์ ถ้าอาจารย์ไม่ติดธุระรบกวนอยู่รอตด้วยนะครับ
- 2) พรุ่งนี้ผมจะไปหาอาจารย์ที่ห้องหลังเที่ยงนะครับ ถ้าอาจารย์สะดวก ไปรอตอยู่รอตผมด้วย

ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดเพื่อแจ้งวันเวลาและสถานที่ที่ตนจะไปพบอาจารย์ โดยกล่าวว่า พรุ่งนี้เวลาเที่ยงตรงผมจะมาพบอาจารย์ ในตัวอย่างที่ 1) และพรุ่งนี้ผมจะไปหาอาจารย์ที่ห้องหลังเที่ยงนะครับ ในตัวอย่างที่ 2) การกล่าวถ้อยคำที่

แสดงเจตนาอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่มีการตกแต่งคำพูดเช่นนี้อาจดูไม่ค่อยสุภาพนักเมื่อผู้ส่งสารเป็นนักศึกษาและผู้รับสารเป็นอาจารย์ซึ่งมีความอาวุโสและมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าตน แต่การที่นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือกในข้อความส่วนถัดมาทำให้เกิดความสุภาพและลดการคุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์ได้ ทั้งนี้กลวิธีแสดงการให้ทางเลือกที่ใช้เป็นโครงสร้างประโยคเงื่อนไขที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า *ถ้า* ได้แก่ *ถ้า*อาจารย์ไม่ติดธุระ และ *ถ้า*อาจารย์สะดวก โดยปรากฏคำแสดงการรบกวน ได้แก่ คำว่า *รบกวน* และคำแสดงการขอร้อง ได้แก่ คำว่า *โปรด* การใช้โครงสร้างประโยคเงื่อนไขดังกล่าวช่วยลดการคุกคามหน้าโดยเปิดโอกาสให้อาจารย์มีทางเลือกที่จะให้ความร่วมมือหรือไม่ก็ได้ ส่วนการใช้คำแสดงการรบกวนนั้นก็แสดงให้เห็นว่านักศึกษาได้ตระหนักการรบกวนหรือคุกคามหน้าของอาจารย์อันเกิดจากการนัดหมายขอเข้าพบของตน ส่วนการใช้คำแสดงการขอร้องนั้นก็เป็นไปเพื่อความสะดวก การลดการคุกคามหน้าและแสดงความมุ่งหวังความร่วมมือจากอาจารย์นั่นเอง

7. ตัวแปรด้านเพศและกลวิธีความสุภาพ

ผลการศึกษาในหัวข้อที่ 6 ได้แสดงให้เห็นถึงกลวิธีความสุภาพประเภทต่างๆ ที่กลุ่มข้อมูลใช้ในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศและกลวิธีความสุภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพที่พบในกลุ่มข้อมูลเพศชายและเพศหญิงด้วยการนับความถี่และคำนวณร้อยละของการปรากฏในแต่ละกลวิธี

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการมากที่สุดและจำนวนการปรากฏของกลวิธีดังกล่าวมีจำนวนใกล้เคียงกันในทั้งสองเพศ กล่าวคือนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 38 และนักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 36.7 กลวิธีที่ปรากฏใช้มากเป็นอันดับที่สอง ได้แก่ กลวิธีผสมประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต โดยนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 22 และนักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 24.5 กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเป็นอันดับที่สาม ได้แก่ กลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการรบกวน โดยนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 16 และนักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 24.5 กลวิธีความสุภาพที่ปรากฏเป็นอันดับต่อมาคือ กลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต โดยนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 12 และนักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 10.2 ส่วนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ กลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการ

ขอรับรอง โดยนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 4 และนักศึกษาหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ในจำนวนร้อยละ 4.1 ส่วนกลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการให้ทางเลือกและกลวิธีผสมประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือกนั้นปรากฏในข้อมูลของนักศึกษาเพศชายเท่านั้นโดยปรากฏเพียงร้อยละ 4 เท่ากันทั้งสองกลวิธี

ผลการศึกษาข้างต้นแสดงไว้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของกลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการจำแนกด้วยตัวแปรด้านเพศ

กลวิธี	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. กลวิธีเดี่ยว				
1.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด	19	38	18	36.7
1.2 กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด				
1.2.1 กลวิธีแสดงการรบกวน	8	16	12	24.5
1.2.2 กลวิธีแสดงการขออนุญาต	6	12	5	10.2
1.2.3 กลวิธีแสดงการขอรับรอง	2	4	2	4.1
1.2.4 กลวิธีแสดงการให้ทางเลือก	2	4	0	0
2. กลวิธีผสม				
2.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด + กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด				
2.1.1 กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด + กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต	11	22	12	24.5

กลวิธี	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
2.1.2 กลวิธีตรงประเด็นแบบ ไม่มีการตกแต่งคำพูด + กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการ ตกแต่งคำพูดประเภทย่อย กลวิธีแสดงการให้ทางเลือก	2	4	0	0
รวม	50	100	49	100

8. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีมุ่งหมายสองประการ ประการแรกเป็นการศึกษากลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการนัดหมายเพื่อขอเข้าพบอาจารย์ผ่านการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ และประการที่สองเป็นการเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพด้วยตัวแปรเพศของผู้ส่งสาร

ในส่วนของจุดมุ่งหมายประการแรกนั้น ผู้วิจัยพบกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการจำแนกได้เป็นกลวิธีเดี่ยวและกลวิธีผสม อย่างไรก็ตามกลวิธีทั้งสองประเภทยังสามารถแยกย่อยลงไปได้อีก ดังนี้

1) กลวิธีเดี่ยว พบทั้งหมด 75 ครั้ง จำแนกได้เป็น

1.1) กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด พบ 38 ครั้ง

1.2) กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด พบ 37 ครั้ง ทั้งนี้กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดยังสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 4 ประเภท ดังนี้

1.2.1) กลวิธีแสดงการรบกวน พบ 20 ครั้ง

1.2.2) กลวิธีแสดงการขออนุญาต พบ 11 ครั้ง

1.2.3) กลวิธีแสดงการขอร้อง พบ 4 ครั้ง

1.2.4) กลวิธีแสดงการให้ทางเลือก พบ 2 ครั้ง

2) กลวิธีผสม ซึ่งก็คือกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด พบทั้งหมด 25 ครั้ง กลวิธีผสมนี้ยังสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 2 ประเภท ดังนี้

2.1) กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อย กลวิธีแสดงการขออนุญาต พบ 23 ครั้ง

2.2) กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก พบ 2 ครั้ง

ผู้วิจัยได้สรุปความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพข้างต้นโดยเรียงลำดับจากกลวิธีที่ปรากฏในความถี่สูงไปหากลวิธีที่ปรากฏในความถี่ต่ำไว้ในตารางต่อไปนี้
 ตารางที่ 2 ความถี่ของการปรากฏของกลวิธีความสุภาพที่ใช้ในการเขียนบันทึกแบบไม่เป็นทางการ

กลวิธี	ร้อยละ
กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด	38
กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด + กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต	23
กลวิธีแสดงการรบกวน	20
กลวิธีแสดงการขออนุญาต	11
กลวิธีแสดงการขอร้อง	4
กลวิธีแสดงการให้ทางเลือก	2
กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด + กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูด ประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก	2
รวม	100

ตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดเป็นกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏมากที่สุด โดยปรากฏถึงร้อยละ 38 กลวิธีที่ปรากฏในจำนวนรองลงมาคือ กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการขออนุญาต โดยปรากฏร้อยละ 23 กลวิธีที่ปรากฏในลำดับต่อมาคือ กลวิธีแสดงการรบกวน ปรากฏร้อยละ 20 กลวิธีแสดงการขออนุญาต ปรากฏร้อยละ 11 และกลวิธีแสดงการขอร้อง ปรากฏร้อยละ 4 ตามลำดับ ส่วนกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏน้อยที่สุดมีสองกลวิธี ได้แก่ กลวิธีแสดงการให้ทางเลือกและกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก โดยปรากฏเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น

ในส่วนของ การเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพด้วยตัวแปรเพศนั้น ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าประเภทของกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้ใช้นั้นเหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเพียงกลวิธีเดียวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการให้ทางเลือกและกลวิธีผสมประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดที่ปรากฏร่วมกับกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการให้ทางเลือก ซึ่งกลวิธีดังกล่าวปรากฏใช้โดยนักศึกษาเพศชายเท่านั้น อย่างไรก็ตาม กลวิธีดังกล่าวปรากฏในความถี่ต่ำ กล่าวคือ ปรากฏเพียงร้อยละ 4 เท่านั้น

เมื่อวิเคราะห์ความถี่ของการปรากฏในแต่ละประเภทของกลวิธีความสุภาพ ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีความสุภาพส่วนใหญ่ปรากฏในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นกลวิธีเดี่ยวประเภท กลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทย่อยกลวิธีแสดงการรบกวน ซึ่งพบว่า นักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ร้อยละ 24.5 ส่วนนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ร้อยละ 16 กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษากลวิธีความสุภาพในบันทึกแบบไม่เป็นทางการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาเลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูดมากที่สุดและตัวแปรเพศส่งผลต่อการใช้กลวิธีความสุภาพน้อย กล่าวคือ ทั้งนักศึกษาเพศชายและเพศหญิงต่างเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทเดียวกันเป็นส่วนใหญ่

9. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะในการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงกลวิธีความสุภาพที่นักศึกษาใช้ในการสื่อสารกับอาจารย์ในบริบทของสถาบันการศึกษาและยังแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทางภาษาที่ได้จากช่องทางอื่นนอกเหนือจากการสังเกตการณ์และแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาที่สามารถช่วยขยายขอบเขตการวิเคราะห์ด้านความสุภาพในภาษาไทยได้เช่นกัน นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังช่วยให้ผู้สอนในรายวิชาเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาไทยได้เห็นถึงลักษณะการใช้ภาษาของผู้เรียนและสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนของตนได้

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่น่าสนใจอันเกี่ยวเนื่องกับผลการศึกษาตั้งที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงดังต่อไปนี้

ประการแรก แม้ว่าเจตนาหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์จะเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านลบของอาจารย์ แต่นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีตรงประเด็นแบบไม่มีการตกแต่งคำพูด ซึ่งเป็นกลวิธีที่แสดงความสุภาพน้อยกว่ากลวิธีอื่นๆ ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงปัจจัยต่างๆ ที่น่าจะส่งผลให้นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีความสุภาพประเภทดังกล่าว โดยปัจจัยแรกน่าจะเกี่ยวข้องกับระดับความเป็นทางการของช่องทางการสื่อสาร ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่านักศึกษาอาจเห็นว่าบันทึกประเภทนี้เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จึงส่งผลให้นักศึกษาเลือกที่จะสื่อสารอย่างตรงไปตรงมามากกว่าที่จะมีการตกแต่งคำพูดให้ซับซ้อน อย่างเช่นผลการวิจัยที่พบในการสื่อสารผ่านจดหมายหรือเอกสารทางธุรกิจซึ่งเป็นเอกสารที่มีความเป็นทางการสูง (ปันندا เลอเลิศยุติธรรม, 2549; Pilegaard, 1997; Bargiela-Chiappini & Harris, 1996, อ้างใน Khahua, 2003) ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอาจส่งผลให้นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมามากกว่าจะมีการตกแต่งคำพูดให้ซับซ้อน แม้ว่าจะสื่อสารกับอาจารย์ผู้ซึ่งมีสถานภาพทางสังคมและมีอำนาจเหนือกว่าตนก็ตาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าในการศึกษาการใช้กลวิธีความสุภาพในภาษานั้น ผู้ศึกษาควรพิจารณาปัจจัยด้านระดับความเป็นทางการของช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยทางสังคมที่ Brown & Levinson (1987) ได้เสนอไว้ ได้แก่ อำนาจ (Power) ระยะห่างทางสังคม (Social distance) และระดับของการรบกวน (Rank of imposition)

ประการต่อมา ผู้วิจัยเห็นวาระดับของการรบกวน (Rank of imposition) น่าจะส่งผลต่อการเลือกสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา กล่าวคือ นักศึกษาอาจเห็นว่าการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์นั้นมีระดับของการรบกวนต่ำ ดังนั้นนักศึกษาจึงไม่จำเป็นต้องปรับแก้ยอคำของตนด้วยกลวิธีความสุภาพมากนัก นอกจากนี้ปัจจัยเรื่องระดับของการรบกวนน่าจะสัมพันธ์กับปัจจัยเรื่องภาระหน้าที่ (Obligation) ของผู้รับสาร กล่าวคือ นักศึกษาอาจเห็นว่าอาจารย์มีภาระหน้าที่ที่จะต้องดูแลให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา จึงทำให้นักศึกษาเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาในการนัดหมายเพื่อเข้าพบอาจารย์

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสังเกตว่าแม้นักศึกษาจะเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาแต่ก็พบการใช้คำอนุภาคลงท้ายเพื่อแสดงความสุภาพ (Final politeness particles) ได้แก่คำว่า ครับ ค่ะ คะ อย่างสม่ำเสมอในกลุ่มข้อมูล การใช้คำอนุภาคลงท้ายดังกล่าวแสดงให้เห็นว่านักศึกษาตระหนักเรื่องความสุภาพและอาจเห็นว่าการใช้คำลงท้ายเหล่านั้นเพียงพอแล้วที่จะทำให้การสื่อสารของตนเหมาะสมกับผู้รับสาร นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษามีการใช้คำเรียกอาชีพ (Professional title) ได้แก่คำว่า อาจารย์ เพื่อประกอบยอคำของตน ในประเด็นนี้ Zhang (1995) กล่าวว่าไว้ว่า การใช้คำเรียกอาชีพจะช่วยให้เกิดความสุภาพด้านบวก (Positive politeness) กล่าวคือ ช่วยให้คู่สื่อสารรู้สึกเป็นกลุ่มก้อนเดียวกัน ผู้วิจัยเห็นด้วยกับ Zhang (1995) และได้ตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมว่าการใช้คำเรียกอาชีพเพียงเป็นการแสดงความเคารพนับถือและแสดงความตระหนักถึงสถานภาพของผู้ฟัง ซึ่งช่วยให้เกิดความสุภาพด้านบวกได้เช่นเดียวกัน

ด้านตัวแปรเพศนั้น แม้ผลการศึกษาในครั้งนี้จะชี้ให้เห็นว่าเพศไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ เนื่องจากกลวิธีความสุภาพและความถี่ของแต่ละกลวิธีปรากฏใกล้เคียงกันทั้งในกลุ่มข้อมูลเพศชายและเพศหญิง ยกเว้นกลวิธีเดี่ยวประเภทกลวิธีตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดประเภทยอกลวิธีแสดงการรบกวน ที่พบว่านักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีนี้ร้อยละ 24.5 ส่วนนักศึกษาเพศชายเลือกใช้กลวิธีนี้ร้อยละ 16 จากความถี่ดังกล่าวผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่านักศึกษาเพศหญิงอาจตระหนักเรื่องหน้าด้านลบ (Negative face) ของผู้รับสารมากกว่านักศึกษาเพศชาย กล่าวคือ นักศึกษาเพศหญิงอาจเห็นว่าการนัดหมายขอเข้าพบอาจารย์นั้นเป็นการรบกวนเวลาส่วนตัวของอาจารย์ จึงเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวในความถี่ที่สูงกว่าเพราะเห็นว่ากลวิธีนี้จะช่วยลดการคุกคามหน้าของผู้รับสารได้

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มข้อมูลเพศชายและเพศหญิงเพียงกลุ่มละประมาณ 50 คน ดังนั้นจึงยังไม่อาจสรุปความแตกต่างด้านการใช้กลวิธีความสุภาพของผู้ส่งสารทั้งสองเพศได้ชัดเจนนัก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการขยายขอบเขตของกลุ่มข้อมูลเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพระหว่างช่องทางการสื่อสารประเภทต่างๆ หรือช่องทางการสื่อสารที่มีระดับความเป็นทางการแตกต่างกัน เพื่อช่วยให้เข้าใจกลวิธีความสุภาพที่แปรไปตามรูปแบบและความเป็นทางการของการสื่อสาร นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ต่อการเรียนการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศโดยจะช่วยให้ผู้เรียน
ชาวต่างชาติเข้าใจเรื่องความสุภาพในภาษาไทยและส่งผลให้สามารถสื่อสารได้ใกล้เคียงกับ
เจ้าของภาษามากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรนุช โชคสุวณิช. (2551). *วิจัยปฏิบัติการศาสตร์*. กรุงเทพฯ:
โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล. (2561). *หน่วยที่ 5
การเขียนบันทึก*. สืบค้นจาก [http://www.kkw.rmutr.ac.th/thai/e-learning/Pic/%C7%D4%AA%D2%C0%D2%C9%D2%E4%B7%C2%E0%BE%D7%E8%CD%A1%D2%C3%CA%D7%E8%CD%CA%D2%C3%B8%D8%C3%A1%D4%A81/%B5%D3%C3%D2%E4%B7%C2%E0%BE%D7%E8%CD%CA%D2%C3%B8%D8%C3%A1%D4%A81/%CB%B9%E8%7C2%B7%D5%E8%205%20%A1%D2%C3%E0%A2%D5%2%B9%BA%D1%B9%B7%D6%A1.pdf](http://www.kkw.rmutr.ac.th/thai/e-learning/Pic/%C7%D4%AA%D2%C0%D2%C9%D2%E4%B7%C2%E0%BE%D7%E8%CD%A1%D2%C3%CA%D7%E8%CD%CA%D2%C3%B8%D8%C3%A1%D4%A81/%B5%D3%C3%D2%E4%B7%C2%E0%BE%D7%E8%CD%A1%D2%C3%CA%D7%E8%CD%CA%D2%C3%B8%D8%C3%A1%D4%A81/%CB%B9%E8%7C2%B7%D5%E8%205%20%A1%D2%C3%E0%A2%D5%2%B9%BA%D1%B9%B7%D6%A1.pdf)
- คณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). *เอกสาร
ประกอบการสอนรายวิชา ศศภท 100 ศิลปะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*.
กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ธิดา ยุทธเสรี. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธระหว่าง
บริษัทเอกชนกับหน่วยงานราชการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปณินดา เลอเลิศยุติธรรม. (2549). *การศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการ
ติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์*. วิทยานิพนธ์
อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เพชรภรณ์ เอ็มอักษร. (2550). *กลวิธีการบอกเลิกสัญญาในภาษาไทย: กรณีศึกษาผู้ฟังที่มี
สถานภาพต่างกัน*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2553). *พจนานุกรมศัพท์ภาษาศาสตร์ (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) ฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ศิริวัตร ไทยแท้. (2555). *กลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธการขอร้องของผู้โดยสาร: กรณีศึกษา
พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สิทธิธรรม อ่องวฒน์วัฒน์. (2549). *วจนกรรมการตักเตือนในภาษาไทย : กรณีศึกษาครูกับศิษย์*.
วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- สุจริตลักษณ์ ดีผดุง. (2549). *วัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท.
- อมรสิริ บุญญสิทธิ์. (2548). *คำชมและการตอบคำชมในภาษาไทยที่ใช้โดยเพศชาย เพศหญิง และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิง*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). *ภาษาในสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bloch, J. (2002). Student/teacher interaction via email: The social context of internet discourse. *Journal of Second Language Writing*, 11(2), 117-134.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Blum-Kulka, S. (1992). The metapragmatics of politeness in Israeli society. In R. J. Watts, S. Ide & K. Ehlich (Eds.), *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice* (pp.255-280). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Brown, P. & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp.56-99). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Chejnová, P. (2014). Expressing politeness in the institutional e-mail communications of university students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics*, 60(1), 175-192.
- Coulmas, F. (2013). *Sociolinguistics: The study of speaker's choices* (2nd ed.). New York: Cambridge University Press.
- Cyluk, A. (2013). Discourse completion task: Its validity and reliability in research projects on speech acts. *Angelica*, 22(2), 101-112.
- Deephuengton, P. (1992). *Politeness in Thai: Strategies of refusing and disagreeing*. Ph.D. Dissertation, University of Kansas, Kansas.
- Economidou-Kogetsidis, M. (2011). "Please answer me as soon as possible": Pragmatic failure in non-native speakers' e-mail requests to faculty. *Journal of Pragmatics*, 43(13), 3193-3215.

- Félix-Brasdefer, J. C. (2006). Linguistic politeness in Mexico: Refusal strategies among male speakers of Mexican Spanish. *Journal of Pragmatics*, 38 (12), 2158-2187.
- Fukada, A. & Asato, N. (2004). Universal politeness theory: Application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics*, 36(11), 1991-2002.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual*. New York: Doubleday Anchor.
- Hatfield H., & Hahn, J. W. (2011). What Korean apologies require of politeness theory. *Journal of Pragmatics*, 43(5), 1303-1317.
- Haugh, M. (2007). The co-constitution of politeness implicature in conversation. *Journal of Pragmatics*, 39(1), 84-110.
- Held, G. (1992). "Politeness in linguistic research". In R. Watts, S. Ide, & K. Ehlich (Eds.), *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice* (pp.131-154). New York and Berlin: Mouton de Gruyter.
- Ho, V. (2011). What functions do intertextuality and interdiscursivity serve in request e-mail discourse? *Journal of Pragmatics*, 43(10), 2534-2547.
- Jansen, F. & Janssen, D. (2010). Effects of positive politeness strategies in business letters. *Journal of Pragmatics*, 42(9), 2531-2548.
- Khahua, J. (2003). *A study of speech act patterns of requests in Thai society*. Master's thesis, Mahidol University, Nakhon Pathom.
- Lakoff, R. (1973). Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts. *Journal of Philosophical Logic*, 2(4), 458-508.
- Lakoff, R. & Ide, S. (2005). "Introduction: Broadening the horizon of linguistic politeness". In R. T. Lakoff & S. Ide (Eds.), *Broadening the horizon of linguistic politeness* (pp.1-22). Amsterdam: John Benjamins.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. New York: Oxford University Press.
- Page, R. (2014). Saying "sorry": Corporate apologies posted on Twitter. *Journal of Pragmatics*, 62(1), 30-45.
- Pan, Y. & Kádár, D. Z. (2011). Historical vs. contemporary Chinese linguistic politeness. *Journal of Pragmatics*, 43(6), 1525-1539.
- Pilegaard, M. (1997). Politeness in written business discourse: A text linguistic perspective on requests. *Journal of Pragmatics*, 28(2), 223-244.

- Sifianou, M. (2013). The impact of globalisation on politeness and impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 55(1), 86-102.
- Spolsky, B. (1998). *Sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Wardhaugh, R. & Fuller, J. M. (2015). *An introduction to sociolinguistics* (7th ed.). West Sussex: John Wiley & Sons, Inc.
- Zhang, Y. (1995). "Strategies in Chinese requesting". In G. Kasper (Ed.). *Pragmatics of Chinese as native and target language* (pp.23-68). Honolulu: University of Hawaii Press.