Journal of Liberal Arts, Thammasat University
วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Journal homepage: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalarts/index

การวิจารณ์ในที่ทำงาน : การวิเคราะห์เชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม

*ศิรวัตร ไทยแท้**
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

Criticism in the Workplace: A Sociopragmatic Analysis

Sirawat Thaithae*
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Thailand

Article Info

Research Article
Article History:
Received 21 July 2025
Revised 8 September 2025
Accepted 15 September 2025

คำสำคัญ
วัจนกรรม
การวิจารณ์
การสื่อสาร
ความสุภาพ
วัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม

* Corresponding author
E-mail address:
sirawat.th@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจารณ์ถือเป็นวัจนกรรมคุกคามหน้าและอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง จึงทำให้การเอ่ยถ้อยคำวิจารณ์ผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยาก โดยเฉพาะในบริบทของสังคมวัฒนธรรมไทยที่ยึดแนวคิดแบบความเป็นกลุ่มนิยม ชาวไทยมักให้ความสำคัญกับการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง จึงน่าสนใจหากชาวไทยจำเป็นต้องกล่าววิจารณ์ผู้อื่น งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่เน้นศึกษาการวิจารณ์จากบริบทสังคมวัฒนธรรมตะวันตกทำให้ในบริบทสังคมวัฒนธรรมตะวันออกยังมีอยู่จำกัด งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ในที่ทำงาน (2) ศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบสถานการณ์การสื่อสารระหว่างต่อหน้าและลับหลัง และ (3) ศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์กับปัจจัยสถานะเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ถูกวิจารณ์ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้มาจากแบบสอบถามเติมเต็มผลัดสุดท้าย ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์สมมติ 4 ข้อ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน จำนวน 60 คน ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดวัจนกรรม กลวิธีการวิจารณ์ และทฤษฎีความสุภาพ มาใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้บอกภาษาเลือกใช้กลวิธีหลัก 3 ประเภท ได้แก่ การเลือกไม่วิจารณ์ การวิจารณ์แบบตรง และการวิจารณ์แบบอ้อม โดยสถานการณ์ต่อหน้ามีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีการไม่วิจารณ์หรือการวิจารณ์แบบอ้อมมากกว่าสถานการณ์ลับหลัง ส่วนในด้านสถานะเชิงความสัมพันธ์พบว่าผู้วิจารณ์มีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบตรงกับผู้ที่อาวุโสน้อยกว่า เช่น รุ่นน้อง ในขณะที่กับหัวหน้า รุ่นพี่ และเพื่อนร่วมรุ่น มักเลือกใช้กลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์หรือกลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม นอกจากนี้ยังพบว่าบริบทการสนทนาที่เป็นทางการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ในอนาคต และการมีผู้ที่มีตำแหน่งระดับสูงอยู่ด้วย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้พูดหลีกเลี่ยงการเอ่ยถ้อยคำวิจารณ์แบบตรง หรือเลือกใช้ถ้อยคำที่ช่วยลดระดับความรุนแรงของการสื่อเจตนาในการวิจารณ์มากขึ้นอีกด้วย ผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารเพื่อช่วยลดความขัดแย้งของคนในองค์กรและสังคมต่อไป

Keywords:
speech act,
criticism,
communication,
politeness,
sociopragmatics

Abstract

Criticism is regarded as a face-threatening act and may potentially lead to conflict. This makes it rather difficult to express criticism toward others, especially in the context of Thai culture, which is collectivist. Thai people tend to place a high value on conflict avoidance; therefore, it is intriguing to explore how Thais behave when they must express criticism. Previous studies have largely focused on criticism in Western socio-cultural contexts while research in Eastern contexts remains relatively limited. This study aims (1) to investigate the choice of criticism strategies in workplace settings, (2) to examine the relationship between the choice of criticism strategies and the mode of communication—face-to-face versus behind-the-back, and (3) to explore the relationship between the choice of criticism strategies and the relational status between criticizers and those being criticized. The data were collected by a final-turn construction questionnaire containing four scenarios, from 60 participants who were employees from either governmental agencies or private companies. The data were analyzed by using speech act theory, criticism strategies, and politeness theory. The findings revealed that Thai respondents employed three major types of strategy: opting out, direct criticism, and indirect criticism. In face-to-face situations, participants tended to avoid criticism or use indirect strategies more often than in behind-the-back situations. Regarding relational status, critics were more likely to employ direct criticism toward those of lower status, such as juniors. In contrast, with superiors, seniors, and peers, they tended to avoid criticism or use indirect strategies. Moreover, factors such as formal conversational settings, consideration of future benefits, and the presence of high-ranking superiors further influenced speakers to avoid direct criticism or to mitigate the severity of their critical intent. The results of this study can be applied to enhance communication training aimed at reducing conflict within organizations and in society.

1. บทนำ

การวิจารณ์ (criticism) ในที่ทำงานถือได้ว่าเป็นกระบวนการการสื่อสารที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เนื่องจากการวิจารณ์ก่อให้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำไปแก้ไขข้อบกพร่องและสามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตาม การวิจารณ์ไม่ได้เป็นเพียงการถ่ายทอดให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของความบกพร่องหรือความคิดเห็นเชิงลบเท่านั้น หากแต่ผู้วิจารณ์ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น อำนาจ (power) บทบาทหน้าที่การงาน (work role) การจัดการหน้า (face management) เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดให้ผู้วิจารณ์เลือกใช้ลักษณะภาษาแตกต่างกัน เนื่องจากผู้วิจารณ์จำเป็นต้องประเมินว่าตนเองมีอำนาจเหนือหรือด้อยกว่าผู้ถูกวิจารณ์ บทบาทหน้าที่/ตำแหน่งงานสูงหรือต่ำกว่า และระดับความต้องการมาก/น้อยในการจัดการ (รักษา) หน้าของผู้ถูกวิจารณ์

หากกล่าวถึงในเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์การวิจารณ์จัดอยู่ในประเภทวัจนกรรมการแสดงอารมณ์ความรู้สึก (expressive acts) (Searle, 1976, p. 12) ที่ผู้พูดสะท้อนความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่มีต่อผู้อื่น โดย P. Brown and Levinson (1987, pp. 65-66) ได้อธิบายถึงวัจนกรรมการวิจารณ์ว่ามีลักษณะคุกคามหน้า (threaten face) โดยธรรมชาติ ทั้งต่อความต้องการหน้าด้านบวก (positive face want) ซึ่งหมายถึงความต้องการการยอมรับ/ชื่นชมจากผู้อื่น และความต้องการหน้าด้านลบ (negative face want) คือความต้องการความเป็นอิสระ หรือไม่ถูกรบกวนหรือก้าวก่ายความเป็นส่วนตัว ซึ่งการละเลยหรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับความต้องการหน้าดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างกันได้ Tracy and Eisenberg (1990, p. 37) ได้กล่าวว่าการวิจารณ์ผู้อื่นในประเด็นต่าง ๆ เช่น การทำงาน ความคิดเห็น หรือเอกลักษณ์การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก นอกจากนี้ผู้วิจารณ์ยังอาจถูกประเมินจากผู้อื่นในเชิงลบว่าเป็นผู้ที่สื่อสารคลุมเครือ ไม่ชัดเจน หยาบคาย หรือไม่ได้คำนึงถึงการให้ความเคารพต่อผู้อื่น และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในอนาคตและ/หรือความเสียหายต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันได้

วัจนกรรมการวิจารณ์มีลักษณะแตกต่างจากวัจนกรรมอื่น ๆ ที่มีความใกล้เคียงกัน กล่าวคือการวิจารณ์นั้นผู้พูดคาดหวังว่าผู้ฟังจะได้นำคำวิจารณ์ของตนไปปรับปรุงแก้ไขหรือเรียนรู้เพื่อพัฒนาให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งแตกต่างจากวัจนกรรมอื่น เช่น การแสดงความเห็นแย้ง (disagreement) ที่มีลักษณะเป็นการไม่เห็นด้วยกับความเห็น ข้อเสนอ หรือความเชื่อของอีกฝ่าย ส่วนวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (complaint) มักมีลักษณะที่ผู้พูดแสดงความรู้สึกไม่พอใจหรือเดือดร้อนจากการกระทำ/เหตุการณ์ที่ผู้ฟังเกี่ยวข้องหรือเป็นผู้ก่อ สำหรับวัจนกรรมการตำหนิ (reproach/blame) นั้นมีลักษณะที่ผู้พูดชี้โทษว่าอีกฝ่ายเป็นผู้ทำผิดหรือไม่ทำตามที่ควรจะต้องทำ และวัจนกรรมการบริภาษ (insult/abuse) เป็นการโจมตีเชิงลบต่อตัวบุคคลโดยตรง โดยไม่ได้หวังให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข มีลักษณะเป็นการระบายอารมณ์ความรู้สึกไม่พึงพอใจ

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ให้ความสนใจศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารเชิงวิจารณ์ อาทิ Nguyen (2005) ศึกษาลักษณะภาษาที่ใช้ในการวิจารณ์และการตอบกลับคำวิจารณ์ของชาวเวียดนามที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ พบว่าความแตกต่างของการใช้ลักษณะภาษาแตกต่างจากเจ้าของภาษาโดยกลุ่มตัวอย่างมีการถ่ายโอนทางภาษาจากภาษาแม่ไปสู่ภาษาเป้าหมาย ต่อมา Nguyen (2013) ยังคงให้ความสนใจศึกษาวัจนกรรมการวิจารณ์ หากแต่ครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษาอังกฤษชาวนิวซีแลนด์และผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา จะสังเกตเห็นว่าผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางภาษาหรือพฤติกรรมการใช้ภาษาในลักษณะข้ามวัฒนธรรม ส่วน El-Dakhs et al. (2019) สนใจศึกษาการวิจารณ์เช่นเดียวกัน แต่เน้นไปที่การวิจารณ์ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยระหว่างคู่ความสัมพันธ์แบบอาจารย์กับลูกศิษย์ โดยผู้วิจัยได้นำการจัดแบ่งประเภทกลวิธีทางภาษาของ Nguyen (2005, 2013) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบการจำแนกกลวิธีการวิจารณ์ออกเป็น 3 กลวิธีหลัก ได้แก่ การหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ (opting out) การวิจารณ์โดยตรง (direct criticism) และการวิจารณ์โดยอ้อม (indirect criticism) นอกจากนี้ Tracy and Eisenberg (1990, p. 37) ได้ศึกษาการวิจารณ์เช่นกันโดยได้กล่าวถึงปัจจัยบทบาทหน้าที่ (work role) ว่ามีความสำคัญ กล่าวคือ ปัจจัยดังกล่าวนี้จะเป็นตัวกำหนดสิทธิ์ที่พึงมีของแต่ละบุคคลในการวิจารณ์ผู้อื่น และจะส่งผลต่อรูปแบบการเลือกใช้ภาษาในการวิจารณ์ด้วย ในบางบทบาทหน้าที่การงาน เช่น การมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ ครู/อาจารย์ หรือการเป็นผู้ปกครอง มักมีสิทธิ์ในการวิจารณ์ต่อผู้ที่มีคู่ความสัมพันธ์ตรงกันข้าม ได้แก่ ลูกน้อง ลูกศิษย์ และลูก ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพความสัมพันธ์ต่ำกว่า เช่น ลูกน้อง/ลูกจ้าง ไม่มีสิทธิ์วิจารณ์ผู้จัดการหรือนายจ้าง เป็นต้น

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าผู้วิจัยได้ให้ความสนใจประเด็นการวิจารณ์แบบข้ามวัฒนธรรมเพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้ภาษาในการวิจารณ์ระหว่างวัฒนธรรมเจ้าของภาษากับผู้ที่เรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ Nguyen (2005, 2013) สำหรับงานวิจัยอีกส่วนให้ความสำคัญกับการศึกษาการวิจารณ์ร่วมกับปัจจัยสถานภาพเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ถูกวิจารณ์ (El-Dakhs et al., 2019; Tracy & Eisenberg, 1990) ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าการศึกษาการวิจารณ์มุ่งเน้นในบริบทของภาษาและสังคมวัฒนธรรมตะวันตก ในขณะที่ในสังคมวัฒนธรรมตะวันออกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสังคมไทยยังมีไม่มากนัก การศึกษาวัจนกรรมการวิจารณ์ในสังคมไทยเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากค่านิยมของคนในสังคมมีความแตกต่างจากชาวตะวันตก การเอ่ยถ้อยคำวิจารณ์ผู้อื่นอาจกระทำได้ค่อนข้างยาก ด้วยชาวไทยยึดค่านิยมการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม (collectivism) หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ความเกรงใจ ลำดับชั้นทางสังคม (hierarchy) ความกตัญญูรู้คุณ และลำดับอาวุโส (seniority) เป็นต้น ค่านิยมเหล่านี้อาจมีผลทำให้ชาวไทยไม่อาจกล่าววิจารณ์ผู้อื่นได้อย่างตรงไปตรงมาเช่นชาวตะวันตก โดยเฉพาะกรณีการวิจารณ์ต่อหน้าโดยมีผู้ที่ถูกวิจารณ์ร่วมเหตุการณ์การสนทนาด้วยนั้นถือเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก นอกจากนี้หากเป็นบริบทของการใช้ภาษาในสังคมกลุ่มย่อย เช่น องค์กร หน่วยงาน บริษัท เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์กรก็อาจมีผลต่อภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้ได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งจะเห็นว่าสังคมวัฒนธรรมไทยมีความซับซ้อนในเชิงโครงสร้างทางสังคม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาลักษณะภาษาที่ผู้พูดชาวไทยใช้ในการวิจารณ์ผู้อื่นโดยให้ความสำคัญกับการศึกษาในบริบทที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้เห็นรูปแบบ/ลักษณะภาษาที่ชาวไทยเลือกใช้เพื่อสื่อเจตนาในการวิจารณ์ผู้อื่นว่ามีลักษณะอย่างไร โดยการวิจารณ์ในงานวิจัยนี้หมายถึงวัจนกรรม (speech act) ที่ผู้พูดแสดงการประเมินต่อพฤติกรรม ความคิด ผลงาน คุณลักษณะ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถในเชิงลบหรือการแสดงให้ผู้อื่นเห็นถึงข้อบกพร่องของผู้ถูกวิจารณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังต้องการศึกษาว่าการวิจารณ์ต่อหน้าและลับหลังนั้น ผู้วิจารณ์เลือกใช้กลวิธีทางภาษาเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และต้องการศึกษาว่าปัจจัยเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์กับผู้ถูกวิจารณ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหรือไม่ อย่างไร อย่างไรก็ดีอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ เช่น เพศ ระดับความสนิทสนม ระดับความเป็นทางการ การมีผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับสูงอยู่ด้วย ความแตกต่างของตำแหน่งงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการนำไปศึกษาต่อยอดต่อไป

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ (1) ศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ในที่ทำงาน (2) ศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบสถานการณ์การสื่อสารระหว่าง ต่อหน้าและลับหลัง และ (3) ศึกษาการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์กับปัจจัยสถานะเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ถูกวิจารณ์ เพื่อให้เห็นรูปแบบการสื่อสารหรือพฤติกรรมทางภาษาที่เกิดขึ้นในบริบทของที่ทำงาน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไม่เพียงเติมเต็มช่องว่างองค์ความรู้และทำให้เข้าใจการใช้ภาษา อำนาจ/บทบาทหน้าที่ และการรักษาสัมพันธภาพในการทำงาน ทั้งนี้องค์ความรู้ดังกล่าวอาจนำไปสู่การพัฒนาเชิงนโยบายด้านการสื่อสารภายในองค์กรและการฝึกอบรมด้านทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรที่มีความแตกต่างกันด้านบทบาทหน้าที่และเงื่อนไขเชิงอำนาจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของคนในองค์กรและสังคมในอนาคตต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) วัจนกรรม (speech act) (Austin, 1962; Searle, 1969, 1976) 2) กลวิธีการวิจารณ์ (Nguyen, 2005, 2013) และ 3) แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ ได้แก่ ทฤษฎีภาษาสุภาพ (politeness theory) (P. Brown & Levinson, 1978, 1987) กฎแห่งความสุภาพ (rule of politeness) (Lakoff, 1973) และหลักความสุภาพ (politeness principle หรือ PP) (Leech, 1983) ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์เจตนาในการเลือกใช้ถ้อยคำ และจัดประเภทกลวิธี

ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงแนวคิด/ทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้นพอเป็นสังเขป โดยเริ่มต้นจากวัจนกรรม ซึ่ง “วัจนกรรม” หมายถึงถ้อยคำ (utterance) ที่อาจมาในรูปแบบ คำ กลุ่มคำ (วลี) และประโยคที่ผู้พูด

เลือกใช้เพื่อสื่อเจตนาบางอย่างของตนไปยังผู้ร่วมสนทนา เช่น หากผู้พูดต้องการสื่อเจตนาขอโทษอาจเลือกใช้ถ้อยคำ เช่น “ขอโทษครับ” “ครั้งนี้จะเป็นครั้งสุดท้าย จะไม่ทำอีกแล้ว” หรือการสื่อเจตนาปฏิเสธ เช่น “ผมให้ยืมไม่ได้จริง ๆ” “ขอผลัดเป็นครั้งหน้าได้ไหม” การสื่อเจตนาขอร้อง เช่น “ขอติดรถไปลงป้ายหน้าหน่อยได้ไหมครับ” “รบกวนทำแบบสอบถามให้หน่อยดิ” และการสื่อเจตนาต่อว่า “ทำไมถึงได้มาช้าขนาดนี้” “Do you serve customers like this?” เป็นต้น อย่างไรก็ดีในสถานการณ์การสนทนาจริงโดยทั่วไป ผู้พูดมักไม่เอ่ยถ้อยคำแสดงเจตนาออกไปแต่เพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะในสถานการณ์การสื่อสารที่มีความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าหรืออาจเกิดข้อขัดแย้งระหว่างกัน เช่น การแสดงความไม่เห็นด้วย (disagreement) ผู้พูดอาจจำเป็นต้องเลือกใช้วัจนกรรมหลากหลายประเภทมาร้อยเรียงกันเป็นกลวิธี (strategy) เพื่อสื่อเจตนาของตนและขณะเดียวกันก็เพื่อรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันไว้ด้วย หากผู้พูดไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากจะใช้กลวิธีกล่าวถ้อยคำในการสื่อเจตนาออกไปโดยตรง เช่น “I’m afraid I don’t agree.” แล้ว ผู้พูดยังอาจใช้กลวิธีทางภาษาอื่นร่วมด้วย เช่น กลวิธีการวิจารณ์หรือประเมินเชิงลบ (1) “That’s not practical.” และตามด้วยกลวิธีการเสนอแนะทางเลือก (2) “How about trying …?” ทั้งนี้หากผู้พูดเลือกกล่าวเฉพาะถ้อยคำแรกอาจฟังดูไม่สุภาพเนื่องจากมีลักษณะห้วนเกินไป ดังนั้นผู้พูดจึงมักมีกลวิธีอื่นร่วมด้วยเพื่อให้การสื่อเจตนาของตนมีลักษณะสุภาพมากขึ้น

การวิจารณ์ถือเป็นวัจนกรรมที่มีลักษณะคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ถูกวิจารณ์ (Tracy & Eisenberg, 1990, p. 38) ดังนั้นผู้วิจารณ์จำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่นอกจากจะทำหน้าที่ถ่ายทอดเนื้อหาของการวิจารณ์แล้ว ยังต้องคำนึงถึงการรักษาหน้าอีกด้วย โดย Nguyen (2005, 2013) ได้นำเสนอกลวิธีการวิจารณ์ แบ่งออกเป็น 3 กลวิธีหลัก ได้แก่ กลวิธีหลักที่ 1) การเลือกไม่วิจารณ์ (opting out) คือการเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางอื่น ๆ ส่วนกลวิธีหลักที่ 2) การวิจารณ์แบบตรง (direct criticizing) คือการใช้ถ้อยคำที่ชี้ให้เห็นว่าทางเลือก การกระทำ งาน ผลิตภัณฑ์ หรืออื่น ๆ ของผู้ฟัง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) นั้นไม่ดี ไม่ถูกต้อง หรือเป็นปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ประกอบด้วย 6 กลวิธีย่อย ได้แก่ (1) การประเมินเชิงลบ เช่น “Umm that’s not really a good sentence.” (2) การไม่ยอมรับ เช่น “I don’t like the way you write that ah “I’m convinced about the idea” or “in my opinion.” (3) การไม่เห็นด้วย เช่น “I don’t really agree with you.” (4) การชี้ให้เห็นปัญหา เช่น “You had a few spelling mistakes.” (5) การกล่าวถึงความยากลำบาก เช่น “I find it difficult to understand your idea.” (6) การกล่าวถึงผลที่คาดว่าจะตามมา เช่น “Someone who doesn’t agree with you (.) would straight away read that and turn off.” สำหรับกลวิธีหลักที่ 3) กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม (indirect criticizing) หมายถึง การบอกเป็นนัยให้เห็นถึงปัญหากับทางเลือก/การกระทำ/งาน/ผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ของผู้ที่ถูกวิจารณ์ ซึ่งประกอบด้วย 10 กลวิธีย่อย ได้แก่ (1) การแก้ไข เช่น “And you put “their” I think I-h-e-r-e” (2) การบ่งบอกถึงมาตรฐานทั่วไป เช่น “Theoretically, a conclusion needs to be some sort of a summary.” (3) การสั่งสอน เช่น “The following statement is meant to help you. You see, anyone can have an opinion, but the issue is whether they can back it up.” (4) การสื่อความต้องการ

การเปลี่ยนแปลง เช่น “You must pay attention to grammar.” (5) การขอให้แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง เช่น “I still want you to consider some points.” (6) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง เช่น “I mean conclusion should have some sort of improvement.” (7) การให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลง เช่น “It could have been better to put a comma.” (8) การแสดงให้เห็นถึงความไม่แน่นอน เช่น “Are there several paragraphs ah not sure about the paragraphs.” (9) การถาม/การสันนิษฐาน เช่น “Did you read your writing again after you finish it?” (10) การให้คำแนะนำรูปแบบอื่น เช่น “I prefer a writing style which are not too personal.”

ประเด็นถัดมาผู้วิจัยจะกล่าวถึงความสุภาพซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลในสังคมพึงยึดถือและนำไปปฏิบัติเมื่อไรก็ตามที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความสุภาพที่เกี่ยวกับกริยาท่าทาง/การปฏิบัติตนในสังคมของบุคคล และ 2) ความสุภาพทางภาษา ในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะความสุภาพรูปแบบที่ 2 โดยที่ผ่านมามีผู้นำเสนอแนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษาสุภาพ เช่น กฎแห่งความสุภาพของ Lakoff (1973) ซึ่งประกอบด้วยกฎ 3 ประการ ผู้พูดจำเป็นต้องเลือกใช้ภาษาที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือร่วมกัน ดังนี้ 1) จงอย่าวางอำนาจ (don’t impose) เช่น “I’m sorry to disturb you, but …” 2) จงให้ทางเลือก (give options) เช่น “Would you mind closing the window?” และ 3) จงทำให้ผู้อื่นรู้สึกดี จงแสดงความเป็นมิตร (Make A (alter) feel good, Be friendly) เช่น “Hey! That’s a terrific suit you’ve got on there!, …”

นอกจากกฎแห่งความสุภาพข้างต้นแล้ว Leech (1983) เป็นอีกผู้หนึ่งที่ได้นำเสนอหลักความสุภาพซึ่งประกอบด้วยคติ 6 ข้อ โดยหากผู้พูดสื่อเจตนาของตนโดยยึดคติข้อต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะทำให้ถ้อยคำมีลักษณะสุภาพ ได้แก่ 1) คติกาลเทศะ (tact maxim) เช่น “Let me carry those cases for you.” 2) คติความเอื้อเฟื้อ (generosity maxim) เช่น “I can lend you my car.” 3) คติความชื่นชอบ (approbation maxim) เช่น “What a marvelous meal you cooked!” 4) คติความถ่อมตัว (modesty maxim) เช่น “Please accept this small gift as a token of our esteem.” 5) คติการเห็นด้วย (agreement maxim) เช่น “A: It was an interesting exhibition, wasn’t it? B: Yes, it was.” และ 6) คติความเห็นใจ (sympathy maxim) เช่น “I’m terribly sorry to hear about your cat.”

ส่วน P. Brown and Levinson (1978, 1987) ได้นำเสนอทฤษฎีความสุภาพ (politeness theory) ไว้โดยมองว่าการแสดงเจตนาอย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้พูดมีอยู่ในใจและถ่ายทอดเจตนาดังกล่าวไปยังผู้ฟังถือเป็นการคุกคามหน้า (face-threatening act) ต่อหน้าด้านบวก (positive face) หรือหน้าด้านลบ (negative face) ของผู้ฟัง ผู้พูดที่ยึดถือการแสดงความสุภาพต่อผู้อื่นสามารถเลือกใช้กลวิธี 5 ประการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เพื่อปรับเปลี่ยนเจตนาของตนให้มีระดับการคุกคามหน้าของผู้ฟังให้น้อยเข้าไว้ในแต่ละสถานการณ์การสื่อสาร กลวิธีดังกล่าวได้แก่ 1) กลวิธีกล่าวอย่างห้วน (bald-on-record strategy) เช่น “Your pants are on fire!” 2) กลวิธีความสุภาพเชิงบวก (positive politeness strategy) เช่น “What a fantastic garden you have! Can I borrow some flour?” 3) กลวิธีความสุภาพเชิงลบ (negative

politeness strategy) เช่น “Excuse me, sir, but would you mind if...” 4) กลวิธีภาษาอ้อม (off-record strategy) เช่น “How many times do I have to tell you…? และ 5) กลวิธีไม่แสดงการคุกคามหน้า (don’t do the FTA) เช่น กรณี A ลืมนำปากกามาและมีความต้องการให้ B ซึ่งนั่งอยู่ข้าง ๆ ให้ตนยืมปากกา โดย A ไม่ได้เอ่ยถ้อยคำใด ๆ แต่จะกระทำบางอย่าง เช่น แสร้งค้นหาปากกา ทั้งนี้เพื่อให้ B เห็นและในที่สุดส่งปากกาให้ตนยืม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นบุคคลทั่วไปชาวไทย เพศชาย 30 คน และเพศหญิง 30 คน จำนวนทั้งสิ้น 60 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 60 คน จะต้องตอบแบบสอบถามคนละ 4 ข้อ/สถานการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจะได้จำนวนข้อความจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาทั้งสิ้น 240 ข้อ/สถานการณ์ อย่างไรก็ดีการศึกษาภาษาจากวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่งนั้นอาจไม่ได้ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาไว้อย่างแน่ชัดว่าจะต้องมีจำนวนต่ำหรือสูงสุดเท่าใด แต่หากยึดแนวทางที่ Holmes ได้นำเสนอไว้ว่า หากจำนวนคำ/ถ้อยคำ/ข้อความที่จะนำมาศึกษามีประมาณ 200 ตัวอย่าง ก็ถือได้ว่าเป็นจำนวนเพียงพอที่จะทำให้เห็นรูปแบบการใช้ภาษาของวัจนกรรมนั้นได้ (Holmes, 1986, p. 505) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18-59 ปี เป็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนครอบคลุมในหลากหลายสาขาวิชาชีพ และเป็นผู้ที่สามารถใช้ภาษาไทยในระดับอ่านออกเขียนได้

3.2 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้คือแบบสอบถามเติมเต็มผลัดสุดท้าย (final-turn completion questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบทดสอบทางภาษาที่ประกอบด้วยสถานการณ์สมมติสั้น ๆ โดยมีถ้อยคำของผู้พูดคนแรกกล่าวสอบถามผู้พูดคนที่ 2 (ผู้ร่วมสนทนา) ในแบบทดสอบจะเว้นช่องว่างเพื่อให้กลุ่มผู้บอกภาษาได้เขียนตอบในสิ่งที่ตนเองคิดซึ่งผู้ตอบต้องจินตนาการเสมือนว่าตนกำลังเผชิญอยู่ในสถานการณ์การสนทนานั้นจริง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลภาษาที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด ข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีนี้ก็คือจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เจาะจงโดยเฉพาะถ้อยคำที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการปิดการสนทนา (closing strategies) ที่นอกจากผู้พูดจะต้องถ่ายทอดเจตนาของตนที่มีต่อประเด็นในแต่ละสถานการณ์แล้ว ยังอาจต้องคำนึงถึงการรักษาสัมพันธภาพ (face-work) ระหว่างกันด้วย แตกต่างจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเติมเต็มบทสนทนา (discourse completion test: DCT) ที่อาจมีจุดเน้นที่การตรวจสอบว่าผู้ตอบเอ่ยถ้อยคำเริ่มต้นหรือโต้ตอบต่อวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่งอย่างไร ซึ่งไม่ได้เน้นหรือให้ความสำคัญกับผลัดสุดท้าย (final turn) โดยแบบทดสอบในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสถานการณ์สมมติทั้งสิ้น 4 ข้อ ซึ่งได้มาจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยเองและการสัมภาษณ์ผู้ที่ทำงานในองค์กรต่าง ๆ สถานการณ์ที่ 1 กำหนดให้ผู้บอกภาษาแสดงความคิดเห็นต่อ

สถานการณ์ที่หัวหน้าคนหนึ่งได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนขององค์กรเดินทางไปเข้าร่วมประชุมที่สำนักงานใหญ่ที่ต่างประเทศ สถานการณ์ที่ 2 กำหนดให้ผู้บอกภาษาแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่รุ่นพี่คนหนึ่งได้รับการเสนอชื่อให้เป็นผู้ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่นขององค์กร สถานการณ์ที่ 3 กำหนดให้ผู้บอกภาษาแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่เพื่อนรุ่นเดียวกันคนหนึ่งได้ถูกเสนอชื่อให้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้า และสถานการณ์ที่ 4 กำหนดให้ผู้บอกภาษาแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่รุ่นน้องคนหนึ่งได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ในแต่ละสถานการณ์กำหนดให้ผู้บอกภาษาไม่เห็นด้วยในทุกสถานการณ์เพื่อให้ผู้บอกภาษาแสดงความคิดเห็นบางประการที่สื่อให้เห็นถึงวัจนกรรมการวิจารณ์ต่อสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วย นอกจากปัจจัยรูปแบบความสัมพันธ์ข้างต้นแล้วผู้วิจัยยังให้กลุ่มตัวอย่างระบุอีกด้วยว่าในแต่ละสถานการณ์ผู้บอกภาษาจะเลือกรูปแบบการสื่อสารแบบใดระหว่างต่อหน้าหรือลับหลังของผู้ที่ถูกกล่าวถึง ดังตัวอย่างด้านล่างนี้

สถานการณ์ 1

1. ให้ท่านนึกถึง**หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา** 1 คนในองค์กรของท่าน ซึ่งหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาคนนี้ได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทนขององค์กรเดินทางไปเข้าร่วมประชุมที่สำนักงานใหญ่ในเดือนหน้า เพื่อประชุมแลกเปลี่ยนร่วมกับตัวแทนจากประเทศอื่น ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยที่หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาคนนี้ได้รับการคัดเลือก ท่านจะกล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างไร

สถานการณ์ต่อหน้า

ในห้องประชุมที่มีบุคคลที่ถูกกล่าวถึงร่วมสนทนาอยู่ด้วย

ผู้บังคับบัญชา: คุณคิดเห็นหรือมีข้อเสนอแนะอะไรไหม

ท่าน: _____

สถานการณ์ลับหลัง

นอกห้องประชุมที่ไม่มีบุคคลที่ถูกกล่าวถึงร่วมสนทนาอยู่ด้วย

ผู้บังคับบัญชา: คุณคิดเห็นหรือมีข้อเสนอแนะอะไรไหม

ท่าน: _____

หากเลือกได้ท่านจะเลือกตอบแบบใด โปรดใส่เครื่องหมาย ☑ ☐ ต่อหน้า ☐ ลับหลัง

เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกตอบเช่นนั้น _____

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเริ่มต้นจากการติดต่อทาบทามคนใกล้ชิด 1 คน เพื่อสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมเป็นผู้บอกภาษา ซึ่งหลังจากผู้บอกภาษาคนแรกได้ให้ข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามเติมเต็มผลัดสุดท้ายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้บอกภาษาคนดังกล่าว

แนะนำอาสาสมัครคนถัดไปหรือที่เรียกว่าการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (snowball sampling) ซึ่งจะดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้ผู้บอกภาษาครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ (จำนวนทั้งสิ้น 60 คน) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นนี้มีความเหมาะสมกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นอ่อนไหวหรือความลับ (sensitive or confidential topics) (Ting et al., 2025, pp. 1-2) ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดทำให้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการให้ข้อมูลเนื่องจากอาจส่งผลกระทบเชิงลบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อตนเองในภายหลังเช่นเดียวกันกับในงานวิจัยนี้ที่ต้องการศึกษาการวิจารณ์ในที่ทำงาน ดังนั้นการเลือกใช้วิธีนี้จึงมีความเหมาะสมเนื่องจากผู้บอกภาษากลุ่มแรก ๆ จะช่วยแนะนำบุคคลที่พวกเขารู้จักและเต็มใจเข้าร่วมให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของผู้บอกภาษาในงานวิจัยนี้ต้องเป็นผู้ที่มีอายุ 18-59 ปี และทำงานในองค์กรหรือบริษัททั้งภาครัฐและเอกชน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บอกภาษาได้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้นำถ้อยคำที่ผู้บอกภาษาเขียนตอบในแต่ละสถานการณ์มาวิเคราะห์ผ่านแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีวัจนกรรม ทฤษฎีภาษาสุภาพ กฎแห่งความสุภาพ และหลักความสุภาพมาใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ผู้บอกภาษาเลือกใช้ในการวิจารณ์ต่อผู้ที่มีสถานะเชิงความสัมพันธ์แตกต่างกันในบริบทสังคมการทำงาน เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาเสร็จสิ้นแล้ว จากนั้นนำข้อมูลผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาดังกล่าวมาจัดประเภทและคำนวณหาค่าความถี่ในการเลือกใช้ซึ่งอาจแปรไปตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่าง ๆ ได้แก่ รูปแบบสถานการณ์การสื่อสาร (ต่อหน้า-ลับหลัง) และความแตกต่างเกี่ยวกับสถานะเชิงความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ที่ถูกวิจารณ์ (หัวหน้า-รุ่นพี่-รุ่นเดียวกัน-รุ่นน้อง)

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาซึ่งจะได้นำเสนอต่อจากนี้ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนหลัก ได้แก่ หัวข้อ 4.1 ผลการวิเคราะห์กลวิธีการวิจารณ์ ส่วนหัวข้อ 4.2 นำเสนอกลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบสถานการณ์การสื่อสาร: ต่อหน้า-ลับหลัง และหัวข้อ 4.3 แสดงกลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบความสัมพันธ์: หัวหน้า-รุ่นพี่-รุ่นเดียวกัน-รุ่นน้อง

4.1 กลวิธีการวิจารณ์

4.1.1 การเลือกไม่วิจารณ์

กลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์มีลักษณะเป็นการกระทำ กริยา/ท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้าตลอดจนถ้อยคำต่าง ๆ ที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อทดแทนการเอ่ยถ้อยคำแสดงการไม่เห็นด้วยต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ทั้งแบบต่อหน้าและลับหลัง เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามมาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เช่น ผลประโยชน์หรือสิทธิบางประการ รวมถึงผลกระทบในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยเช่นกัน ซึ่งประกอบด้วย 3 กลวิธีและกลวิธีย่อย ดังนี้

กลวิธีย่อยที่ 1ก การเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง

ในหลายกรณีผู้วิจารณ์ไม่ประสงค์จะสร้างความขัดแย้งระหว่างตนและผู้ที่ถูกวิจารณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลภายในองค์กรเดียวกัน เพราะอาจมีผลกระทบต่าง ๆ ตามมา ดังนั้นผู้วิจารณ์จึงอาจเลือกใช้กลวิธีการเงียบซึ่งหมายถึงการไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ ออกมา หรือผู้วิจารณ์บางส่วนอาจเลือกวิธีการสื่อสารที่สะท้อนการไม่เห็นด้วยของตนเองผ่านการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทาง เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งหรือผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อตนเอง อย่างไรก็ดี แม้ว่าผู้วิจารณ์จะไม่ได้สื่อสารเจตนาของตนผ่านการกล่าวถ้อยคำอันใด หากแต่ การเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทางก็ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดให้กับผู้ที่ถูกวิจารณ์หรือผู้ร่วมสนทนาอื่น ๆ รับรู้ถึงการไม่เห็นด้วยได้

(1) “**ไม่พูดและก็ไม่มีข้อเสนอแนะ**” (029-หญิง-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ลับหลัง)

(2) “**ไม่แสดงความคิดเห็นใด ๆ ค่ะ แต่จะแสดงสีหน้า ไม่พอใจแทน**” (022-หญิง-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ต่อหน้า)

(3) “**ไม่เสนอแนะความคิดเห็น**” (038-ชาย-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ต่อหน้า)

จากตัวอย่าง (1)-(3) ข้างต้น แสดงให้เห็นรูปแบบการถ่ายทอดเจตนาในแต่ละสถานการณ์โดยวิธีการเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทาง กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เอ่ยถ้อยคำใด ๆ เพื่อสื่อเจตนา แต่กลับเลือกใช้วิธีการเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทาง เพื่อให้อวัจนภาษาดังกล่าวทำหน้าที่ถ่ายทอดเจตนาทดแทน ผู้ที่ร่วมสถานการณ์การสนทนาจะสามารถสังเกตและตีความเจตนาดังกล่าวจากบริบทแวดล้อมได้ไม่ยากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทาง แต่อย่างไรก็ดี การเลือกใช้กลวิธีการเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า/ท่าทางนี้ก็ช่วยลดความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจระหว่างกันได้ดีกว่าการกล่าววิจารณ์โดยตรง

กลวิธีย่อยที่ 1ข การคล้อยตาม

การคล้อยตามเป็นกลวิธีที่ผู้วิจารณ์เลือกใช้เพื่ออำพรางเจตนาที่แท้จริงของตนนั่นคือการไม่เห็นด้วย ทั้งนี้ผู้พูดไม่ต้องการสร้างความขัดแย้งต่อผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) จึงได้เลือกใช้กลวิธีเอ่ยถ้อยคำบางประการที่ดูเหมือนว่าตนเห็นด้วยกับสิ่งที่เป็นประเด็นที่กำลังสนทนากันอยู่ในขณะนั้น แต่แท้ที่จริงแล้วในจิตใจของผู้พูดไม่ได้เห็นด้วยกับสิ่งที่เป็นข้อเสนอหรือข้อสรุปดังกล่าว

ผู้พูดจึงได้เลือกใช้กลวิธีทางภาษานี้เพียงเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจและเป็นเหตุให้เกิดความบาดหมางระหว่างกัน

(4) "**พี่ก็เห็นตามเสียงส่วนใหญ่ ถ้าเสียงส่วนใหญ่เขาว่ายังไงก็ตามนั้นครับ**" (017-ชาย-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ลับหลัง)

(5) "ไม่มีค่ะ **ถ้าความคิดเห็นของผู้ใหญ่ตรงกันก็ตามนี้** เอาความเห็นตามสมควรค่ะ" (028-หญิง-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ต่อหน้า)

(6) "เค้าทำงานดี เป็นตัวอย่างที่ดี **ก็สมแล้วที่ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น**" (040-หญิง-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ต่อหน้า)

ในตัวอย่าง (4) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำนี้โดยมีเจตนาเพื่อให้เห็นว่าตนคล้อยตามในสถานการณ์ที่รุ่นพี่คนหนึ่งได้รับการเสนอชื่อรับรางวัลพนักงานดีเด่น โดยให้เหตุผลว่าหากข้อสรุปดังกล่าวมาจากเสียงส่วนใหญ่ตนก็เห็นคล้อยตาม ซึ่งเป็นไปในทำนองเดียวกันกับที่พบในตัวอย่าง (5) ที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีคล้อยตามเช่นกัน หากแต่ในกรณีนี้ผู้พูดได้กล่าวอ้างถึงความคิดเห็นที่เป็นข้อสรุปหากมาจากผู้ใหญ่ ซึ่งหมายถึงผู้บริหารหรือผู้มีอาวุโสในองค์กรตนก็ยอมรับและเห็นด้วยตามความเห็นหรือข้อสรุปดังกล่าวนั้น ส่วนตัวอย่าง (6) ผู้พูดแสดงการเห็นคล้อยตามโดยการกล่าวชื่นชมรุ่นพี่ว่าเป็นบุคคลที่ทำงานดีและปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี ดังนั้นผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำที่ดูเหมือนว่าตนเห็นด้วยที่รุ่นพี่คนนี้ได้รับรางวัล ทั้งที่ในความเป็นจริงตนเองอาจไม่ได้เห็นด้วยตามถ้อยคำที่สื่อสารออกมา ซึ่งสังเกตเห็นได้จากถ้อยคำจากสถานการณ์เดียวกันแต่เป็นการพูดลับหลังผู้พูดได้กล่าวถ้อยซึ่งมีลักษณะทางความหมายตรงกันข้ามกับการพูดต่อหน้าว่า "ก็เห็นลา ๆ หยุด ๆ ก็ยังได้รับรางวัลดีเด่นนะ ส่วนคนที่ทำงานดีกว่าเค้า ยังไม่ได้รับรางวัลอะไรเลย" สะท้อนให้เห็นว่าแท้ที่จริงผู้พูดไม่ได้เห็นด้วยเหมือนที่เอ่ยถ้อยออกไปในสถานการณ์ต่อหน้า ทั้งนี้ก็เพื่อไม่ต้องการสร้างความขัดแย้งระหว่างตนเองและผู้ที่ถูกวิจารณ์หรือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ภายในองค์กร

<u>กลวิธีย่อยที่ 1ค</u> การแสดงความยินดี

การกล่าวแสดงความยินดีเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ต่อผู้อื่น โดยมีลักษณะที่ผู้พูดเสมือนเห็นพ้องกับประเด็นหรือข้อสรุปของการสนทนา แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้พูดไม่ได้รู้สึกเช่นนั้น ตรงกันข้ามกลับไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวถึงหรือนำเสนอ อย่างไรก็ดีเพื่อไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกหมองใจต่อกันผู้พูดจึงได้เลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อทำหน้าที่ปิดบังเจตนาที่แท้จริงของตน

(7) “**ขอแสดงความยินดีด้วยครับ**” (050-ชาย-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ต่อหน้า)

(8) “**ขอแสดงความยินดีกับการได้รับการขึ้นเงินเดือนในครั้งนี้ด้วยนะคะ**” (058-หญิง-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ต่อหน้า)

(9) “**ดีใจด้วยนะที่ได้รับเลือกเป็นหัวหน้า** เหมาะสมแล้ว ตั้งใจทำงานให้มาก ๆ นะ สู้ ๆ” (040-หญิง-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ต่อหน้า)

ตัวอย่าง (7) ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำกล่าวแสดงความยินดีต่อผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึงในสถานการณ์ที่หัวหน้างานคนหนึ่งได้รับการเสนอชื่อให้เป็นตัวแทนไปประชุมที่ต่างประเทศ เช่นกันกับตัวอย่าง (8) ที่ผู้พูดกล่าวแสดงความยินดีกับรุ่นน้องในโอกาสได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ส่วนตัวอย่าง (9) ผู้พูดไม่ได้เอ่ยถ้อยคำ “ยินดี” แต่ได้เลือกใช้ถ้อยคำ “ดีใจด้วยนะ” ซึ่งทำหน้าที่สื่อสารเช่นเดียวกับคำว่ายินดี แม้ถ้อยคำทั้งสองลักษณะข้างต้นนี้จะดูเหมือนว่าผู้พูดเห็นด้วยกับเหตุการณ์ดังกล่าว แต่อันที่จริงแล้วผู้พูดมีเจตนาตรงกันข้ามกับสิ่งนั้น ซึ่งจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบกับการพูดลับหลังในสถานการณ์เดียวกัน ในตัวอย่าง (8) ผู้พูดได้กล่าวในทำนองถามหาเหตุผลถึงข้อสงสัยในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของรุ่นน้อง “ขอเหตุผลในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของรุ่นน้องคนนี้เพิ่มเติมหน่อยได้มั้ยคะ ว่าทำไมถึงได้เป็นกรณีพิเศษ” และในตัวอย่าง (9) ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับที่ผู้พูดกล่าวลับหลังในลักษณะไม่เห็นด้วยกับการได้เลื่อนขั้นตำแหน่งของเพื่อนรุ่นเดียวกันว่า “จะทำได้ไหมกับงานนี้ เค้าดูไม่ค่อยถนัดนะ” การเลือกใช้ถ้อยคำหรือกลวิธีการแสดงความยินดีนี้เพียงเพื่อต้องการกลบเกลื่อนเจตนาที่แท้จริงของตนและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างกัน

<u>กลวิธีย่อยที่ 1ง</u> การใช้ถ้อยคำแสดงความคาดหวัง

กลวิธีการใช้ถ้อยคำแสดงความคาดหวังนี้มีลักษณะที่ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาให้ผู้ร่วมสนทนารับรู้ว่าตนเองยอมรับกับข้อเสนอหรือข้อสรุปในประเด็นที่กำลังสนทนากัน โดยการแสดงความคาดหวังว่าบุคคลที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) นั้นจะสามารถกระทำในสิ่งที่ได้รับมอบหมายหรือเสนอให้ได้เป็นอย่างดี ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้โดยมีเจตนาเพื่อเบี่ยงเบนความรู้สึกที่แท้จริงของตน กล่าวคือที่จริงแล้วผู้พูดไม่ได้รู้สึกเห็นด้วยกับข้อเสนอหรือข้อสรุปดังกล่าว แต่เพียงเพราะไม่ต้องการให้ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้ที่เกี่ยวข้องมีอันต้องขุ่นเคืองกัน ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีนี้เพื่อปกปิดเจตนาที่แท้จริง

(10) “**ผมก็หวังว่าเขาน่าจะทำงานได้ตามที่คณะคาดหวังนะครับผม**” (017-ชาย-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ลับหลัง)

(11) “ตอนนี้ยังไม่มีข้อเสนอแนะนะคะ **แต่ถ้าอนาคตเกิดปัญหาเกี่ยวกับงาน ขอให้เขารับรู้และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกน้องได้**” (010-หญิง-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ลับหลัง)

(12) “ยินดีด้วย และ**ขอให้ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เหมาะสมกับที่ถูกคัดเลือกและเลื่อนขั้นกรณีพิเศษนี้**” (039-หญิง-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ต่อหน้า)

ตัวอย่าง (10) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำแสดงความคาดหวังว่าหัวหน้าผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมประชุมนั้น เมื่อเดินทางกลับมาแล้วคงจะนำความรู้กลับมาพัฒนางานได้เหมาะสมกับที่องค์กรคาดหวังไว้ ส่วนตัวอย่าง (11) ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือผู้พูดแสดงความคาดหวังต่อเพื่อนร่วมงานรุ่นเดียวกันว่าเมื่อได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าแล้วในอนาคตหากเกิดปัญหาใด ๆ ก็หวังว่าบุคคลผู้นี้จะสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้ ส่วนตัวอย่าง (12) เป็นกรณีที่ผู้พูดกล่าวแสดงความคาดหวังต่อสถานการณ์ที่เพื่อนร่วมงานรุ่นน้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ผู้พูดไม่ต้องการกล่าวถ้อยคำแสดงการไม่เห็นด้วยหรือวิจารณ์ใด ๆ โดยให้เหตุผลในแบบสอบถามในส่วนข้อคำถามที่ว่าเพราะเหตุใดท่านจึงเลือกตอบเช่นนั้นว่า “ข้อสรุปดังกล่าวเป็นผลมาจากการคัดเลือกจากเสียงข้างมาก นอกจากนี้ยังเป็นผลจากการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าจึงต้องให้เกียรติในการพิจารณา” จึงได้เลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะคาดหวังว่าบุคคลดังกล่าวจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีให้เหมาะสมกับที่ได้รับโอกาสพิเศษนี้แทนการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่เห็นด้วยหรือการวิจารณ์

4.1.2 การวิจารณ์แบบตรง

การวิจารณ์แบบตรงเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูด (ผู้วิจารณ์) สื่อเจตนาในการวิจารณ์ต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบต่อหน้า) หรือผู้ที่กล่าวพาดพิงถึง/ผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบลับหลัง) อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นถ้อยคำที่ไม่สามารถตีความเจตนาเป็นอย่างอื่นได้ โดยไม่ได้คำนึงถึงการเสียหน้าทั้งของผู้ที่ถูกวิจารณ์ โดยเฉพาะในสถานการณ์การสนทนาแบบต่อหน้า รวมถึงผลกระทบด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ผลการวิเคราะห์พบ 2 กลวิธีย่อย ดังนี้

<u>กลวิธีย่อยที่ 2ก</u> การแสดงความไม่เห็นด้วย

การแสดงความไม่เห็นด้วยมีลักษณะเป็นถ้อยคำที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อสื่อเจตนาให้ผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบต่อหน้า) หรือผู้ที่กล่าวพาดพิงถึง/ผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบลับหลัง) รับรู้ว่าตนไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับกับข้อเสนอหรือข้อสรุปอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งไม่เพียงผู้พูดต้องการสื่อเจตนาไม่เห็นด้วย แต่ทว่าการเลือกใช้กลวิธีนี้ยังสื่อความหมายในการวิจารณ์คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ที่ถูกวิจารณ์ว่าเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมอีกด้วย การเลือกใช้กลวิธีนี้อาจส่งผลกระทบต่อ

ความรู้สึกของผู้ที่ถูกวิจารณ์และ/หรือบุคคลอื่นในองค์กรที่มีส่วนในการพิจารณาตัดสินเสนอชื่อ/เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง/ปรับขั้นเงินเดือน และอาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งในปัจจุบันและอนาคตภายหน้า

(13) “**ไม่เห็นด้วยที่คนนี้ได้รับเลือกเป็นพนักงานดีเด่น** จากการกระทำต่าง ๆ มาทำงานสาย มาถึงที่ทำงานก็มานั่งแต่งหน้า กินข้าว ซึ่งต่างจากคนอื่นที่ทำธุระส่วนตัวจากบ้านเสร็จสิ้น ... (060-หญิง-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ลับหลัง)

(14) “ในกรณีพิเศษเช่นนี้ **ผมเห็นว่าไม่สมควร** เพราะเขายังมีประสบการณ์ที่น้อยและยังต้องเรียนรู้อีก ...” (020-ชาย-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ต่อหน้า)

(15) “การเลื่อนขั้นในกรณีพิเศษ **ผมคิดว่าไม่เหมาะสม** ถ้ารุ่นน้องคนอื่น ๆ เห็นจะคิดว่าการคัดเลือกของบริษัทเรา favor คนมากกว่าความสามารถ...” (020-ชาย-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ลับหลัง)

ตัวอย่าง (13) ข้างต้น ผู้พูดได้กล่าวแสดงความไม่เห็นด้วยและวิจารณ์ต่อสถานการณ์ที่รุ่นพี่ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นพนักงานดีเด่นว่า “ไม่เห็นด้วย...” ซึ่งต่างจากที่พบในตัวอย่าง (14) ผู้พูดเอ่ยถ้อยคำแสดงความไม่เห็นด้วยโดยใช้ถ้อยคำ “ไม่สมควร” แบบต่อหน้าในสถานการณ์ที่รุ่นน้องได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ และตัวอย่าง (15) ผู้พูดกล่าวแสดงความไม่เห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมาเช่นกัน โดยใช้ถ้อยคำ “ไม่เหมาะสม” ซึ่งมาจากสถานการณ์เดียวกันกับตัวอย่าง (14) ต่างกันก็ตรงที่สถานการณ์นี้เป็นการพูดลับหลังผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) อย่างไรก็ตาม ผู้พูดมีเจตนาในการเลือกใช้ถ้อยคำเหล่านี้ไม่เพียงเพื่อการแสดงความไม่เห็นด้วย แต่ยังสื่อนัยของการวิจารณ์คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) ว่ามีความไม่เหมาะสมด้วย

<u>กลวิธีย่อยที่ 2ข</u> การประเมินเชิงลบ

การประเมินเชิงลบเป็นกลวิธีการสื่อสารที่ผู้พูดถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดของตนต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา โดยมีลักษณะเป็นการเอ่ยถ้อยคำประเมินคุณลักษณะ/คุณสมบัติของผู้ที่ถูกวิจารณ์ในแง่ลบอย่างเปิดเผยทั้งในสถานการณ์แบบต่อหน้าและลับหลัง เช่น ความรู้ ทักษะความสามารถ พฤติกรรม ประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งสื่อให้เห็นว่าผู้พูดไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ที่ถูกวิจารณ์ถูกนำเสนอหรือได้รับโอกาสในแต่ละสถานการณ์ ถ้อยคำที่พบในกลวิธีนี้ถือเป็นการคุกคามหน้าด้านบวก กล่าวคือแทนที่จะได้รับการยกย่องชื่นชม แต่กลับกลายเป็นการถูกกล่าวถึงข้อด้อย/ข้อเสีย ซึ่งเป็นสิ่งตรงกันข้ามกับความต้องการหน้าด้านบวก

(16) “**หัวหน้าคนนี้ทฤษฎีเก่ง แต่การปฏิบัติยังคงต้องปรับปรุง ตั้งแต่ร่วมทำงานกันมามองเห็นถึงศักยภาพแค่บางอย่างเท่านั้น เช่น เป็นผู้ตามที่ดี แต่เป็นหัวหน้าที่ไม่ค่อยโอเค การตัดสินใจช้า**” (024-ชาย-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ลับหลัง)

(17) “ผมคิดว่าคุณ...เป็นบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ **แต่ถ้าดูจากผลงานที่ผ่านมาและความผิดพลาดในรอบปี ผมว่ายังไม่ถึงเวลาที่คุณ...**จะได้รับรางวัลในตอนนี้” (020-ชาย-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ต่อหน้า)

(18) “ไม่เห็นด้วย **เพราะรุ่นพี่ไม่สนใจงาน ชอบประจบสอพลอหัวหน้า รุ่นพี่ไม่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้**” (031-ชาย-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ลับหลัง)

ตัวอย่าง (16) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำประเมินการปฏิบัติงานของผู้ที่ถูกวิจารณ์ในเชิงลบ โดยเฉพาะเรื่องการทำงานที่ผู้พูดเห็นว่ายังคงทำได้ไม่ดี ต้องมีการปรับปรุง จึงทำให้ยังไม่เห็นว่าบุคคลดังกล่าวนี้จะสามารถทำหน้าที่ได้ดีในฐานะหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาได้ ส่วนตัวอย่าง (17) เป็นการเอ่ยถ้อยคำประเมินคุณสมบัติ/คุณลักษณะเชิงลบของผู้ที่ถูกวิจารณ์ ซึ่งในกรณีนี้คือรุ่นพี่ในโอกาสได้รับการเสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่นว่าเป็นผู้ที่มีความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งจากถ้อยคำที่ใช้สื่อให้เห็นว่าเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง สำหรับในตัวอย่าง (18) มาจากสถานการณ์เดียวกันกับตัวอย่าง (17) ต่างกันตรงที่ (18) มีรูปแบบเป็นการสื่อสารแบบลับหลัง สังเกตได้ว่าผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำการกล่าวประเมินเชิงลบแบบตรงและสื่อความหมายรุนแรงกว่า ได้แก่ ไม่สนใจงาน ชอบประจบสอพลอ และเป็นบุคคลที่ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีทางภาษากับปัจจัยรูปแบบสถานการณ์การสื่อสารแบบต่อหน้าและลับหลัง

4.1.3 การวิจารณ์แบบอ้อม

กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดนิยมเลือกใช้เพื่อสื่อเจตนาวิจารณ์ผู้อื่นโดยอ้อม ซึ่งเป็นถ้อยคำที่ผู้ฟัง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) อาจจำเป็นต้องอาศัยการตีความจากบริบทการสนทนาเพื่อให้เข้าใจเจตนาของผู้พูดว่าต้องการแสดงการวิจารณ์ต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบต่อหน้า) หรือผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง/ผู้ที่ถูกวิจารณ์ (การสื่อสารแบบลับหลัง) ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลโดยเฉพาะรูปแบบสถานการณ์การสื่อสาร (ต่อหน้า-ลับหลัง) และ/หรือรูปแบบสถานะเชิงความสัมพันธ์ (หัวหน้า-รุ่นพี่-รุ่นเดียวกัน-รุ่นน้อง) ที่ส่งผลทำให้ผู้พูดไม่สามารถสื่อเจตนาที่แท้จริงของตนต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ได้อย่างตรงไปตรงมา ดังนั้นผู้พูดจึงมักเลือกใช้กลวิธีทางภาษาบางอย่างโดยมีเจตนาเพื่อลดระดับความรุนแรงของการสื่อเจตนา ผลการวิเคราะห์พบกลวิธีย่อย 4 กลวิธี ดังนี้

<u>กลวิธีย่อยที่ 3ก</u> การเสนอให้มีการทบทวน

การเสนอให้มีการทบทวนเป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อสื่อเจตนาในการไม่เห็นด้วยและมีนัยการวิจารณ์ผู้ที่ถูกวิจารณ์ทางอ้อม อย่างไรก็ดีผู้ที่ถูกวิจารณ์ก็สามารถรับรู้ได้ว่าผู้พูดมีเจตนาไม่ยอมรับในประเด็นมติที่สนทนากัน การเลือกใช้กลวิธีนี้จะทำให้การสื่อเจตนาของผู้พูด (ผู้วิจารณ์) มีความสุภาพและนุ่มนวล ช่วยลดระดับการคุกคามหน้าทั้งต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์และผู้ที่เอ่ยถ้อยกลวิธีนี้ด้วยเช่นกันที่หลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่สื่อเจตนาวิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาโดยเฉพาะในสถานการณ์การสนทนาแบบต่อหน้า

(19) “ผมเกรงอาจมีท่านอื่นที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ในสายงานมากกว่าท่านนี้ครับ **ผมรบกวนท่านทบทวนและเสนอประเด็นนี้เพื่อพิจารณาอีกครั้งครับ**” (027-ชาย-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ลับหลัง)

(20) “เรียนผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน การพิจารณามอบรางวัลพนักงานดีเด่นอาจต้องมีข้อมูลหลายอย่างประกอบกัน เช่น ผลงานที่โดดเด่น การวางตัวที่เหมาะสม เป็นต้น **ดังนั้นผมเห็นควรว่าควรมีการพิจารณาในประเด็นนี้อีกครั้ง โดยใช้เกณฑ์การตัดสินจากผลงานที่เป็นที่ประจักษ์และผลโหวตจากเพื่อนร่วมงานเพื่อพิจารณาอีกครั้งครับ**” (027-ชาย-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ต่อหน้า)

(21) “**ขอให้พิจารณาผู้มีวุฒิภาวะในการทำงานและมีความรู้ด้านนี้มาเพื่อเป็นหัวหน้างาน** เนื่องจากจะทำให้แผนกงานของเรามีการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ตรงจุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งแผนกงาน” (008-หญิง-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ต่อหน้า)

ตัวอย่าง (19) ผู้พูดรู้สึกและถ่ายทอดเจตนาการไม่ยอมรับกับมติที่ผู้ที่ถูกวิจารณ์ได้รับการเสนอชื่อให้เข้าร่วมเดินทางไปประชุมที่ต่างประเทศ จึงได้เสนอให้มีการทบทวนประเด็น การพิจารณาคัดเลือกใหม่ คล้ายคลึงกับตัวอย่าง (20) ผู้พูดแสดงให้เห็นว่าตนไม่ยอมรับในข้อสรุปในมติที่รุ่นพี่คนหนึ่งได้รับการเสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น จึงได้เอ่ยถ้อยคำแสดงเจตนาโดยการขอให้ที่ประชุมได้ทบทวนผลการพิจารณาใหม่อีกครั้ง และในตัวอย่าง (21) ผู้พูดขอเสนอให้มีการทบทวนประเด็นการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งใหม่ จะสังเกตว่าถ้อยคำที่ปรากฏในกลวิธีนี้มีหน้าที่ในการปฏิเสธการยอมรับและมีนัยทางความหมายว่าผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) นั้นไม่มีหรือขาดคุณสมบัติ/คุณลักษณะที่เหมาะสมกับโอกาสที่ได้รับ จึงจำเป็นต้องมีการทบทวน ซึ่งถือเป็นการวิจารณ์บุคคลเหล่านั้นโดยอ้อม

กลวิธีย่อยที่ 3ข การเสนอทางเลือก

การเสนอทางเลือกเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อเลี่ยงการไม่ยอมรับกับข้อเสนอหรือข้อสรุป มีลักษณะเป็นการเสนอทางเลือกอื่นหรือตัวเลือกอื่นทดแทนผู้ที่ถูกวิจารณ์ทั้งนี้เพื่อทำให้ระดับความไม่พึงพอใจระหว่างกันมีน้ำหนักลดลงมากกว่าการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ถึงความไม่เห็นด้วยหรือความไม่เหมาะสมในคุณสมบัติ/คุณลักษณะโดยตรง อย่างไรก็ตามผู้ที่ถูกวิจารณ์ก็สามารถรับรู้ได้ถึงการไม่ยอมรับในคุณลักษณะ/คุณสมบัติที่ตนมี ผู้พูดจึงได้เสนอทางเลือกอื่นทดแทน ถ้อยคำลักษณะเช่นนี้อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการหน้าเชิงบวกของผู้ที่ถูกวิจารณ์

(22) “**คิดว่าคุณ B เหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนมากกว่าคุณ A ค่ะ** เนื่องจากเนื้อหาที่จะไปประชุม คุณ B รู้ค่อนข้างดีกว่า มีความเข้าใจมากกว่า” (013-หญิง-สถานการณ์ 1 ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ลับหลัง)

(23) “**ผมเห็นว่าควรเป็นรุ่นพี่คนนี้เหมาะสมกว่าที่จะเป็นหัวหน้าครับ** เนื่องจากทำงานมานานกว่า และทำงานดีกว่า” (045-ชาย-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ลับหลัง)

(24) “พี่คิดจริง ๆ เหรอว่าพี่คนนี้ควรได้อ่ะ **อีกคนนึงดีกว่าไหม**” (026-ชาย-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ลับหลัง)

ตัวอย่าง (22) ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีเสนอทางเลือกโดยกล่าวเสนอให้ B เดินทางไปเข้าร่วมประชุมแทน A ส่วนตัวอย่าง (23) ผู้พูดเสนอทางเลือกในสถานการณ์การเลื่อนขั้นตำแหน่งโดยเสนอรุ่นพี่คนอื่นแทน เนื่องจากเห็นว่ามีอายุงานและการปฏิบัติงานเหมาะสมกว่า และตัวอย่าง (24) เป็นการเสนอทางเลือกในสถานการณ์การเสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้เนื่องจากตนเห็นว่าผู้ที่ถูกเสนอชื่อก่อนนี้ไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงเสนอคนอื่นทดแทน กลวิธีนี้ที่จริงแล้วถือเป็นการวิจารณ์ผู้ที่ถูกวิจารณ์ทางอ้อมว่ามีคุณสมบัติ/คุณลักษณะไม่เหมาะสม จึงได้เสนอบุคคลอื่นที่ตนเห็นว่าเหมาะสมกว่า อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากลวิธีนี้จะเป็นการวิจารณ์ทางอ้อมแต่ก็ส่งผลต่อการคุกคามหน้าของผู้ที่ถูกวิจารณ์ได้เช่นกัน

กลวิธีย่อยที่ 3ค การอ้างถึงผลเสียที่จะตามมา

กลวิธีการอ้างถึงผลเสียที่จะตามมาเป็นกลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมประเภทหนึ่งโดยมีลักษณะเป็นถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวอ้างถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นตามมาหากยินยอมหรือยอมรับตามข้อเสนอ/ข้อสรุปในมติระหว่างการสนทนา โดยผลเสียที่มักนำมากล่าวอ้างนั้นมักเกี่ยวข้องกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อชื่อเสียง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ ซึ่งอาจส่งผลต่อความเสียหายขององค์กรตามมา กระนั้นก็ดีการเลือกใช้กลวิธีนี้สื่อนัยถึงการวิจารณ์ในคุณสมบัติ/คุณลักษณะเชิงลบของผู้ที่ถูกวิจารณ์ผ่านการอ้างถึงผลเสียที่จะตามมา

(25) “ผมเองก็ไม่รู้ว่าฝ่ายบริหารเขาคิดยังไงกันนะครับว่าการเลื่อนขั้น การเลื่อนเงินเดือนที่ได้แบบเนี่ย **ถ้าคนอื่นเขารู้เนี่ยแล้วมองว่าถ้าเกิดกระบวนการไม่โปร่งใสเนี่ยมันก็อาจจะส่งผลต่อเรื่องของความสบายใจของคนที่ทำงาน**” (017-ชาย-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ลับหลัง)

(26) “ในฐานะที่ร่วมงานกับเพื่อนคนนี้มา เธอเป็นคนขยัน ทำงานเก่ง แต่บางครั้งยังขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ รวมถึงไม่ค่อยรับฟังผู้อื่น **ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพของทีม**” (006-หญิง-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ลับหลัง)

(27) “ในการปรับเปลี่ยนหัวหน้าแผนก...ซึ่งดิฉันได้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง...นั้น เห็นว่ายังมีข้อบกพร่องในการพิจารณาคัดเลือกบางประการ เช่น ... **ที่อาจส่งผลต่อรูปแบบการทำงานที่วางแผนร่วมกับทีมไว้**...” (044-หญิง-สถานการณ์ 1 หัวหน้า ตัวแทนเข้าประชุมต่างประเทศ-ต่อหน้า)

จากตัวอย่าง (25) ผู้พูดกล่าวอ้างถึงผลเสียที่จะตามมาในสถานการณ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษให้กับรุ่นน้อง โดยเห็นว่าหากผู้ร่วมสนทนาทุกคนยอมรับในมติและอนุมัติให้บุคคลดังกล่าวได้เลื่อนขั้นเงินเดือนผลเสียที่จะตามมาก็คือความไม่สบายใจของคนในองค์กรเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสที่มีต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในขณะที่ตัวอย่าง (26) ผู้พูดอ้างถึงผลเสียที่อาจมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นหากในที่ประชุมยอมรับมติให้เพื่อนร่วมงานรุ่นเดียวกันได้เลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้น ตัวอย่าง (27) ก็แสดงให้เห็นการอ้างถึงผลเสียที่จะตามมาเช่นกัน ในกรณีหากที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้หัวหน้าคนหนึ่งเดินทางไปเข้าร่วมประชุมที่ต่างประเทศ โดยผู้พูดกล่าวอ้างว่าอาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานที่ได้วางแผนไว้ก่อนหน้า แม้ว่ากลวิธีนี้ผู้พูดไม่ได้เอ่ยถ้อยคำที่มีลักษณะว่ากล่าว/ตำหนิต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์แต่อย่างใด แต่การเลือกใช้กลวิธีนี้ก็สื่อนัยของการไม่ยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้ที่ถูกวิจารณ์

<u>กลวิธีย่อยที่ 3ง</u> การเสียดสี

การเสียดสีเป็นกลวิธีทางภาษาในการแสดงการไม่ยอมรับข้อเสนอ/ข้อสรุปในรูปแบบอ้อม โดยผู้พูดมักเลือกใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการเสียดสีหรือกระทบกระเทียบเหน็บแนมต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ เนื่องจากผู้พูดไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับในคุณสมบัติ/คุณลักษณะ หรือยอมรับเป็นบางส่วน จึงทำให้ผู้พูดเห็นว่าผู้ที่ถูกวิจารณ์ยังมีคุณสมบัติ/คุณลักษณะไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องการแสดงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาอีกครั้งอย่างอ้อม โดยเลือกใช้ภาษาที่มีลักษณะเสียดสีซึ่งถือเป็นการประเมินและสะท้อนให้เห็นถึงคุณสมบัติ/คุณลักษณะเชิงลบของผู้ที่ถูกวิจารณ์

(28) "**...ต่อหน้าอาจจะทำผลงานให้ผู้ใหญ่เห็น สร้างภาพก็เป็นได้ บางทีอาจจะมีคนอื่นที่เค้าทำงานดีโดยไม่ต้องแสดงอะไรออกมาก็ได้นะคะ**..." (028-หญิง-สถานการณ์ 2 รุ่นพี่ เสนอชื่อเป็นพนักงานดีเด่น-ลับหลัง)

(29) "**รับตำแหน่งแล้วจะยังเห็นหัวเราอยู่ใช่ไหม**... อาจจะแยกแยะเรื่องการทำงานของหัวหน้าและลูกน้อง **แต่อยากให้คิดนะว่าทำงานแบบไหน ลูกน้องถึงจะรัก เพราะบางคนแต่ก่อนยังไม่เลื่อนขั้นก็ปกติ แต่พอได้รับตำแหน่งแล้วลืมตัวไปเลย**" (028-หญิง-สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน เลื่อนขั้นตำแหน่ง-ลับหลัง)

(30) "**ลูกรักลูกใคร่ เอนเอียงเห็น ๆ ใครประจบเก่งก็ได้ไปต่อ**" (042-ชาย-สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง เลื่อนขั้นเงินเดือน-ลับหลัง)

จากตัวอย่าง (28) ผู้พูดกล่าวในทำนองเสียดสีในสถานการณ์ที่รุ่นพี่คนหนึ่งได้ถูกเสนอชื่อให้ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น โดยกล่าวว่ารุ่นพี่คนดังกล่าวเป็นคนที่มีนิสัยสร้างภาพโดยเฉพาะต่อหน้าผู้ใหญ่ ซึ่งหมายถึงหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารในองค์กร ส่วนตัวอย่าง (29) แสดงให้เห็นถึงการเสียดสีเช่นกัน จะเห็นว่าผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำกล่าวกระทบกระเทียบผู้ที่ถูกวิจารณ์ว่าหากได้รับการเลื่อนตำแหน่งแล้วจะยังปฏิบัติตนเป็นปกติหรือจะลืมตัวไม่เห็นหัวผู้พูดก็เป็นได้ สำหรับตัวอย่าง (30) ผู้พูดกล่าวเสียดสีในลักษณะที่ว่าเนื่องจากผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึงนั้นมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้หลักผู้ใหญ่ (ผู้บริหาร) ในองค์กร อีกทั้งยังเป็นคนที่มีนิสัยชอบประจบประแจง ดังนั้นจึงทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ จากทั้งสามตัวอย่างจะเห็นได้ว่าผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำเชิงประชดประชันเสียดสี ซึ่งถ้อยคำต่าง ๆ เหล่านี้สื่อนัยการวิจารณ์ถึงคุณสมบัติ/คุณลักษณะทางอ้อมต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ แต่อย่างไรก็ดี จะสังเกตเห็นว่าส่วนใหญ่กลวิธีนี้จะปรากฏพบเฉพาะในสถานการณ์การสื่อสารแบบลับหลัง

จากผลการศึกษากลวิธีการวิจารณ์ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลกลวิธีดังกล่าวมาคำนวณเพื่อหาค่าความถี่ในการเลือกใช้แต่ละกลวิธี เพื่อให้เห็นภาพรวมของแนวโน้มการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์

กลวิธี	ความถี่
กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์	**189 (31.6%)**
กลวิธีย่อย 1ก การเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า	27 (4.5%)
กลวิธีย่อย 1ข การคล้อยตาม	107 (17.9%)
กลวิธีย่อย 1ค การแสดงความยินดี	46 (7.7%)
กลวิธีย่อย 1ง การใช้ถ้อยคำแสดงความคาดหวัง	9 (1.5%)

ตารางที่ 1

ความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ (ต่อ)

กลวิธี	ความถี่
กลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง	**166 (27.7%)**
กลวิธีย่อย 2ก การแสดงความไม่เห็นด้วย	57 (9.5%)
กลวิธีย่อย 2ข การประเมินเชิงลบ	109 (18.2%)
กลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อม	**244 (40.7%)**
กลวิธีย่อย 3ก การเสนอให้มีการทบทวน	168 (28.0%)
กลวิธีย่อย 3ข การเสนอทางเลือก	53 (8.8%)
กลวิธีย่อย 3ค การอ้างถึงผลเสียที่จะตามมา	12 (2.0%)
กลวิธีย่อย 3ง การเสียดสี	11 (1.8%)
รวม	**599 (100%)**

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลวิธีหลัก หากพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่ากลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมเป็นกลวิธีที่ผู้บอกภาษาเลือกใช้มากที่สุด (40.7%) รองลงมากลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์ (31.6%) และกลวิธีการวิจารณ์แบบตรง (27.7%) พบความถี่ในการเลือกใช้เป็นลำดับสุดท้าย สะท้อนให้เห็นว่าในสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้พูดมีเจตนาวิจารณ์ผู้อื่นโดยเฉพาะในบริบทการสื่อสารของผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกันนั้น ผู้พูดมักหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบตรงไปตรงมา

ผลจากการวิเคราะห์ข้างต้นนอกจากแสดงให้เห็นแนวโน้มของการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แล้ว ยังสะท้อนให้เห็นภาพการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของกลุ่มผู้บอกภาษาชาวไทยที่นิยมการสื่อวัจนกรรมที่มีลักษณะคุกคามต่อหน้าผู้อื่นโดยอ้อม อย่างไรก็ดีหากผู้พูดอยู่ในสถานการณ์การสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น ในกรณีการสื่อสารแบบต่อหน้า (ผู้ที่ถูกวิจารณ์อยู่ร่วมเหตุการณ์การสนทนาด้วย) และแบบลับหลัง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์ไม่ได้อยู่ร่วมในเหตุการณ์การสนทนา) จึงน่าสนใจว่ากลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้ในการวิจารณ์จะเหมือนหรือแตกต่างกัน ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงต่อไปนี้จะชี้ให้เห็นถึงรายละเอียดของประเด็นดังกล่าว

4.2 กลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบสถานการณ์การสื่อสาร : ต่อหน้า-ลับหลัง

ในตอนที่ 4.2 นี้ เป็นการนำเสนอผลการศึกษาความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ จำแนกตามรูปแบบสถานการณ์การสนทนาระหว่างต่อหน้าและลับหลัง ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ระหว่างสถานการณ์ต่อหน้าและลับหลัง

กลวิธี	ต่อหน้า	ลับหลัง
กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์	**125 (42.4%)**	**64 (21.1%)**
กลวิธีย่อย 1ก การเงียบหรือการแสดงออกทางสีหน้า	12 (4.1%)	15 (4.9%)
กลวิธีย่อย 1ข การคล้อยตาม	68 (23.1%)	39 (12.8%)
กลวิธีย่อย 1ค การแสดงความยินดี	41 (13.9%)	5 (1.6%)
กลวิธีย่อย 1ง การใช้ถ้อยคำแสดงความคาดหวัง	4 (1.4%)	5 (1.6%)
กลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง	**59 (20.0%)**	**107 (35.2%)**
กลวิธีย่อย 2ก การแสดงความไม่เห็นด้วย	24 (8.1%)	33 (10.9%)
กลวิธีย่อย 2ข การประเมินเชิงลบ	35 (11.9%)	74 (24.3%)
กลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อม	**111 (37.6%)**	**133 (43.8%)**
กลวิธีย่อย 3ก การเสนอให้มีการทบทวน	83 (28.1%)	85 (28.0%)
กลวิธีย่อย 3ข การเสนอทางเลือก	22 (7.5%)	31 (10.2%)
กลวิธีย่อย 3ค การอ้างถึงผลเสียที่จะตามมา	4 (1.4%)	8 (2.6%)
กลวิธีย่อย 3ง การเสียดสี	2 (0.7%)	9 (3.0%)
รวม	**295 (100%)**	**304 (100%)**

$x^2 = 35.42$, df = 2, p-value = 0.000

ตารางที่ 2 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าหากเป็นสถานการณ์การสื่อสารแบบต่อหน้า ผู้บอกภาษานิยมเลือกใช้กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์มากที่สุด 42.4% รองลงมากลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อม 37.6% และกลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง 20.0% ตามลำดับ ส่วนสถานการณ์ลับหลังพบว่ากลวิธีหลักที่ 3 นิยมเลือกใช้มากที่สุดคือกลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม 43.8% รองลงมากลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง 35.2% และกลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์ 21.1% ตามลำดับ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (chi square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการเลือกใช้กลวิธีหลักในการวิจารณ์ 3 แบบต่อสถานการณ์การสนทนาแบบต่อหน้าและลับหลังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จะสังเกตเห็นว่าปัจจัยสถานการณ์การสื่อสารแบบต่อหน้าและลับหลังนั้นมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีอย่างชัดเจน กล่าวคือในกรณีที่ผู้พูดตกอยู่ในสถานการณ์การสื่อสารแบบต่อหน้าของผู้ที่ถูกวิจารณ์ ผู้พูดมักหลีกเลี่ยงการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบตรงไปตรงมา เนื่องจากมีผู้ที่ถูกวิจารณ์อยู่ร่วมในเหตุการณ์การสนทนานั้นด้วย จากข้อมูลแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลในทำนองว่าตนเองจะรู้สึกสบายใจมากกว่าและมีความมั่นใจมากกว่าที่จะแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเมื่อไม่มีบุคคลที่ถูกวิจารณ์หรือผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึงร่วมสนทนาด้วย ทั้งนี้เนื่องจากรู้สึกถึงความเกรงใจและหวั่นเกรงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกันและผลกระทบเชิงลบที่อาจตามมาทั้งในปัจจุบันและอนาคตภายหน้า

ตรงกันข้ามหากเป็นสถานการณ์การสื่อสารแบบลับหลังซึ่งบุคคผู้ที่ถูกวิจารณ์นั้นไม่ได้อยู่ร่วมในวงสนทนา การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดจึงมีลักษณะตรงกันข้ามกับสิ่งที่กล่าวไปข้างต้น

กล่าวคือผู้พูดนิยมเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมในปริมาณความถี่สูงที่สุด รองลงมาเป็นกลวิธีการวิจารณ์แบบตรง เนื่องจากการพูดลับหลังเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้แสดงเจตนาภายในใจของตนได้อย่างอิสระโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบตามมา เช่น ความอาวุโส ความเป็นผู้บังคับบัญชา เป็นต้น อย่างไรก็ดี จะสังเกตว่าแม้เป็นการพูดลับหลังแต่ผู้พูดก็ไม่ได้เลือกใช้การวิจารณ์แบบตรงในปริมาณความถี่ที่สูงที่สุด แต่กลับใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในสังคมไทยซึ่งยึดถือค่านิยมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) (Hofstede, 1991, pp. 49-78; Komin, 1990, pp. 691-693) ซึ่งหมายถึงระบบค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นกลุ่มก้อนมากกว่าความเป็นปัจเจกบุคคล สมาชิกในสังคมมีรูปแบบความสัมพันธ์กันแบบใกล้ชิด พึ่งพาอาศัยกันในกลุ่ม ให้ความเคารพต่อผู้ที่มีอาวุโสหรือสถานะทางสังคมสูงกว่า หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่อาจก่อให้เกิดความบาดหมางหรือขัดแย้งระหว่างกัน เป็นต้น แม้เป็นการกล่าวพาดพิงถึงบุคคลอื่นลับหลังผู้พูดอาจยังคงเกรงว่าหากผู้ที่ถูกพาดพิงถึงทราบในภายหลังก็อาจทำให้ตนได้รับผลกระทบตามมาได้เช่นกัน แต่ทั้งนี้การเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมก็อาจทำให้ผู้ที่ถูกวิจารณ์มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผู้พูด (ผู้วิจารณ์) ได้น้อยกว่าการเลือกใช้รูปแบบกลวิธีการวิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาแบบต่อหน้ากัน เนื่องจากถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีแบบอ้อมมีระดับการคุกคามหน้าต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์น้อยกว่า

อย่างไรก็ดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีหรือลักษณะภาษานั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการที่ผู้วิจารณ์ต้องเอ่ยถ้อยคำในสถานการณ์ต่อหน้าหรือลับหลังแต่เพียงเท่านั้น หากแต่ปัจจัยสถานะเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ถูกวิจารณ์ก็ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีด้วยเช่นกัน โดยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดในหัวข้อ 4.3 ต่อไป

4.3 กลวิธีการวิจารณ์กับรูปแบบความสัมพันธ์

ในตอนสุดท้ายของการแสดงผลการศึกษานี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอข้อค้นพบเกี่ยวกับความถี่ในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์โดยจะจำแนกความแตกต่างตามรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจารณ์และผู้ที่ถูกวิจารณ์ ซึ่งได้แก่ หัวหน้า รุ่นพี่ รุ่นเดียวกัน และรุ่นน้อง ดังจะเห็นความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีในแต่ละรูปแบบความสัมพันธ์ได้จากตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 3

ความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์จำแนกตามรูปแบบความสัมพันธ์

กลวิธี	สถานการณ์ 1 หัวหน้า	สถานการณ์ 2 รุ่นพี่	สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน	สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง
กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์	**48 (23.2%)**	**51 (16.5%)**	**54 (18.2%)**	**36 (11.5%)**
กลวิธีย่อย 1ก การเงียบ/แสดงออกทางสีหน้า	5 (2.4%)	6 (1.9%)	10 (3.4%)	6 (1.9%)
กลวิธีย่อย 1ข การคล้อยตาม	32 (15.5%)	30 (9.7%)	27 (9.1%)	18 (5.7%)
กลวิธีย่อย 1ค การแสดงความยินดี	7 (3.4%)	15 (4.8%)	13 (4.4%)	11 (3.5%)
กลวิธีย่อย 1ง การใช้ถ้อยคำแสดงความคาดหวัง	4 (1.9%)	0 (0.0%)	4 (1.4%)	1 (0.3%)

ตารางที่ 3

ความถี่ของการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์จำแนกตามรูปแบบความสัมพันธ์ (ต่อ)

กลวิธี	สถานการณ์ 1 หัวหน้า	สถานการณ์ 2 รุ่นพี่	สถานการณ์ 3 รุ่นเดียวกัน	สถานการณ์ 4 รุ่นน้อง
กลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง	**29 (14.0%)**	**47 (15.2%)**	**45 (15.2%)**	**45 (14.3%)**
กลวิธีย่อย 2ก การแสดงความไม่เห็นด้วย	9 (4.3%)	16 (5.2%)	12 (4.1%)	20 (6.4%)
กลวิธีย่อย 2ข การประเมินเชิงลบ	20 (9.7%)	31 (10.0%)	33 (11.1%)	25 (8.0%)
กลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อม	**62 (30.0%)**	**57 (18.4%)**	**49 (16.6%)**	**76 (24.2%)**
กลวิธีย่อย 3ก การเสนอให้มีการทบทวน	36 (17.4%)	41 (13.2%)	30 (10.1%)	61 (19.4%)
กลวิธีย่อย 3ข การเสนอทางเลือก	22 (10.6%)	11 (3.5%)	14 (4.7%)	6 (1.9%)
กลวิธีย่อย 3ค การอ้างถึงผลเสียที่จะตามมา	3 (1.4%)	1 (0.3%)	2 (0.7%)	6 (1.9%)
กลวิธีย่อย 3ง การเสียดสี	1 (0.5%)	4 (1.3%)	3 (1.0%)	3 (1.0%)
รวม	**207 (100%)**	**310 (100%)**	**296 (100%)**	**314 (100%)**

$x^2 = 23.56$, df = 6, p-value = 0.001

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์จำแนกตามรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด (ผู้วิจารณ์) และผู้ที่ถูกวิจารณ์ 4 รูปแบบ ได้แก่ หัวหน้า รุ่นพี่ รุ่นเดียวกัน และรุ่นน้อง ซึ่งทั้งผู้พูดและผู้ที่ถูกวิจารณ์ต่างเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์พบว่าในภาพรวมผู้บอกภาษามีแนวโน้มในการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ต่อผู้ร่วมงานคล้ายคลึงกัน กล่าวคือผู้พูด (ผู้วิจารณ์) มักเลือกใช้กลวิธีที่มีลักษณะถนอมน้ำใจต่อกัน โดยส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมในความถี่สูงกว่ากลวิธีการวิจารณ์แบบอื่น ๆ ในกรณีหัวหน้าผู้บอกภาษานิยมเลือกใช้กลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อม 30.0% รองลงมาการเลือกไม่วิจารณ์ 23.2% และการวิจารณ์แบบตรง 14.0% ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์แบบรุ่นพี่พบว่ามีลักษณะการเลือกใช้คล้ายคลึงกันกับความสัมพันธ์แบบหัวหน้า นั่นคือกลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อมพบว่ามีความถี่ในการเลือกใช้มากที่สุด 18.4% รองลงมาคือกลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์ 16.5% และกลวิธีที่ถูกเลือกใช้น้อยที่สุดคือกลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง 15.2% ส่วนรูปแบบความสัมพันธ์แบบรุ่นเดียวกันนั้นมีความแตกต่างกับสองกลุ่มแรกเล็กน้อย กล่าวคือกลุ่มผู้บอกภาษานิยมการเลือกใช้กลวิธีหลักที่ 1 การเลือกไม่วิจารณ์เป็นลำดับแรก 18.2% รองลงมาเป็นกลวิธีหลักที่ 3 กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม 16.6% และกลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรงเป็นลำดับสุดท้าย 15.2% สำหรับความสัมพันธ์แบบรุ่นน้องผู้บอกภาษาได้ให้ความสำคัญกับการรักษาสัมพันธภาพเช่นเดียวกัน โดยมีการเลือกใช้กลวิธีหลักที่ 3 การวิจารณ์แบบอ้อมในความถี่สูงที่สุด 24.2% แต่อย่างไรก็ดี กลวิธีที่ปรากฏพบในลำดับถัดมากลับกลายเป็นกลวิธีหลักที่ 2 การวิจารณ์แบบตรง 14.3% ซึ่งจะเห็นว่าแตกต่างจากรูปแบบความสัมพันธ์แบบหัวหน้า รุ่นพี่ และรุ่นเดียวกันที่ผ่านมา

ข้างต้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากในสังคมไทยให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส (seniority system) ซึ่งรุ่นน้องถือเป็นผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า (สุพัตรา สุภาพ, 2536, น. 65; Komin, 1990, p. 691) ดังนั้นผู้พูดจึงอาจเห็นว่าตนสามารถเลือกใช้ถ้อยคำกล่าวต่อรุ่นน้องได้โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงการคุกคามต่อหน้าหรือการทำให้เสียหน้ามากเท่ากับผู้ที่มีสถานะเชิงความสัมพันธ์ที่สูงกว่า เช่น หัวหน้า หรือรุ่นพี่ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (chi square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าจากกลุ่มบุคคลที่มีตำแหน่งงานหรือความสัมพันธ์แตกต่างกัน 4 กลุ่ม มีการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แตกต่างกันจริงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบความสัมพันธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์ผู้พูดมักหลีกเลี่ยงการกล่าวถ้อยคำวิจารณ์อย่างเปิดเผยและรุนแรง โดยเฉพาะกับผู้ที่มีความสัมพันธ์กันแบบหัวหน้าและรุ่นพี่ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจและ/หรือความเป็นอาวุโส (superior) มากกว่าตามที่สังคมได้กำหนดไว้ (สุพัตรา สุภาพ, 2536, น. 65; Komin, 1990, p. 691)

5. สรุปและอภิปรายผล

วัจนกรรมการวิจารณ์จัดอยู่ในวัจนกรรมประเภทการแสดงอารมณ์หรือความรู้สึก (expressive acts) เนื่องจากเป็นถ้อยคำที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมิน ความไม่เห็นด้วย หรือความไม่พอใจของผู้วิจารณ์ต่อสถานการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง โดย P. Brown and Levinson (1987, p. 66) ได้จัดให้การวิจารณ์เป็นหนึ่งในวัจนกรรมที่มีลักษณะคุกคามหน้า (face-threatening act: FTA) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณสมบัติ/คุณลักษณะการกระทำหรือแนวคิดของผู้อื่นในเชิงลบ ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการคุกคามหน้าด้านบวก (positive face) ของผู้ที่ถูกวิจารณ์ ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือชื่นชม ดังนั้นผู้วิจารณ์จำเป็นต้องมีกลวิธีทางภาษาหลายรูปแบบที่จะนำมาใช้เพื่อลดระดับการคุกคามหน้า โดยเฉพาะในบริบทของการสื่อสารภายในองค์กรที่ทั้งสองฝ่ายต่างต้องพบหน้าและมีปฏิสัมพันธ์ในหน้าที่การงานระหว่างกันอยู่เสมอ

ผลการศึกษาพบว่าผู้วิจารณ์เลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลากหลายรูปแบบ แบ่งออกเป็น 3 กลวิธีหลัก ได้แก่ 1) กลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์ ผู้พูดมีเจตนาในการเลือกใช้เพื่อต้องการหลีกเลี่ยงการกล่าววิจารณ์ผู้อื่น โดยมีลักษณะเป็นถ้อยคำที่เสมือนว่าผู้พูดเห็นคล้อยตามกับสิ่งที่เป็นประเด็นสนทนา แต่แท้ที่จริงแล้วถ้อยคำเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับเจตนา/ความรู้สึกภายในใจของผู้พูด ส่วนกลวิธีหลักต่อมาคือ 2) กลวิธีการวิจารณ์แบบตรง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเลือกใช้น้อยที่สุด เนื่องจากมีลักษณะเป็นการใช้ถ้อยคำที่สื่อเจตนาเชิงลบที่ผู้พูดมีต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งอาจสร้างผลกระทบ/ความเสียหายต่อผู้ที่ถูกวิจารณ์ รวมถึงตัวของผู้พูดเองก็อาจได้รับผลกระทบจากถ้อยคำดังกล่าวด้วยเช่นกัน จึงทำให้กลวิธีนี้ปรากฏพบการเลือกใช้ในปริมาณความถี่ไม่มาก หากเปรียบเทียบกับกลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์และกลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมที่จะได้กล่าวถึงต่อไป 3) การวิจารณ์แบบอ้อมเป็นกลวิธีที่พบความถี่ของการเลือกใช้มากที่สุด เนื่องจากกลวิธีนี้มีลักษณะเด่น 2 ประการ ประการแรก ผู้พูดสามารถถ่ายทอดเจตนาหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนในการกล่าวถ้อยคำวิจารณ์ได้ ประการถัดมา ถ้อยคำที่ปรากฏในกลวิธีนี้

มีลักษณะเป็นการลดระดับการคุกคามหน้าของผู้ที่ถูกวิจารณ์ ดังนั้นจึงทำให้กลวิธีนี้พบการเลือกใช้ในอัตราความถี่มากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากกลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์ที่ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำในการเบี่ยงเบนเจตนาของตนเอง และกลวิธีการวิจารณ์แบบตรงที่มีลักษณะคุกคามต่อหน้าของผู้ที่ถูกวิจารณ์อย่างชัดเจน จากผลการศึกษาของ El-Dakhs et al. (2019, p. 507) ที่ศึกษากลวิธีการวิจารณ์ของอาจารย์ต่อลูกศิษย์ก็พบว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมเช่นกัน โดยได้กล่าวถึงเหตุผลว่าอาจเป็นเพราะอาจารย์พยายามทำให้การวิจารณ์ของตนมีน้ำหนักเบาลงเพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์เชิงบวกและไม่ต้องการให้กระทบต่อจิตใจและอาจส่งผลต่อการเรียนรู้ของลูกศิษย์

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยพบว่าในหลายสถานการณ์ผู้พูดไม่ได้กล่าวถ้อยคำที่เป็นกลวิธีใดกลวิธีหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีการผสมผสานหลายกลวิธีย่อยร่วมกัน โดยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นกลวิธีย่อยที่มีนัยทางความหมายไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการเลือกใช้กลวิธีย่อยภายในกลวิธีหลักเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงเจตนาของผู้พูด

นอกจากผลการศึกษารูปแบบกลวิธีข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้นำข้อมูลกลวิธีมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยรูปแบบสถานการณ์การสนทนาระหว่างการสนทนาแบบต่อหน้าและลับหลัง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธี หากเป็นกรณีสถานการณ์แบบต่อหน้าผู้พูดมักเลือกใช้กลวิธีหลักการเลือกไม่วิจารณ์มากที่สุด รองลงมากลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม ในขณะที่สถานการณ์แบบลับหลังผู้พูดยังคงนิยมเลือกใช้กลวิธีที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำลายหน้าของอีกฝ่าย (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) อย่างตรงไปตรงมามากที่สุด ได้แก่ กลวิธีวิจารณ์แบบอ้อม แต่อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่าหากเป็นการพูดลับหลังผู้พูดมีการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการวิจารณ์ในปริมาณความถี่ค่อนข้างมากเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับการพูดต่อหน้า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอิทธิพลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องสองประการ ได้แก่ ความเป็นทางการของรูปแบบการสนทนาและการมีผู้อื่นหรือผู้ที่ถูกวิจารณ์อยู่ด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Palakornkul (1972) ที่พบว่าปัจจัยความเป็นทางการ (formality) และการมีคนไม่รู้จักหรือคนที่มีฐานะทางสังคมสูงอยู่ด้วย (presence of non-acquaintances or persons with power and status) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สรรพนาม โดยในงานวิจัยนี้การพูดต่อหน้าเป็นสถานการณ์การสื่อสารในที่ประชุมขององค์กรซึ่งไม่เพียงมีรูปแบบเป็นทางการ แต่ยังประกอบไปด้วยบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กร จึงทำให้ผู้พูดไม่อาจกล่าวถ้อยคำวิจารณ์หรือพาดพิงถึงบุคคลอื่นในเชิงลบได้ตามที่เจตนาหรือได้อย่างอิสระ

ในส่วนของผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสถานะเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ที่ถูกวิจารณ์การเลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์พบว่าส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อมมากที่สุดทั้งรูปแบบความสัมพันธ์แบบหัวหน้า รุ่นพี่ และรุ่นน้อง ยกเว้นรูปแบบความสัมพันธ์แบบรุ่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ดีกลวิธีที่ปรากฏพบความถี่ในการเลือกใช้มากที่สุดในรุ่นเดียวกันก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับการวิจารณ์แบบอ้อม นั่นคือกลวิธีการเลือกไม่วิจารณ์ เนื่องจากกลวิธีทั้งสองรูปแบบมีลักษณะเป็นการหลีกเลี่ยงและทำให้ระดับความรุนแรงของการวิจารณ์มีน้ำหนักลดน้อยลง ส่วนการวิจารณ์แบบตรงพบความถี่ในการปรากฏ

เป็นลำดับสุดท้ายทั้งในรูปแบบความสัมพันธ์แบบหัวหน้า รุ่นพี่ และรุ่นเดียวกัน เว้นเสียแต่ความสัมพันธ์แบบรุ่นน้องที่พบว่ากลวิธีการวิจารณ์แบบตรงถูกนำมาใช้มากเป็นลำดับที่ 2 รองจากกลวิธีการวิจารณ์แบบอ้อม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี R. Brown and Gilman (1960, pp. 255-256) ได้อธิบายเกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์แบบไม่สมดุล (asymmetrical/non-reciprocal relationship) ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายมี “อำนาจ” แตกต่างกัน เช่นญาติผู้ใหญ่กับญาติผู้น้อย ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ครูกับศิษย์ เป็นต้น ผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจะเป็นผู้มีอำนาจมากกว่า เช่นเดียวกันกับคู่ความสัมพันธ์แบบรุ่นพี่กับรุ่นน้องในการศึกษานี้ รุ่นพี่ซึ่งเป็นผู้ที่ถือว่ามีอำนาจมากกว่ารุ่นน้องทั้งอาจในฐานะผู้ที่มีวัยวุฒิมากกว่าหรืออาจหมายรวมถึงผู้ที่องค์กรรับเข้าทำงานก่อน ดังนั้นจึงทำให้พบการเลือกใช้ลักษณะภาษาในการวิจารณ์รุ่นน้องแบบตรงไปตรงมาในปริมาณความถี่ค่อนข้างสูงในรูปแบบความสัมพันธ์นี้

การศึกษาครั้งนี้ไม่เพียงทำให้ทราบถึงลักษณะหรือกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้ในสถานการณ์ที่ผู้พูดจำเป็นจะต้องกล่าววิจารณ์ผู้อื่นหรือการแสดงความคิดเห็นต่อผู้อื่นในเชิงลบเนื่องจากผู้พูดรู้สึกไม่ยอมรับ ชื่นชม ไม่เห็นด้วยกับคุณลักษณะ คุณสมบัติ ตลอดจนความรู้ความสามารถของผู้อื่น แต่ยังทำให้เข้าใจความแตกต่างในการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าวที่แปรไปตามปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างต่อหน้าและลับหลัง และสถานะเชิงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูด (ผู้วิจารณ์) และผู้ที่ถูกกล่าวพาดพิงถึง (ผู้ที่ถูกวิจารณ์) ซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาด้วยเช่นกัน นอกจากปัจจัยทั้งสองประการนี้แล้ว ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาโดยเฉพาะการกล่าวถ้อยคำที่มีลักษณะคุกคามหน้าของผู้อื่น ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เช่น ความเกรงใจ ระดับความสนิทสนม การมีความสัมพันธ์ที่ดี-ไม่ดีต่อกัน การมี-ไม่มีผู้อื่นอยู่ด้วย บุคลิกภาพส่วนบุคคล อารมณ์ความรู้สึกในขณะสนทนา และธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรในการเปิด-ไม่เปิดรับการแสดงความคิดเห็น ซึ่งหากมีการศึกษาที่ครอบคลุมประเด็นดังกล่าวนี้อย่างลุ่มลึกในอนาคต นอกจากความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแล้ว ยังจะมีประโยชน์ต่อการรับรู้หรือการสร้างความเข้าใจ และสามารถนำไปปรับใช้ในสถานการณ์การสื่อสารเชิงสถาบันระหว่างคนในองค์กรและในสังคมวงกว้างต่อไป

เอกสารอ้างอิง/References

สุพัตรา สุภาพ. (2536). *สังคมและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี* (พิมพ์ครั้งที่ 8). โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.

Brown, R., & Gilman, A. (1960). Pronouns of power and solidarity. In T. A. Sebeok (Ed.), *Style in language* (pp. 253-276). MIT Press.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Vol. 4). Cambridge University Press.

El-Dakhs, D. A. S., Ambreen, F., Zaheer, M., & Gusarova, Y. (2019). A pragmatic analysis of the speech act of criticizing in university teacher-student talk: The case of English as a lingua franca. *Pragmatics*, *29*(4), 493-520. https://doi.org/10.1075/prag.18028.eld

Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind*. McGraw-Hill.

Holmes, J. (1986). Compliments and compliment responses in New Zealand English. *Anthropological Linguistics*, *28*(4), 485-508.

Komin, S. (1990). Culture and work-related values in Thai organizations. *International Journal of Psychology*, *25*(3-6), 681–704. https://doi.org/10.1080/00207599008247902

Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or, minding your P's and Q's. In *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society* (pp. 292-305). University of Chicago Press.

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. Longman.

Nguyen, T. T. M. (2005). *Criticizing and responding to criticism in a foreign language: A study of Vietnamese learners of English* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Auckland.

Nguyen, T. T. M. (2013). An exploratory study of criticism realization strategies used by NS and NNS of New Zealand English. *Multilingua: Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, *32*(1), 103–130. https://doi.org/10.1515/multi-2013-0005

Palakornkul, A. (1972). *A socio-linguistic study of pronominal usage in Bangkok Thai* [Unpublished doctoral dissertation]. University of Texas at Austin.

Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.

Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts1. *Language in society*, *5*(1), 1-23. https://doi.org/10.1017/S0047404500006837

Ting, H., Memon, M. A., Thurasamy, R., & Cheah, J.-H. (2025). Snowball sampling: A review and guidelines for survey research. *Asian Journal of Business Research*, *15*(1), 1-15. https://doi.org/10.14707/ajbr.250186

Tracy, K., & Eisenberg, E. M. (1990). Giving criticism: A multiple‐goal case study. *Communication Monographs*, *57*(3), 219–239.