

การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาในภาษาไทย : การศึกษากลวิธีทางภาษากับข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ

The correction making in Thai : A study of linguistics strategies and native speakers' motivational concerns

สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์^{1*}

Sittitam Ongwuttiwat^{1*}

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาตามแนวคิดวิชาปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) โดยใช้แบบสอบถามประเภท Discourse Completion Test (DCT) จากกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งจากคณะมนุษยศาสตร์และมนุษยศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 จำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนามากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ส่วนข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา มี 2 ส่วน คือ 1) ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของการสนทนา และ 2) ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนา โดยการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่คำนึงถึงมากที่สุดในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิด พฤติกรรมทางภาษาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม 4 ประการ ได้แก่ (1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) (2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) (3) ความเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal orientation) และ (4) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture)

คำสำคัญ: กลวิธีทางภาษา การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาในภาษาไทย ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ ภาษากับวัฒนธรรม วิชาปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย

Abstract

This research article aims to study linguistic strategies that Thai people adopted to make correction, as well as to study native speakers' motivational concerns while performing the act. The results indicate that Thai speakers adopted mitigating strategies more frequently than bold-on record strategies. An analysis of native speaker's motivational concerns reveals that there are two types of motivational concerns-1) motivational concerns relating

¹ * อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทยและภาษาวัฒนธรรมตะวันออก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Lecturer of faculty of liberal arts, Thammasat University

to the purpose of conversation 2) motivational concerns relating to the context of conversation. It found that Thai speakers place a priority on keeping relationship with the interlocutor. This linguistics behavior might be motivated by four sociocultural factors: (1) an interdependent view of self (2) collectivism (3) interpersonal orientation and (4) High context culture

Keywords : linguistic strategy, the correction making in Thai, native speakers' motivational concern, language and culture, Emancipatory Pragmatics

บทนำ

ในบรรดาการปฏิสัมพันธ์หลากหลายประเภท การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนานับเป็นการปฏิสัมพันธ์ลักษณะหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นปฏิสัมพันธ์ที่มักเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้พูดจำเป็นต้องเลือกว่าจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการแก้ความเข้าใจผิดดังกล่าว

ในวัฒนธรรมไทย คนไทยมักไม่แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาอย่างตรงไปตรงมาเพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า และคนไทยมักแก้ใจความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม (Klusner) [1] สังเกตได้จากคำที่เรานิยามว่า “น้ำจุ่นไว้ น้ำใสไว้ นอก” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แม้เราจะรู้ว่าคู่สนทนาเข้าใจข้อมูลบางอย่างคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง เราก็ไม่อาจแสดงออกมาให้ใครรู้ นอกจากนี้คนไทยยังมีวิธีจัดการกับการแก้ไขความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาโดยวิธีประนีประนอมเพื่อไม่ให้กระทบจิตใจของผู้อื่น ดังในสำนวน “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” เป็นต้น

อย่างไรก็ตามแม้ว่าคนไทยจะเห็นว่า การแก้ความเข้าใจในกลุ่มสนทนาด้วยวิธีรุนแรงหรือทำลายความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาอย่างตรงไปตรงมาเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น แต่การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนานี้ก็เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คนไทยต้องแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา คนไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการสร้างปฏิสัมพันธ์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยที่ศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดในภาษาไทย ได้แก่ งานวิจัยของ

ปราณี โหมคหิรัญ [2] ที่ศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาแบบการศึกษาข้ามวัฒนธรรม (ศึกษาจากผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอเมริกัน) และการศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาแบบการศึกษาภาษาในระหว่างหรือการศึกษาการถ่ายโอนทางวัฒนธรรมของผู้พูดที่เรียนภาษาอื่นเป็นภาษาที่สอง (ศึกษาจากผู้พูดภาษาไทยที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง) ตามกรอบแนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown, and Levinson [3] และจากการศึกษายังไม่พบว่ามีการวิจัยใดที่ศึกษาการแก้ความเข้าใจของกลุ่มสนทนาในภาษาไทยจากมุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ดังนั้นในบทความวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดในภาษาไทยโดยมุ่งพิจารณาที่มุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ซึ่งมีคำถามการวิจัยว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา และเมื่ออยู่ในสถานการณ์การแก้ความเข้าใจผิด ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยใดบ้างในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาในภาษาไทยและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจนี้เป็นไปตามแนวทางที่เรียกว่า “Emancipatory Pragmatics” หรือ “วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) คิดขึ้นโดย Hanks, Ide, and Katagiri [5] เป็นแนวคิดที่เกิดมาจากการร่วมมือของนักวิชาการหลากหลายแขนงสาขาทั้งนักภาษาศาสตร์ นักมานุษยวิทยา

นักสังคมวิทยา ตลอดจนนักวิทยาศาสตร์ปริชานที่มีความมุ่งมั่นและยึดอุดมการณ์เดียวกัน คือ การวิเคราะห์ภาษาโดยไม่ละเลยสามัญสำนึก (common sense) ของเจ้าของภาษาในสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ

แนวคิดดังกล่าวพยายามเสนอและตั้งคำถามว่า ทฤษฎีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย (Established framework) สามารถอธิบายการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมที่มีโครงสร้างและระบบวิธีคิดแตกต่างจากสังคมตะวันตกซึ่งเป็นสังคมของเจ้าของภาษาได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร และการพรรณนาปรากฏการณ์ทางภาษาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นควรพิจารณาจากมุมมองเจ้าของภาษาหรือปัจจัยทางวัฒนธรรมในสังคมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนให้มีการสร้างกรอบการวิเคราะห์วิถีการปฏิสัมพันธ์ที่กลั่นกรองมาจากความคิดหรือค่านิยมของสังคมนั้น ๆ เอง

ในบทความวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาในภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) โดยมุ่งพิจารณาปรากฏการณ์ทางภาษาดังกล่าวจากมุมมองเจ้าของภาษาและปัจจัยในสังคมวัฒนธรรมตามแนวทางที่วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย (Emancipatory Pragmatics) เสนอไว้

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

การแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อแก้ความเข้าใจผิดหรือคลาดเคลื่อนของกลุ่มสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลหรือเหตุการณ์บางอย่าง

2. กลวิธีทางภาษา

กลวิธีทางภาษา ในบทความวิจัยนี้ หมายถึง วิธีการทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

3. ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจ

ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจ ในบทความวิจัยนี้

หมายถึงปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

ขอบเขตของการวิจัย

เนื่องจากบทความวิจัยนี้ ผู้วิจัยมี

วัตถุประสงค์ในการศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาใน 2 ประเด็น คือ 1) เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา และ 2) เพื่อศึกษาข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ดังนั้นวิธีการเก็บข้อมูลและขอบเขตของข้อมูลจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามหรือที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT)¹ เป็นเครื่องมือในการวิจัยจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งจากคณะสายวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 100 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งสถานการณ์การแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาในแบบสอบถามออกเป็น 3 สถานการณ์เพื่อให้มีความหลากหลาย ได้แก่ 1) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านเข้าใจวันแสดงคอนเสิร์ตผิดจากวันแสดงจริง 2) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านเข้าใจวิธีการอ่านแบ่งพยางค์ของชื่อวิทยากรที่เพื่อนของท่านต้องเป็นพิธีกรผิดจากความเป็นจริง และ 3) สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านเข้าใจคำแนะนำวิธีการทำรายงานปลายภาคของอาจารย์ผิดจากความตั้งใจของอาจารย์

2. ส่วนที่เป็นข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งจากการใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่

¹ ผู้วิจัยเรียก “Emancipatory Pragmatics” ว่า “วัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อย” ตามฉัตรพร พานโพธิ์ทอง [4]



ผู้พูดภาษาไทยคำนึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาจากนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งจากคณะสายวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 100 คน (กลุ่มเดียวกับส่วนที่ 1) และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในส่วนวิธีดำเนินการวิจัยสามารถแบ่งได้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. สืบหาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการสืบหาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทาง Emancipatory Pragmatics หรือวัจนปฏิบัติศาสตร์แนวปลดปล่อยในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา กับข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึง และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยที่ศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาในภาษาไทยได้แก่งานวิจัยของปราณี โหมดหิรัญ [2] ซึ่งศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาแบบการศึกษาข้ามวัฒนธรรมและการศึกษาการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาแบบการศึกษาภาษาในระหว่างหรือการศึกษาการถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้พูดที่เรียนภาษาอื่นเป็นภาษาที่สองตามกรอบแนวคิดของบราวน์และเลวินสันแต่ยังไม่ได้ศึกษาจากมุมมองของเจ้าของภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม

2. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้บอกภาษาจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งจากคณะสายวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 100 คน

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในส่วนของการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามหรือที่เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) เป็นเครื่องมือ ขณะที่ในการศึกษาข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

สถานการณ์ที่เพื่อนของท่านเข้าใจวันแสดงคอนเสิร์ตผิดจากวันแสดงจริง

หากเพื่อนของท่านเข้าใจวันแสดงคอนเสิร์ตผิดจากวันแสดงจริง ท่านจะอย่างไร

แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา โดยพูดว่า

ไม่แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา เพราะ

แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา โดยใช้วิธีอื่น คือ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

ในขณะที่ท่านแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ท่านคำนึงถึงปัจจัยใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ปัจจัย

.....
.....
.....

² ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเช่นเดียวกับชาญวิทย์ เขียวฤทธา [6] แต่ดัดแปลงให้เข้ากับกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาและผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เนื่องจาก Kasper, and Blum-Kulka กล่าวว่า “การใช้แบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนวิธีหนึ่ง” (Kasper, and Blum-Kulka, 1993 อ้างถึงใน ชาญวิทย์ เขียวฤทธา [6])



4. เก็บข้อมูลจากเครื่องมือที่สร้างขึ้น

5. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) วิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา โดยในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะในส่วนที่เป็นกลวิธีทางภาษาเท่านั้น ไม่รวมถึงการศึกษาคำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกตอบในช่องคำตอบ “ไม่แก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา” และ “ตอบแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาโดยใช้วิธีอื่น” และ 2) วิเคราะห์ข้อค้นงที่เห็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา

การวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ออกมาจากการตอบแบบสอบถามที่เป็น “ถ้อยคำ” มาวิเคราะห์ เริ่มจากการนำคำตอบมาจำแนกเป็นถ้อยคำ โดยพิจารณาจาก 1) การเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถามแทนจังหวะหยุดระหว่างถ้อยคำ และ 2) เนื้อความที่สมบูรณ์ของแต่ละถ้อยคำ และเมื่อผู้วิจัยแบ่งคำตอบที่ได้เป็นถ้อยคำแล้ว จึงนำถ้อยคำดังกล่าวมาวิเคราะห์ว่าเป็นกลวิธีทางภาษาแบบใด โดยพิจารณาทั้งรูปภาษาและเนื้อความของถ้อยคำนั้น และอาศัยแนวคิดด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์เป็นเกณฑ์

6. เรียบเรียงผลการวิจัย

7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการ วิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1. กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา และ 2. ข้อค้นงที่เห็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

จากการศึกษาข้อมูลคำตอบของกลุ่มตัวอย่างผู้พูด

ภาษาไทยพบว่ากลวิธีทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา

กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ในที่นี้หมายถึง กลวิธีการใช้ถ้อยคำที่ผู้พูดแก้ความเข้าใจผิดของผู้ฟังเกี่ยวกับข้อมูลบางอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการตกแต่งถ้อยคำ หรือใช้ถ้อยคำที่ไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่น

กลวิธีตรงที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาสามารถเรียงลำดับกลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1.1.1 การบอกว่าข้อมูลนั้นไม่ถูกต้อง

การบอกว่าข้อมูลที่เข้าใจอยู่นั้นไม่ถูกต้อง หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำบอกผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาว่าข้อมูลที่ผู้ฟังกำลังเข้าใจอยู่นั้นเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง มักปรากฏคำบอกปฏิเสธ “ไม่” “ไม่ได้” หรือ “ไม่ใช่” ในถ้อยคำ

- แกจวันแสดงไม่ถูกนะ (1)

- อาจารย์เค้าไม่ได้เเนะนำอย่างนั้น (2)

จากตัวอย่างที่ (1)-(2) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการบอกว่าข้อมูลที่ผู้ฟังเข้าใจอยู่นั้นไม่ถูกต้องอย่างตรงไปตรงมาโดยปรากฏคำ “ไม่” และ “ไม่ได้” ในตัวอย่างที่ (1) และ(2) ตามลำดับ

1.1.2 การบอกข้อมูลที่ถูกต้อง

การบอกข้อมูลที่ถูกต้อง หมายถึง การที่ผู้พูดแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาโดยการบอกข้อมูลที่ถูกต้องให้กลุ่มสนทนาทราบ

- คอนเสิร์ตแสดงวันเสาร์นะ ไม่ใช่วันอาทิตย์ (3)

- ชื่อวิทยากรอ่านพะชะระชะะ ไม่ใช่พัช... (4)

จากตัวอย่างที่ (3)-(4) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการบอกข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อแก้ความเข้าใจผิดของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงไป

1.1.3 การแสดงการสั่ง

การสั่ง หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาด้วยวิธีตรงไปตรงมาโดยใช้ถ้อยคำแสดงการสั่งเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจข้อมูลถูกต้องมักปรากฏคำบอกมาลา

"ต้อง" ในถ้อยคำ

- **แกต้อง**เข้าใจใหม่ว่ามันอ่านว่า...ไม่ใช่... (5)
- **ต้อง**ทำแนววิจัยตามแบบอาจารย์นะแก (6)

จากตัวอย่างที่ (5)-(6) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาโดยตรงไปตรงมาโดยใช้ถ้อยคำการแสดงการสั่งซึ่งปรากฏคำบอกมาลา "ต้อง" ในถ้อยคำ

1.1.4 การแสดงการตำหนิ การแสดงการ

ตำหนิ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการตำหนิผู้ฟังเนื่องจากเข้าใจข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงเพื่อที่ผู้พูดจะแก้ไขความเข้าใจผิดดังกล่าว

- **ขี้ลืมจริง ๆ เลย**แก บัตรนี้แกก็เป็นคนซื้อกับมือเอง (7)

- **อ่านผิดทุกที** นี่มันเป็นการซ้อมครั้งที่สามแล้วนะเว้ย (8)

จากตัวอย่างที่ (7)-(8) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการตำหนิผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาเพื่อแก้ความเข้าใจผิดผู้ฟัง

1.2 กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง

กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในที่นี้ หมายถึง กลวิธีการใช้ถ้อยคำที่ผู้พูดไม่ได้แสดงการแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาด้วยวิธีรุนแรงหรือทำลายความสัมพันธ์คู่สนทนาตรงไปตรงมา แต่ใช้ถ้อยคำลดน้ำหนักความรุนแรงของการแก้ความเข้าใจผิดหรือใช้ถ้อยคำที่ต้องอาศัยการตีความ

กลวิธีแบบลดน้ำหนักความรุนแรงที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาสามารถเรียงลำดับกลวิธีที่ปรากฏค่าความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1.2.1 การแสดงการถาม

การแสดงการถาม หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการถามเพื่อแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนา มักปรากฏคำแสดงการถามในถ้อยคำ

- **เท่าที่ชั้นรู้** มันจัดวันเสาร์ไม่ใช่หรือ (9)
- **แกเข้าใจคำแนะนำของอาจารย์...ผิดไปรีเปลา**

(10)

จากตัวอย่างที่ (9)-(10) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการถามในการแก้ความเข้าใจผิดผู้ฟังโดยปรากฏคำแสดงการถาม "ไม่ใช่หรือ" และ "รีเปลา" ในตัวอย่างที่ (9) และ (10) ตามลำดับ

1.2.2 การขอให้กล่าวซ้ำ

การขอให้กล่าวซ้ำ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำเพื่อขอให้ผู้ฟังกล่าวซ้ำในสิ่งที่ผู้ฟังกล่าวถึงนั้นอีกครั้งเพื่อแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนา

- **แกลองบอกชั้นอีกที**ซิ ว่าคอนเสิร์ตจัดวันไหนนะ (11)

- **อ่านยังงั้น** **อ่านให้ชั้นฟังอีกทีได้มั๊ยอะ** (12)

จากตัวอย่างที่ (11)-(12) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการขอให้กล่าวซ้ำเพื่อแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนา

1.2.3 การแสดงความลังเลหรือไม่แน่ใจ

การแสดงความลังเลหรือไม่แน่ใจ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงลังเลหรือไม่แน่ใจในข้อมูลที่ผู้ฟังรู้เพื่อแก้ความเข้าใจผิดผู้ฟังมักปรากฏคำกริยา "ไม่แน่ใจ" หรือ "ไม่มั่นใจ" ในถ้อยคำ

- **ชั้นก็ไม่แน่ใจ**นะว่ามันจัดวันอาทิตย์ตามที่แกบอก" (13)

- **ไม่มั่นใจ**จะมิงว่าอาจารย์เค้าจะเอารายงานแบบที่มิงเข้าใจรีเปาว (14)

จากตัวอย่างที่ (13)-(14) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงความลังเลหรือไม่แน่ใจเพื่อแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาโดยปรากฏคำกริยา "ไม่แน่ใจ" และ "ไม่มั่นใจ" ในตัวอย่างที่ (13) และ (14) ตามลำดับ

1.2.4 การแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจ

การแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจเพื่อแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนา มักปรากฏคำกริยา "สงสัย" "ไม่เข้าใจ" "งง" ในถ้อยคำ

- **ชั้นสงสัย**อะว่าทำไมแกถึงเขียนโครงร่างรายงานมาแบบนี้ (15)

- **เรางง**ว่าทำไมเธออ่านชื่อวิทยากรแบบนี้ (16)

จากตัวอย่างที่ (15)-(16) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจเพื่อแก้

ความเข้าใจผิดคู่สนทนาโดยปรากฏคำกริยา “สงสัย” และ “งง” ในตัวอย่างที่ (15) และ (16) ตามลำดับ

1.2.5 การแสดงการแนะนำ

การแสดงการแนะนำ หมายถึง การที่ผู้พูดใช้ถ้อยคำแสดงการแนะนำให้ผู้ฟังกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อแก้ความเข้าใจผิดผู้ฟังมักปรากฏคำกริยา “ลอง” ในถ้อยคำ

- ชื่นชอบให้แกลองไปเซ็คชื่อวิทยากรในเว็บคณะของเค้าอีกทีว่าอ่านยังง (17)

- แกลองไปตามอาจารย์เค้าคู่อีกทีเถอะว่าที่เค้าแนะนำแบบนี้มี (18)

จากตัวอย่างที่ (17)-(18) จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการแสดงการแนะนำโดยปรากฏคำกริยา “ลอง” ในถ้อยคำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปอัตราส่วนความถี่ของกลวิธีทางภาษาทั้งกลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาและกลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของคู่สนทนาได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้แก้ความเข้าใจผิดของคู่สนทนา

กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา (ครั้ง/ร้อยละ)	กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรง (ครั้ง/ร้อยละ)
1. การบอกว่าข้อมูลนั้นไม่ถูกต้อง (41 ครั้ง/ร้อยละ 5.35)	1. การแสดงการถาม (291 ครั้ง/ร้อยละ 38.03)
2. การบอกข้อมูลที่ถูกต้อง (32 ครั้ง/ร้อยละ 4.18)	2. การขอให้กล่าวซ้ำ (99 ครั้ง/ร้อยละ 12.94)
3. การแสดงการสั่ง (29 ครั้ง/ร้อยละ 3.79)	3. การแสดงความสงสัยหรือไม่แน่ใจ (93 ครั้ง/ร้อยละ 12.15)
4. การแสดงการตำหนิ (20 ครั้ง/ร้อยละ 2.61)	4. การแสดงความสงสัยหรือประหลาดใจ (86 ครั้ง/ร้อยละ 11.24)
	5. การแสดงการแนะนำ (74 ครั้ง/ร้อยละ 9.67)
(122 ครั้ง/ร้อยละ 15.94)	(643 ครั้ง/ร้อยละ 84.05)
765 ครั้ง/ ร้อยละ 100	

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้พูดภาษาไทยอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนา ผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีแบบลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา ดังจะเห็นได้จากการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในอัตราส่วนถึงร้อยละ 84.05 ขณะที่เลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาในอัตราส่วนเพียงร้อยละ 15.94 ลักษณะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า หลีกเลี่ยงการท้าทายโดยตรง หลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นความโกรธ ความไม่พอใจ และความรำคาญ คนไทยมักแก้ไขความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม ระงับอารมณ์และการมีใจสงบ (Klusner) [1]

2. ข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูด

ภาษาไทยค้ำนึ่งถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของคู่สนทนา

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั้งจากการใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยค้ำนึ่งในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของคู่สนทนาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

ผลการศึกษาพบว่าข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยค้ำนึ่งในการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของคู่สนทนา พบทั้งข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของคู่สนทนาและข้อค้ำนึ่งที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนา ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ของข้อความที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา

ข้อความที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนา		
1. ข้อความที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของการสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)	2. ข้อความที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)	
	2.1 บริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้พูดและ/หรือกลุ่มสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)	2.2 บริบทที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสนทนา (ครั้ง/ร้อยละ)
1) การรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนา (171 ครั้ง/ร้อยละ 14.51) 2) การทำให้กลุ่มสนทนาเข้าใจอย่างตรงไปตรงมา (25 ครั้ง/ร้อยละ 2.31)	1) สถานภาพและ/หรือบทบาทของผู้พูดและกลุ่มสนทนา (110 ครั้ง/ร้อยละ 10.20) 2) ความเกี่ยวข้องและ/หรือความสัมพันธ์ในอดีตระหว่างผู้พูดกับกลุ่มสนทนา (96 ครั้ง/ร้อยละ 8.90) 3) ความอาวุโสของผู้พูดและกลุ่มสนทนา (91 ครั้ง/ร้อยละ 8.44) 4) ความสนิทระหว่างผู้พูดและกลุ่มสนทนา (86 ครั้ง/ร้อยละ 7.97) 5) ลักษณะนิสัยของกลุ่มสนทนา (71 ครั้ง/ร้อยละ 6.58) 6) ที่ทำของกลุ่มสนทนาในขณะที่สนทนา (65 ครั้ง/ร้อยละ 6.02)	1) การมีหรือไม่มีบุคคลที่สามในขณะที่สนทนา (91 ครั้ง/ร้อยละ 8.44) 2) ลักษณะและ/หรือระดับความรุนแรงของเรื่อง (80 ครั้ง/ร้อยละ 7.42) 3) ลักษณะและ/หรือระดับความรุนแรงของถ้อยคำในผลัดการสนทนาท่อนหน้าของผู้พูดและ/หรือกลุ่มสนทนา (73 ครั้ง/ร้อยละ 6.77) 4) โอกาสและ/หรือบรรยากาศขณะที่แก้ความเข้าใจผิด (65 ครั้ง/ร้อยละ 6.02) 5) ภาพรวมของสถานการณ์การสนทนา (54 ครั้ง/ร้อยละ 5.00)
196 ครั้ง/ร้อยละ 18.18	519 ครั้ง/ร้อยละ 48.14	363 ครั้ง/ร้อยละ 33.67
	882 ครั้ง/ร้อยละ 81.81	
1,078 ครั้ง/ร้อยละ 100.00		

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าข้อความที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงในการใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาที่มีทั้งในส่วนที่เป็นวัตถุประสงค์ของการสนทนาและส่วนที่เป็นบริบทของการสนทนา โดยการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นปัจจัยที่ผู้พูดภาษาไทยคำนึงถึงมากที่สุดสะท้อนให้เห็นว่าคนไทยไม่ชอบการเผชิญหน้าและพยายามสร้างความประนีประนอมกับกลุ่มสนทนา

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยเห็นว่าพฤติกรรมทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงมากกว่ากลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมาและคำนึง

ถึงปัจจัยในการรักษาความสัมพันธ์ของกลุ่มสนทนาเป็นสำคัญในการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาดังผลการวิจัยในหัวข้อข้างต้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม 4 ประการ ดังนี้

(1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self)

Markus, and Kitayama [7] กล่าวว่าไว้ว่า ในแต่ละสังคมย่อมมีแนวคิดเรื่องตัวตน (self) แตกต่างกันไป เช่น สังคมอเมริกันจะมีมุมมองตัวตนแบบอิสระ (an independent view of self) ส่วนสังคมญี่ปุ่นจะมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) และอธิบายว่าคนที่มุมมองตัวตนแบบอิสระจะมองว่าตนเองมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างและเป็นอิสระจากบุคคลอื่น

ในขณะที่คนที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาจะมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางสังคมและตัวตนของเรากับบุคคลอื่นมีความเกี่ยวข้องกันนอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่าคนในสังคมที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาจะได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนตามที่สังคมหรือกลุ่มกำหนดและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญลักษณะดังกล่าวจึงส่งผลให้คนในสังคมที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพามีความสุขอ่อนนุ่ม ไม่กระทำให้คู่สนทนารู้สึกที่ไม่ดีโดยตรงไปตรงมาเพื่อรักษาความเป็นกลุ่มหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไว้

ฉัฐพร พานโพธิ์ทอง และศิริพร ภักดีผาสุข [8] ได้เสนอที่ชนะไว้อย่างน่าสนใจว่า มุมมองตัวตนแบบพึ่งพาของคนไทยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดพุทธศาสนาเรื่อง “ปฏิจจสมุปบาท” (หลักธรรมที่เน้นเรื่องความเกี่ยวเนื่องและเป็นเหตุปัจจัยกันและกัน) กล่าวคือคู่สนทนาที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาย่อมจะปฏิสัมพันธ์ด้วยลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัยและพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าความขัดแย้ง สอดคล้องกับที่ Klausner [1] Bilmes [9] Podhisita [10] สนธิ สมักรการ [11] อลิน รพีพัฒน์ [12] และฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ [13] ได้อธิบายว่าคนไทยมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในสังคมและปัจจัยประการสำคัญที่กำหนดการประพฤติปฏิบัติของคนไทยให้เป็นเช่นนั้น คือ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ทั้งนี้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจะกำหนดให้คนหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์รุนแรง หลบหลีกเลี่ยงการเข้าไปผูกพัน และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยพยายามที่จะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำหรือการทำลายความสัมพันธ์ของคู่สนทนาในการแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาเนื่องจากถ้าผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงกับผู้ที่ข่มจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของสังคมดังกล่าว

(2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism)

Hofstede [14] เสนอว่าสังคมที่ดำรงอยู่ในแต่ละวัฒนธรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ 1) สังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมต่างให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันเป็นพวกพ้องและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และ 2) สังคมแบบอิงบุคคล (individualism) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมมักให้ความสำคัญกับการอยู่อย่างเป็นปัจเจก และให้ความสำคัญการอยู่แบบตัวคนเดียวมากกว่าการรวมกลุ่มเป็นพวกพ้อง

ทั้งนี้ Hofstede [14] และนักสังคมวิทยาและนักมานุษยวิทยาหลายท่าน เช่น Triandis [15] Mulder [16] Pongsapich [17] Roongrengsuke, and Chansuthus [18] Jandt and Pederson [19] ชิตยา สุวรรณะชญ และคณะ [20] สุพัตรา สุภาพ [21] และเมตตา วิวัฒนานุกูล [22] ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา [23] จัดให้สังคมไทยมีลักษณะเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม กล่าวคือ คนที่อยู่ในสังคมที่มีลักษณะเช่นนี้จะให้ความสำคัญกับกลุ่มและต้องการ การยอมรับจากกลุ่ม เนื่องจากเห็นว่าการอยู่ร่วมกันและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมของคนในสังคมแบบอิงกลุ่มจึงมักจำคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเป็นสำคัญ

ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยพยายามจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำหรือการทำลายความสัมพันธ์คู่สนทนาในการแก้ความเข้าใจผิดคู่สนทนาจึงสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่มเนื่องจากสังคมอิงกลุ่มเป็นสังคมที่ผู้พูดจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกัน เพราะฉะนั้นการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการแก้ความเข้าใจผิดจึงสามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีให้สมาชิกภายในกลุ่ม

(3) ความเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal orientation)

Gudykunst W, B. and Ting-T, S. [24] เสนอว่าในแต่ละสังคมจะมีวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน โดยแบ่งประเภทของสังคมตามวิธีการปฏิสัมพันธ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ สังคมแบบให้ความสำคัญกับการกิจ

หรือเป้าประสงค์ของงาน (task orientation) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมมุ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือความสำเร็จของงานเป็นหลัก และสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal orientation) หรือสังคมที่สมาชิกในสังคมมุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลมากกว่าเป้าหมายหรือความสำเร็จของงาน

นักวิชาการทั้งทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาหลายท่าน เช่น Pongsapich [17] Roongrengsuke and Chansuthus [18] ชี้ให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าความเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับการกิจหรือเป้าประสงค์ของงาน กล่าวคือ คนไทยมักให้ความสำคัญและมุ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าการแสวงหาความสำเร็จจากงานโดยตรงหรือมีความคิดว่าการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดจะประสบความสำเร็จจากภารกิจหรืองานได้นั้นจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธระหว่างบุคคล (interpersonal orientation) อาจสามารถนำมาใช้อธิบายข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในกลุ่มตัวอย่างผู้พูดว่าเมื่อผู้พูดต้องแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา ผู้พูดคำนึงส่วนใหญ่มักคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนกับกลุ่มสนทนามากกว่าการทำให้กลุ่มสนทนาเข้าใจอย่างตรงไปตรงมา

(4) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture)

Hall (25) เป็นผู้นำเสนอแนวคิดเรื่อง วัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture) และวัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low context culture) ทั้งนี้วัฒนธรรมบริบทต่ำ (Low context culture) เป็นวัฒนธรรมที่เชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียวสามารถตีความหมายการสื่อสารได้ทั้งหมดโดยไม่ต้องดูความหมายจากท่าทาง การแสดงออกและบริบทแวดล้อมต่าง ๆ ร่วมด้วย การพูดจาของคนใน

วัฒนธรรมนี้มักจะพูดตรงไปตรงมาและไม่ค่อยคำนึงถึงบริบทแวดล้อมเท่าใดนัก

ทั้งนี้นักวิชาการทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาหลายท่าน เช่น Hall [25] Mulder [16] Pongsapich [17] Roongrengsuke, and Chansuthus [18] สุพิศรา สุภาพ [21] พัทธวีภา เอื้ออมรรณิข [26] จัดให้สังคมไทยเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture) กล่าวคือ ในการแสดงความไม่พอใจ คนไทยไม่ได้คำนึงถึงเฉพาะจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายในการปฏิสัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงบริบทของการปฏิสัมพันธ์ด้วย และเชื่อว่าคำพูดเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถตีความหมายการสื่อสารได้ทั้งหมด ต้องดูความหมายจากท่าทาง การแสดงออกและบริบทแวดล้อมต่าง ๆ ร่วมกัน การพูดจาของคนในวัฒนธรรมนี้มักจะพูดอ้อมค้อม ไม่ตรงประเด็น และจะรักษาความสัมพันธ์โดยดูความเหมาะสมกับบริบท บุคคล กาลเทศะ และโอกาสในการสนทนา

จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง (High context culture) อาจสามารถนำมาใช้อธิบายข้อคำถามที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในกลุ่มตัวอย่างผู้พูดภาษาไทยที่ระบุว่าปัจจัยในเรื่องบริบทของการแก้ความเข้าใจผิดกลุ่มสนทนาทั้งในบริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้พูดและ/หรือกลุ่มสนทนาหรือบริบทที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสนทนาเป็นปัจจัยที่คำนึงถึงเมื่อต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแก้ความเข้าใจผิด

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่างานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาเฉพาะกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา แต่จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งยังเลือกตอบแบบสอบถามในช่องคำตอบ “ไม่แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนา” และ “แก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มสนทนาโดยใช้วิธีอื่น” นอกเหนือจากการใช้กลวิธีทางภาษาและจากการสังเกตของผู้วิจัย ผู้วิจัยพบว่าข้อคำถาม

ที่เป็นเหตุจูงใจหรือปัจจัยในการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มคนยังมีความสัมพันธ์กับการไม่แก้ความเข้าใจผิด กลุ่มคนรวมไปถึงการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มคนโดยใช้วิธีอื่น

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาเท่านั้น และอาจยังไม่ได้เป็นตัวแทนของผู้ใช้ภาษาไทยทั้งหมด ซึ่งหากได้มีการศึกษาต่อไปก็จะทำให้เข้าใจแง่มุมของการแก้ความเข้าใจผิดของกลุ่มคนในภาษาไทยในแง่มุมที่ละเอียดและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Klausner, W, J. (1981). Reflections on Thai culture. Bangkok : Suksit Siam.
- [2] ปราณี โหมดหิรัญ. (2548). การแก้ความเข้าใจผิดในผู้พูดคนไทยและคนอเมริกัน : การศึกษาวิจัยในปฏิบัติศาสตร์ข้ามวัฒนธรรม และวิจัยปฏิบัติศาสตร์ภาษาในระหว่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] Brown, P. and S. Levinson. 1987. Politeness : Someuniversal in language usage. London : Cambridge University Press.
- [4] ณัฐพร พาน โปธิทอง. (2555). เอกสารคำสอนรายวิชาการวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววิจัยปฏิบัติศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] Hanks, W, Ide, S, and Katagiri, Y (2009). Introduction towards an emancipatory pragmatics. Journal of Pragmatics, 41 : 1-9.
- [6] ชาญวิทย์ เขาวฤทธา. (2554). วัฒนธรรม 3 ชนิด กับแนวคิดเรื่องบุญคุณในสังคมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] Markus, H. R., and Kitayama, S. (1991). Culture and the self : Implications for cognition, emotion, and motivation. Psychological Review, 98(2) : 224-253.
- [8] ณัฐพร พาน โปธิทองและศิริพร ภักดีผาสุข. (2557). ผู้พูดภาษาไทยปฏิสัมพันธ์อย่างไรในการสนทนาแบบเน้นภารกิจ : การศึกษาข้อมูล Mister O ตามแนว Emancipatory Pragmatics. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการภาษาและภาษาศาสตร์ ประจำปี 2557 ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [9] Bilmes, J. (1992). Dividing the rice : A microanalysis of mediator's role in Conflict management in Thailand. In K. Leung and D. Tjosvold (Eds.), Conflict management in the Asia Pacific assumptions and approaches in diverse culture. Singapore : Wiley. a Northern Thai negotiation". Language in society, 21: 569-602.
- [10] Podhisita, C. (1998). Buddhism and Thai world view. In Ponsapich, A. (Eds). Traditionnal and changing Thai world view. (pp. 29-62). Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- [11] สนิท สมัครการ. (2529). สังคมและวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] อकिन รพีพัฒน์. (2539). มองสังคมผ่านชีวิตในชุมชน. กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร.
- [13] ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ. (2542). ผู้ใหญ่-ผู้น้อยใน สุวรรณสถานอันันท์และเนื่องน้อย บุญยเนตร (บรรณาธิการ), คำ: ร่องรอยความคิดความเชื่อไทย. (หน้า 234-243). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [14] Hofstede, G. (1987). Culture's consequences : International differences in work-related values. Beverly Hills : Sage Pub.
- [15] Triandis, H, C. (1995). Individualism and collectivism. Boulder : Westview Press.

- [16] Mulder, N. (1996). Inside Thai society : An interpretations of everyday life. Amsterdam : Pepin Press.
- [17] Ponsapich, A. (Eds). (1998). Traditionaland changing Thai world view. Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- [18] Roongrengsuke, S., and D. Chansuthus. (2001).
- [19] Jandt, F. E., and Pederson, P.B. (1996). Constructive conflict management : Asia–Pacific cases. Thousand Oaks ; CA : Sage Publications.
- [20] ทิตยา สุวรรณระชฎ และคณะ. (2527). **สังคมและวัฒนธรรมไทย : ข้อสังเกตต่อการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [21] สุพิตรา สุภาพ. (2529). **สังคมและวัฒนธรรมไทย : ค่านิยม ครอบครั้ว ศาสนา และประเพณี**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- [22] เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2549). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [23] ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา [2554]. **การวิเคราะห์ความหมายแบบครอบคลุมของคำสำคัญทางวัฒนธรรม “ไม่เป็นไร” “เกรงใจ” และ “ขอโทษ” ในภาษาไทยตามแนวทฤษฎีอภิภาษาเชิงอรรถศาสตร์ธรรมชาติ**. วิทยานิพนธ์ดุขฎฐิบัณฑิตภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [24] Gudykunst W, B. and Ting-T,S. (1988). Culture and interpersonal communication. Michigan : Sage Publications.
- [25] Hall,S. (1976). Visual culture : The reader. London : Thousand Oaks : SAGE Publicationsin association with the Open University.
- [26] พัทธร์วิภา เอื้ออมรวณิช. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเจียบในห้องเรียนของนักศึกษาไทยในระดับอุดมศึกษา**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.