บทคัดย่อ

การใช้ภาษาสุภาพในการขอร้อง : การสื่อสารในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร ด้วยวิธีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นายทหารสัญญาบัตรระดับชั้นยศร้อยตรี – ร้อยเอก โดยคัดเลือกเฉพาะนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และโรงเรียนนายเรืออากาศ จำนวนเหล่าทัพละ 30 นาย รวม 90 นาย ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่เป็นสถานการณ์สมมติและให้เติมบทสนทนาให้สมบูรณ์

จากการศึกษา พบกลวิธีในการขอร้องของกำลังพลกองทัพไทยทั้งสิ้น 8 กลวิธี ได้แก่ 1.การกล่าวถึงเหตุจำเป็นหรือความต้องการของตน 2.การกล่าวแสดงการขอบคุณ 3.การสารภาพตามตรง 4.การกล่าวคำถาม 5.การกล่าวให้ทางเลือกที่ดีกว่า 6.การกล่าวถามความสมัครใจ 7.การกล่าวเสนอการตอบแทน และ 8.การกล่าวแสดงความรู้สึกเกรงใจ

กลวิธีการกล่าวถึงเหตุผลจำเป็นหรือความต้องการของตน เป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องที่ปรากฏมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า กลวิธีการกล่าวถึงเหตุผลจำเป็นหรือความต้องการของตน โดยไม่มี

คำอธิบายหรือเงื่อนไขอื่นมาประกอบการขอร้อง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดรู้สึกว่าแสดงออกถึงความจริงใจ และความจำเป็นในการขอร้องมากที่สุด ด้วยการนำเสนอปัญหา เหตุจำเป็น หรือความต้องการของตน ให้ผู้ฟังรับทราบโดยตรง โดยปราศจากการแนะนำหรือสอดแทรกความคิดเห็นส่วนตนลงไป ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการขอร้องครั้งนี้อย่างจริงใจ ตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังพิจารณาตัดสินใจเองว่าจะสนองตามคำขอร้องนั้นหรือไม่

Abstract

The use of polite language to fulfill a request : Communication in commissioned officers.

This article aims to study the use of polite language to fulfill a request used by commissioned officers by interviewing the key informants of 90 officers in the Royal Thai Armed Forces who graduated from Chulachomklao Royal Military Academy, Royal Thai Naval Academy and Royal Thai Air Force Academy only.

According to this study, eight strategies of using polite language to fulfill requests were found as follows: 1.Expressing the speaker's necessity or the speaker's point. 2.Expressing the speaker's gratefulness to the hearer 3.Telling the truth. 4.Asking questions. 5.Offering better choices. 6.Asking for the hearer's conveniences. 7.Offering gifts. 8.Expressing the speaker's considerations.

This study indicated that the most frequent strategy is expressing the speaker's necessity or the speaker's point without any conditions. This strategy can explain the speaker's sincerity and the importance of the speaker's appeal by pre-

senting the speaker's problem, necessity or the point, to the hearer directly, without any suggestion or any personal opinion. This is done in order to show the hearer how sincere the speaker is and how necessary the problem is, so that the hearer can consider by himself whether the hearer should give response in acceptance or rejection.

การใช้ภาษาสุภาพในการขอร้อง : การสื่อสารในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร*

*ธนิดา พรหมประสิทธิ์***

บทนำ

ภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและพฤติกรรมทางสังคม มนุษย์ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อความคิด ความต้องการ และอารมณ์ต่างๆ พฤติกรรมการใช้ภาษาของมนุษย์เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องเรียนรู้ ในขณะเดียวกันก็ไม่มีสังคมใดที่ผู้พูดภาษา พูดเหมือนกันหมด ความแตกต่างในการใช้ภาษามีสาเหตุได้หลายประการ เช่น ผู้พูดภาษามีอาชีพต่างๆ วัยต่างกัน เพศต่างกัน และสถานภาพทางสังคมต่างกัน (วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ 2521 : 21) ดังนั้นมนุษย์ในแต่ละสังคม จำเป็นจะต้องเรียนรู้ภาษาของกลุ่มตนเพื่อการ

---

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษากลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องของกำลังพลกองทัพไทย” หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีรองศาสตราจารย์วิไลศักดิ์ กิ่งคำ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

** นิสิตปริญญาเอกสาขาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ อาจารย์กองวิชาภาษาไทย โรงเรียนเตรียมทหาร

สื่อสารที่มีประสิทธิผล ในการสื่อสารนั้น ภาษาคือพาหนะให้เนื้อหาของสาร เกาะเกี่ยวจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร ผู้ผลิตภาษาคือผู้ส่งสาร ภาษาที่ออกมาจะดีไม่ดีอยู่ที่ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร แต่ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับผู้รับสารด้วย เพราะเมื่อผู้ส่งสารเลือกใช้ภาษาในการเสนอสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร เหมาะสมกับความรับรู้และทักษะการใช้ภาษาของผู้รับสาร ซึ่งนั่นหมายความว่า ผู้ส่งสารที่ดีมักพูดจาภาษาเดียวกับผู้รับสาร คือต้องเรียนรู้ภาษาของผู้รับสารแล้ว (คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539 : 1) ผู้รับสารยังต้องเรียนรู้ภาษา รวมทั้งฝึกฝนการรับสารให้ดีมีวิจารณญาณ ทั้งนี้เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์

เมื่อภาษาคือหัวใจของการสื่อสาร มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาของกลุ่มตนเพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มได้ การใช้ภาษาในการสื่อสารนั้นจะต้องใช้ทั้ง วัจนภาษาหรือภาษาถ้อยคำ และอวัจนภาษาหรือภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำประกอบกัน ในขณะที่พูดแม้จะใช้ภาษาถ้อยคำก็ยังต้องใช้ท่าทาง สายตา น้ำเสียงประกอบด้วย ในขณะที่ใช้ภาษาเขียน แม้จะเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ลายมือรวมทั้งการเลือกใช้กระดาษ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเขียนล้วนแล้วแต่สื่อความหมายถึงตัวตนของผู้ส่งสารได้ทั้งสิ้น(คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2540 : 5)

อาชีพ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้คนในสังคมใช้ภาษาต่างกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลในวงอาชีพต่างๆ มักมีภาษาเฉพาะวงการนั้นๆ เช่น ภาษาวงการแพทย์ ภาษาวงการสื่อสารมวลชน ภาษาวงการเกษตรกรรม ภาษานักธุรกิจ ภาษานักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และทหารก็เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีประชากรเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีภาษาใช้ในวงการของตน

กองทัพไทยเป็นสังคมขนาดใหญ่ รวมทั้งเป็นสังคมที่จำเป็นต้องมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมาก เนื่องจากทหารเป็นบุคคลในเครื่องแบบ ซึ่งนอกจากเครื่องแต่งกายจะแตกต่างจากอาชีพอื่นแล้ว ภาษายังมีลักษณะเฉพาะกลุ่มอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อแสดงถึงความเป็นพวกพ้อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาความมั่นคงภายในกองทัพ และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากบุคคลพลเรือนสู่ความเป็นทหาร เพื่อปลูกฝังคุณสมบัติสำคัญที่ทหารทุกนายพึงมีนั่นคือ ความเข้มแข็ง กล้าหาญ

ภาษาในสังคมทหารมีลักษณะทั้งที่เหมือน และแตกต่างกันไปในแต่ละเหล่าทัพ แต่ต่างก็มีลักษณะที่แสดงถึงความเข้มแข็ง กล้าหาญ และความเป็นพวกพ้อง คือสื่อสารเข้าใจกันดีในสังคมของตน และเมื่อใครสื่อสารด้วยภาษาทหารด้วยกันก็จะรู้ได้ทันทีว่าเป็นพรรคพวกของตน

ในการติดต่อสื่อสารกันภายในกองทัพในยามปกติ คือนอกเวลารบงานด้านทหารมีลักษณะเป็นงานธุรการ กล่าวคือมีทั้งงานด้านเอกสารและการติดต่อประสานระหว่างบุคคล และองค์กร ดังนั้นการศึกษากลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องของกำลังพลกองทัพไทย จึงเป็นการศึกษาสถานการณ์การใช้ภาษาที่มีการใช้ในสภาพจริง แต่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกันออกไป

ดังนั้นกำลังพลในกองทัพไทยในขณะที่ปฏิบัติงานตามปกติ กล่าวคือไม่ใช่ช่วงรบหรือช่วงฝึก การใช้ภาษาแสดงความสุภาพในการเจรจาติดต่อประสานงาน ทั้งกับคนในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างหน่วยงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อในกลุ่มทหารด้วยกัน จึงเป็นสิ่งที่กำลังพลแต่ละนายต้องคำนึงถึง เนื่องจากเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติคู่สนทนา เป็นการ

เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเป็นการแสดงออกถึงความเป็นพวกพ้องเดียวกัน เพราะเข้าใจความรู้สึกของกันและกัน ด้วยการพยายามหลีกเลี่ยงการพูดจาที่กระทบกระเทือนจิตใจ

การใช้รูปประโยคขอร้อง เป็นการแสดงความสุภาพแบบหนึ่งตามแนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown and Levinson's Politeness Theory) ที่ได้นำเสนอทฤษฎีความสุภาพ ซึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความต้องการหน้า (Face wants) (Brown and Levinson, 1999: 322) ไว้ว่า "คนทุกคนย่อมต้องรักษาหน้าหรือภาพลักษณ์ของตนในที่สาธารณะ และต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น ดังนั้นเมื่อเขาจะกล่าวถ้อยคำกับใครที่จะเป็นการทำให้บุคคลอื่นเสียหน้า เขาต้องพยายามลดการทำให้เสียหน้านั้นลง เพื่อเป็นการรักษาหน้าผู้ฟัง"

ดังนั้นในสังคมทหารซึ่งเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับระดับชั้นยศ และเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพวกพ้อง การกระทำซึ่งถือเป็นการทำให้เสียหน้า เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาออกคำสั่งสั่งผู้บังคับบัญชาให้เซ็นใบอนุญาตลากิจให้ หรือเพื่อนร่วมงานออกคำสั่งต่อเพื่อนร่วมงานที่มีชั้นยศเดียวกันให้ทำงานแทนให้ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้า ซึ่งอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์และระบบการปกครองในสายงานได้

การศึกษานี้จะสะท้อนให้เห็นรูปแบบการใช้ภาษาของกลุ่มสังคมอาชีพขนาดใหญ่สังคมหนึ่งของไทย และเป็นแนวทางในการศึกษาลักษณะการใช้ภาษาสุภาพของกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในสังคมไทย ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้มองเห็นพฤติกรรมการใช้ภาษาในสังคมไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษากลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ออกแบบการทดลองแบบนำร่อง (pilot project) เพื่อเก็บตัวอย่างแยกตามเหล่าทัพ เหล่าทัพละ 5 นาย รวมทั้งสิ้น 15 นาย ด้วยคำถามครอบคลุม 3 ประเด็นที่สงสัย คือ การขอร้อง การขอโทษ และการปฏิเสธ ซึ่งผลการทดลองไม่พบประเด็นการขอโทษ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้คำอธิบายว่า ทหารอาชีพไม่นิยมการขอโทษ แต่นิยมการรับผิดและนำไปแก้ไขมากกว่า ส่วนการปฏิเสธพบน้อยมาก เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้การเลี่ยงการปฏิเสธแบบตรงๆ ด้วยการกล่าวอ้อมเป็นเชิงขอร้องมากกว่า เช่น เมื่อถูกมอบหมายให้ทำภารกิจภารกิจหนึ่ง แต่ขัดข้องด้วยเหตุผลส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการขอร้องให้เลือกผู้อื่นมาปฏิบัติภารกิจแทนตน แทนการบอกปฏิเสธที่จะไม่ทำภารกิจนั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งเป้าไปที่การศึกษาเรื่องการขอร้องเพียงประเด็นเดียว

2. นำผลที่ได้จากการทดลองแบบนำร่องมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลในการศึกษาจริง

3. กำหนด “ผู้รู้” หรือ ผู้ที่มีพฤติกรรมที่เราสนใจ หรือที่ภาษาการวิจัยเรียกว่า “Key Informant” ซึ่งในบทความนี้ คือ นายทหารสัญญาบัตรระดับชั้นยศร้อยตรี – ร้อยเอก ซึ่งจัดเป็นนายทหารระดับปฏิบัติงานจริงที่มี

ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้รู้ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนนายเรือ และโรงเรียนนายเรืออากาศ จำนวนเหล่าทัพละ 30 นาย รวม 90 นาย เนื่องจากผู้รู้ดังกล่าวเป็นกำลังพลหลักของกองทัพไทย กล่าวคือสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนทหารโดยตรง คือสำเร็จจากโรงเรียนเตรียมทหาร และโรงเรียนเหล่าทัพ ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนที่เหมาะสมและครอบคลุมสำหรับการศึกษากลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร โดยเลือกผู้รู้จากหน่วยทหารทั้งที่สังกัดส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

4. กำหนดจำนวนผู้รู้โดยใช้เกณฑ์ “การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง” (purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างตามวัตถุประสงค์หรือตามความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาหรือเรื่องที่จะศึกษา แล้วเก็บข้อมูลด้วยการให้ผู้รู้เติมถ้อยคำลงในช่องว่าง ซึ่งวิธีนี้สามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ ได้ชัดเจน ได้แก่ สถานภาพของผู้รู้ สถานการณ์ที่ใช้ในการทดสอบ จำนวนผู้รู้ จำนวนคำถาม และใช้เวลาในการเก็บข้อมูลน้อยอีกด้วย

5. สร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยเลือกเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์ที่เป็นสถานการณ์สมมติและให้เติมบทสนทนาให้สมบูรณ์ (Discourse Completion tests) ตามแนวทางของบลุม-กุลกา และคณะ (Blum-kulka et als., 1993) โดยกำหนดให้แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยสถานการณ์สมมติจำนวน 9 สถานการณ์ ดังนี้

สถานการณ์ที่ 1

"คุณโทรศัพท์ด่วนถึงผู้พันของหน่วยทหารใกล้เคียง ให้ส่งกำลังพลในหน่วยของท่านมาสนับสนุนการอพยพประชาชนที่ประสบอุทกภัย ไปยังพื้นที่ที่ปลอดภัย คุณจะพูดโทรศัพท์ว่า"

สถานการณ์ที่ 2

"คุณโทรศัพท์ด่วนถึงผู้หมวด (ซึ่งเป็นเพื่อนรุ่นเดียวกัน) ของหน่วยทหารใกล้เคียง ให้ส่งกำลังพลในหมวดของเขามาสนับสนุนการอพยพประชาชนที่ประสบอุทกภัย ไปยังพื้นที่ที่ปลอดภัย คุณจะพูดโทรศัพท์ว่า"

สถานการณ์ที่ 3

"คุณโทรศัพท์ด่วนถึงจ่าของหน่วยทหารใกล้เคียง ให้ส่งทหารเกณฑ์ในความดูแลของเขามาสนับสนุนการอพยพประชาชนที่ประสบอุทกภัย ไปยังพื้นที่ที่ปลอดภัย คุณจะพูดโทรศัพท์ว่า"

สถานการณ์ที่ 4

"คุณบอกผู้พันเพื่อขอใช้รถยนต์หน่วยเกินเวลาที่ทำหนังสือขออนุญาตไว้ จากส่งคืนเวลา 1630 เป็นส่งคืนเช้าวันรุ่งขึ้น คุณจะพูดว่า..."

สถานการณ์ที่ 5

"คุณบอกผู้หมวด (ซึ่งเป็นเพื่อนรุ่นเดียวกัน) เพื่อขอใช้ทหารเกณฑ์เกินเวลาที่ทำหนังสือขออนุญาตไว้ จากส่งกลับเวลา 1200 เป็นส่งกลับเวลา 1800 คุณจะพูดว่า..."

สถานการณ์ที่ 6

"คุณบอกจ่าเพื่อขอใช้ทหารเกณฑ์เกินเวลาที่ทำหนังสือขออนุญาตไว้ จากส่งกลับเวลา 1200 เป็นส่งกลับเวลา 1800 คุณจะพูดว่า.."

สถานการณ์ที่ 7

"ผู้บังคับบัญชามอบหมายภาระงานให้คุณส่งภายในเย็นวันนี้ แต่คุณรู้ตัวว่าติดธุระสำคัญซึ่งคาดว่าจะทำให้ปฏิบัติภารกิจไม่แล้วเสร็จภายในวันนี้ คุณจะพูดเพื่อส่งงานเป็นเช้าวันพรุ่งนี้อย่างไร"

สถานการณ์ที่ 8

"คุณบอกให้เพื่อนนำเอกสารไปส่งแทน เนื่องจากคุณติดภารกิจสำคัญอื่นอยู่ คุณจะพูดกับเพื่อนอย่างไร"

สถานการณ์ที่ 9

"คุณมีประชุมด่วนและลืมโทรศัพท์มือถือไว้ที่รถ คุณจะบอกให้ลูกน้องนำกุญแจรถไปไขเพื่อหยิบโทรศัพท์มือถือมาให้ว่าอย่างไร"

บทความนี้กำหนดกรอบในการสร้างสถานการณ์สมมติตามรูปแบบความสัมพันธ์ทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ 1.การขอร้องผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า คือ ผู้บังคับบัญชา 2.การขอร้องผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน คือเพื่อนร่วมงาน และ 3. การขอร้องผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า คือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรควบคุมที่ชัดเจน ดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ สถานภาพของคู่สนทนา จำนวน 3 สถานภาพ ได้แก่ ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า คือผู้บังคับบัญชา 2.ผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน

คือเพื่อนร่วมงาน และ 3.ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า คือผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ตัวแปรควบคุม คือ สถานการณ์บังคับ ได้แก่ 1. สถานการณ์ที่เป็นทางการ 2.สถานการณ์ที่เป็นกึ่งทางการ และ 3.สถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ

โดยตัวแปรตามของการศึกษานี้ คือ กลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร

6. การศึกษานี้เริ่มทำการเก็บข้อมูลจากผู้รู้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์–ตุลาคม ปี 2552 รวมเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน โดยเก็บข้อมูลเรียงไปทีละเหล่าทัพ ดังนี้ กองทัพบกใช้เวลาเก็บ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์–เมษายน กองทัพเรือ ใช้เวลาเก็บ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม และกองทัพอากาศ ใช้เวลาเก็บ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ตุลาคม

7. วิเคราะห์กลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร และนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษา

จากการศึกษา พบกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร ทั้งสิ้น 8 กลวิธี ดังนี้

1. การกล่าวถึงเหตุจำเป็นหรือความต้องการของตน

การกล่าวถึงเหตุผลจำเป็นหรือความต้องการของตน เป็นกลวิธีที่พบใช้กับคู่สนทนาทั้ง 3 สถานภาพ โดยเป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวข้อเท็จจริงหรือความจำเป็นเร่งด่วนต่อผู้ฟังตามตรง แสดงถึงการให้เกียรติผู้ฟังใน

ลักษณะรายงานให้ทราบถึงข้อขัดข้องตามความเป็นจริงให้ได้รับรู้ แม้บางกรณีอาจเป็นความจำเป็นส่วนตัวหรือความผิดพลาดของผู้พูดเอง แต่ก็แสดงข้อเท็จจริงให้ผู้ฟังพิจารณาตามสมควรเอง

ตัวอย่างเช่น

1. ".... งานที่ให้ทำและให้ส่งภายในเย็นนี้ พอดีทางผมติดภารกิจที่จะต้องทำในเรื่องอื่น ขออนุญาตทำส่งในวันพรุ่งนี้ต่อไปได้ไหมครับ...."
2. "... พอดีเรามีธุระสำคัญด่วนมากเลย เราวานนายไปส่งงานให้เรานิดนึงนะ ..."
3. "จ่าไปเอาโทรศัพท์ที่รถให้หน่อยนะ ผู้หมวดลืมไว้บนรถ"

2. การกล่าวแสดงการขอบคุณ

การกล่าวแสดงการขอบคุณ เป็นกลวิธีที่พบเฉพาะในการกล่าวขอร้องผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องที่แสดงออกถึงความจริงใจ และความเกรงใจผู้ฟังผสมกัน กล่าวคือแม้ผู้พูดจะคาดหวังการปฏิบัติตามในการขอร้องครั้งนี้ไว้ในใจอยู่แล้ว แต่ในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง จึงต้องมีการกล่าวถ้อยคำแสดงความขอบคุณ

ตัวอย่างเช่น

1. "... รบกวนช่วยไปหยิบโทรศัพท์ในรถให้ด้วยนะ ขอบคุณมาก"
2. "... เอาเอกสารนี้ไปส่งให้หน่อยนะ ขอบคุณมาก"

3. การสารภาพตามตรง

การกล่าวสารภาพตามตรง เป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในลักษณะการสารภาพตามตรงถึงเหตุที่ต้องมีการขอร้อง โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือรายละเอียดอื่นที่ชัดเจน แต่เน้นสารภาพตามตรง ซึ่งแม้ไม่มีการให้ทางเลือกแบบประโยคคำถาม เช่น “ได้ไหม, ได้ไหมครับ” แต่ก็ไม่ใช่การสั่ง เพราะเป็นประโยคที่มีเจตนาแจ้งให้ทราบทั้งข้อเท็จจริง เช่น ทำงานไม่ทัน หรือความต้องการของผู้พูด เช่น ขอเลื่อนส่งงาน เป็นต้น เป็นกลวิธีที่พบเฉพาะในการกล่าวขอร้องผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้พูดจึงไม่มีการบอกเหตุผลใดๆ จะแสดงเพียงความต้องการของตนเท่านั้นในลักษณะสารภาพความผิด เพราะคิดว่าผู้ฟังคงเกิดความเห็นใจ และยอมตามที่ขอร้อง ซึ่งกลวิธีนี้ผู้พูดคาดว่าคู่สนทนาต้องเกิดความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ และยอมโอนอ่อนผ่อนตามตามคำขอร้อง เนื่องจากผู้พูดกล้าสารภาพความจริง

ตัวอย่างเช่น

1. “... เย็นนี้คงไม่เสร็จแน่ครับพี่...”
2. “... วันนี้ผมคงทำงานเรื่องที่พี่สั่งการส่งให้พี่ไม่ทันแน่ ...”

4. การกล่าวคำถาม

การกล่าวคำถาม เป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องที่พบน้อย และพบเฉพาะในการกล่าวขอร้องผู้บังคับบัญชา จัดเป็นกลวิธีการกล่าวขอร้องที่ผู้พูดไม่ได้คาดหวังคำตอบจากผู้ฟัง เพียงแต่เป็นกลวิธีการแสดงออกถึงการลดการทำให้เสียหน้าด้วยการให้เลือก แต่แทนจะใช้ประโยคคำถามในการขอร้องอย่างเดียว กลับมีการกล่าวคำถามนำก่อนเข้าสู่ประโยค

ขอร้องจริงๆ เหมือนเป็นเชิงแสดงให้เห็นว่าผู้พูดใส่ใจความจำเป็นของผู้ฟัง แต่ตนเองก็ต้องการนำเสนอว่ามีจำเป็นยิ่งกว่า

ตัวอย่างเช่น

1. "... พี่รีบใช้ไหมครับ ..."
2. "... งานนี้มันรีบมากไหมครับพี่ ..."

5. การกล่าวให้ทางเลือกที่ดีกว่า

การกล่าวให้ทางเลือกที่ดีกว่า เป็นกลวิธีที่พบเฉพาะในการกล่าวขอร้องผู้บังคับบัญชา โดยเป็นกลวิธีกล่าวขอร้องที่มีการหว่านล้อมให้ได้คำตอบที่ต้องการด้วยการนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้ฟัง อาจมีการสัญญาว่าจะต้องดีกว่าเดิม ซึ่งจัดเป็นกลวิธีแสดงความสุภาพกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากไม่ใช่แค่การขอร้องตามสิ่งที่ตนเองปรารถนาเท่านั้น แต่ยังเป็นการนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าให้กับผู้ฟัง ซึ่งเท่ากับเป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือถ้าผู้ฟังยอมตามคำขอร้อง ผู้ฟังก็จะได้สิ่งที่ดีกว่า

ตัวอย่างเช่น

1. "... ผมว่างานนี้คือถ้าเอาให้ดี เอาให้ละเอียด ส่งพรุ่งนี้ดีกว่านะครับ..."
2. "... ผมขอเลื่อนส่งงานเป็นพรุ่งนี้เช้านะครับ เพื่อให้งานมันเสร็จอย่างเรียบร้อยที่สุด ..."

6. การกล่าวถามความสมัครใจ

การกล่าวถามความสมัครใจด้วยการถามความสะดวกของผู้ฟัง เป็นการใช้กลวิธีแสดงความสุภาพในการที่พบในการขอร้องเพื่อนร่วมงาน

และผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงออกความห่วงใยผู้ฟัง กล่าวคือแม้ผู้พูดจะคาดหวังความสำเร็จในการขอร้องครั้งนี้ไว้ในใจอยู่แล้ว แต่ในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกห่วงใยผู้ฟัง จึงต้องมีการกล่าวถามความสะดวกของผู้ฟังด้วย

ตัวอย่างเช่น

1. "...ขอรับการสนับสนุนตรงนี้หน่อยได้เปล่า ซัก 20 นาย คนพอไหม ขัดข้องอะไรไหม"

2. "... ฝากงานนี้ส่งให้หน่อยซิ ว่างรึเปล่าวะ"

7. การกล่าวเสนอการตอบแทน

การกล่าวเสนอการตอบแทน เป็นกลวิธีที่พบเฉพาะในการกล่าวขอร้องเพื่อนงาน โดยเป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องที่แสดงออกทั้งความจริงใจ และการเสนอให้ผลตอบแทน ซึ่งการเสนอผลตอบแทนนี้แสดงออกในลักษณะสำนึกบุญคุณมากกว่าการต้องการจ้างวาน

ตัวอย่างเช่น

1. "... เรามีธุระจำเป็นจริงๆ เดี๋ยวโอกาสหน้าเดี๋ยวเราตอบแทน"

2. "... เราติดงานด่วนจริงๆ เดี๋ยวเย็นนี้เลี้ยงข้าว"

8. การกล่าวแสดงความรู้สึกเกรงใจ

การแสดงความรู้สึกเกรงใจ เป็นกลวิธีที่พบเฉพาะในการกล่าวขอร้องเพื่อนงาน โดยเป็นกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องที่แสดงออกถึงความจริงใจ และความเกรงใจผู้ฟังผสมกัน ซึ่งคล้ายกับการกล่าวถามความ

สมัครใจด้วยการถามความสะดวกของผู้ฟัง กล่าวคือแม้ผู้พูดจะคาดหวังความสำเร็จในการขอร้องครั้งนี้ไว้ในใจอยู่แล้ว จึงนำเสนอด้วยการอ้างเหตุผลจำเป็นเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเห็นใจ แต่ในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง จึงต้องมีการกล่าวถ้อยคำแสดงความรู้สึกเกรงใจผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

1. "...พอดีเราติดงานอันนี้อยู่ รบกวนหน่อยนะ"
2. "...ช่วยเอานี่ไปให้ตึกนี้หน่อย พอดีไม่ว่าง รบกวนหน่อยก็แล้วกัน"

บทสรุป วิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบกลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องในกลุ่มนายทหารสัญญาบัตร ทั้งสิ้น 8 กลวิธี 1. การกล่าวถึงเหตุจำเป็นหรือความต้องการของตน 2. การกล่าวแสดงการขอบคุณ 3. การสารภาพตามตรง 4. การกล่าวคำถาม 5. การกล่าวให้ทางเลือกที่ดีกว่า 6. การกล่าวถามความสมัครใจ 7. การกล่าวเสนอการตอบแทน และ 8. การกล่าวแสดงความรู้สึกเกรงใจ

โดยพบว่า กลวิธีการกล่าวถึงเหตุผลจำเป็นหรือความต้องการของตนปรากฏมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า กลวิธีการกล่าวถึงเหตุผลจำเป็นหรือความต้องการของตน โดยไม่มีคำอธิบายหรือเงื่อนไขอื่นมาประกอบการขอร้อง เป็นกลวิธีที่ผู้พูดรู้สึกว่าแสดงออกถึงความจริงใจ และความจำเป็นในการขอร้องมากที่สุด ด้วยการนำเสนอปัญหา เหตุจำเป็น หรือความต้องการของตน ให้ผู้ฟังรับทราบโดยตรง โดยปราศจากการแนะนำหรือสอดแทรกความคิดเห็นส่วนตนลงไป ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ถึงความสำคัญ

ความจำเป็นในการขอร้องครั้งนี้อย่างจริงใจ ตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ฟังพิจารณาตัดสินใจเองว่าจะสนองตามคำขอร้องหรือไม่

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษานี้กำหนดตัวแปรต้น คือ ความแตกต่างทางสถาภาพของคู่สนทนาเท่านั้น ไม่ได้กำหนดเรื่องกาลเทศะในการสนทนา ซึ่งจากการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับกาลเทศะในการสนทนาเนื่องจากพบว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงความสุภาพในการขอร้องของกำลังพลกองทัพไทย

2.การศึกษานี้สามารถนำไปขยายผลเพื่อประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารกองทัพไทยในด้านการเสริมสร้างความมั่นคงภายในจากการเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสัมพันธภาพอันดีของกำลังพลในกองทัพไทย

เอกสารอ้างอิง

นิเทศศาสตร์, คณะ. **ตำราประกอบการสอนวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์. **ภาษาและภาษาศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2521.

อักษรศาสตร์, คณะ. **ตำราประกอบการสอนวิชาภาษากับการสื่อสาร**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2540.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. **ภาษาศาสตร์สังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

Gabriele K. and S. Blum-Kulka. **Interlanguage pragmatics**. New York: Oxford University Press, 1993.

Brown P. and S.C. Levinson. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge [Cambridgeshire]: Cambridge University Press, 1987.