

บทที่ 7

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากลวิธีการปฏิบัติของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ โดยมุ่งศึกษาว่าพบลักษณะใดบ้างที่แตกต่างจากกลวิธีการปฏิบัติของนักศึกษาอเมริกัน โดยคาดว่านักศึกษาไทยมีการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมมาจกภาษาแม่ ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยได้วิเคราะห์กลวิธีการปฏิบัติของนักศึกษาอเมริกันในบริบทภาษาอังกฤษเปรียบเทียบกับนักศึกษาไทยในบริบทภาษาแม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลวิธีการปฏิบัติของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าว มีความแตกต่างกันทั้งในเชิงคุณลักษณะและปริมาณ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ ดังมีประเด็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติการขอร้องนั้น พบนักศึกษาอเมริกันใช้กลวิธีการปฏิบัติทั้งสิ้น 8 กลวิธี โดยเรียงตามความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอโทษ คำกล่าวปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวแนะนำ คำกล่าวแสดงความตั้งใจ และคำกล่าวคำหยาบ

ส่วนกลวิธีการปฏิบัติการขอร้องที่นักศึกษาไทยใช้นั้น พบเพียง 7 กลวิธี เรียงตามความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอโทษ คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวแสดงความตั้งใจ คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวแนะนำ และคำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา ส่วนคำกล่าวคำหยาบนั้นไม่พบการใช้ในกลุ่มนักศึกษาไทย คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาในการปฏิบัติการขอร้องเป็นข้อแตกต่างสำคัญของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม กล่าวคือ นักศึกษาอเมริกันนิยมใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา มากกว่านักศึกษาไทยมาก แสดงให้เห็นว่านักศึกษาไทยแม้ว่าจะแสดงการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงการปฏิเสธที่อ่อนมากกว่า นอกจากนี้นักศึกษาไทยใช้คำกล่าวแสดงความตั้งใจในอัตราที่มากกว่าด้วย

คำกล่าวขอโทษที่นักศึกษอเมริกันใช้นั้นมักเป็นคำขอโทษแบบธรรมดา ในขณะที่นักศึกษาไทยมักนิยมเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอโทษ โดยใช้คำว่า “ต้อง (ขอโทษ)” หรือ “(ขอโทษ) จริงๆ” ด้วยเสมอ ส่วนการใช้คำกล่าวให้เหตุผลนั้น ส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน แต่ก็ยังมีบางประเด็นที่แตกต่าง คือ เมื่อนักศึกษาไทยกล่าวให้เหตุผลที่เฉพาะเจาะจง มักพบเนื้อหาของเหตุผลนั้นมีการอ้างถึงบุคคลในครอบครัว เช่น แม่, น้อง, ลูก เป็นต้น รวมทั้ง

บางครั้งมีการอ้างเหตุผลที่เป็นกิจวัตรทำให้ดูไม่หนักแน่นนัก ในขณะที่ไม่ค่อยพบลักษณะนี้ในกลุ่มนักศึกษาอเมริกัน นอกจากนี้ในการปฏิเสธของนักศึกษาอเมริกัน ยังพบคำกล่าวคำหยาบคายหรือที่บอกลี้ขี้ขอร้องเข้าไป จึงทำให้ผู้ปฏิเสธไม่สามารถกระทำตามที่ขอร้องได้ คำกล่าวคำหยาบคายเช่นนี้ ไม่พบในกลุ่มนักศึกษาไทย

บทบาทของสถานภาพทางสังคมที่มีต่อกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องในกลุ่มนักศึกษาอเมริกัน ยังเห็นไม่เด่นชัดนัก ส่วนใหญ่ใช้ในปริมาณที่คล้ายคลึงกันในแต่ละสถานการณหรือถ้ามีปริมาณที่แตกต่างกัน ก็พบว่าขึ้นกับลักษณะของสถานการณมากกว่าที่จะขึ้นกับสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธกับผู้ขอร้อง ส่วนบทบาทของสถานภาพทางสังคมที่มีต่อกลวิธีการปฏิเสธการขอร้องในกลุ่มนักศึกษาไทย แม้ว่าโดยรวมแล้วยังเห็นได้ไม่เด่นชัดนักก็ตาม แต่ก็มีบางประการที่เห็นเด่นชัดกว่ากลุ่มนักศึกษาอเมริกัน กล่าวคือ นักศึกษาไทย มีแนวโน้มจะใช้คำกล่าวขอโทษมากขึ้น เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ขอร้อง รวมทั้งส่งผลให้ใช้คำกล่าวขอโทษที่จริงจังและหนักแน่นมากขึ้นด้วย และนักศึกษาไทยมีแนวโน้มจะใช้คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่นน้อยลง เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ขอร้อง นอกจากนี้ถ้าผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมเท่ากันกับผู้ขอร้องแล้ว นักศึกษาไทยมักไม่ค่อยกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวกนัก แต่ทั้งนี้สถานการณ ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีบทบาทต่อการเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ด้วยเช่นกัน

นอกจากการศึกษากลวิธีการปฏิเสธการขอร้อง ซึ่งผู้ปฏิเสธเป็นผู้เสียประโยชน์แล้ว ในงานวิจัยนี้ยังได้ศึกษากลวิธีการปฏิเสธข้อเสนอซึ่งผู้ปฏิเสธเป็นผู้ได้รับประโยชน์ด้วย และพบว่า นักศึกษาอเมริกันมีการใช้กลวิธี 11 กลวิธี เรียงตามลำดับจากที่พบมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ การใช้คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวขอขอบคุณ คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหา คำกล่าวแสดงความดังเด คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวปลอบใจ คำกล่าวขอโทษ และคำกล่าวกล่าวคิดตก ส่วนในกลุ่มนักศึกษาไทยนั้น พบการใช้กลวิธี 11 กลวิธีเช่นกัน แต่มีข้อแตกต่างของกลวิธี และอัตราที่ใช้ โดยพบเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหา คำกล่าวขอขอบคุณ คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา คำกล่าวเสนอทางเลือกอื่น คำกล่าวปลอบใจ คำกล่าวแสดงความดังเด คำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวก คำกล่าวตักเตือน คำกล่าวขอโทษ และคำกล่าวเชิงปรัชญา

คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาจะเป็นข้อแตกต่างที่สำคัญระหว่าง 2 กลุ่ม เช่นเดียวกับที่พบในการปฏิเสธการขอร้อง กล่าวคือ นักศึกษาอเมริกันยังคงใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาก่อนข้างมากในขณะที่นักศึกษาไทยใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาไม่มากนัก ส่วนคำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหา โดยการพูดว่า "ไม่เป็นไร" หรือ "อยู่/อยู่กับ เองได้" จะเป็นสิ่งที่คิดปากนักศึกษาไทย ทำให้พบการใช้กลวิธีนี้มากกว่าในกลุ่มนักศึกษาอเมริกัน นัก

ศึกษาอเมริกันมักใช้คำกล่าวขอบุคคลเมื่อแสดงการปฏิเสธข้อเสนอ ประเด็นที่น่าสังเกตคือ นักศึกษาไทยใช้คำกล่าวแสดงความดังเดื่อน้อยมาก จนแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดกับที่ใช้ในการแสดงการขอ ร้อง ในขณะที่นักศึกษอเมริกันมีการใช้ในลักษณะกลับกัน จึงเป็นไปได้ว่า นักศึกษาไทยเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้องแสดงความดังเดื่อนในการปฏิเสธข้อเสนอมากนักเนื่องจากคนเป็นผู้ได้รับ ประโยชน์ พร้อมกันนี้ยังส่งผลให้นักศึกษาไทยมีการใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมาในการ ปฏิเสธข้อเสนอมากขึ้นด้วย

ข้อแตกต่างที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ ในสถานการณ์ที่มีการกระทำความผิด เกิดขึ้น แล้วเสนอที่จะชดใช้ความผิดนั้น พบว่า นักศึกษาไทยใช้คำกล่าวตักเตือน เพื่อมิให้การ กระทำดังกล่าวเกิดขึ้นในอนาคตด้วย ซึ่งไม่พบคำกล่าวในลักษณะนี้เลยในกลุ่มนักศึกษอเมริกัน นอกจากนี้ กตวิธีที่พบในปริมาณความถี่สูงในการปฏิเสธข้อเสนอในทั้ง 2 กลุ่ม คือ คำกล่าว ขอบุคคล นักศึกษาไทยนิยมใช้คำกล่าวขอบุคคลมากกว่านักศึกษอเมริกัน รวมทั้งมีการเพิ่มความ หนักแน่นในคำกล่าวขอบุคคลมากกว่าด้วย

สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธและผู้ให้ข้อเสนอในกลุ่มนักศึกษอเมริกัน มีบทบาทในบางแง่มุมในการปฏิเสธข้อเสนอ กล่าวคือ นักศึกษอเมริกันนิยมใช้คำกล่าวแสดงความ ดังเดและคำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวกในลักษณะกล่าวชื่นชมมากขึ้น เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพ ทางสังคมต่ำกว่าผู้ให้ข้อเสนอ ในขณะที่ถ้าผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ให้ข้อเสนอ นัก ศึกษาอเมริกันจะใช้คำกล่าวแสดงว่าไม่เป็นปัญหามากขึ้น ส่วนในกลุ่มนักศึกษาไทยนั้น สถานภาพ ทางสังคมมีบทบาทพอควรในการปฏิเสธข้อเสนอ โดยพบว่าเมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำ กว่าผู้ให้ข้อเสนอแล้ว นักศึกษาไทยมีแนวโน้มจะเลือกใช้คำกล่าวให้เหตุผล คำกล่าวแสดงความดังเด คำกล่าวขอโทษ และคำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวกมากขึ้นแต่ใช้คำกล่าวปฏิเสธอย่างตรงไปตรง มาน้อยลง อย่างไรก็ตามลักษณะของสถานการณ์ก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้กตวิธี

หลังจากได้ทราบข้อแตกต่างของการปฏิเสธการขอ ร้องและข้อเสนอของนักศึกษ ออเมริกันในบริบทภาษาอังกฤษและนักศึกษไทยในบริบทภาษาแม่แล้ว เมื่อวิเคราะห์กตวิธีการ ปฏิเสธของ นักศึกษาไทยในบริบทภาษาอังกฤษ พบลักษณะบางประการที่มีความคล้ายคลึงกับที่พบ เมื่อนักศึกษาไทยแสดงการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ แตกต่างหรือไม่พบในกลุ่มนักศึกษ ออเมริกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวคาดว่าจะเป็นการที่นักศึกษไทย มีการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติ ศาสตร์มาจากภาษาแม่ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ ลักษณะการถ่ายโอนที่พบ ประการแรกคือ นักศึกษาไทยนิยมเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอโทษ คำที่ใช้พบหลากหลาย เช่น “terribly”, “so”, “very”, “really” หรือ “extremely” ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากว่า นักศึกษาไทยมีความรู้สึกที่คำกล่าวขอโทษแบบธรรมดาไม่มีความหนักแน่นเพียงพอ จึงต้องการ

ทำให้มีความตั้งใจและจริงจังที่จะกล่าวขอโทษมากขึ้น เช่นเดียวกับที่พบเมื่อนักศึกษาไทยกล่าวขอโทษในบริบทภาษาแม่ และคำกล่าวขอโทษในลักษณะนี้มีแนวโน้มพบมาก เมื่อผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ขออภัย แต่อย่างไรก็ตามบางครั้ง ลักษณะของสถานการณ์ก็ยังคงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาไทยเลือกที่จะเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอโทษหรือไม่ด้วย

ประการถัดมานักศึกษานิยมใช้คำกล่าวแสดงความลังเลในการปฏิเสธ โดยใช้ "I'm afraid..." ร่วมกับการปฏิเสธ เพื่อทำให้การปฏิเสธดูอ่อนลง ถึงแม้ว่าจะไม่พบการใช้คำที่มีความหมายเทียบเท่าตรง ๆ กับ "I'm afraid..." คือ "ฉันเกรงว่า..." ในภาษาไทย แต่การใช้ "I'm afraid..." อาจสอดคล้องกับการที่นักศึกษาไทยนิยมใช้คำว่า "คง..." นำหน้าการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ และการใช้ "I'm afraid..." นี้ไม่พบเลยในกลุ่มนักศึกษอเมริกัน โดยนักศึกษอเมริกันมักใช้คำกล่าวแสดงความลังเลโดยใช้คำอื่น เช่น "just", "pretty", "really" หรือ "probably" ในส่วนของคำกล่าวให้เหตุผลมากกว่า นอกจากนี้ นักศึกษาไทยนิยมใช้ "I'm afraid..." ร่วมกับคำแสดงการปฏิเสธค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิเสธมีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ขออภัย

การถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์อีกประการหนึ่งที่น่าสนใจ คือ การที่พบว่า นักศึกษามีการใช้รูปแบบ "yes, but" ในการแสดงการปฏิเสธ ซึ่งเป็นคำกล่าวแสดงความเห็นเชิงบวกที่ค่อนข้างตรงประเด็นมากในการกล่าวปฏิเสธ เนื่องจาก คำว่า "yes" นั้น บ่งถึงคำตอบรับ ซึ่งพบลักษณะนี้เช่นกัน เมื่อนักศึกษาไทยแสดงการปฏิเสธในบริบทภาษาแม่ โดยใช้รูปแบบ "ได้แต่..." ในขณะที่จะไม่พบการใช้เช่นนี้เลยในกลุ่มนักศึกษอเมริกัน ที่น่าสนใจการใช้รูปแบบ "yes, but ..." นี้ พบเพียงในสถานการณ์เดียว คือ อาจารย์ปฏิเสธนักศึกษาที่ขอให้ช่วยฝึกบทสนทนาให้หลังเลิกเรียน ทาคาฮาชิ และ บีบี (Takahashi & Beebe, 1989 อ้างถึงใน Takahashi & Beebe, 1993) พบว่าคนอเมริกันมีการใช้รูปแบบ "yes, but..." เช่นกัน แต่ใช้ในการแสดงการไม่เห็นด้วย (disagreement) มิได้พบในการปฏิเสธ เช่นนักศึกษาใช้ในงานวิจัยนี้

ประการถัดมาการใช้คำกล่าวให้เหตุผลนั้น พบว่านักศึกษาไทยใช้คำกล่าวให้เหตุผลโดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลในครอบครัวมากกว่า เช่น อ้างถึง พ่อ, แม่, ลูก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ถ้ามีการกล่าวอ้างถึงบุคคลในครอบครัวแล้วจะทำให้การปฏิเสธนั้นดูมีน้ำหนักมากขึ้น และบางครั้งพบว่าคำกล่าวให้เหตุผลนั้นดูไม่หนักแน่น เช่น กล่าวว่า "I must go home to do housework" หรือ "I have to do my homework" ซึ่งพบลักษณะนี้เช่นกัน เมื่อนักศึกษาไทยใช้คำกล่าวให้เหตุผลในบริบทภาษาแม่ คำกล่าวให้เหตุผลในลักษณะนี้พบในงานวิจัยของ บีบี ทาคาฮาชิ และยูลิส-เวลท์ซ (Beebe, Takahashi & Ullis - Weltz, 1990) เช่นกัน และบีบี และคณะ มีความเห็นว่า



คนอเมริกันจะไม่ค่อยชอบรับการให้เหตุผลลักษณะดังกล่าว เนื่องจากทุกคนมักมีภาระที่ต้องทำที่บ้านเสมอ จึงไม่น่าที่จะนำมากล่าวอ้างเป็นเหตุผล

นักศึกษาไทยมักนิยมเพิ่มความหนักแน่นในคำกล่าวขอบคุณในทำนองเดียวกับที่พบในคำกล่าวขอโทษ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่านักศึกษาไทยต้องการแสดงความรู้สึกว่าซาบซึ้งใจต่อข้อเสนอแนะจริงๆ ซึ่งถ้ากล่าวขอบคุณแบบธรรมดาจะไม่เป็นการเพียงพอ และคำกล่าวขอบคุณลักษณะนี้มีแนวโน้มพบมากในบางสถานการณ์ คือ ปฏิเสธเพื่อนที่เสนอจะให้ยืมเงิน หรือปฏิเสธลูกน้องที่เสนอจะปฏิบัติหน้าที่เวรแทน อาจสะท้อนได้ว่า นักศึกษาไทยเห็นว่าข้อเสนอในสถานการณ์เหล่านั้นเป็นสถานการณ์ที่น่าซาบซึ้งใจมากกว่าสถานการณ์อื่น ดังนั้นในประเด็นนี้สถานภาพทางสังคมระหว่างผู้ปฏิเสธกับผู้ให้ข้อเสนอ อาจไม่มีบทบาทนัก แต่จะขึ้นกับลักษณะของสถานการณ์มากกว่า

นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาไทยมีการใช้คำกล่าวตักเตือนในสถานการณ์ที่นายจ้างปฏิเสธคนสวนที่เสนอจะชดใช้ค่ากระถางดอกไม้ที่แตก เช่น กล่าวว่ “ ... but be more careful ” หรือ “ ... but I prefer you'll be more careful next time ” อาจเป็นไปได้ว่า นักศึกษาไทยมีความรู้สึกว่ นายจ้างมีสิทธิที่จะกล่าวตักเตือนลูกจ้าง เมื่อมีการกระทำความเสียหายอันเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อ ซึ่งนักศึกษาไทยจะใช้คำกล่าวตักเตือนในลักษณะนี้ค่อนข้างมากในภาษาแม่

7.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาว่า ระดับความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศที่ต่างกัน เช่น นักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษในระดับต้น ปานกลาง หรือสูง จะมีผลต่ออัตราการถ่ายโอนทางวงนปฏิบัติศาสตร์หรือไม่อย่างไร
2. ควรมีการศึกษาว่า ตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ จะมีผลต่อการถ่ายโอนทางวงนปฏิบัติศาสตร์หรือไม่ อย่างไร
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายโอนทางวงนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในวงนกรรมอื่นๆ เช่น การกล่าวขอโทษ การขอบคุณ หรือการขอร้อง เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิเสธกับสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากน้อยต่างกัน ว่าจะมีการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5. ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงเหตุผลในการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธ หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว หรือให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามก็ได้ เพื่อจะได้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นหรือเหตุผลอย่างไร ในการเลือกใช้กลวิธีการปฏิเสธดังกล่าว

6. ควรมีการศึกษาว่า กลวิธีการปฏิเสธต่างๆ ที่กลุ่มตัวอย่างตอบในแบบสอบถามนั้น ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแล้ว มีการรับรู้การปฏิเสธอย่างไร เช่น เรื่องระดับของความสุภาพ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย