

กลวิธีการกล่าวขัดแย้งตามปัจจัยเพศ อายุ และการ ศึกษา : แนววจนปฏิบัติศาสตร์¹

Contradictions Speech Strategies Used According to Sex, Age and Education: A Pragmatic Approach

จุไรรัตน์ รัตติโชติ

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุขฎิบัณฑิต (ภาษาไทย)

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุพัตรา อินทนะ

Ph.D. (Sanskrit), อาจารย์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรืองเดช ปิ่นเชื้อนชัย

Ph.D. (Linguistics), รองศาสตราจารย์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Abstract

The purpose of this research was to study whether sex, age and education have an influence on how people use their contradictions speech strategies. The information was gathered by having a sample group of 180 people fill in the questionnaire with open-ended questions. Both male and female subjects were equally divided into 3 groups: 20-30 years old, 31-40 years old and 41-50 years old. As for education, the subjects were classified into those obtain a Bachelor's Degree and higher and those complete lower than undergraduate level. Statistics used in this study were percentage and chi-square.

¹ งานวิจัยส่วนหนึ่งของงานวิจัยระดับดุขฎิบัณฑิต เรื่อง การศึกษาวรรณกรรมภาคใต้กับปัจจัยทางสังคม : ตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์

The results from this study showed that people used 17 different contradictions speech strategies. They were giving reasons, refusal, postponing, saying thanks, giving advice, apologising, questioning, referring to someone, giving a promise, challenging, blaming, speculating, giving examples, swearing, threatening, requesting, and condolence. The most frequently used strategies were giving reasons, refusal, giving advice and postponing in this order. The least frequently used strategies were condolence and chasing away. The study also showed that social status factors such as sex, age and education lead to which contradictions speech strategies people would choose

Keywords : contradictions speech strategies, Pragmatics, Speech Act

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งหรือไม่ อย่างไร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ และการศึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงใน 3 ช่วงอายุ ได้แก่ช่วงอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี กลุ่มละ 60 คน และกลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ อัตราส่วนร้อยละ และการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าไครส์แควร์

ผลการศึกษาพบว่าการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน พบจำนวนกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี ได้แก่ กลวิธี การให้เหตุผล การปฏิเสธ การผัดผ่อน การขอบคุณ การให้คำแนะนำ การขอโทษ การตั้งคำถาม การกล่าวอ้างบุคคล การให้คำมั่นสัญญา การท้าทาย การต่อว่า การคาดคะเน การยกตัวอย่าง

การสาบาน การข่มขู่ การขอร้อง และการแสดงความเสียใจ กลวิธีที่พบมากที่สุด คือ กลวิธีการให้เหตุผล รองลงมา คือการปฏิเสธ การผัดผ่อน และการขอบคุณ ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุด คือ กลวิธีการแสดงความเสียใจ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคมพบว่าเพศ อายุ และการศึกษาของผู้ใช้ภาษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงกล่าวได้ว่าเพศ อายุ และการศึกษาของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง

คำสำคัญ : กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง, วัจนปฏิบัติศาสตร์, วัจนกรรม

บทนำ

วัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) เป็นการศึกษาความหมายของการสื่อสารที่สัมพันธ์กับบริบท ซึ่งเป็นเรื่องที่นอกเหนือไปจากการศึกษาความหมายที่เกิดจากรูปภาษาหรือโครงสร้าง แต่จะต้องตีความรูปภาษาไปตามบริบทของการสื่อสารซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้พูด ผู้ฟัง และสถานการณ์ของการสื่อสาร โดยศึกษาว่าผู้พูดใช้ภาษาในแต่ละบริบทอย่างไร และเหตุใดจึงใช้ภาษาเช่นนั้น Yule (1996 : 3-4) กล่าวถึงความหมายของวัจนปฏิบัติศาสตร์ไว้ว่า วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นการศึกษาความหมายของผู้พูด (Speaker meaning) หรือความหมายตามบริบท (Contextual meaning) กล่าวคือเป็น การศึกษาความหมายในการสื่อสารที่มีมากกว่าคำพูดที่สื่อสารกัน (The study of how more gets communicated than is said.) ส่วนสุจริตลักษณ์ ดีผดุง (2549: 175) กล่าวถึงความหมายของวัจนปฏิบัติศาสตร์ว่า “การศึกษาการใช้ภาษาในบริบททางสังคมโดยเน้นที่เจตนา และการตีความหมายของผู้ใช้ภาษาเป็นสำคัญ เป็นการศึกษาความหมายของถ้อยคำ (utterance) ที่ไม่เหมือนกับการศึกษาความหมายของคำหรือความหมายของประโยค” ใน

การศึกษาด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เท่าที่ผ่านมา วัจนกรรม (Speech acts) เป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุที่เป็นปรากฏการณ์ทางความหมายที่ศึกษาในบริบทการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติ

ภาษามีหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจความรู้สึกนึกคิด ทักษะ และค่านิยม ภาษาเป็นภาพสะท้อนความเจริญทางสังคม ภาษาประจำชาติที่ใช้สืบทอดถ่ายทอดกันมานั้นจะผูกพันกับสังคมของผู้ใช้ภาษาอย่างใกล้ชิด คำศัพท์ที่มีในภาษาจะแสดงให้เห็นลักษณะความเป็นอยู่ อาหารการกิน ความเชื่อ ทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ของสังคมนั้น ความเจริญก้าวหน้าของสังคมย่อมมีผลต่อภาษาด้วย ดังนั้นภาษาจึงเป็นหลักฐานแสดงอารยธรรมต่างๆ ของสังคม เช่น ศิลปะ ศาสนา วิทยาศาสตร์ ฯลฯ ภาษาเป็นเครื่องแสดงระดับชนชั้นทางสังคม เช่นราชาศัพท์ ราชาศัพท์เป็นคำแบบแผนที่สะท้อนวัฒนธรรมประจำชาติให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่มีระดับชนชั้น ใช้สำหรับพระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และพระภิกษุสงฆ์ ด้วยเหตุนี้หากต้องการเข้าใจวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษาใด ก็อาจใช้ภาษานั้นเป็นข้อมูลเพื่อสืบกันได้ และในทางตรงกันข้าม หากเราไม่เข้าใจความหมายของถ้อยคำในภาษาใดอย่างชัดเจน ก็อาจศึกษาวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้นเพื่อหาความรู้ว่าทำไมเขาจึงพูดหรือใช้คำนั้นได้เช่นเดียวกัน วัฒนธรรมจึงเป็นตัวกำหนดลักษณะของภาษา ส่วนภาษาก็นับเป็นตัวช่วยสะท้อนวัฒนธรรม

ในสังคมไทยพบว่าคนไทยมักจะยึดมั่นในเกียรติและศักดิ์ศรีของตน สิ่งนี้ได้กลายมาเป็นพื้นฐานของค่านิยมอื่นๆ คือ ค่านิยมการรักษาหน้า ค่านิยมการหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ และค่านิยมการคิดถึงความรู้สึกของผู้อื่นหรือการเกรงใจ สังคมไทยจึงมักจะมองว่าการใช้ภาษาในลักษณะกล่าวขัดแย้งผู้อื่น เช่นการกล่าวปฏิเสธ เป็นสถานการณ์ที่ทำให้คู่สนทนาเสียหน้า อับอาย และถือว่าไม่สุภาพ ดังนั้นการกล่าวขัดแย้งผู้อื่นจึงเป็นสิ่งที่ผู้พูดต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง และโดยเฉพาะเมื่อคู่สนทนามีสถานภาพที่สูงกว่า แต่สำหรับสังคมอื่น การกล่าวขัดแย้งอาจเป็นการใช้ภาษาในแง่บวก หรือ

เป็นเรื่องธรรมดา เช่น สังคมของชาวยิวที่เมืองพิดาเดสเพียงเห็นว่าการกล่าวขัดแย้งเป็นการกระทำในแง่บวกที่ช่วยก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม และไม่ถือว่าเป็นการกระทำที่หยาบคาบ แสดงความตื้ออานหรือแสดงถึงการชอบทะเลาะวิวาทดังเช่นที่สังคมอื่นมอง (Schiffrin, 1984 อ้างถึงใน ปวีณา วัชรสุวรรณ, 2548 : 100) หรือในสังคมอเมริกันการกระทำผิดพลาดและการออกความคิดเห็นโต้แย้งถือเป็นเรื่องปกติ (Barnlund & Yoshioka, 1990 อ้างถึงใน สุภาสินี โพธิ์วิทย์, 2547 : 2) ในสังคมชาวยิวและอเมริกันดูเหมือนว่าการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งคู่สนทนาเป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ ดังนั้นการใช้ภาษาเพื่อแสดงกลวิธีในการกล่าวขัดแย้งของคนยิวและอเมริกันจึงแตกต่างจากสังคมไทย ซึ่งยอมแสดงให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของการใช้ภาษาในแต่ละสังคม

การศึกษาของปวีณา วัชรสุวรรณ (2548) ในงานวิจัยเรื่อง กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการกล่าวขัดแย้งของนักเรียนเมื่อครูกล่าวผิดพลาดว่าในสังคมไทยนอกจากจะให้ความสำคัญกับเรื่องของศักดิ์ศรีและความสุภาพแล้ว ยังให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสด้วย คนไทยมักได้รับการปลูกฝังให้เคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ ไม่ให้เถียงผู้ใหญ่ หรือแสดงตนว่ารู้มากกว่า ดังจะเห็นได้จากสำนวนไทยหลายสำนวนที่แสดงความคิดเห็นดังกล่าวนี้ เช่น “เดินตามหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัด” “เถียงคำไม่ตกปาก” หรือ “ตีตนเสมอท่าน” หากเด็กไทยคนใดประพฤติผิดไปจากนี้โดยโต้แย้งผู้ใหญ่ ก็มักจะถูกตำหนิว่าเป็นเด็กตื้ออาน หยาบคาย และไม่รู้จักผู้หลักผู้ใหญ่ ดังนั้นผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจึงต้องระมัดระวังในการเลือกใช้กลวิธีในการกล่าวแย้งมากกว่า ในการสนทนากันจึงต้องคำนึงถึงเรื่องอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง

คนไทยจะให้ความสำคัญกับสถานภาพที่แตกต่างกันเป็นอย่างมาก และจะปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพเป็นหลัก ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าต้องเจียมตนและเคารพนับถือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าต้องแสดงว่าตนสมควรเป็นที่เคารพนับถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคม

ชาวตะวันออก เช่น แม่นๆ หนึ่งตำแหน่งสูงกว่าอีกคนหนึ่งในองค์กรแต่หากคนที่ตำแหน่งต่ำกว่านั้นมียุมากกว่าคนที่ตำแหน่งสูงกว่า สังคมชาวตะวันออกอาจบ่มเพาะให้ผู้มีตำแหน่งสูงกว่าต้องมีความเกรงอกเกรงใจผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าแต่สูงวัยกว่ามาก (สัมมา คีตสิน. ม.ป.ป.: 6) คนไทยในปัจจุบันก็ยังคำนึงถึงความแตกต่างของสถานภาพ และประเพณีปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพ แม้ว่าจะให้ความสำคัญต่อสถานภาพน้อยลงกว่าในอดีตก็ตาม

นอกจากสถานภาพแล้ว ปัจจัยด้านเพศก็ยังมีผลต่อการกล่าวขัดแย้งด้วย ดังที่อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2541 : 45) กล่าวว่า บทบาทที่แตกต่างกันของเพศหญิงและชายที่เรียนรู้มาตั้งแต่เด็ก จะกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ของหญิงและชายในสังคม พฤติกรรมทางภาษาย่อมต้องได้รับอิทธิพลจากบทบาทที่แตกต่างกันของหญิงและชายด้วย แต่ความแตกต่างระหว่างภาษาของผู้หญิงกับภาษาของผู้ชายจะมีอย่างน้อยเพียงใดในแต่ละสังคมก็ย่อมขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบทบาทของทั้งสองเพศในสังคมนั้นๆ และการใช้ภาษาของผู้ชายกับผู้หญิงในสังคมต่างๆ ยังมีความแตกต่างกันของภาษาในเรื่องของปริมาณหรือความถี่ในการใช้รูปภาษาบางรูป ซึ่งหมายความว่าโดยเนื้อหาแล้วผู้หญิงกับผู้ชายใช้รูปภาษาเดียวกัน แต่ความถี่ของการใช้รูปภาษานั้นต่างกัน ผู้หญิงจะเลือกใช้ภาษาที่ไม่แสดงถึงการออกคำสั่ง โดยหลีกเลี่ยงการแสดงถึงความขัดแย้งด้วยการคล้อยตามสนับสนุน หรือใช้วิธีการเสนอแนะมากกว่าที่จะใช้คำสั่ง ส่วนผู้ชายมักใช้ภาษาตรงมากกว่าภาษาอ้อม และภาษาที่ใช้จะแสดงถึงการออกคำสั่ง แสดงการโต้แย้ง หรือไม่คล้อยตามคู่สนทนา เพื่อแสดงถึงการมีอำนาจหรือภาวะการเป็นผู้นำของเพศชาย ซึ่งในประเด็นนี้ Tannen (1990) ก็ได้กล่าวไว้ไม่แตกต่างกันว่า ผู้หญิงเลือกใช้ภาษาที่ไม่แสดงถึงการออกคำสั่ง โดยหลีกเลี่ยงการแสดงถึงความขัดแย้งด้วยการคล้อยตาม สนับสนุนหรือใช้วิธีการเสนอแนะมากกว่าที่จะใช้คำสั่ง ส่วนผู้ชายมักใช้ภาษาตรงมากกว่าภาษาอ้อม และภาษาที่ใช้มักแสดงถึงการ

ออกคำสั่ง แสดงการโต้แย้ง หรือไม่คล้อยตามคู่สนทนา เพื่อแสดงถึงการมีอำนาจหรือภาวะการเป็นผู้นำของเพศชายนอกจากปัจจัยเรื่องเพศจะเป็นตัวกำหนดการใช้ภาษาที่แตกต่างกันแล้ว อายุถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากในสังคมไทย โดยทั่วไปผู้ที่มียุมากกว่าจะมีอำนาจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย สามารถออกคำสั่ง มีอำนาจตัดสินใจและมีสถานภาพสูงกว่า (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) การศึกษาของสุปัญญา ชมจินดา (2538) ในงานวิจัยเรื่อง กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้าของผู้ค้าแผงลอยชาวไทยย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มประชากรที่มีอายุน้อยกว่าจะใช้กลวิธีในการสื่อสารที่หลากหลายกว่ากลุ่มประชากรที่มีอายุน้อยเนื่องจากเมื่อผู้ใช้ภาษามีอายุน้อยขึ้นก็มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซับซ้อนขึ้น ทำให้รู้จักกลวิธีต่างๆ ที่จะทำให้ตนเองประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร

ในส่วนของการระดับการศึกษา ดิยุ ศรีนราวัฒน์ (2544) ในงานวิจัยเรื่อง การศึกษาวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย พบว่าการยอมรับในคุณค่าของคนขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ผู้มีการศึกษาสูงจะได้รับการยอมรับในสถานภาพและบทบาทรวมถึงได้รับโอกาสจากสังคมมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า โดยเฉพาะโอกาสในการได้ตำแหน่งงานและค่าตอบแทนสูงในเมือง ซึ่งพร้อมไปด้วยสาธารณูปโภคและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย นอกจากนี้ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ทั่วไปปรากฏว่ามีผลต่อการใช้ภาษาของผู้ส่งสารเช่นกัน โดยกลุ่มผู้ใช้ภาษาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีการใช้ภาษาหลากหลายกว่ากลุ่มผู้ใช้ภาษาที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า เช่น การเลือกใช้ภาษาอ้อมลักษณะต่างๆ มากกว่า

คนไทยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยพิจารณาถึง เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้ที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยเป็นหลัก ในสังคมไทยส่วนใหญ่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าหรือผู้มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่า มักจะเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่าลูกน้อง จึงกล่าวได้ว่าสถานภาพทางสังคม เพศ อายุ และระดับการศึกษาของบุคคลในสังคมไทยนั้นมีผลต่อการปฏิสัมพันธ์กัน แสดงให้เห็นว่า

แต่ละสังคมแต่ละวัฒนธรรมต่างมีเหตุผลในการเลือกใช้ภาษา รวมทั้งมีมุมมองเกี่ยวกับการใช้ภาษาแตกต่างกัน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากการใช้ภาษาของคนในสังคมนั้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้สงสารว่ามีผลต่อกลวิธีการกล่าวขัดแย้งหรือไม่ อย่างไร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีวิจ্ঞากรรม

ทฤษฎีวิจ্ঞากรรมแม้จะเริ่มต้นโดย Ludwig Wittgenstein นักปรัชญาสำนักออสเตเรีย แต่มักจะถูกกล่าวถึงว่าเป็นของ J.L. Austin นักปรัชญาสำนักอ็อกซ์ฟอร์ด ความคิดพื้นฐานก่อรูปขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 1930 และถูกนำเสนอในการบรรยายของเขาที่อ็อกซ์ฟอร์ดระหว่างปี 1952-1954 และที่ฮาร์วาร์ดในปี 1955 เนื้อหาที่บรรยายเหล่านี้ถูกนำมาตีพิมพ์เป็นหนังสือชื่อ *How to do things with words* ในปี 1962 ซึ่งแนวคิดของ Austin มีว่าถ้อยคำในภาษาทำให้เกิดการกระทำได้ เรากระทำการต่างๆ ได้ด้วยคำพูด หลังจากที่เขาเสียชีวิตในปี 1960 ความคิดของออสตินถูกขัดเกลา จัดระบบ และต่อยอดโดยนักศึกษ้อ็อกซ์ฟอร์ดของเขา John R. Searle นักปรัชญาอเมริกันกล่าวว่า ความเชื่อศูนย์กลางของทฤษฎีวิจ্ঞากรรมคือการที่การเปล่งเสียงของประโยคเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำภายในขอบข่ายสถาบันทางสังคมและจารีตประเพณี สรุปง่าย ๆ ว่า การพูดเป็น (ส่วนหนึ่งของ) การกระทำ คำเป็น (ส่วนหนึ่งของ) สาร (Parker, 1946 : 12)

ทฤษฎีวิจ্ঞากรรมของ Austin (1962) กล่าวว่า วิจ্ঞากรรม (Speech act) คือถ้อยคำต่างๆ ที่เกิดจากการใช้ภาษาของมนุษย์จะแสดงการกระทำได้ 3 อย่างคือ 1) วิจ্ঞากรรมตรงตามคำพูด 2) วิจ্ঞากรรมปฏิบัติ 3) ผลของวิจ্ঞากรรม ออสตินเสนอข้อเท็จจริงสามประการเกี่ยวกับวิจ্ঞากรรม กล่าวคือ ประการแรก วิจ্ঞากรรมตรงตามคำพูด (Locutionary act) หมายถึง การ

เปล่งเสียงออกมาเป็นคำพูดซึ่งเต็มไปด้วยความหมาย ประกอบด้วยการออกเสียง (Phonic act) การแสดงออกทางภาษาศาสตร์เฉพาะแต่ละภาษา (Phatic act) และบริบทของคำพูดซึ่งสรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้งสามเกี่ยวข้องกับการเปล่งเสียง (Rhetic act) (ในกรณีภาษาพูด) หรือชุดของตัวอักษร (ในกรณีภาษาเขียน) การสร้างรูปแบบเสียง/สัญลักษณ์ (กรณีที่เป็นคำ) วลีหรือประโยค (ในแต่ละภาษา) และมีหน้าที่ในการสร้างการอ้างอิงและสร้างโครงสร้างไวยากรณ์ ประการที่สองวิจ্ঞากรรมปฏิบัติ (Illocutionary act) หมายถึง จุดประสงค์ของผู้พูดในขณะที่เปล่งวาจา เช่น การกล่าวหา ขอโทษ ตำหนิ แสดงความยินดี อนุญาต การพูดตลก ดุว่า ตั้งชื่อ สัญญา ออกคำสั่ง ปฏิเสธ สาบาน และขอบคุณ ประการที่สามผลวิจ্ঞากรรม (Perlocutionary act) หมายถึง ผลของคำพูดที่มีต่อผู้ฟัง

รูปแบบของวิจ্ঞากรรมปฏิบัติตามทฤษฎีของออสตินประสบความสำเร็จไม่ใช่เพราะโดยการจำแนกได้ถึงความตั้งใจ แต่โดยการเห็นตรงกันในรูปแบบนั้น นั้นหมายความว่า การพูดถูกนับในฐานะการกระทำบางอย่างเรียงลำดับตามคุณค่าของบางสังคมหรือเงื่อนไขที่ยอมรับทางสถาบันสำหรับการเป็นการกระทำของผู้มีหน้าที่นั้น มันถูกแบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือ *effectives* และ *verdictives* ขึ้นอยู่กับว่ามันมีผลต่อสถาบันที่ทำหน้าที่นั้น

นอกจากนี้ Yule (1996 : 49) ได้กล่าวว่า การกระทำ 3 การกระทำข้างต้นนั้น การแสดงเจตนา (Illocutionary act) เป็นองค์ประกอบที่กล่าวถึงมากที่สุด ที่จริงแล้วคำว่า “วิจ্ঞากรรม” นั้นอาจจำกัดความให้ตรงและชัดเจนที่สุดก็จะหมายถึงการแสดงเจตนาของถ้อยคำ (The illocutionary force of an utterance) การแสดงเจตนาในถ้อยคำนี้เป็นสิ่งที่นับว่าเป็นเจตนาต่างๆ ได้หลายเจตนา เช่น “ผมจะไปพบคุณภายหลัง” ประโยคเดียวกันนี้ผู้พูดอาจแสดงเจตนาที่แตกต่างกันได้ อาจเป็นการทำนาย การสัญญา หรือเป็นการเตือนจากถ้อยคำของ Yule ข้างต้นที่กล่าวว่าถ้อยคำเดียวกันนั้นอาจตีความเจตนาได้แตกต่างกันฉะนั้นผู้พูดจะมั่นใจได้อย่างไรว่าผู้ฟังเข้าใจเจตนาของตน ด้วย

เหตุนี้จึงต้องพิจารณาประเด็น 2 ประเด็น คือ 1) เครื่องหมายแสดงเจตนา (Illocutionary Force Indicating Devices, or IFID) และ 2) เงื่อนไขที่เหมาะสม (Felicity conditions)

Yule (1996 : 49- 50) ได้กล่าวว่าเครื่องหมายแสดงเจตนา (Illocutionary Force Indicating Devices) เครื่องหมายที่เห็นได้ชัดเจนนที่สุดใน การกำหนดเจตนา (The Illocutionary Force Indicating Device, or IFID) คือ คำกริยาประเภทที่เติมลงไปในช่องของคำกริยาที่เมื่อเติมแล้วจะบ่งบอกเจตนาที่เป็นกรกระทำได้อย่างชัดเจน ซึ่งคำกริยาเหล่านี้เราเรียกว่า กริยาที่ก่อให้เกิดการกระทำ (Performative verb, or Vp)

การที่เราใช้บริบทแวดล้อมอื่นๆ ที่ไม่ใช่บริบททางภาษา ตัดสินว่า ถ้อยคำใดเป็นวัจนกรรมเพื่อที่จะรู้เจตนาที่แท้จริงของผู้พูด เรียกว่า เงื่อนไขที่เหมาะสม (Felicity conditions) กล่าวคือ การกระทำด้วยคำพูดจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่เหมาะสมด้วย เช่นผมขอพิพากษาให้คุณจำคุก 6 ปี จากตัวอย่าง ถ้าผู้พูดเป็นบุคคลที่เหมาะสม คือ เป็นผู้พิพากษา และกล่าวในสถานที่ที่เหมาะสม คือ กล่าวในขณะที่พิพากษาคดี ณ ห้องพิพากษาคดีของศาล ก็ถือว่ารูปประโยคนี้เป็นถ้อยคำที่ก่อให้เกิดการกระทำหรือวัจนกรรมที่มีเงื่อนไขที่เหมาะสม แต่หากกล่าวรูปประโยคเดียวกันนี้ในห้องเรียนและบุคคลที่กล่าวเป็นเพียงนักเรียนก็ถือว่ารูปประโยคนี้ไม่ได้ก่อให้เกิดการกระทำพิพากษาคดี เพราะไม่ได้เกิดขึ้นในเงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งในการสนทนาทั่วไปก็เช่นเดียวกัน จำเป็นต้องมีเงื่อนไขที่เหมาะสมต่างๆ กัน ในการกำหนดลักษณะของวัจนกรรม เซอร์ลได้อาศัยเงื่อนไขต่างๆ เป็นเครื่องมือในการกำหนดหน้าที่ของวัจนกรรมประเภทต่างๆ วัจนกรรมแต่ละวัจนกรรมก็จะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน

Searle (1969) ได้นำแนวคิดนี้มาพัฒนาให้เป็นระบบขึ้นและเน้นการศึกษาภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น เขาเชื่อว่าการกล่าวถ้อยคำหนึ่งของผู้พูดแสดงเจตนาของผู้พูดด้วย ซึ่งเจตนาตัวเองเป็นส่วนสำคัญของ

วัจนกรรม Searle ได้กล่าวถึงการกระทำที่ก่อให้เกิดวัจนกรรมไว้ 3 ประการ คือ 1) การกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) 2) การนำเสนอความ (Propositional acts) และ 3) การแสดงเจตนา (Illocutionary acts) นอกจากนี้ Searle ยังได้กำหนดเงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมต่างๆ ไว้ 4 ประการ คือ 1. เงื่อนไขที่เกี่ยวกับเนื้อหาความ (Proposition content) 2. เงื่อนไขอันเป็นปัจจัยพื้นฐาน (Perlocutory precondition) 3. เงื่อนไขความจริงใจ (Sincerity condition) 4. เงื่อนไขบอกสาระสำคัญ (Essential condition)

วัจนกรรมแต่ละประเภทจะมีเงื่อนไขทั้งสี่ประการข้างต้นแต่จะแตกต่างกันที่รายละเอียด เนื่องจากธรรมชาติของวัจนกรรมแต่ละประเภทนั้นต่างกัน นอกจากนี้เซอร์ลยังได้แบ่งวัจนกรรมไว้ 5 กลุ่ม คือ 1. Representative คือ วัจนกรรมที่ผูกมัดตัวผู้พูดเข้ากับความจริงที่แสดง 2. Directives เป็นวัจนกรรมที่แสดงถึงความพยายาม/ความปรารถนา/ความต้องการของผู้พูดในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ผู้พูดหวังผลให้เกิดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในอนาคต ดังนั้นสภาพแวดล้อมต้องเหมาะสมกับคำพูดในระหว่างที่พูด 3. Commissive เป็นวัจนกรรมที่ผูกมัดผู้พูดกับการกระทำบางอย่างในอนาคต ผู้พูดแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง 4. Expressive เป็นวัจนกรรมที่แสดงความรู้สึกทางใจของผู้พูด เช่น เบิกบาน โศกเศร้า ชอบ/ไม่ชอบ ไม่มีการกำหนดทิศทางระหว่างคำพูดกับสภาพแวดล้อมในวัจนกรรมประเภทนี้ 5. Declaration (หรือ Declarative) เป็นวัจนกรรมที่ส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทันทีได้ในกรณีที่มีผู้พูดมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาข้อเสนอกับสภาพแวดล้อม

Searle มิได้กล่าวถึงการกล่าวขัดแย้งไว้อย่างชัดเจน แต่จากการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าวัจนกรรมการกล่าวขัดแย้งจัดอยู่ในประเภท Representatives เพราะเป็นการบอกข้อเท็จจริงหรือบอกเล่าความคิดของผู้พูด ในส่วนของ วัจนกรรมปฏิบัติ (illocutionary function) ตามแนวคิดของ Leech หน้าที่ของวัจนกรรมปฏิบัติ (illocutionary function) สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท

ดังนี้ 1. การกล่าวแข่งขัน (Competitive) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายทางวัจนกรรมมีการแข่งขัน (compete) กันกับจุดมุ่งหมายทางสังคมหมายความว่าผู้พูดต้องการให้ผู้อื่นทำตามสิ่งที่ตนต้องการซึ่งจัดว่าเป็นการบังคับอย่างหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันแม้ผู้พูดจะรู้ว่าการทำเช่นนั้นไม่สุภาพ แต่ก็ยังคงเห็นว่าเป็นต้องแจ้งความประสงค์นั้นของตนให้ผู้อื่นรับรู้อยู่ดี 2. การกล่าวแสดงความเป็นมิตร (Convivial) คือวัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมบรรจบ (Coincide) กันกับจุดมุ่งหมายทางสังคมหมายความว่าผู้พูดต้องการกล่าวให้ผู้อื่นรู้ว่าตนมีความคิดหรือความรู้สึกอย่างไร และในสังคมนั้นการกล่าวความรู้สึกเหล่านี้ถือเป็นมารยาทที่สมควรทำ 3. การกล่าวถ่วง (Collaborative) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมไม่แยแส (Indifferent) หรืออีกนัยหนึ่งคือไม่ให้ความสำคัญ หรือไม่ให้ความสนใจต่อจุดมุ่งหมายทางสังคมหมายความว่าผู้พูดต้องการให้ข่าวสารหรือข้อมูลแก่ผู้ฟังเพียงอย่างเดียวไม่มีเจตนาที่จะแสดงความสุภาพหรือไม่สุภาพใดๆ ต่อผู้ฟัง 4. การกล่าวขัดแย้ง (Conflictive) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมมีความขัดแย้ง (Conflict) กับจุดมุ่งหมายทางสังคม หมายความว่าผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนทั้งๆ ที่รู้ว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพ ซึ่งคล้ายกับวัจนกรรมกลุ่มที่ 1 แต่จะมีความแตกต่างตรงที่วัจนกรรมกลุ่มนี้ ระดับความรุนแรงของการรบกวนคู่สนทนาจะมากกว่าในวัจนกรรมกลุ่มที่ 1 เพราะจะเป็นลักษณะของการแสดงความขัดแย้งที่ชัดเจนต่อคู่สนทนา

ทฤษฎีวัจนกรรมตามแนวความคิดของ Austin และ Searle นั้นแตกต่างกัน กล่าวคือ Austin เชื่อว่าวัจนกรรมหมายถึงทุกถ้อยคำที่ทำให้เกิดการกระทำ แสดงให้เห็นว่า Austin เน้นวัจนผลมากและอดสินยังเชื่อว่าการกล่าวถ้อยและการแสดงเจตนาของผู้พูดในการกล่าวถ้อยสามารถแยกออกจากกันได้ ทั้งนี้เนื่องจาก Austin ศึกษาเรื่องวัจนกรรม โดยพิจารณาเฉพาะการกล่าวถ้อยในพิธีกรรมต่างๆ เช่น การแต่งงาน การพำนั ที่มีรูปแบบประโยคตายตัว

และมีความหมายแน่นอนอยู่แล้ว การกล่าวถ้อยตามทฤษฎีวัจนกรรมของ Austin จึงมีลักษณะเป็นแบบแผนตายตัว มากกว่าที่ต้องอาศัยการตีความจากผู้ฟัง ส่วน Searle เชื่อว่า วัจนกรรมคือการกระทำโดยใช้คำพูดเพื่อแสดงเจตนาของผู้พูด ทั้งนี้ Searle ไม่ได้ให้ความสำคัญกับวัจนผลเหมือนกับ Austin แต่ให้ความสำคัญกับการแสดงเจตนาในการกล่าวถ้อย ที่จะต้องอาศัยการตีความจากผู้ฟัง มากกว่าที่จะเป็นข้อกำหนดที่ตายตัว นอกจากนี้ Searle ยังเชื่อว่า การกล่าวถ้อย และการแสดงเจตนาของผู้พูดไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หมายความว่าทุกครั้งที่กล่าวถ้อย ผู้พูดจะต้องแสดงเจตนาแฝงในถ้อยคำนั้นๆ เสมอ กล่าวได้ว่า Searle ให้ความสำคัญกับการกล่าวถ้อย และเจตนาในการกล่าวถ้อย

จากที่กล่าวมาข้างต้นกล่าวได้ว่า ทฤษฎีวัจนกรรม คือ คำพูดที่ประกอบกับการกระทำ การใช้ถ้อยคำ หรือรูปประโยค เพื่อสื่อความหมายตามเจตนาของผู้พูดหรือหน้าที่ของการสื่อสาร ความหมายที่เกิดขึ้นในขณะที่มีการสนทนานั้น เป็นความหมายที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังจะเข้าใจความหมายนี้ จะต้องอาศัยการตีความทั้งตัวภาษาร่วมกับบริบททางสถานการณ์ในการสนทนา และบางครั้งถ้อยคำที่สื่อออกมาถึงความหมายนั้น ยังเป็นผลให้เกิดการกระทำด้วยเช่นกัน

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องกลวิธีในการกล่าวขัดแย้งตามปัจจัยเพศ อายุ และการศึกษา : แนววัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เพื่อศึกษากลวิธีในการใช้ภาษาแสดงความเห็นขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในแบบสอบถามผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่ถามถึงข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งตามแนวคิดของ Leech (1983) ซึ่งวัจนกรรมของ Leech

สามารถจำแนกลักษณะการใช้โดยอาศัยหน้าที่สื่อความของภาษาอย่างกว้างๆ ได้ 4 ประเภทดังนี้

1. การกล่าวแข่งขัน (Competitive) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายทางวัจนกรรมมีการแข่งขัน (Compete) กันกับจุดมุ่งหมายทางสังคม หมายความว่าผู้พูดต้องการให้ผู้อื่นทำตามสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งจัดว่าเป็นการบังคับอย่างหนึ่ง ในขณะเดียวกันแม้ผู้พูดจะรู้ว่าการทำเช่นนั้นไม่สุภาพ แต่ก็ยังเห็นว่าจำเป็นต้องแจ้งความประสงค์นั้นของตนให้ผู้อื่นรับรู้อยู่ดี เช่น การสั่ง การขอความช่วยเหลือ การถาม วัจนกรรมกลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยเลือกวัจนกรรมการถามและการสั่งเป็นตัวแทนของวัจนกรรมกลุ่มนี้

2. การกล่าวแสดงความเป็นมิตร (Convivial) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมบรรจบ (Coincide) กันกับจุดมุ่งหมายทางสังคม หมายความว่าผู้พูดต้องการกล่าวให้ผู้อื่นรู้ว่าตนมีความคิดหรือความรู้สึกอย่างไร และในสังคมนั้นการกล่าวความรู้สึกเหล่านี้ถือเป็นมารยาทที่สมควรทำ เช่น การขอบคุณ การแสดงความยินดี การทักทาย การเชื้อเชิญ วัจนกรรมกลุ่มที่ 2 ผู้วิจัยเลือก วัจนกรรมการชักชวนและการเชื้อเชิญเป็นตัวแทนของวัจนกรรมกลุ่มนี้

3. การกล่าวแถลง (Collaborative) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมไม่แยแส (Indifferent) หรืออีกนัยหนึ่งคือไม่ให้ความสำคัญ หรือไม่ให้ความสนใจต่อจุดมุ่งหมายทางสังคม หมายความว่าผู้พูดต้องการให้ข่าวสารหรือข้อมูลแก่ผู้ฟังอย่างเดียว ไม่มีเจตนาที่จะแสดงความไม่สุภาพใดๆ ต่อผู้ฟัง เช่น การรายงาน การประกาศ การยืนยัน วัจนกรรมกลุ่มที่ 3 ผู้วิจัยเลือกวัจนกรรมการรายงานและการบอกกล่าวเป็นตัวแทนของวัจนกรรมกลุ่มนี้

4. การกล่าวขัดแย้ง (Conflictive) คือ วัจนกรรมที่จุดมุ่งหมายของวัจนกรรมมีความขัดแย้ง (Conflict) กับจุดมุ่งหมายทางสังคม หมายความว่าผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนทั้งๆ ที่รู้ว่าการ

กระทำเช่นนั้นเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพ ซึ่งคล้ายกับวัจนกรรมกลุ่มที่ 1 แต่จะมีแตกต่างตรงที่วัจนกรรมกลุ่มที่ 4 นี้ ระดับความรุนแรงของการบงกชคู่สนทนาจะมากกว่าในวัจนกรรมกลุ่มที่ 1 เพราะจะเป็นลักษณะของการแสดงความขัดแย้งที่ชัดเจนต่อคู่สนทนา เช่น การข่มขู่ การกล่าวหา การสาปแช่ง วัจนกรรมกลุ่มที่ 4 ผู้วิจัยเลือกวัจนกรรมการต่อว่าและการกล่าวหาเป็นตัวแทนของวัจนกรรมกลุ่มนี้

ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและนำแบบสอบถามทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง เพื่อนำผลการทดลองมาพิจารณาหาข้อบกพร่องต่างๆ และทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนและความสะดวกให้แก่กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) หากผู้ใดยินดีให้ความร่วมมือ จึงขอให้ช่วยตอบแบบสอบถามและเพื่อให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาตามจำนวนที่กำหนด ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบด้วยจำนวนที่มากกว่าจำนวนที่ต้องการ โดยแจกแบบสอบถามเพื่อสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ตอบจำนวน 250 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำแนกกลุ่มตามปัจจัยด้านเพศ อายุ และการศึกษาของผู้ตอบ และจัดฉากให้เหลือจำนวน 180 ชุด ตามจำนวนที่กำหนดไว้ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการใช้ภาษาของกลุ่มตัวอย่างมาจำแนกกลวิธีการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งและแสดงจำนวนการใช้กลวิธีเหล่านั้น ตามตัวแปรเพศ อายุ และการศึกษา

เกณฑ์ในการพิจารณาความเห็นขัดแย้ง ผู้วิจัยจะพิจารณาจากเกณฑ์ทางเสียง คือการหยุดเว้นระยะเป็นเครื่องหมายบ่งชี้ และเนื้อความที่สมบูรณ์ของแต่ละถ้อยคำ นำถ้อยคำดังกล่าวมาวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีทางภาษาแบบใด

โดยพิจารณาทั้งจากรูปภาษา เนื้อความของถ้อยคำ และอาศัยแนวคิดด้าน วัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์

การวิเคราะห์กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของแต่ละข้อความย่อหน้านั้น ผู้วิจัย จะวิเคราะห์ที่หน่วยข้อความย่อ โดยพิจารณาจากรูปภาษาและความ หมายของหน่วยข้อความย่อ หากข้อความใดที่มีรูปภาษาบอกได้ทันทีว่าเป็น กลวิธีใด ผู้วิจัยจะนับว่าผู้พูดเลือกแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งด้วยกลวิธีนั้น แต่หากหน่วยข้อความใดไม่มีรูปภาษาที่สามารถระบุกลวิธีได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยก็จะพิจารณาความหมายของหน่วยข้อความนั้นเพื่อตีความหมายแล้ว ระบุว่าเป็นการเลือกใช้กลวิธีใด

ผู้วิจัยใช้ค่าไคส์แควร์ (X^2) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติใน เรื่องตัวแปรทางสังคมและประเพณีของวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี การแสดงความเห็นขัดแย้งโดยผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สูตรการคำนวณค่าไคส์แควร์คือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$df = (r-1)(c-1)$$

โดยที่ r คือ จำนวนกลวิธี

c คือ จำนวนกลุ่มในปัจจัย

ผลการศึกษา

ข้อมูลจากแบบสอบถามมีบทสนทนาที่กล่าวขัดแย้ง 845 บทสนทนา มีกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี รวมจำนวนการใช้กลวิธี 1,432 ครั้ง ผลการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของเพศหญิงและเพศชายนั้น แตกต่างกันไปถึงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีเหล่านั้นก็แตกต่างกัน

โดยผู้วิจัยจะขออภิปรายถึงความเหมือนและความแตกต่างของผลการศึกษา ที่ได้ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของเพศหญิงและเพศชาย

กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง	เพศ			
	เพศหญิง		เพศชาย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล	304	41.93	357	50.49
2. การปฏิเสธ	128	17.65	113	15.98
3. การผัดผ่อน	74	10.20	48	6.78
4. การขอบคุณ	68	9.37	52	7.35
5. การให้คำแนะนำ	50	6.89	56	7.92
6. การขอโทษ	25	3.44	20	2.82
7. การกล่าวอ้างบุคคล	17	2.34	6	0.84
8. การตั้งคำถาม	15	2.06	10	1.41
9. การทำทนาย	11	1.51	7	0.99
10. การคาดคะเน	8	1.10	5	0.70
11. การให้คำมั่นสัญญา	7	0.96	10	1.41
12. การต่อว่า	7	0.96	10	1.41
13. การยกตัวอย่าง	5	0.68	6	0.84
14. การสาบาน	3	0.41	1	0.14
15. การขอร้อง	2	0.27	0	0.00
16. การแสดงความเสียใจ	1	0.13	0	0.00
17. การข่มขู่	0	0.00	3	0.42
รวม	725	100	707	100

$$X^2 = 30.794 \text{ df} = 16 \text{ p} < .014$$

ข้อมูลจากแบบสอบถามมีบทสนทนาที่แสดงการกล่าวขัดแย้ง 845 บทสนทนา มีกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี รวมจำนวนการใช้กลวิธี 1,432 ครั้ง เพศหญิงใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 16 กลวิธี เพศชายใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 15 กลวิธี แตกต่างกันตรงที่เพศหญิงไม่ใช้กลวิธีการข่มขู่ ส่วนเพศชายไม่ใช้กลวิธีการขอร้องและการแสดงความเสียใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าที่ผู้หญิงไม่ใช้กลวิธีการข่มขู่ เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว และแสดงออกถึงความรุนแรง ส่วนเพศชายไม่ใช้กลวิธีการขอร้องและการแสดงความเสียใจ เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ละเอียดอ่อน ลึกซึ้งในการแสดงออกและรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นซึ่งในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับ Collier (1991) ได้ทำการศึกษาเชิงคุณลักษณะเรื่องความสามารถในการแสดงความเห็นโต้แย้ง (conflict competence) ของ 3 เชื้อชาติ ซึ่งได้แก่ ชาวอเมริกันเชื้อสายแอฟริกัน ชาวอเมริกันเชื้อสายเม็กซิกันและชาวอเมริกันเชื้อสายยุโรป โดยนำปัจจัยด้านเพศของผู้ใช้ภาษามาร่วมพิจารณาด้วย Collier กล่าวว่าเพศหญิงมีการใช้คำพูดแสดงความเป็นห่วงเป็นใยความรู้สึกของคู่สนทนาในขณะโต้แย้งมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับ Farris (2000) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อเด็กผู้หญิงมีการโต้แย้งกับเพศเดียวกัน ต่างฝ่ายต่างใช้ภาษาที่ไม่รุนแรงในการสื่อสาร แต่เมื่อเกิดกรณีเดียวกันในเด็กผู้ชายจะพบว่า ต่างฝ่ายต่างแสดงความก้าวร้าวและใช้ภาษารุนแรงหรือภาษาไม่สุภาพในการสื่อสาร และเมื่อมีการโต้แย้งระหว่างเพศเกิดขึ้นจะพบว่าเด็กผู้หญิงยังคงใช้วิธีที่สุภาพและประนีประนอม ส่วนเด็กผู้ชายก็ยังใช้ภาษาที่รุนแรงกว่าเด็กผู้หญิง

อย่างไรก็ตามกลวิธีที่เพศหญิงเลือกใช้คิดเป็นร้อยละ 0.27 สำหรับกลวิธีการขอร้อง และ 0.13 สำหรับกลวิธีการแสดงความเสียใจ กลวิธีการข่มขู่ที่เพศชายใช้คิดเป็นร้อยละ 0.42 ซึ่งก็ยังนับว่าเป็นกลวิธีที่ใช้น้อยที่สุดในการกล่าวขัดแย้งคู่สนทนา

นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิงเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งด้วยการ

ให้เหตุผลมากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิเสธ การผิดผ่อน การขอบคุณ และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ ส่วนเพศชายก็เลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งด้วยการให้เหตุผลมากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิเสธ การให้คำแนะนำ การขอบคุณ และการผิดผ่อน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงจะเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลในการกล่าวขัดแย้งมากเป็นอันดับที่หนึ่งเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาจำนวนการใช้แล้วพบว่า เพศชายใช้กลวิธีนี้มากกว่าเพศหญิง คือ จำนวน 357 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.49 ของการใช้ทั้งหมด ส่วนเพศหญิงใช้กลวิธีดังกล่าว 304 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.93 ทั้งนี้เนื่องมาจากเพศหญิงเป็นเพศที่ให้ความสนใจในเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าเพศชาย ดังนั้นเพศหญิงจึงเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ที่จะสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกของตนได้มากกว่าเพศชาย เช่น การเลือกใช้กลวิธีการผิดผ่อน การขอบคุณ การขอโทษ การตั้งคำถาม และการกล่าวอ้างบุคคลในจำนวนการใช้ที่มากกว่าเพศชาย

ความแตกต่างในการใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของเพศชายและหญิงนั้น แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงกล่าวได้ว่าเพศของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง ในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาสินี โพธิวิทย์ (2547) ที่กล่าวว่าเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างสัดส่วนการกล่าวโต้แย้งของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ผลปรากฏว่าโดยทั่วไปผู้หญิงและผู้ชายตอบปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือผู้หญิงและผู้ชายเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธที่ต่างกัน

ผลการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งของกลุ่ม อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี นั้นแตกต่างกัน รวมไปถึงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีเหล่านั้นก็แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยจะขออภิปรายถึงความเหมือนและความแตกต่างของผลการศึกษาที่ได้ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของกลุ่มอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี

กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง	กลุ่มที่ 1 20-30 ปี		กลุ่มที่ 2 31-40 ปี		กลุ่มที่ 3 41-50 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล	212	45.98	247	45.15	202	47.64
2. การปฏิเสธ	90	19.52	94	17.18	57	13.44
3. การผัดผ่อน	40	8.67	46	8.40	36	8.49
4. การขอบคุณ	36	7.80	44	8.04	40	9.43
5. การให้คำแนะนำ	24	5.20	41	7.49	41	9.66
6. การขอโทษ	18	3.90	14	2.55	13	3.06
7. การกล่าวอ้างบุคคล	12	2.60	5	0.91	6	1.41
8. การต่อว่า	7	1.51	8	1.46	2	0.47
9. การคาดคะเน	7	1.51	4	0.73	2	0.47
10. การตั้งคำถาม	5	1.08	16	2.92	4	0.94
11. การท้าทาย	4	0.86	7	1.27	7	1.65
12. การให้คำมั่นสัญญา	2	0.43	13	2.37	5	1.17
13. การสาบาน	2	0.43	1	0.18	1	0.23
14. การยกตัวอย่าง	1	0.21	5	0.91	5	1.17
15. การแสดงความเสียใจ	1	0.21	0	0.00	0	0.00
16. การข่มขู่	0	0.00	2	0.36	1	0.23
17. การขอร้อง	0	0.00	0	0.00	2	0.47
รวมทั้งหมด	461	100	547	100	424	100

$$\chi^2 = 50.750 \quad df = 32 \quad p < .019$$

จากตารางพบว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี มีการใช้ภาษาเพื่อกล่าวขัดแย้ง 461 ครั้ง ในขณะที่กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีการกล่าวขัดแย้งด้วยกลวิธีต่างๆ ในจำนวนที่มากกว่า คือ 547 ครั้ง ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีการกล่าวขัดแย้ง 424 ครั้ง ทั้งสามกลุ่มเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด สำหรับกลุ่มอายุ 20-30 ปี เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 212 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมา คือ การปฏิเสธ การผัดผ่อน การขอบคุณ และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ เช่นเดียวกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 247 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.15 รองลงมา คือ การปฏิเสธ การผัดผ่อน การขอบคุณ และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 202 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.64 รองลงมา คือ การปฏิเสธ การให้คำแนะนำ การขอบคุณ และการผัดผ่อน ตามลำดับ ซึ่งลำดับการใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่ 1 กับกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ลำดับการใช้สองลำดับแรกเหมือนกันแตกต่างกันตรงที่จำนวนและความถี่ในการใช้ สำหรับลำดับที่สามถึงลำดับที่ห้าการใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของทั้งสามกลุ่มแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือกลุ่มอายุ 20-30 ปี ลำดับที่สาม คือ กลวิธีการผัดผ่อน การขอบคุณ และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ กลุ่มอายุ 31-40 ปี ลำดับที่สาม คือ การผัดผ่อน การขอบคุณ การให้คำแนะนำ ตามลำดับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ลำดับที่สาม คือ การให้คำแนะนำ การขอบคุณ การผัดผ่อน ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 20-30 ปี พบกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 15 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธี การข่มขู่ และการขอร้อง กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 31-40 ปี พบกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 15 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธี การแสดงความเสียใจ และการขอร้อง กลุ่มที่ 3 กลุ่มอายุ 41-50 ปี พบกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 16 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจ สำหรับกลวิธีการแสดงความเสียใจเป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้ถ้อยคำที่แสดงความห่วงใยผู้ฟัง ผู้พูดให้ความสำคัญและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะ

ผู้ที่ได้รับความเสียหายว่าเป็นอย่างไร รู้สึกอย่างไร จึงไม่โกรธที่ถูกกล่าวหา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวเพียง 1 ครั้งในกลุ่มอายุ 20-30 ปี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ที่สูญเสียทุกคนพร้อมที่จะปกป้องตนเองจากข้อกล่าวหาเป็นประการสำคัญ และรู้สึกโกรธที่ถูกกล่าวหา

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มอายุมากกว่าพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าอย่างรุนแรงกับคู่สนทนา พยายามกล่าวเตือนสติคู่สนทนา ให้คำแนะนำคู่สนทนา มากกว่ากลุ่ม อายุ 20-30 ปี ปรากฏกลวิธีการให้คำแนะนำเพียง 24 ครั้ง กลุ่มอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ใช้กลวิธีการให้คำแนะนำถึง 41 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.49 และร้อยละ 9.66 สำหรับกลุ่มอายุ 41-50 ปี นั้นเป็นเพราะว่ากลุ่มคนดังกล่าวอยู่ในวัยของผู้ที่มีประสบการณ์ มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล มีความมั่นคงทางจิตใจ และคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ยอมรับผู้อื่น และสามารถรับรู้สิ่งที่เป็นข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความอดทนและสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถเข้าใจเรื่องต่างๆ อย่างมีวุฒิภาวะมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และพยายามเลือกใช้กลวิธีที่ประนีประนอมมากกว่า คือ ใช้กลวิธีการขออภัยจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.47 ในขณะที่กลุ่มอื่นๆ ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีดังกล่าวเลย ความแตกต่างในการใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของกลุ่มอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี นั้นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าอายุของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง

ผลการศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งของกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป นั้นแตกต่างกัน รวมไปถึงความถี่ในการปรากฏของกลวิธีเหล่านั้นก็แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยจะขออภิปรายถึงความเหมือนและความแตกต่างของผลการศึกษาที่ได้แสดงในตาราง

ตารางที่ 3 กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง	กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี		กลุ่มที่ 2 ปริญญาตรี		กลุ่มที่ 3 ปริญญาตรีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้เหตุผล	241	45.30	202	47.64	218	45.79
2. การปฏิเสธ	87	16.35	64	15.09	90	18.90
3. การผิดผ่อน	46	8.64	33	7.78	43	9.03
4. การขอขอบคุณ	42	7.89	50	11.79	28	5.88
5. การให้คำแนะนำ	31	5.82	29	6.83	46	9.66
6. การขอโทษ	23	4.32	8	1.88	14	2.94
7. การกล่าวอ้างบุคคล	12	2.25	2	0.47	9	1.89
8. การให้คำมั่นสัญญา	12	2.25	4	0.94	4	0.84
9. การต่อว่า	10	1.87	6	1.41	1	0.21
10. การตั้งคำถาม	8	1.50	13	3.06	4	0.84
11. การทำทนาย	6	1.12	6	1.41	6	1.26
12. การคาดคะเน	5	0.93	2	0.47	6	1.26
13. การสาบาน	4	0.75	0	0.00	0	0.00
14. การยกตัวอย่าง	2	0.37	3	0.70	6	1.26
15. การขอร้อง	2	0.37	0	0.00	0	0.00
16. การข่มขู่	1	0.18	2	0.47	0	0.00
17. การแสดงความเสียใจ	0	0.00	0	0.00	1	0.21
รวมทั้งหมด	532	100	424	100	476	100

$$X^2=63.350 \text{ df} = 32 \text{ p} < .001$$

จากตารางพบว่ากลุ่มที่ 1 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 16 กลวิธี จำนวน 532 ครั้ง กลุ่มที่ 2 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 14 กลวิธี จำนวน 424 ครั้ง และกลุ่มที่ 3 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 14 กลวิธี จำนวน 476 ครั้ง

กลุ่มที่ 1 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่ 2 การศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มที่ 3 ปริญญาตรีขึ้นไป 2 ลำดับแรกของกลวิธีการกล่าวขัดแย้งเหมือนกัน กล่าวคือ กลุ่มที่ 1 เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 241 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.35 รองลงมา คือ การปฏิเสธการผิดผ่อน การขอบคุณ และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่ 2 ก็เลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 202 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.64 รองลงมา คือ การปฏิเสธ การขอบคุณ การผิดผ่อน และการให้คำแนะนำ ตามลำดับ สำหรับกลุ่มที่ 3 การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด จำนวน 218 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.79 รองลงมา คือ การปฏิเสธ การให้คำแนะนำ การผิดผ่อน และการขอบคุณ ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มที่ 1 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจ ส่วนกลุ่มที่ 2 ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการสาบาน และการขอร้อง กลุ่มที่ 3 ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการสาบาน การขอร้อง และการข่มขู่ ผู้วิจัยเห็นว่า กลวิธีการข่มขู่เป็นการไม่ให้เกิดคดีคู่สนทนา ดังนั้นกลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจึงหลีกเลี่ยงการใช้กลวิธีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม กลวิธีดังกล่าวถือเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพกลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีก็ใช้เพียง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.18 และการศึกษาปริญญาตรีปรากฏ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.47 เท่านั้น สำหรับกลวิธีการแสดงความเสียใจจะพบว่ากลวิธีนี้กลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปเลือกใช้เนื่องจากคำนึงถึงความรู้สึกของคู่สนทนามากกว่า และสำหรับกลวิธีการข่มขู่ซึ่งถือว่าเป็นการคุกคามหน้าของคู่สนทนา ไม่เกรงกลัวคำพูดของคู่สนทนา ปรากฏว่ากลวิธี

ดังกล่าวปรากฏในกลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ในกรณีที่ปรากฏในกลุ่มผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าหากมีการกล่าวหาโดยไม่มีหลักฐานกลุ่มผู้มีการศึกษาจะนำเรื่องกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องนั้นก็คือชู้ว่าจะฟ้องกลับ อาจเนื่องมาจากกลุ่มคนดังกล่าวมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเองในระดับหนึ่ง จึงสามารถข่มขู่คู่สนทนาได้ แต่ในกรณีการข่มขู่สำหรับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีจะข่มขู่ให้กลัวด้วยการใช้คำพูดในเชิงการทะเลาะวิวาท สำหรับกลวิธีการสาบานซึ่งเป็นกลวิธีที่ปกป้องตนเองจากข้อกล่าวหาโดยพยายามอ้างสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาเป็นพยานยืนยันความบริสุทธิ์ปรากฏเฉพาะกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเท่านั้น เป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปมีความ คิดเป็นระบบ มีความคิดเปิดกว้าง ยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และยังมีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์และค้นหาปัญหาด้วยจึงมีความเชื่อมั่นในหลักการและเหตุผลมากกว่า

ความแตกต่างในการใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งของกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไปนั้น แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าการศึกษาของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง

สรุปและอภิปรายผล

ข้อมูลจากแบบสอบถามมีบทสนทนาที่แสดงความคิดเห็นกล่าวขัดแย้ง 845 บทสนทนา มีกลวิธีการแสดงความคิดเห็นกล่าวขัดแย้ง 19 กลวิธี รวมจำนวนการใช้กลวิธี 1,878 ครั้ง เพศหญิงใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี เพศชายใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี แตกต่างกันตรงที่เพศหญิงไม่ใช้กลวิธีการข่มขู่และการไล่ ส่วนเพศชายไม่ใช้กลวิธีการขอร้องและการแสดงความเสียใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าที่ผู้หญิงไม่ใช้กลวิธีการไล่และการข่มขู่

เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว และแสดงออกถึงความรุนแรง ส่วนเพศชายไม่ใช้กลวิธีการขอร้องและการแสดงความเสียใจ เนื่องจากกลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ละเอียดอ่อน ลึกซึ้งในการแสดงออกและรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นซึ่งในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับ Collier (1991) Collier กล่าวว่าเพศหญิงมีการใช้คำพูดแสดงความเป็นห่วงเป็นใยความรู้สึกของคู่สนทนาในขณะที่โต้แย้งมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับ Farris (2000) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อเด็กผู้หญิงมีการโต้แย้งกับเพศเดียวกัน ต่างฝ่ายต่างใช้ภาษาที่ไม่รุนแรงในการสื่อสาร แต่เมื่อเกิดกรณีเดียวกันในเด็กผู้ชายจะพบว่า ต่างฝ่ายต่างแสดงความก้าวร้าวและใช้ภาษารุนแรงหรือภาษาไม่สุภาพในการสื่อสาร และเมื่อมีการโต้แย้งระหว่างเพศเกิดขึ้นจะพบว่าเด็กผู้หญิงยังคงใช้วิธีที่สุภาพและประนีประนอม ส่วนเด็กผู้ชายก็ยังใช้ภาษาที่รุนแรงกว่าเด็กผู้หญิง

ความแตกต่างในการใช้กลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งของเพศชายและหญิงนั้น แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงกล่าวได้ว่าเพศของผู้ใช้ภาษามีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้ง ในประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาสินี โพธิวิทย์ (2547) ที่กล่าวว่าเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างสัดส่วนการกล่าวโต้แย้งของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ผลปรากฏว่าโดยทั่วไปผู้หญิงและผู้ชายตอบปฏิเสธแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือผู้หญิงและผู้ชายเลือกใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธที่แตกต่างกัน

สำหรับกลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้งตามกลุ่มอายุ ทั้งสามกลุ่มเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุ 20-30 ปี พบกลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้ง 15 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการเตือน การข่มขู่ การขอร้อง และการไล่ กลุ่มที่ 2 กลุ่มอายุ 31-40 ปี พบกลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้ง 16 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจ การขอร้อง และการไล่ กลุ่มที่ 3 กลุ่มอายุ 41-50 ปี พบกลวิธีการแสดงความเห็นกล่าวขัดแย้ง 17 กลวิธี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธี

การแสดงความเสียใจและการข่มขู่

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มอายุมากกว่าพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าอย่างรุนแรงกับคู่สนทนา พยายามกล่าวเตือนสติคู่สนทนามากกว่ากลุ่มอื่นๆ กล่าวคือในขณะที่กลุ่มอายุ 20-30 ปี ไม่ปรากฏกลวิธีการเตือนเลย กลุ่มอายุ 31-40 ปี ใช้กลวิธีการเตือน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.26 ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี ใช้จำนวนการเตือนถึง 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.30 นั่นเป็นเพราะว่ากลุ่มคนดังกล่าวอยู่ในวัยของผู้ที่มีประสบการณ์ มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล มีความมั่นคงทางจิตใจ และคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ยอมรับผู้อื่น และสามารถรับรู้สิ่งที่ปะจวบขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความอดทนและสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถเข้าใจเรื่องต่างๆ อย่างมีวุฒิภาวะมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และพยายามเลือกใช้กลวิธีที่ประนีประนอมมากกว่า ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของสุปัญญา ชมจินดา (2538) กลุ่มประชากรที่มีอายุมากกว่าจะใช้กลวิธีในการสื่อสารที่หลากหลายกว่ากลุ่มประชากรที่มีอายุน้อยเนื่องจากเมื่อผู้ใช้อายุมากขึ้นก็มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการสื่อสารที่ซับซ้อนขึ้น ทำให้รู้จักกลวิธีต่างๆ ที่จะทำให้ตนเองประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร

สำหรับการแสดงกลวิธีการกล่าวขัดแย้งตามปัจจัยด้านการศึกษาลงปรากฏว่า ทั้งสามกลุ่มเลือกใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่ 1 การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ไม่ปรากฏการใช้กลวิธี การข่มขู่ และการแสดงความเสียใจ ส่วนกลุ่มที่ 2 ไม่ปรากฏการใช้กลวิธี การสาบาน การขอร้อง และการแสดงความเสียใจ กลุ่มที่ 3 ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีการเตือน การสาบาน การขอร้อง การไล่ และการข่มขู่ ผู้วิจัยเห็นว่า กลวิธีการไล่ เป็นการไม่ให้เกียรติคู่สนทนา ดังนั้นกลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปจึงหลีกเลี่ยงการใช้กลวิธีดังกล่าว สำหรับกลวิธีการแสดงความเสียใจจะพบว่ากลวิธีนี้กลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปเลือกใช้เนื่องจากคำนึงถึง

ความรู้สึกของคู่สนทนามากกว่า และสำหรับกลวิธีการชมเชยซึ่งถือว่าเป็นการคุกคามหน้าของคู่สนทนา ไม่เกรงกลัวคำพูดของคู่สนทนา ปรากฏว่ากลวิธีดังกล่าวปรากฏในกลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีเท่านั้น อาจเนื่องมาจากกลุ่มคนดังกล่าวมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเองในระดับหนึ่ง จึงสามารถชมเชยคู่สนทนาได้ สำหรับกลวิธีการสาบานซึ่งเป็นกลวิธีที่ปกป้องตนเองจากข้อกล่าวหาโดยพยายามอ้างสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาเป็นพยานยืนยันความบริสุทธิ์ปรากฏเฉพาะกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเท่านั้น นั่นอาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเป็นระบบ มีความคิดเปิดกว้าง ยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี และยังมีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์และค้นหาปัญหาด้วยจึงมีความเชื่อมั่นในหลักการและเหตุผลมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการกล่าวขัดแย้งกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกล่าวขัดแย้ง เช่น สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด ระดับความรุนแรงของการทำความผิด และอายุของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด ว่าปัจจัยทั้ง 3 ประการข้างต้นมีผลต่อกลวิธีการกล่าวขัดแย้งเหมือนหรือต่างอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบวัจนกรรมการกล่าวขัดแย้งที่พบในเด็กเปรียบเทียบกับกลวิธีการกล่าวขัดแย้งที่พบในผู้ใหญ่ เนื่องจากเด็กอาจจะกล่าวขัดแย้งโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง และเนื่องจากเด็กยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษามากนัก ดังนั้นกลวิธีที่เด็กใช้จึงน่าจะมีความซับซ้อนน้อยกว่าผู้ใหญ่

3. ควรมีการศึกษากลวิธีการกล่าวขัดแย้งในสังคมชาติอื่นๆ เปรียบเทียบกัน เพราะนอกจากจะทำให้รู้ว่าแต่ละเชื้อชาติเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขัดแย้งอย่างไรแล้วยังทำให้ทราบความเหมือนและต่างกันด้วย เพราะเชื้อชาติเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อกลวิธีการกล่าวขัดแย้ง

เอกสารอ้างอิง

- ดิษฐ์ ศรีนราวัฒน์. 2544. “การศึกษาวิธีการสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย.” ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวีณา วัชรสุวรรณ. 2548. “กลวิธีทางภาษาในการแสดงวัจนกรรมการกล่าวขัดแย้งของนักเรียนเมื่อครูกล่าวผิด.” วารสารภาษาและวรรณคดีไทย 22: 99-122.
- สัมมา คิตลิน. ม.ป.ป.. ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ. ค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2554 จาก <http://docs.google.com/>
- สุจิตลักษณ์ ดีผดุง. 2549. วัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น. [นครปฐม] : สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุปัญญา ชมจินดา. 2538. กลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้าของผู้ค้าแผงลอยชาวไทยย่านถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาสินี โพธิวิทย์. 2547. กลวิธีการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2541. ภาษาศาสตร์สังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544. ภาษาศาสตร์สังคม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. New York: Longman.

Collier, My. 1991. "Conflict Competence within, Mexican, and Anglo American friendships". p. 132-154. In **Cross-Cultural Interpersonal Communication**. Edited by Stella Ting-Toomey and Felipe Koizenny. Newbury Park CA: SAGE.

Farris, C. 2000. "Cross-Sex Peer Conflict HYPERLINK "http://www.science-direct.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VCW-40DV8RC-2&_user=10&_coverDate=04/30/2000&_alid=1758254286&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_cdi=5965&_sort=r&_st=13&_docanchor=&view=c&_ct=7932&_acct=C000050221&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=f7c6050eab18edd9828acf2d40230890&searchtype=a" \l "hit2" and the Discursive Production of Gender in a Chinese Preschool in Taiwan". Journal of Pragmatics . 32 (5): 539-568.

Leech, G. 1983. **Principles of Pragmatics**. New York: Longman.

Parker, F. 1946. **Linguistics for Non-Linguists**. Louisiana: Louisiana State University.

Searle, J. R. 1969. **Speech Acts**. Cambridge: Cambridge University Press.

Tannen, D. 1990. **You Just Don't Understand: Woman and Men in Conversation**. New York: William Morrow.

Yule, G. 1996. **Pragmatics**. London: Oxford University press.