บทที่ 7
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธ ค้นหาความเหมือนหรือแตกต่าง และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าว โดยรวบรวมข้อมูลจากจดหมายธุรกิจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ภายในองค์กร ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธดังกล่าว มีทั้งกลวิธีที่เหมือนกันและต่างกัน โดยกลวิธีความสุภาพในการขอร้องในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย สามารถจำแนกออกเป็น 6 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ โดยในส่วนของวัจนกรรมที่นำมาใช้เพื่อให้ผู้ฟังพึงพอใจ ประกอบด้วย การสัญญา การชม การขอโทษ และการขอบคุณ ส่วนการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจที่นำมากล่าวถึง ได้แก่ การกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี การระบุผลประโยชน์ทางธุรกิจ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน และการอ้างข้อกำหนดขององค์กร ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวปรากฏว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางประการ กล่าวคือ ปรากฏการใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง การกล่าวถึงสาเหตุของการขอร้อง การแสดงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกขอร้องด้วยการชม การสร้างความเชื่อมั่นและการขอบคุณ อย่างไรก็ดี จากผลการวิเคราะห์ของการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความหลากหลายของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในข้อมูลมีมากกว่ากลวิธีความสุภาพที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ นอกจากนี้ กลวิธีในการกล่าวถึงสาเหตุของการขอร้องที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ปรากฏการกล่าวถึงสาเหตุของการขอร้องตามด้วยการขอร้องโดยตรงนั้น พบว่า ไม่เป็นจริงตามสมมติฐาน กล่าวคือ การขอร้องอาจปรากฏนำหน้าหรือตามหลังการให้เหตุผลก็ได้

ส่วนกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ประกอบด้วย 5 กลวิธี ได้แก่ การยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ การให้เหตุผล การแสดงความหวัง และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ โดยการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ ได้แก่ การเสนอให้ การแนะนำ การชม การขอโทษ และการขอบคุณ ส่วนการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจประกอบด้วย การให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค เมื่อ

พิจารณาจากสมมติฐาน พบว่า มีความสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ในบางประการ กล่าวคือ จากข้อมูลปรากฏการใช้รูปภาษาแสดงการยกย่อง การกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธ การขอบคุณ การแสดงความเสียใจ การแสดงว่าผู้ถูกปฏิเสธทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่น เช่นเดียวกับสมมติฐาน แต่การจัดประเภทและรายละเอียดบางประการมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การแสดงความเสียใจจัดเป็นส่วนหนึ่งของการขอโทษซึ่งอยู่ในการใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจเช่นเดียวกับการขอบคุณ ส่วนการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่น ตามสมมติฐานนั้น ถูกจัดให้อยู่ในส่วนของการแสดงความเสมอภาคซึ่งอยู่ภายใต้กลวิธีการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจ เนื่องจากการให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคถือเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (Nickels Mchugh, and Mchugh, 1997) นอกจากนี้ จากสมมติฐานที่ว่า ปรากฏการกล่าวถึงสาเหตุของการปฏิเสธตามด้วยการชี้แจงข้อมูลพบว่า การให้เหตุผลไม่จำเป็นต้องตามด้วยการชี้แจงข้อมูลเสมอไป แต่การชี้แจงข้อมูลจัดเป็นการให้เหตุผลที่จะปรากฏในสถานการณ์การปฏิเสธความผิดที่เกิดขึ้นหรือปฏิเสธข้อมูลที่ผู้ถูกปฏิเสธแจ้งให้ทราบเท่านั้น สำหรับการสัญญาและการสร้างความเชื่อมั่น ไม่ปรากฏในการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิเสธ

เมื่อนำกลวิธีความสุภาพในการขอร้องมาเปรียบเทียบกับกลวิธีความสุภาพในการปฏิเสธ พบว่า กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยต่างให้ความสำคัญกับการยกย่องบุคคลและองค์กรที่ร่วมติดต่อธุรกิจและแสดงถึงความปรารถนาดีต่อผู้ถูกขอร้องและผู้ถูกปฏิเสธซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 แต่กลวิธีความสุภาพที่ถูกนำมาใช้ปรากฏความแตกต่างกันบางประการ กล่าวคือ การสัญญา การเสนอทางเลือก และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจด้วยการกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่ดี การระบุผลประโยชน์ทางธุรกิจ การระบุความสัมพันธ์ที่มีมา การเน้นการกระทำกิจกรรมร่วมกัน และการอ้างข้อกำหนดขององค์กรปรากฏเฉพาะในการขอร้อง ในขณะที่การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจด้วยการเสนอให้ และการแนะนำรวมทั้งการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทางธุรกิจด้วยการให้ความสำคัญและใส่ใจผู้ร่วมธุรกิจ และการแสดงความเสมอภาค ปรากฏเฉพาะในการปฏิเสธเท่านั้น ส่วนการยกย่อง การใช้วัจนกรรมที่ทำให้ผู้ฟังพึงพอใจด้วยการชม การขอโทษ และการขอบคุณ การให้เหตุผล และการแสดงความหวัง เป็นกลวิธีที่ปรากฏทั้งในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย อย่างไรก็ดี ในส่วนของการชมจะไม่ปรากฏการแสดงความยินดีในการปฏิเสธ และไม่ปรากฏการแสดงความเสียใจในการขอโทษของการขอร้อง สำหรับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่กล่าวว่า "ในการขอร้องมีการขอร้องโดยตรง แต่ในการปฏิเสธไม่พบการปฏิเสธโดยตรง กล่าวคือ มีการชี้แจงข้อมูลที่นำไปสู่การปฏิเสธ นอกจากนี้ ในการปฏิเสธยังมีการแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกปฏิเสธมีความทัดเทียมกับผู้ถูกปฏิเสธคนอื่น และมักพบการแสดงความเสียใจและการสัญญาร่วมกับการปฏิเสธด้วย" ปรากฏว่า ปรากฏการแสดงความเสมอภาคและการแสดงความเสียใจร่วมกับการปฏิเสธจริงตาม

สมมติฐาน แต่ไม่ปรากฏการสัญญาร่วมกันกับการปฏิเสธตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังปรากฏการปฏิเสธโดยตรง ซึ่งค้านกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ด้วย

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้อง และการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ประกอบด้วย อำนาจ ระยะห่างทางสังคม ภาระหน้าที่ และวัฒนธรรม ซึ่งในส่วนของภาระหน้าที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรุนแรงของการขอร้องและการปฏิเสธ กล่าวคือ หากเป็นการขอร้องให้ผู้ฟังกระทำในสิ่งที่อยู่ภายใต้ภาระหน้าที่ของผู้ฟังจะเป็นการรบกวนผู้ฟังน้อยกว่า การขอให้กระทำในสิ่งที่อยู่นอกเหนือภาระหน้าที่ และหากเป็นการปฏิเสธในสิ่งที่เป็นภาระหน้าที่ของผู้พูดจะเป็นการรบกวนผู้ฟังมากกว่าการปฏิเสธสิ่งที่อยู่นอกเหนือภาระหน้าที่ของผู้ปฏิเสธ ซึ่งประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ แต่สมมติฐานดังกล่าวมิได้กล่าวถึงวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมทางธุรกิจว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมนั้น พบว่า วัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้ความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทย ได้แก่ วัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมทางธุรกิจ ซึ่งประเด็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมทางธุรกิจนั้นเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้าน ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ร่วมการติดต่อทางธุรกิจ พบว่า ไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการขอร้องและการปฏิเสธในการติดต่อธุรกิจทางจดหมายในภาษาไทยตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากวัฒนธรรมทางธุรกิจส่วนใหญ่มีการแสดงการยกย่องให้เกียรติกับผู้ร่วมติดต่อทางธุรกิจไม่ว่าผู้ที่ติดต่อนั้นจะมีตำแหน่งหน้าที่อย่างไร นอกจากนี้ลักษณะรูปแบบความเป็นทางการของจดหมายธุรกิจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ส่งผลทำให้ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ร่วมติดต่อธุรกิจ ไม่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ

7.2 ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยมาจากการศึกษาในองค์กรธุรกิจซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไร ดังนั้น น่าจะมีการศึกษาความสุภาพในวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น องค์กรอิสระ NGOS หรือ หน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบว่าความสุภาพในองค์กรดังกล่าวมีความเหมือนหรือแตกต่างจากความสุภาพในองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไรอย่างไร รวมทั้งเพื่อให้ทราบว่าผลประโยชน์หรือผลกำไรเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพเช่นเดียวกับที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในองค์กรธุรกิจหรือไม่ และปัจจัยเรื่องความอาวุโสและระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในการติดต่อระหว่างหน่วยงานราชการอย่างไร

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสุภาพข้ามวัจนกรรมในวัจนกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการขอร้องและการปฏิเสธ เช่น วัจนกรรม การสัญญา วัจนกรรมการขอโทษ วัจนกรรมการแนะนำ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าประเภทของวัจนกรรมมีอิทธิพลอย่างไรต่อกลวิธีความสุภาพ โดยการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นการศึกษาในองค์กรธุรกิจ องค์กรประเภทอื่น หรือในการสนทนาในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ทราบลักษณะเฉพาะของกลวิธีความสุภาพในแต่ละสถานการณ์ และการเปรียบเทียบผลการศึกษาดังกล่าว จะทำให้เห็นความเหมือนและความแตกต่าง รวมถึงความสำคัญของบริบทที่มีต่อการใช้ภาษาด้วย ทั้งนี้ผลจากการเปรียบเทียบวัจนกรรมหลายประเภทจะทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและการใช้ภาษาชัดเจนขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏภายในองค์กร และกลวิธีความสุภาพที่ถูกนำมาใช้เมื่อติดต่อกับภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความเหมือนและความแตกต่าง รวมทั้งปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในกรณีดังกล่าว

4. จากการที่มีผู้ศึกษาเปรียบเทียบความสุภาพในชีวิตประจำวันในภาษาและวัฒนธรรมต่าง ๆ ดังนั้นจึงเห็นควรเสนอให้มีการศึกษาเปรียบเทียบความสุภาพในบริบททางธุรกิจของภาษาต่าง ๆ เพื่อให้ทราบความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีความสุภาพในวงการธุรกิจที่มีสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่กำหนด รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างดังกล่าวว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันหรือไม่ โดยมีการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ เช่น หากเปรียบเทียบสังคมไทยและสังคมอเมริกัน ต้องกำหนดให้องค์กรที่เป็นตัวแทนของสังคมไทยนั้นเป็นองค์กรที่มีเจ้าของ คณะผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นรวมทั้งพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนไทย และใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลักในการสื่อสารภายในองค์กร ในขณะที่การศึกษาในองค์อเมริกัน ก็น่าจะเป็นองค์กรที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีเจ้าของ คณะผู้บริหารและผู้ถือหุ้น รวมทั้งพนักงานส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกัน และใช้ภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาหลักในการสื่อสารภายในองค์กรด้วย

5. ในส่วนของการรวบรวมข้อมูลนั้น ควรมีการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทอื่น เช่น บทสนทนาจริงในการเจรจาทางธุรกิจ การตอบแบบสอบถาม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยในส่วนของแบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูลที่น่าสนใจเนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของงานวิจัย มีความสะดวกในการรวบรวมข้อมูล ได้ข้อมูลปริมาณมากและประหยัดเวลา อย่างไรก็ดีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามมีข้อด้อยตรงที่การเก็บข้อมูลในลักษณะนี้อาจมีการชี้นำแนวทางให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และ

บางครั้ง ภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้จริงกับภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมานั้นอาจแตกต่างกันได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ อาจยังคงลักษณะความเป็นภาษาเขียน ดังนั้น หากมีการรวบรวมข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม อาจต้องมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอื่นร่วมด้วย ในส่วนของผลการศึกษาที่ได้มาจากข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นน่าจะนำผลการศึกษาดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมทางจดหมายธุรกิจด้วย เพื่อให้ทราบความเหมือนและความแตกต่างของกลวิธีความสุภาพที่ปรากฏในข้อมูลแต่ละประเภท และอาจเป็นการแสดงให้เห็นว่า ความเป็นทางการมีผลต่อการใช้กลวิธีความสุภาพอย่างไร