

กลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

นัจมีย์ อาแซ¹ และ จิตติขวัญ ภูพันธ์ตระกูล²

^{1,2}คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

natjamee1174@gmail.com¹, chittikhwan.p@yru.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 50 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง โดยเป็นผู้ที่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามสถานการณ์สมมติ

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีทั้งหมด 6 กลวิธี ได้แก่ การขอโทษและให้เหตุผล, การให้เหตุผล, การเสนอทางเลือก, การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและให้เหตุผล, การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา และการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก ผู้ตอบปฏิเสธเลือกใช้กลวิธีการขอโทษและให้เหตุผลมากที่สุด รองลงมาคือ กลวิธีการให้เหตุผล, กลวิธีการเสนอทางเลือก, กลวิธีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก, กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและให้เหตุผล และกลวิธีที่พบน้อยที่สุดคือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา ส่วนการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานสูงกว่าคู่สนทนา พบว่ามีการใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด และที่พบน้อยที่สุดคือกลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา ส่วนการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากันหรือน้อยกว่าคู่สนทนา พบว่าใช้กลวิธีการขอโทษมากที่สุด และที่พบน้อยที่สุดคือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา

คำสำคัญ: กลวิธีการตอบปฏิเสธ, การปฏิเสธ, อาจารย์

Refusal Strategies Used by Faculty of Humanities and Social Sciences Instructors, Yala Rajabhat University

Natjamee Asae¹ and Chittikhwan Poopantragoon²

^{1,2}Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University
natjamee1174@gmail.com¹, chittikhwan.p@yru.ac.th²

ABSTRACT

This research aimed to study refusal strategies used by the Faculty of Humanities and Social Sciences instructors, Yala Rajabhat University. The study target group consisted of 50 instructors. Moreover, the researchers had randomly selected 50 lecturers of Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University as a sample of the study. The research instrument used in collecting the data was questionnaires.

The results of the study revealed that refusal strategies used by the Faculty of Humanities and Social Sciences instructors, Yala Rajabhat University, has 6 strategies; apologizing and reasoning, reasoning, offering alternatives, honest rejection and reasoning, honest rejection, and positive expressing. Respondents used apologizing and reasoning the most. This was followed by reasoning, offering alternatives, positive expressing, and honest rejection and reasoning. The least strategy was honest rejection. The rejection response in situations which the respondent has a higher job position than the other person. It was found that reasoning strategies were the most used. And the least rejection is the straightforward method of rejection whereas the rejection response in situations which the respondent has an equal or less job position than the others found to use the most apologizing and the least rejection is an honest rejection.

Keywords: Refusal strategies, Refusal, instructor



บทนำ

การปฏิเสธถือเป็นหนึ่งในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ และเป็นสถานการณ์ที่ทุกคนจะต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน พรุษวีฑ์ อินทาทิธา (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิเสธเป็นการสื่อสารในเชิงขัดแย้งต่ออีกฝ่าย การปฏิเสธเป็นวัจนกรรมอันเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแง่ลบกับอีกฝ่ายได้เนื่องจากมนุษย์โดยทั่วไปไม่ปรารถนาการถูกปฏิเสธ ดังนั้นการปฏิเสธจึงเป็นศิลปะในการสื่อสารที่ควรตระหนัก และศึกษาให้กระจ่างเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารให้ดำรงความสัมพันธ์อันดีลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแง่ลบจากอีกฝ่าย นอกจากนี้ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เนื่องจากรูปแบบการใช้ภาษา และกลยุทธ์มีความแตกต่างกันตามแต่ละสังคมวัฒนธรรม ดังนั้นวิธีการปฏิเสธจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องศึกษาเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิเสธเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ควรเคารพและยอมรับ ที่เกิดขึ้นได้ในทุกสถานการณ์ในทุกเรื่องราวในชีวิตประจำวัน เช่น การปฏิเสธคำชักชวน แต่หลายคนไม่กล้าที่จะปฏิเสธเพราะความเกรงใจและกลัวจะเสียมิตรภาพ ซึ่งเป็นความคิดที่ผิด คนที่มีทักษะการปฏิเสธที่ดีจะสามารถป้องกันตนเอง และหลีกเลี่ยงที่จะเอาตนเองไปเสี่ยงอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัยได้ การชักชวนมักเกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ดีไม่ว่าจะเป็นความไว้วางใจ ความประสงค์สร้างสัมพันธ์ของผู้ชักชวนที่มีต่อผู้ได้รับการชักชวน ดังนั้นการที่จะรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างสองฝ่ายควรมีกลวิธีมาช่วยในการตอบปฏิเสธ การปฏิเสธต่อการชักชวนอันเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความรู้สึกแง่ลบจึงเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงการชักชวนเกิดจากความรู้สึกที่ดีที่มีต่ออีกฝ่ายหรือการชักชวนนั้นก็อาจเป็นสิ่งที่สร้างภาระให้แก่ผู้ที่ถูกชักชวนได้

แก้วใจ ก้างออนตา (2550 : 218) ได้กล่าวถึงการศึกษาวัจนกรรมการปฏิเสธ ไว้ว่า ในการปฏิเสธผู้พูดต้องเลือกกลวิธีในการปฏิเสธคู่สนทนาอย่างระมัดระวังเพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในสถานการณ์ โดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ตนเองและผู้สนทนา และการปฏิเสธไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเพื่อปฏิเสธการกระทำตามข้อเสนอของคู่สนทนาเท่านั้น แต่ยังแฝงนัยของการปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างด้วย ดังนั้นการปฏิเสธจึงอาจส่งผลกระทบต่ออนาคตและหน้าที่การงานของผู้ตอบโดยเฉพะอย่างยิ่งต้องตอบปฏิเสธหัวหน้าในการทำงาน นอกจากนี้การปฏิเสธในสังคมไทย ซึ่งเป็นสังคมที่มีคนพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูลกันอาจเป็นการบั่นทอนความสัมพันธ์และอาจถูกคนในสังคมมองว่าไม่มีน้ำใจอีกด้วย และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเราอาจจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เราต้องลำบากใจจากคำชักชวน หรือคำขอร้องต่าง ๆ ที่เราไม่ยินดีที่จะทำตาม ในบางครั้งเราเลือกที่จะยอมทำตามโดยที่ไม่เต็มใจและทำให้รู้สึกเสียใจในภายหลัง เพราะเหตุผลที่ว่า “ไม่กล้าปฏิเสธ” “กลัวว่าคำปฏิเสธเราจะทำร้ายความรู้สึกคนชวน” “เราไม่รู้จักปฏิเสธอย่างไร” ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นอยู่เสมอในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน โรงเรียน มหาวิทยาลัย ตลอดจนทุกสถานที่ที่มีความสัมพันธ์เกิดขึ้น เพียงเพราะกลัวที่จะปฏิเสธ ซึ่งการปฏิเสธนั้นแท้จริงแล้วเป็นเรื่องปกติที่สามารถทำได้โดยไม่ต้องรู้สึกผิดภายในใจ การตอบปฏิเสธเป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้นคู่สนทนาควรตอบปฏิเสธโดยใช้กลวิธีที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องปฏิเสธ เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจน้อยที่สุด และผู้ตอบปฏิเสธเองก็รู้สึกเสียใจที่ต้องปฏิเสธ กลวิธีการตอบปฏิเสธจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ชวนและผู้ถูกชักชวน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากลวิธีการปฏิเสธของอาจารย์ ผู้ซึ่งมีบทบาทและสถานภาพที่สำคัญในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ได้รับความนับถือจากนักศึกษา มีปฏิสัมพันธ์กับ



ผู้คนมากมาย และอาจารย์มีกลวิธีในการปฏิเสธที่น่าสนใจ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษากลวิธีในการตอบปฏิเสธในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากลวิธีในการตอบปฏิเสธของอาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีในการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา” มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 50 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง โดยเป็นผู้ที่ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสถานการณ์สมมติ 6 สถานการณ์ โดยดัดแปลงจากแบบสอบถามในงานวิจัยของพรพรวัชร อินทาทิรต์ (2561) โดยในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดสถานภาพของผู้ตอบปฏิเสธ 2 สถานภาพคือ ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากันหรือสูงกว่าคู่สนทนา ได้แก่ สถานการณ์ที่ 1 : เพื่อนร่วมงานของท่านต้องการให้ท่านอยู่ช่วยงานหลังเลิกงาน แต่ท่านมีภารกิจอื่นที่จะต้องกลับไปทำ , สถานการณ์ที่ 2 : รุ่นน้องที่ทำงานด้วยชวนคุณไปดื่มสังสรรค์ คุณมีความพร้อมทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาแต่คุณไม่ยอมไปเพราะคุณไม่ชอบเพื่อนของรุ่นน้องคนนี้ซึ่งจะไปด้วย และสถานการณ์ที่ 4 : เพื่อนร่วมงานท่านหนึ่งไม่สนิทกับคุณมาชวนคุณไปงานสัมมนาวิชาการ คุณมีความพร้อมทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลา แต่ว่าคุณไม่ยอมไปเพราะคุณมีปัญหากับวิทยากรงานสัมมนาซึ่งเป็นเพื่อนสนิทของเพื่อนร่วมงานที่ชวนคุณ และผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานน้อยกว่าคู่สนทนา ได้แก่ สถานการณ์ที่ 3 : หัวหน้างานของท่านจำเป็นต้องใช้เงิน และเขาต้องการยืมเงินของท่าน โดยกล่าวว่าจะรีบคืนให้เร็วที่สุด แต่ท่านไม่ยอมให้ยืม , สถานการณ์ที่ 5 : หัวหน้างานของท่านเชิญไปงานขึ้นบ้านใหม่ของเขาแต่ท่านไม่สามารถไปได้เนื่องจากติดภารกิจอื่น และสถานการณ์ที่ 6 : หัวหน้างานของท่านขอช่วยให้ท่านรับผิดชอบโครงการของหลักสูตรต่อจากหัวหน้าแต่ท่านมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความสอดคล้องของรายการคำถาม (ค่า IOC) และเลือกรายการคำถามที่มีค่าเฉลี่ย IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามสถานการณ์สมมติ 6 สถานการณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าความถี่ของกลวิธีในการตอบปฏิเสธที่กลุ่มเป้าหมายใช้ด้วยการหาสถิติร้อยละ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ภาพรวมของกลวิธีในการตอบปฏิเสธของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำเสนอผลการวิจัยแยกออกตามอำนาจระหว่างคู่สนทนา โดยนำเสนอผลการวิจัยทั้งหมด 6 สถานการณ์ แบ่งสถานการณ์ตามอำนาจระหว่างคู่สนทนาได้ออกเป็น 2 สถานภาพดังนี้ 1) สถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากันหรือสูงกว่าคู่สนทนา 2) สถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานน้อยกว่าคู่สนทนา ส่วนที่ 2 การสรุปผลการวิเคราะห์กลวิธีในการตอบปฏิเสธของ



กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การขอโทษ การให้เหตุผล การเสนอทางเลือก การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา และการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "กลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา" จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 50 คน ได้ข้อความย่อยทั้งสิ้น 250 ข้อความ จากการตอบแบบสอบถามสถานการณ์สมมติจำนวน 6 สถานการณ์ ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

กลวิธีการปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มี 6 กลวิธี ได้แก่ การขอโทษและการให้เหตุผล, การให้เหตุผล, การเสนอทางเลือก, การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา และให้เหตุผล, การตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา และการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก ปรากฏความถี่ในการตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

กลวิธีการปฏิเสธ	จำนวนครั้ง	ร้อยละ
1.การขอโทษและให้เหตุผล	72	29.75
2.การให้เหตุผล	68	28.10
3.การเสนอทางเลือก	34	14.05
4.การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและให้เหตุผล	23	9.50
5.การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา	15	6.20
6.การแสดงความคิดเห็นเชิงบวก	30	12.40

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมของกลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากตารางที่ 1 พบว่า กลวิธีการปฏิเสธที่มีความถี่ในการใช้มากที่สุด คือ การใช้กลวิธีการขอโทษและให้เหตุผล ปรากฏจำนวน 72 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.75 ของคำตอบทั้งหมด เช่น "ต้องขอโทษด้วยนะค่ะ เนื่องจากติดนัดตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลค่ะ"

กลวิธีที่มีจำนวนความถี่ในการใช้รองลงมาคือ กลวิธีการให้เหตุผล จำนวน 68 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.10 เช่น "ช่วงนี้ค่าใช้จ่ายไม่พอเหมือนกันค่ะ ต้องส่งให้ที่บ้าน" กลวิธีการเสนอทางเลือก คือจำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.05 เช่น "ไว้สัปดาห์หน้าได้ไหม นี่เพิ่งตีพิมพ์ส่งสรรคกับเพื่อนเอง" กลวิธีการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.40 เช่น "ผมอยากทำนะค่ะ แต่ช่วงนี้ผมมีภาระงานเยอะมากจริง ๆ คว้าโอกาสหน้านะค่ะหัวหน้า" กลวิธีการตอบปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและให้เหตุผล จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.50 เช่น "ไม่ไป พรุ่งนี้ต้องตรวจงานนักศึกษา ผัดมาหลายวันแล้ว"

กลวิธีการปฏิเสธที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.20 ของคำตอบทั้งหมด เช่น "ไม่มีค่ะ"

เมื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยตามอำนาจของคู่สนทนา ปรากฏกลวิธีการปฏิเสธดังนี้



กลวิธีการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากันหรือสูงกว่าคู่สนทนา พบว่ามีการใช้กลวิธีการขอโทษและให้เหตุผลมากที่สุด เช่น “ขอโทษด้วยนะคะ หลังเลิกงานมีนัดสำคัญอยู่ช่วยไม่ได้จริง ๆ” , “ต้องขอโทษด้วยจริง ๆ นะคะ พอดีติดงานด่วนเสียก่อน” ส่วนกลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ กลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา เช่น “ไม่ไปค่ะ” , “ไม่ค่อยอยากไป”

กลวิธีการตอบปฏิเสธในสถานการณ์ที่ผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานน้อยกว่าคู่สนทนา พบว่ามีการใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด เช่น “ตอนนี้หนูไม่มีเหมือนกันค่ะหัวหน้า เดือนนี้จ่ายค่ารถไปแล้ว” , “หนูขอเรียนหัวหน้าตามตรงนะค่ะ ช่วงนี้หนูมีค่าใช้จ่ายเยอะมากและต้องส่งเสียค่าเล่าเรียนให้น้องสาวหนูไม่สะดวกจริง ๆ” ส่วนกลวิธีที่พบน้อยที่สุดคือกลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา เช่น “ไม่มีครับ” , “ผมไม่มีเงินครับ”

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา” ปรากฏกลวิธีการตอบปฏิเสธหลัก ๆ 6 กลวิธี ได้แก่ การขอโทษและให้เหตุผล, การให้เหตุผล, การเสนอทางเลือก, การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาและให้เหตุผล, การปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา และการแสดงความคิดเห็นเชิงบวก ผลการวิเคราะห์คำตอบจากแบบสอบถามพบว่า กลวิธีการขอโทษ และ ให้เหตุผล เป็นกลวิธีการปฏิเสธที่พบมากที่สุด โดยผู้ปฏิเสธจะกล่าวคำขอโทษและให้เหตุผล เช่น สถานการณ์ที่ 1 : เพื่อนร่วมงานของท่านต้องการให้ท่านอยู่ช่วยงานหลังเลิกงาน แต่ท่านมีภารกิจอื่นที่จะต้องกลับไปทำ จากสถานการณ์ข้างต้นผู้ปฏิเสธใช้กลวิธีการปฏิเสธว่า “ขอโทษด้วยนะคะ หลังเลิกงานมีนัดสำคัญอยู่ช่วยไม่ได้จริง ๆ” , “ขอโทษด้วย พอดีมีธุระช่วงเย็น” หากพิจารณาจะพบว่าผู้ตอบปฏิเสธมีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันแต่มีความหมายที่เหมือนกันคือต้องการปฏิเสธด้วยเหตุผลจำเป็นต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล และกลวิธีการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมาเป็นกลวิธีที่พบน้อยที่สุด เช่น สถานการณ์ที่ 3 : หัวหน้างานของท่านจำเป็นต้องใช้เงินและเขาต้องการยืมเงินของท่าน โดยกล่าวว่าจะรีบคืนให้เร็วที่สุด แต่ท่านไม่ยอมให้ยืม จากสถานการณ์ข้างต้นผู้ปฏิเสธใช้กลวิธีการปฏิเสธว่า “ผมไม่มีเงินครับ” , “ไม่มีครับ” หากพิจารณาจะพบว่าผู้ตอบปฏิเสธมีการปฏิเสธโดยแสดงคำปฏิเสธที่ทำให้ผู้ฟังรับรู้ได้ทันทีว่ากำลังตอบปฏิเสธ

ผลการวิเคราะห์ตามอำนาจของคู่สนทนาพบว่าเมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานเท่ากันหรือสูงกว่าคู่สนทนา พบว่ามีการใช้กลวิธีการขอโทษและให้เหตุผลมากที่สุด เนื่องจากผู้ตอบปฏิเสธต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์และรักษาน้ำใจของคู่สนทนาโดยการกล่าวคำขอโทษและให้เหตุผลเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจเหตุผลที่ผู้ตอบปฏิเสธจำเป็นต้องตอบปฏิเสธ และเมื่อผู้ตอบปฏิเสธมีสถานภาพตำแหน่งงานน้อยกว่าคู่สนทนา พบว่ามีการใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด เนื่องจากผู้ตอบมีสถานภาพมีตำแหน่งงานที่น้อยกว่าคู่สนทนาจึงจำเป็นต้องกล่าวอ้างเหตุผลประกอบการปฏิเสธเพื่อให้คู่สนทนาเชื่อมั่นและเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องตอบปฏิเสธอย่างมีชั้นเชิง

การศึกษาวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานั้น ทำให้ทราบถึงลักษณะการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีความแตกต่างกันระหว่างบุคคล ทำให้ทราบถึงการใช้กลวิธีการตอบปฏิเสธที่มีหลากหลายกลวิธีการตอบปฏิเสธถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา และทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีการแสดงลักษณะกลวิธีในการตอบปฏิเสธตามความแตกต่างระหว่างบุคคล



บางคนมีการกล่าวขอโทษก่อนในการตอบปฏิเสธเพื่อให้การปฏิเสธนั้นไปในทางที่ดีและเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “กลวิธีปฏิเสธคำชักชวน : ศึกษาเปรียบเทียบการอ้างเหตุผลด้วยการไม่พูดความจริงในภาษาญี่ปุ่น – ไทย” ตามที่ พรพรชัย อินทาทิธิต (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การอ้างเหตุผลในการปฏิเสธ การให้เหตุผลตามความเป็นจริง และส่วนเสริมเป็นการรักษาความสัมพันธ์ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าอาจารย์ในแต่ละสาขามีกลวิธีในการปฏิเสธที่แตกต่างกัน ทั้งภาษา และรูปแบบประโยคที่ใช้ในการปฏิเสธ เพิ่มตัวอย่างที่โดดเด่นและน่าสนใจ ทั้งนี้ไม่ว่าบุคคลจะมีกลวิธีการตอบปฏิเสธอย่างไรข้อมูลที่ได้มาถือเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ทำให้ผู้วิจัยพบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจและสามารถนำไปศึกษาและใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิเสธ เช่น เพศ, อายุ
2. ควรมีการศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์แต่ละสาขาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาว่าอาจารย์ในแต่ละสาขามีการตอบปฏิเสธที่แตกต่างกันอย่างไร
3. ควรมีการศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของกลุ่มบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น อาจารย์กับนักศึกษา หรือบุคคลที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่ เพื่อให้เห็นกลวิธีการใช้ภาษาในการตอบปฏิเสธที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
4. จากการศึกษาพบว่ากลวิธีการตอบปฏิเสธของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีความถี่มากที่สุดคือการขอโทษและให้เหตุผล ส่วนที่ปรากฏน้อยที่สุดคือการปฏิเสธแบบตรงไปตรงมา หากมีการศึกษากลวิธีการตอบปฏิเสธของกลุ่มอาชีพอื่นจะทำให้เห็นมุมมองในการสื่อสารภาษาไทยได้หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- แก้วใจ ก้างอนตา. (2550). กลวิธีในการตอบปฏิเสธของชาวอเมริกันและชาวไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรชัย อินทาทิธิต. (2561). กลวิธีปฏิเสธคำชักชวน ศึกษาเปรียบเทียบการอ้างเหตุผลด้วยการไม่พูดความจริงในภาษาญี่ปุ่น-ไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.