

Linguistic Strategies of Encouragement Used with Interlocutors of Higher Social Status and Motivational Concerns¹

Chonteera Kasornsiri and Wuttinun Kaewjungate
Faculty of Humanities, Kasetsart University

Received: November 26, 2024

Revised: March 8, 2025

Accepted: April 8, 2025

Abstract

This article explores linguistic strategies and motivational concerns associated with encouraging interlocutors with higher social status. Data were collected through a Discourse Completion Test (DCT) and an open-ended questionnaire from Thai speakers aged 20 to 60 years. Data were gathered from, 50 full-time workers and 50 students, totaling 100 participants. Four major linguistic strategies were identified for encouragement, presented in descending order of frequency: 1) strategies to express relationships, 2) strategies to relieve the listener, 3) strategies to gain agreement from the listener, and 4) strategies to provide straightforward encouragement. The findings indicate that the least frequently chosen strategies were those for straightforward encouragement, as the speakers preferred to demonstrate good intentions and humility toward interlocutors with higher social status. The results of this study highlight motivational concerns for giving encouragement to interlocutors with higher social status, indicating concerns related to the speakers' intentions,

¹ This paper is a part of the author's thesis entitled "Linguistic Strategies for Encouragement to Interlocutors of Different Social Status" Department of Thai Language, Faculty of Humanities, Kasetsart University

กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ²

ชนมธีรา กาสศิริ และ วุฒินันท์ แก้วจันทร์เกตุ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจเพื่อให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด ข้อมูลที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการตอบแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาและชนิดปลายเปิด จากผู้พูดภาษาไทยตั้งแต่อายุ 20 ปี – 60 ปี แบ่งเป็นกลุ่มผู้ทำงานประจำ 50 คน และกลุ่มผู้ที่กำลังศึกษา 50 คน รวมทั้งหมดจำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบกลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจทั้งหมด 4 กลวิธี เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) กลวิธีทางภาษาที่ใช้แสดงสัมพันธ์ภาพกับผู้ฟัง 2) กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวล 3) กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคล้อยตาม และ 4) กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อให้กำลังใจคู่สนทนาโดยตรงไปตรงมาน้อยที่สุด เนื่องจากผู้พูดต้องการแสดงความปรารถนาดีพร้อมทั้งแสดงความอ่อนน้อมกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ส่วนผลการศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าพบ

² บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิตเรื่อง “กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน” สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความประสงค์ของผู้พูด ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับ
ความสัมพันธ์ และข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของผู้พูด

คำสำคัญ

การให้กำลังใจ, กลวิธีทางภาษา, สถานภาพทางสังคม, ข้อคำนึง
ที่เป็นเหตุจูงใจ

บทนำ

คนเรามักกล่าวให้กำลังใจกันเมื่อพบว่าคู่สนทนาประสบกับปัญหาหรือเกิดความทุกข์ใจเพื่อให้คู่สนทนาเกิดความเชื่อมั่นหรือคลายความทุกข์ใจจากสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ (Adler, 1956) Wong (2015) กล่าวว่า การกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจสามารถสร้างความมั่นใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ ดังนั้น การกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจจึงเป็นข้อมูลที่น่าสนใจนำมาศึกษาในมุมมองทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ เนื่องจากถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวให้กำลังใจนั้นสามารถส่งผลต่อความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังหรือคู่สนทนา

เมื่อพิจารณาการให้กำลังใจในมุมมองทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ อาจนับได้ว่าการให้กำลังใจเป็นวัจนกรรมหนึ่ง (speech act) เพราะสามารถกล่าวถ้อยคำแล้วก่อให้เกิดการกระทำได้ ดังที่ Austin (1962) กล่าวว่าผู้พูดมิได้ใช้ภาษาเพียงเพื่อสื่อความเท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อสื่อการกระทำต่าง ๆ ด้วย เช่นเดียวกับการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจที่ผู้พูดมุ่งหวังให้ผู้ฟังคลายความกังวลและมีแรงกายแรงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อไป ทั้งนี้ Van (2011) จัดการให้กำลังใจตามแนวคิดกลุ่มวัจนกรรมของ Searle (1976) ได้เป็น 4 กลุ่ม กล่าวคือสามารถจัดการให้กำลังใจอยู่ในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว (representatives) กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directive) กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) และกลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissive) โดยขึ้นอยู่กับกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจ

อย่างไรก็ตาม เมื่อทบทวนงานวิจัยต่างประเทศที่ศึกษาการให้กำลังใจตามแนวทางวัจนปฏิบัติศาสตร์พบว่า Jung (2010) ศึกษาการให้กำลังใจของชาวอังกฤษและชาวเกาหลี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าชาวอังกฤษจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาโดยตรงไปตรงมาและนิยมใช้กลวิธีทางภาษาที่สร้างความมั่นใจในการให้กำลังใจมากที่สุด ขณะที่ชาวเกาหลีจะเลือกใช้

กลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและมีแนวโน้มจะใช้กลวิธีทางภาษาที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกผ่านถ้อยคำให้กำลังใจ ส่วน Matsuka et al. (2009, 2011) ศึกษาการให้กำลังใจของบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศญี่ปุ่นที่ปรากฏในประเภทหนังสือทางการแพทย์รูปแบบการ์ตูนมังงะพบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาโดยคำนึงถึงเรื่องหน้า (face) ของผู้ป่วยตลอดจนอำนาจและระยะห่างทางสังคม เนื่องจากผู้พูดคำนึงถึงจิตใจและความรู้สึกของผู้ป่วย อีกทั้งงานวิจัยของ Van (2011) พบว่าชาวเวียดนามและชาวอเมริกันเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจแตกต่างกัน กล่าวคือชาวเวียดนามนิยมใช้กลวิธีทางภาษาที่ช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกผ่อนคลายจากความกังวล ขณะที่ชาวอเมริกันจะเลือกใช้กลวิธีการให้คำปรึกษาและการคาดการณ์อนาคตในการให้กำลังใจ

งานวิจัยที่บทวนมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจสามารถส่งผลกระทบต่อความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังหรือคู่สนทนาได้ วัจนกรรมดังกล่าวจึงน่าสนใจนำมาศึกษาโดยเฉพาะการให้กำลังใจในสังคมไทย เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Gudykunst W, B. & Ting-T, S., 1998; Pongsapich, 1998; Jandt, 2010; Ongwuttawat, 2015) รวมทั้งเป็นสังคมที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Satha-Anand & Boonyanate, 1992: p.147) ไม่เพียงเท่านั้นสถานภาพทางสังคมยังส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงวัจนกรรมต่าง ๆ ด้วย (Patcharatmora, 2001; Vatcharasuwan, 2004; Am-Ugsorn, 2007; Bunnag, 2007) ดังผลการวิจัยนำร่องเรื่องการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน พบว่าผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ผู้พูดจะเลือกให้กำลังใจคู่สนทนาเมื่อเห็นว่าคู่สนทนากำลังประสบปัญหาหรือมีเรื่องทุกข์ใจ ดังตัวอย่าง สถานการณ์การถูกไล่ออกจากงาน กรณีที่ผู้พูดเป็นรุ่นพี่และต้องการให้กำลังใจรุ่นน้องในที่ทำงาน ผู้พูดอาจกล่าวว่า “การย้ายงานครั้งนี้

ถือว่าเป็นแบบทดสอบให้เราต่อไป ขอให้จำวันนี้ไว้เป็นบทเรียน มันเป็นบทเรียนที่ยิ่งใหญ่ เราคงพิสูจน์ว่าหากเราได้ย้ายไปที่ใหม่แล้วคงพิสูจน์ให้คนอื่นเห็นว่าเรามีศักยภาพแค่ไหน” ขณะที่สถานการณ์เดียวกัน แต่ผู้พูดเป็นรุ่นน้องที่ต้องกล่าวให้กำลังใจรุ่นพี่ในที่ทำงาน ผู้พูดอาจกล่าวว่า “ไม่เป็นไรนะครับที่ เชื่อว่าบริษัทอื่น ๆ จะต้องเปิดรับคนเก่งแบบที่แน่นอน เชื่อผม”

จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้พูดมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าคู่สนทนา ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจในลักษณะของการแนะนำหรือสั่งสอนได้ ขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าคู่สนทนาจะไม่สามารถเลือกใช้ถ้อยคำให้กำลังใจในลักษณะดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเนื่องมาจากสังคมไทยมีแนวคิดสำคัญเรื่องผู้ใหญ่ - ผู้น้อย กล่าวคือผู้น้อยต้องให้ความเคารพบนอบต่อผู้ใหญ่และแสดงกิริยามารยาทตามความเหมาะสม ซึ่งสะท้อนจากการปลูกฝังผู้น้อยให้มีความนอบน้อมและเชื่อฟังผู้ใหญ่หรือผู้ที่อาวุโสกว่า ดังสำนวนที่ว่า “อาบน้ำร้อนมาก่อน” หรือ “เดินตามหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัด” (Prajubmoh, 1999) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรในการกล่าวให้กำลังใจผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า และผู้พูดมีข้อคำนึงใดที่เป็นเหตุจูงใจในการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจ งานวิจัยนี้จะวิเคราะห์ในประเด็นดังกล่าวเพื่อต่อยอดการวิจัยนาร่องให้ลุ่มลึกยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนงานวิจัยด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยพบว่ายังไม่มีผู้ศึกษาการให้กำลังใจไว้ มีเพียงงานวิจัยที่ศึกษาการให้กำลังใจในฐานะกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในวัจนกรรมต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ Sukprasert (2009) and Kaewjungate (2022) พบว่าการให้กำลังใจเป็นกลวิธีสำคัญในวัจนกรรมการให้คำแนะนำ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ฟังมีแรงกายแรงใจ

ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมทั้งสร้างความมั่นใจและช่วยให้ผู้ฟังคลายกังวลจากปัญหา เช่นเดียวกับ Tussanaboon (2019) ที่พบว่า การให้กำลังใจเป็นกลวิธีทางภาษาหนึ่งในการกล่าวให้คำแนะนำ โดยผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการให้กำลังใจกับผู้อาวุโสน้อยกว่าผู้ที่ไม่ได้อาวุโส แสดงให้เห็นว่าความอาวุโสมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงวจนกรรมดังกล่าว

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงจะศึกษากลวิธีทางภาษาของผู้พูดซึ่งเป็นผู้น้อยหรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าคู่สนทนาเลือกใช้ให้กำลังใจผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า รวมทั้งศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าด้วย เพื่อแสดงให้เห็นมุมมองการปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ภาษาในสังคมไทยในบริบทการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจเพื่อให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องกลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดเรื่องวจนกรรมแนวคิดข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ และสังเคราะห์แนวคิดวจนกรรมกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยมาประยุกต์เป็นกรอบในการวิเคราะห์ โดยวจนกรรม (speech act) คือการใช้ภาษาที่มีใจเพียงกล่าวถ้อยคำเพื่อพิสูจน์ความจริงหรือเท็จ แต่เป็นการใช้ภาษาเพื่อก่อให้เกิดกระทำสิ่งต่าง ๆ (Austin, 1962) ทั้งนี้ ออสตินกล่าวว่า วจนกรรมประกอบด้วย 1) การกล่าวถ้อยคำ (locutionary act) คือการกล่าวถ้อยคำหนึ่ง ๆ โดยผู้พูดจะสื่อความหมายไปถึงผู้ฟังตามรูปภาษาและการอ้างถึง 2) วจนกรรมหรือการแสดงเจตนา

(illocutionary act) คือการสื่อเจตนาของผู้พูดไปสู่ผู้ฟัง โดยเจตนาที่อยู่เบื้องหลังของถ้อยคำที่กล่าวออกมานั้นเรียกว่า พลังวัจนกรรม และ 3) วจนผลหรือการสื่อผลของถ้อยคำ (perlocutionary act) คือการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งย่อมคาดหวังให้ผู้ฟังเข้าใจถึงเจตนาและการกระทำบางอย่างของผู้พูด (Austin, 1962)

Searle (1969) ได้อธิบายว่าวัจนกรรมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีเงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรม (felicity condition) เพื่อกำหนดหรือจัดประเภทของวัจนกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่ 1) เงื่อนไขเนื้อหาความ (propositional condition) คือเงื่อนไขที่บอกรายละเอียดที่เป็นเนื้อหาสาระของถ้อยคำที่กล่าว 2) เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory condition) คือเงื่อนไขที่บอกความเชื่อที่ผู้พูดและผู้ฟังมีมาก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำ 3) เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) คือเงื่อนไขที่บอกความคิด ความรู้สึก และความต้องการที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ถ้าหากผู้พูดขาดเงื่อนไขความจริงใจการแสดงวัจนกรรมจะไม่บรรลุผลสำเร็จ และ 4) เงื่อนไขจำเป็น (essential condition) คือเงื่อนไขที่ผู้พูดสื่อเจตนาหรือวัตถุประสงค์ของผู้พูดเพื่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม เซอร์ลันไม่ได้เสนอเงื่อนไขวัจนกรรมการให้กำลังใจไว้ ผู้วิจัยจึงประยุกต์แนวคิดเงื่อนไขวัจนกรรมของเซอร์ลันเข้ากับเงื่อนไขวัจนกรรมการให้กำลังใจ ประกอบด้วย 1) เงื่อนไขเนื้อหาความ คือการกระทำของผู้ฟังต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน 2) เงื่อนไขเบื้องต้น คือผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังกำลังทุกข์และขาดความมั่นใจ และการกระทำนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง 3) เงื่อนไขความจริงใจ คือผู้พูดต้องการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นและมีความมั่นใจมากขึ้น และ 4) เงื่อนไขจำเป็น คือการกระทำนั้นจะช่วยให้ผู้ฟังคลายความทุกข์และสร้างความมั่นใจต่อเหตุการณ์ที่กำลังประสบมากขึ้น

จากข้างต้นแสดงให้เห็นว่าวัจนกรรมการให้กำลังใจ คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจโดยมีเจตนาทำให้คู่สนทนาเกิดความเชื่อมั่นและคลายความทุกข์ใจจากเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังทบทวนแนวคิดข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจ (motivational concerns) ของ Spencer-Oatey (2002) เพื่อประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด ซึ่งจะแสดงให้เห็นมุมมองหรือข้อคำนึงที่สัมพันธ์กับการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด โดย Spencer-Oatey (2002) ได้เสนอแนวคิดการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) โดยเลี้ยงใช้คำว่าสุภาพ เพราะคนทั่วไปมักเข้าใจว่าความสุภาพ หมายถึงการใช้ภาษาระดับทางการและการใช้ภาษาแสดงความยกย่อง รวมทั้งความสุภาพยังเน้นไปที่ความสัมพันธ์ทางสังคมแบบกลมเกลียว แต่ในบางครั้งในการปฏิสัมพันธ์ก็ใช้ภาษาเพื่อโจมตีผู้อื่นได้ (Panpothong, 2023, p. 61) ดังนั้น จึงต้องพิจารณาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการจัดการความสัมพันธ์ด้วย ไม่เพียงเท่านั้น Spencer-Oatey (2002) ยังกล่าวว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจสัมพันธ์กับการจัดการความสัมพันธ์ (rapport management) เพื่อทำให้การสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์นั้นประสบความสำเร็จ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ 1) การจัดการกับหน้า (face management) เป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับหน้าในมุมมองเชิงปัจเจกและมุมมองเชิงสังคม ประกอบด้วย การคำนึงถึงหน้าเชิงคุณภาพ (quality face) คือการคำนึงถึงคุณค่าหรือคุณสมบัติของตนเอง โดยการให้ผู้อื่นประเมินคุณค่าในเชิงบวก หนึ่งดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเคารพตนเองไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรู้ ความสามารถ หรือรูปลักษณ์ และการคำนึงหน้าทางสังคม (social identity face) คือการคำนึงถึงคุณค่าทางสังคมหรือบทบาททางสังคมของตนเองว่ามีคุณค่าหรือมีความสำคัญในกลุ่มสังคม

2) การจัดการกับสิทธิทางสังคม (sociality rights) เป็นเรื่อง ที่สัมพันธ์กับความคาดหวังทางสังคมที่ต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติกับตนเองอย่าง เหมาะสม ประกอบด้วย 1) การคำนึงถึงสิทธิแห่งความเสมอภาค (equity rights) คือความเชื่อพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการได้รับการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างเท่าเทียม รวมถึงต้องไม่ถูกบังคับหรือถูกเอาเปรียบ และการคำนึงถึง สิทธิการมีส่วนร่วม (association rights) คือความเชื่อพื้นฐานของมนุษย์ ที่เชื่อว่าตนเองมีสิทธิเข้าไปเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นในสังคม

อย่างไรก็ตาม แนวคิดข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของ วิธีการจัดการความสัมพันธ์ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงประยุกต์ใช้แนวคิดข้อคำนึง ที่เป็นเหตุจูงใจมาเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับการพรรณนาและ สังเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจผ่านมุมมองเจ้าของภาษาด้วย เพื่อแสดง ให้เห็นวิธีคิดและวิถีปฏิบัติของคนในสังคมวัฒนธรรมไทย

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้วิจัยยังได้สังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาวัฒนธรรมกับ ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยเพื่อแสดงให้เห็นแนวทางในการศึกษาปัจจัย ทางสังคมวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ในสังคมไทย ทั้งนี้ จากการ ทบทวนงานวิจัยพบว่าในสังคมไทยมีปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมหลายปัจจัย ที่ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ 1) ค่านิยมและความเชื่อทางพระพุทธศาสนา ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ Hongladarom (2009) ที่พบว่าหลักธรรมเรื่อง ความเมตตากรุณาส่งผลต่อการเลือกใช้คำสรรพนามและคำเรียกขานให้ เหมาะสมกับคู่สนทนาในบริบทต่าง ๆ รวมถึงมีการใช้คำสรรพนามด้วย คำเรียกญาติกับคู่สนทนาที่ไม่รู้จักเพื่อแสดงความเป็นมิตรต่อกัน หรืองานวิจัย ของ Panpothong and Phakdeephasook (2014) พบว่าคนในสังคมไทย กล่าวถ้อยคำว่า “ไม่เป็นไร” เพื่อต้องการรักษาความรู้สึกของผู้อื่น และ สะท้อน ให้เห็นว่าสังคมไทยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดทางพระพุทธศาสนา ในเรื่องของไตรลักษณ์ นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ Yaowaritttha (2018) พบว่านักศึกษาในฐานะของลูกจะคำนึงถึงเรื่องบุญและกรรมเมื่อต้องกล่าว

แสดงความไม่พอใจต่อผู้ปกครองอีกด้วย 2) ปัจจัยเรื่องบุญคุณหรือพระคุณ
ดั่งงานวิจัยของ Panpothong and Phakdeephasook (2008) ที่พบว่า
“บุญคุณ” เป็นปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาโดยเฉพาะกับผู้ที่มี
มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีบุญคุณ เช่นเดียวกับ Yaowarittha
(2012) ที่พบว่าผู้พูดส่วนใหญ่เลือกแสดงวจนกรรมการทวงถาม การแสดง
ความไม่พอใจ และการบอกเลิกสัญญากับผู้ที่มีบุญคุณน้อยกว่าผู้ที่ไม่มีบุญคุณ
3) ปัจจัยเรื่องความเกรงใจ ดั่งงานวิจัยของ Intachakra (2010, 2012) ที่
พบว่าความเกรงใจในสังคมไทยเป็นการสื่อสารที่ผู้พูดยังความต้องการของ
ตนเองเพื่อรักษาสัมพันธภาพกับคู่สนทนา นอกจากนี้ Kavilanan (2018)
และ Kaewjungate (2022) ยังพบว่าความเกรงใจเป็นสิ่งที่ผู้พูดคำนึงถึงเมื่อ
ต้องกล่าวแสดงวจนกรรมกับคู่สนทนา 4) ปัจจัยเรื่องความอาวุโส ดั่งงานวิจัย
ของ Ongwuttiwat (2017a) และ Tussanaboon (2019) ที่พบว่า “ความ
อาวุโส” ส่งผลให้ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีทางภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงใน
การกล่าวแสดงวจนกรรมกับผู้ที่มีอาวุโสกว่าเพื่อแสดงความสุภาพและรักษา
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และ 5) ปัจจัยความเป็นพรรคพวก ดั่งงานวิจัย
ของ Ongwuttiwat (2017b) ที่พบว่าผู้พูดภาษาไทยมักใช้กลวิธีลดน้ำหนัก
ความรุนแรงกับผู้ที่เป็นพรรคพวกเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้
ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ฟังที่เป็นพรรคพวกเดียวกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาวจนกรรมกับปัจจัยทางสังคม
วัฒนธรรมไทยข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้แนวทางดังกล่าวมาศึกษากลวิธีทางภาษา
ในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าเพื่อแสดงให้เห็น
พฤติกรรมทางภาษาและปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมในการปฏิสัมพันธ์
ในบริบทการให้กำลังใจ

วิธีการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรม เจื่อนไขวัจนกรรม แนวคิดข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการปฏิสัมพันธ์ และสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทย พร้อมทั้งทบทวนงานวิจัยที่ศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี - 60 ปี โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ทำงานประจำไม่จำกัดอาชีพ จำนวน 50 คน และกลุ่มผู้ที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน รวมทั้งหมด 100 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มข้างต้น เพื่อต้องการข้อมูลที่ครอบคลุมการให้กำลังใจในสังคมไทย ดังนั้น งานวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะกลวิธีทางภาษาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า³ ผู้พูดเท่านั้น และไม่ได้ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจ เช่น ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนิทสนม และระดับความรุนแรงของสถานการณ์

3. สร้างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด เพื่อรวบรวมข้อมูลกลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน โดยในบทความนี้จะนำเสนอเฉพาะการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูดเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องกลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน โดยมีแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถาม

³ สถานภาพทางสังคม หมายถึง ตำแหน่งของบุคคลที่สังคมกำหนดขึ้น ประกอบด้วยสถานภาพโดยกำเนิดและสถานภาพที่ได้มาจากความสามารถของบุคคล ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดให้คู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า คืออาจารย์และญาติผู้ใหญ่

ชนิดเติมเต็มบทสนทนา (Discourse Completion Test: DCT) ที่จัดทำเพื่อรวบรวมข้อมูลกลวิธีทางภาษาในการให้กำลังใจของคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามดังกล่าวเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้ที่กำลังศึกษาและแบบสอบถามสำหรับผู้ทำงานประจำ⁴ โดยแบบสอบถามทั้ง 2 ประเภท ประกอบด้วยสถานการณ์การสูญเสียและสถานการณ์การเจ็บป่วย นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้คู่สนทนาที่ปรากฏในแบบสอบถาม คือ อาจารย์และญาติผู้ใหญ่ ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 จัดทำเพื่อรวบรวมข้อคำนึงที่เป็นเหตุฉุกเฉินในการให้กำลังใจ แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นและข้อคำนึงที่เป็นเหตุฉุกเฉินในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า โดยประยุกต์มาจากแบบสอบถามของ Spencer - Oatey (2002) and Kaewjungate (2022)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เลขที่เอกสารรับรองโครงการวิจัย คือ COE No. COE65/139

4. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนาข้างต้น และนำถ้อยคำวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเงื่อนไขวัจนกรรมของ Searle (1969) มาเป็นเกณฑ์ตัดสินว่าถ้อยคำใดเป็นถ้อยคำในการให้กำลังใจ

⁴ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทางภาษาของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม และได้กำหนดอักษรย่อที่ใช้สำหรับการแสดงผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อไว้ ดังนี้ ผู้ทำงานประจำใช้อักษรย่อ (ง) และผู้ที่กำลังศึกษาใช้อักษรย่อ (นศ)

5. วิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า โดยพิจารณาจากรูปภาษา บริบท และจุดประสงค์หรือเจตนาของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจ รวมทั้งพิจารณาเหตุผลที่ใช้ให้กำลังใจประกอบ แล้วนำมาจัดกลุ่มกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการให้กำลังใจ โดยแบ่งเป็นกลวิธีหลักและกลวิธีย่อย หลังจากนั้นจึงคำนวณความถี่เป็นค่าร้อยละ

6. วิเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจโดยประยุกต์แนวคิดของ Spencer-Oatey (2002) มาเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าร่วมกับใช้การพรรณนาและสังเคราะห์ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจจากมุมมองเจ้าของภาษา แล้วนำมาจัดกลุ่มข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด จากนั้นจึงสังเคราะห์ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า

7. สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้จะนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด และข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด รายละเอียดต่าง ๆ มีดังนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด

ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด พบจำนวนถ้อยคำทั้งสิ้น 373 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสามารถจำแนกเป็น 4 กลวิธีหลัก เรียงลำดับตามความถี่การปรากฏจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1.1 กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงสัมพันธภาพกับผู้ฟัง คือกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังโดยแสดงออกถึงความห่วงใยและใส่ใจผู้ฟัง รวมทั้งต้องการแสดงความช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้สึกกับผู้ฟัง เพื่อแสดงไมตรีจิตต่อผู้ฟัง พบการใช้จำนวน 158 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 42.36 ประกอบด้วยกลวิธีย่อย 4 กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.1.1 การให้คำแนะนำผู้ฟัง คือการที่ผู้พูดมีเจตนาต้องการแนะนำวิธีการปฏิบัติตนให้กับผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังมีกำลังใจที่ใช้แก้ไขปัญหาหรือเรื่องทุกข์ใจ พบการใช้จำนวน 83 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 22.25 ดังตัวอย่าง (1) อย่ากังวลไปเลยครับ ผมเป็นกำลังใจให้ ขอให้หายไว ๆ ครับ มีปัญหาอะไรสามารถขอความช่วยเหลือมาที่ผมก่อนได้นะครับ ใช้ชีวิตในทุกวันนี้มีความสุขนะครับ (ง, 37) และ (2) ขอแสดงความเสียใจด้วยนะค่ะ เข้มแข็งมาก ๆ นะค่ะ (นศ, 41) จากตัวอย่างที่ (1) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพ โดยกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจว่าไม่ให้ผู้ฟังกังวลถึงเรื่องปัญหาสุขภาพของตนเองในอนาคต ไม่เพียงเท่านั้นยังแนะนำให้ผู้ฟังใช้ชีวิตอย่างมีความสุข เพื่อให้ผู้ฟังเกิดกำลังใจที่ใช้ดำเนินชีวิตต่อไปและรับรู้ได้ว่าผู้พูดมีความห่วงใยและใส่ใจต่อสิ่งที่ผู้ฟังกำลังประสบ ส่วนตัวอย่างที่ (2) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญ ด้วยการแนะนำให้ผู้ฟังสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ เพื่อทำให้ผู้ฟังเกิด

กำลังใจที่จะเผชิญหน้ากับความโศกเศร้า เพราะการมีกำลังใจที่ดีจะช่วยให้ผู้ฟังสามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติทางอารมณ์ได้โดยเร็ว

1.1.2 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังด้วยการแสดงความเข้าใจและใส่ใจต่อปัญหาที่ผู้ฟังกำลังประสบ เพื่อให้ผู้ฟังรับรู้ว่ามีผู้อื่นเข้าใจและห่วงใยความรู้สึกของผู้ฟัง กลวิธีดังกล่าวจะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง พบการใช้จำนวน 37 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 9.92 ดังตัวอย่าง (3) หนูเข้าใจนะคะว่ามันยากที่จะยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่หนูเชื่อว่าคุณต้องผ่านมันไปได้อย่างแน่นอน หนูมีครอบครัวให้กำลังใจและดูแลเสมอ ตัวคุณเองก็ต้องเข้มแข็งนะคะ (ง, 21) และ (4) ขอแสดงความเสียใจด้วยนะคะอาจารย์ หนูเป็นกำลังใจให้นะคะ ขอให้อาจารย์กลับมา มีรอยยิ้มได้เร็ว ๆ นะคะ (นศ, 36) จากตัวอย่างที่ (3) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า “หนูเข้าใจนะคะว่ามันยากที่จะยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น” และตัวอย่างที่ (4) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญไปด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า “ขอแสดงความเสียใจด้วยนะคะ” เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเข้าใจและใส่ใจเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ผู้ฟังกำลังเผชิญอยู่ กลวิธีดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ฟังรับรู้ว่ามีผู้พูดที่เข้าใจและคอยห่วงใยผู้ฟัง

1.1.3 การกล่าวอวยพรผู้ฟัง คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อให้ผู้ฟังเกิดกำลังใจและมั่นใจว่าตนเองสามารถผ่านเหตุการณ์ดังกล่าวไปได้ ตามคำอวยพรของผู้พูด กลวิธีดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ฟังรับรู้ว่ามีผู้พูดห่วงใยและใส่ใจผู้ฟัง พบการใช้จำนวน 21 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 5.63 ดังตัวอย่างที่ (5) เป็นกำลังใจให้ในทุกการรักษานะคะ ขอให้การรักษาผ่านพ้นไปด้วยดีนะคะ (ง, 26) และ (6) เสียใจกับการสูญเสียของครอบครัว และหนูขอให้อาจารย์เข้มแข็งก้าวผ่านช่วงเวลาที่เราโศกไปให้ได้คะ (นศ, 07) จากตัวอย่างที่ (5) - (6) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผล

ตรวจสอบภาพและให้กำลังใจผู้ฟังที่เสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญไปตามลำดับ ด้วยการใช้คำกริยาคำว่า “ขอให้” เพื่อกล่าววยพรให้ผู้ฟังเกิดความเข้มแข็งภายในจิตใจและสามารถก้าวผ่านช่วงเวลาที่ถูกขังใจไปได้ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกเกิดกำลังใจและมั่นใจว่าตนเองจะสามารถผ่านสถานการณ์นี้ไปได้ตามคำอวยพร

1.1.4 การเสนอความช่วยเหลือผู้ฟัง คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อเสนอตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้ฟังด้วยการร่วมแก้ไขสถานการณ์ โดยหวังว่าการกระทำดังกล่าวจะสามารถช่วยเหลือผู้ฟังให้ก้าวผ่านจากสถานการณ์ที่ผู้ฟังทุกข์ใจหรือกำลังเผชิญอยู่นั้นได้ งานวิจัยนี้พบการใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน 17 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 4.56 ดังตัวอย่างที่ (7) สู่ไปด้วยกันครับ ผมยังอยู่ตรงนี้ จะคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ อยู่กับผมไปนาน ๆ ครับ (ง, 38) และ (8) ไม่เป็นไรนะคะ ถ้ามีอะไรให้ช่วยบอกได้เลยนะคะ จะช่วยเหลือเต็มที่ค่ะ (ง, 46) จากตัวอย่างที่ (7) - (8) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสอบภาพ และผู้ฟังที่กำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญตามลำดับ ด้วยการกล่าวถ้อยคำว่าผู้พูดพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ฟัง ได้แก่ “ผม.....จะคอยช่วยเหลือ” และ “ถ้ามีอะไรให้ช่วยบอกได้เลยนะคะ จะช่วยเหลือเต็มที่ค่ะ” เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณเองไม่โดดเดี่ยวและไม่ได้เผชิญหน้ากับสถานการณ์ดังกล่าวเพียงลำพัง แต่ยังมีคนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ฟังอย่างเต็มที่ กลวิธีดังกล่าวจะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

1.2 กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวล คือกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อทำให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจรวมทั้งลดความวิตกกังวลจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และช่วยบรรเทาความรู้สึกทุกข์ใจ กลวิธีดังกล่าวทำให้ผู้ฟังเชื่อมั่นว่าจะสามารถผ่านปัญหาดังกล่าวไปได้ พบการใช้จำนวน 96 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 25.73 ประกอบด้วย กลวิธีย่อย 3 กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.2.1 การปลอบใจ คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ คลายกังวลกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งลดความกังวลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้พูดมีเจตนากล่าวถ้อยคำเพื่อให้ผู้ฟังมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถหาทางแก้ไขได้ พบการใช้จำนวน 56 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 15.01 ดังตัวอย่างที่ (9) ไม่เป็นไรนะคะ เดี่ยวนี้วิทยาการแพทย์ก้าวหน้าไปไกลมาก ๆ แล้ว คุณหมอมองหาทางรักษาได้แน่ละ ทำให้สบาย ๆ นะคะ ร่างกายจะได้แข็งแรงขึ้นคะ (ง, 40) และ (10) เสียใจด้วยนะคะอาจารย์ ท่านไปสบายแล้ว ไม่เจ็บป่วยแล้วนะคะ สู้ ๆ นะคะ (นศ, 26) จากตัวอย่างที่ (9) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า “ไม่เป็นไรนะคะ” เพื่อปลอบใจผู้ฟังว่าไม่ต้องกังวลเรื่องสุขภาพและทำให้สบาย เพราะเทคโนโลยีทางการแพทย์ในปัจจุบันมีความก้าวหน้ามาก สามารถรักษาผู้ฟังให้หายกลับมาเป็นปกติได้แน่นอน กลวิธีทางภาษาดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวลจากปัญหาหรือเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ฟังมีกำลังใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อไปได้ และตัวอย่างที่ (10) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญด้วยการกล่าวถ้อยคำว่า “ท่านไปสบายแล้ว ไม่เจ็บป่วยแล้วนะคะ” เพื่อปลอบใจผู้ฟังว่าผู้ที่ล่วงลับได้จากไปอย่างมีความสุขและไม่ได้ทุกข์ทรมานอีกต่อไป กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ฟังคลายความโศกเศร้าเสียใจและทำให้ผู้ฟังมีกำลังใจยอมรับกับเหตุการณ์ที่กำลังประสบได้มากขึ้น

1.2.2 การใช้ถ้อยคำแสดงการคาดการณ์ คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจ โดยแสดงการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยการกล่าวถ้อยคำในเชิงบวก เพื่อให้ผู้ฟังคลายกังวลจากปัญหาหรือเหตุการณ์ที่กำลังประสบ พบการใช้จำนวน 25 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 6.70 ดังตัวอย่างที่ (11) ไม่เป็นไรหรอก เครื่องมือแพทย์ทันสมัย หมอ พยาบาลเก่ง รักษาเดี๋ยวก็หาย สู้ ๆ นะ (ง, 17) และ (12) ท่านไปสบายแล้ว ท่านคงอยาก

เห็นอาจารย์มีรอยยิ้มมากกว่ามีน้ำตา จากนั้นไปขอให้อาจารย์เข้มแข็ง ท่านจะยังคงอยู่ในใจคนเป็นลูกเสมอ (นศ, 2) จากตัวอย่างที่ (11) ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังกังวลเรื่องสุขภาพ ผู้พูดกล่าวคาดการณ์ในเชิงบวกว่าผู้ฟังจะสามารถกลับมาสุขภาพแข็งแรงเป็นปกติได้ ส่วนตัวอย่างที่ (12) ในสถานการณ์ที่ผู้ฟังกำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญ ผู้พูดได้แสดงการคาดการณ์เชิงบวกว่าผู้ที่ล่วงลับนั้นคงอยากให้ผู้ฟังเข้มแข็งและไม่อยากให้ผู้ฟังเสียใจ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ฟังคลายกังวลและละจากความเสียใจได้ รวมทั้งยังมีกำลังใจที่จะปรับตัวเองให้เข้าสู่ภาวะปกติของอารมณ์ได้

1.2.3 การทำให้ดูเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเป็นเรื่องธรรมดา คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อให้ผู้ฟังคลายกังวลและมีกำลังใจในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ โดยผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเป็นเรื่องธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตของทุกคน และทุกคนสามารถก้าวผ่านปัญหาหรือเหตุการณ์นั้น ๆ ไปได้โดยง่าย พบการใช้จำนวน 15 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 4.02 ดังตัวอย่างที่ (13) สิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากความตาย ก็คือ หนี้สินและโรค มันอาจจะใช้เวลาในการรักษา แต่มันจะต้องหาย คนรอบข้างให้กำลังใจแล้วคนป่วยก็ต้องให้กำลังใจเหมือนกัน (ง, 18) และ (14) โรคเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นมาได้ก็รักษาได้เช่นกัน อย่างกังวลไปเลย มีคนบนโลกนับล้านที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรงแบบนี้ หากเรามีสุขภาพที่ดีเราก็จะหายจากโรคนี้ได้แน่นอน (นศ, 48) จากตัวอย่างที่ (13) - (14) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพ โดยกล่าวถ้อยคำว่า “สิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากความตายก็คือ หนี้สิน และโรค” และ “มีคนบนโลกนับล้านที่ป่วยเป็นโรคร้ายแรงแบบนี้” เพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการเจ็บป่วยเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และมีผู้คนอีกจำนวนมากที่ป่วยเช่นเดียวกับผู้ฟัง กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะช่วยทำให้ผู้ฟังคลายกังวลได้ เพราะผู้ฟังจะมองว่าเหตุการณ์หรือปัญหาที่ตนกำลังประสบสามารถเกิดขึ้น

ได้กับทุกคน เพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้ฟังเชื่อว่าตนเองก็สามารถรักษาโรคดังกล่าวได้อย่างแน่นอน

1.3 กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อทำให้ผู้ฟังคล้อยตาม คือกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจด้วยการชักจูงหรือโน้มน้าวใจผู้ฟังอย่างมีเหตุผล เพื่อให้ผู้ฟังเชื่อถือและมีความมั่นใจมากขึ้นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ พบการใช้จำนวน 82 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 21.98 ประกอบด้วยกลวิธีย่อย 4 กลวิธี เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้

1.3.1 การกล่าวเน้นย้ำข้อสนับสนุน คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจที่มีน้ำหนักและมีเหตุผลที่หนักแน่นพอที่จะทำให้ผู้ฟังเชื่อถือ คล้อยตาม และมีความมั่นใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น กลวิธีดังกล่าวปรากฏการใช้จำนวน 62 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 16.62 ดังตัวอย่างที่ (15) ไม่ต้องคิดมากนะคะ เราก็ใช้ชีวิตของเราต่อไปให้มีความสุข ทำสิ่งที่อยากทำ กินสิ่งที่อยากกิน เมื่อใจเราสุขมันก็ส่งผลดีต่อสุขภาพ เครียดไปมันก็ไม่อะไรดี ยิ้มเยอะ ๆ นะคะ (นศ, 19) และ (16) เป็นได้ก็หายได้ หมอสมย์นี้เก่ง ๆ ทั้งนั้น ใช้ชีวิตให้มีความสุข กินอาหารอร่อย ๆ ทุกวัน ก็เพียงพอแล้ว (ง, 1) จากตัวอย่างที่ (15) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่า “เมื่อใจเราสุขมันก็ส่งผลดีต่อสุขภาพ” เพื่อทำให้ผู้ฟังเชื่อว่าควรใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยเน้นย้ำว่าจิตใจที่สงบช่วยส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้ฟัง ส่วนตัวอย่างที่ (16) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่า “หมอสมย์นี้เก่ง ๆ ทั้งนั้น” เพื่อทำให้ผู้ฟังเชื่อว่า โรคดังกล่าวสามารถรักษาให้หายได้ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ฟังคล้อยตาม เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถรักษาโรคดังกล่าวและกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ

1.3.2 การแสดงข้อดีของปัญหา คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจโดยอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทัศนคติเชิงบวก อย่างมีเหตุผล รวมทั้งการกล่าวว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังจะทำให้ผู้ฟังได้เรียนรู้หรืออาจจะนำสิ่งที่ได้มาสู่ผู้ฟัง เพื่อทำให้ผู้ฟังคล้อยตามและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะ

สามารถก้าวผ่านเหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ได้ พบการใช้จำนวน 9 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 2.41 ดังตัวอย่างที่ (17) อยากให้หมอมุมดี คือเราพบเร็ว รักษาได้เร็วนะคะ กำลังใจดีสำคัญที่สุดคะ เราต้องผ่านเรื่องนี้ไปได้ด้วยดีคะ (ง, 27) และ (18) ไม่เป็นไรนะ ถือว่าโชคดีมาก ๆ ที่เราตรวจพบมันก่อนที่จะแสดงอาการมากกว่านี้ เรามาสู้ไปกับมันด้วยกัน หมอสมัยนี้เก่งจะตาย เทคโนโลยีก็ทันสมัย เรายังได้อยู่ด้วยกันไปอีกนานแน่ ๆ สู้ ๆ (นศ, 42) จากตัวอย่างที่ (17) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่า “คือเราพบเร็ว รักษาได้เร็วนะคะ” เพื่อแสดงข้อดีของปัญหาว่าการที่ผู้ฟังตรวจพบโรคเร็วก็จะสามารถรักษาได้เร็วเช่นเดียวกัน ส่วนตัวอย่างที่ (18) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำว่า “ถือว่าโชคดีมาก ๆ ที่เราตรวจพบมันก่อนที่จะแสดงอาการมากกว่านี้” เพื่อแสดงข้อดีของปัญหาว่าการตรวจพบโรคดังกล่าวได้ก่อนที่จะเกิดอาการเจ็บป่วยเป็นเรื่องที่โชคดีมาก กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ฟังคล้อยตามสิ่งที่ผู้พูดกล่าวเพราะผู้ฟังจะเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหาและมีกำลังใจเข้ารับการรักษา

1.3.3 การกล่าวชักชวนผู้ฟัง คือกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำชักชวนให้ผู้ฟังกระทำบางอย่างร่วมกับผู้พูดเพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่นและคล้อยตามสิ่งที่ผู้พูดกล่าว พบการใช้จำนวน 9 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 2.41 ดังตัวอย่างที่ (19) ไม่เป็นไรนะคะ มันมีทางรักษาได้ เรามาปรึกษาและหาทางออกไปพร้อมกับคุณหมอกัน ไม่ต้องกลัวนะ สู้ไปด้วยกัน (นศ, 15) และ (20) ถ้าหนูเป็นคน หนูก็คงจะรู้สึกแบบนั้น แต่ในเมื่อเรายังมีเวลาที่อยู่ต่อ เราก็มามาทำให้มันดีกว่าที่เคยเป็นกันเถอะ (นศ, 6) จากตัวอย่างที่ (19) ผู้พูดกล่าวชักชวนด้วยถ้อยคำว่า “เรามาปรึกษาและหาทางออกไปพร้อมกับคุณหมอกัน” และ “สู้ไปด้วยกัน” เพื่อชักชวนให้ผู้ฟังเข้ารับการรักษา ส่วนตัวอย่างที่ (20) ผู้พูดกล่าวชักชวนด้วยถ้อยคำว่า “แต่ในเมื่อเรายังมีเวลาที่อยู่ต่อ เราก็มามาทำให้มันดีกว่าที่เคยเป็นกันเถอะ” เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งต่าง ๆ ไปพร้อมกับผู้ฟัง กลวิธีทางภาษาดังกล่าว

จะทำให้ผู้ฟังคล้อยตามสิ่งที่ผู้พูดกล่าว เพราะผู้ฟังจะรู้สึกมีกำลังใจและมั่นใจที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น

1.3.4 การอ้างถึงประสบการณ์ของผู้พูด คือการที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังโดยการอ้างถึงประสบการณ์ของผู้พูดที่เคยประสบด้วยตนเองหรือเคยได้พบเห็นในชีวิตประจำวันมาอ้างอิง เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถข้ามผ่านปัญหาและเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปได้ เช่นเดียวกับผู้พูด พบการใช้จำนวน 2 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 0.54 ดังตัวอย่างที่ (21) สู้อไปด้วยกันนะ ไปรักษา ทานยาตามที่หมอสั่ง กินอาหารที่มีประโยชน์ เดียวก็หายแล้ว **เพื่อนพ่อหนูก็เป็นแบบนี้เลย** เค้ไปทานยาแล้วก็ทำตามที่หมอบอก จนตอนนี้เค้หายดีไม่ตรวจเจอเชื้อมาหลายปีแล้ว ตอนนี้กลับมาวิ่งมาราธอนได้ตามปกติจนหมอบอกว่าหน้าตาสดใสแข็งแรงขึ้นกว่าเดิมด้วยซ้ำ (ง, 7) และ (22) ไม่เป็นไรหรอก เดียวก็รักษาหาย ยิงดีที่ตรวจเจอไวจะได้รับการรักษาทัน เดียวนี้โรคนี้นี้เค้รักษาให้หายขาดได้ด้วย **หนูเคยอ่านเจอในข่าว** (นศ, 38) จากตัวอย่างที่ (21) - (22) แสดงให้เห็นว่าผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพด้วยถ้อยคำให้กำลังใจว่า “เพื่อนพ่อหนูก็เป็นแบบนี้เลย” และ “หนูเคยอ่านเจอในข่าว” เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถรักษาโรคดังกล่าวให้หายได้ และจะสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ โดยกลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ฟังคล้อยตามพร้อมทั้งเกิดความมั่นใจและเกิดกำลังใจเข้ารับการรักษาต่อไป

1.4 กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา คือกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาเพื่อให้ผู้ฟังมีกำลังใจและความเชื่อมั่นที่จะกระทำการสิ่งต่าง ๆ ต่อไป พบการใช้จำนวน 37 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 9.93 ประกอบด้วยกลวิธีย่อย 2 กลวิธี โดยเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้

1.4.1 การบอกผู้ฟังว่าสู้ ๆ คือกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อปลุกขวัญกำลังใจของผู้ฟัง ให้สู้ต่อไปหรืออดทนต่อเหตุการณ์หรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่โดยมีผู้พูดร่วมส่งแรงใจเพื่อทำให้ผู้ฟังมีพลัง ในการก้าวผ่านเหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ไปให้ได้ พบการใช้จำนวน 19 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 5.10 ดังตัวอย่างที่ (23) ขอแสดงความเสียใจด้วยนะคะ เป็นกำลังใจให้ผ่านไปได้นะคะ **สู้ ๆ ค่ะ** (ง, 50) และ (24) ขอแสดงความเสียใจด้วยนะคะอาจารย์ ขอให้บุคคลในครอบครัวอาจารย์ที่จากไป หากไปอยู่ที่ทุกข์ ขอให้พ้นจากทุกข์ หากอยู่ที่สุข ขอให้สุขยิ่งขึ้น ๆ ไป **ขอให้อาจารย์สู้ ๆ นะคะ** พวกท่านที่จากไปจะเป็นกำลังใจให้อาจารย์มองอาจารย์จากบนฟ้านะคะ (ง, 40) จากตัวอย่างที่ (23) - (24) แสดงให้เห็นว่าผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพด้วยการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจว่า “สู้ ๆ ค่ะ” และ “ขอให้อาจารย์สู้ ๆ นะคะ” เพื่อให้ผู้ฟังเชื่อมั่นว่าจะอดทนและก้าวผ่านความรู้สึกโศกเศร้าเสียใจครั้งนี้ไปได้ กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะช่วยเสริมแรงใจให้ผู้ฟังมีกำลังในการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่ยากลำบากในชีวิตและจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

1.4.2 การบอกว่าให้กำลังใจ คือกลวิธีที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อให้จิตใจของผู้ฟังเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และก่อให้เกิดความหวังภายในจิตใจของผู้ฟังว่าจะสามารถผ่านพ้นเหตุการณ์และปัญหาที่กำลังประสบ พบการใช้จำนวน 18 ถ้อยคำ คิดเป็นร้อยละ 4.83 ดังตัวอย่างที่ (25) ขอแสดงความเสียใจด้วยนะคะสำหรับการสูญเสีย **ผมเป็นกำลังใจให้อาจารย์นะคะ** ขอให้อาจารย์กลับมาสดใสในเร็ววันนะคะ (ง, 37) และ (26) อย่ากังวลไปเลยครั้น **ผมเป็นกำลังใจให้** ขอให้หายไว ๆ ครั้น มีปัญหาอะไรสามารถขอความช่วยเหลือมาที่ผมก่อนได้นะครั้น ใช้ชีวิตในทุกวันนี้มีความสุขนะคะ (ง, 37) จากตัวอย่างที่ (25) - (26) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจให้ผู้ฟังที่กำลังเสียใจจากการสูญเสียบุคคลสำคัญและผู้ฟังที่กำลังกังวลเรื่องผลตรวจสุขภาพตามลำดับ โดยผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจอย่างตรงไปตรงมา

ว่า “เป็นกำลังใจให้” เพื่อเสริมแรงใจผู้ฟังในการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์หรือปัญหาที่ยากลำบากในชีวิต กลวิธีทางภาษาดังกล่าวจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อมั่นและมีความหวังว่าจะกลับมาแข็งแรงเป็นปกติในเร็ววัน

ผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้พูดต้องกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพกับผู้ฟังมากที่สุด รองลงมาคือกลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวล กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อทำให้ผู้ฟังคล้อยตาม และลำดับสุดท้ายคือกลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา ยิ่งไปกว่านั้น กลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าไม่ได้ปรากฏการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียว แต่งานวิจัยนี้พบการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาร่วมกันมากกว่า 1 กลวิธีในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับความอาวุโส และมีการปลูกฝังให้ผู้น้อยให้ความเคารพและนอบน้อมต่อผู้ที่อาวุโสกว่า ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันในการกล่าวให้กำลังใจผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พบว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงสัมพันธ์ภาพกับผู้ฟัง กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวล และกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อทำให้ผู้ฟังคล้อยตามจัดเป็นวัจนกรรมอ้อมที่ผู้พูดเลือกใช้ให้กำลังใจคู่สนทนาเพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกคลายความทุกข์และมีกำลังใจมากขึ้น สอดคล้องกับ Thomas (1995) ที่กล่าวว่าผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ฟังมักจะเลือกใช้วัจนกรรมอ้อมเพื่อแสดงความรู้สึกกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า

ไม่เพียงเท่านั้น ผู้วิจัยยังศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูดด้วย ดังนี้

Table 1: The Motivational Concerns Associated with Encouraging Interlocutors of Higher Social Status

ข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนา ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด		
ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความประสงค์ของผู้พูด	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
ความเห็นอกเห็นใจผู้ฟัง	46	32.17
ความหวังดีกับผู้ฟัง	26	18.18
ความเป็นห่วงผู้ฟัง	23	16.08
ความมีน้ำใจต่อผู้ฟัง	17	11.89
รวม	112	78.32
ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
ความอาวุโส	8	5.60
บุญคุณหรือพระคุณ	6	4.20
ความเป็นพวกพ้อง	5	3.50
ความเหมาะสม	3	2.09
รวม	22	15.39
ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของผู้พูด	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
ความเชื่อทางพระพุทธศาสนา	9	6.29
รวมทั้งหมด (ครั้ง)	143	100.00

จากตารางผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นข้อคำนึงที่เป็นเหตุ
 จูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด
 พบว่าผู้พูดคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้พูดมากที่สุด เป็นข้อคำนึงที่ผู้พูด
 ต้องการแสดงความปรารถนาดีต่อคู่สนทนาเพื่อให้กำลังใจคู่สนทนาที่กำลัง
 ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือทุกข์ใจ ประกอบด้วย 1) ความเห็น
อกเห็นใจผู้ฟัง ดังตัวอย่างที่ (27) ตัวเราก็คเคยผ่านการสูญเสียจึงเข้าใจ
ความรู้สึก และไม่ยอมให้รู้สึกเศร้าเสียใจ ตอนที่เราสูญเสียเราก็คต้องการ
กำลังใจเหมือนกัน จึงเลือกให้กำลังใจในเหตุการณ์นี้ค่ะ 2) ความหวังดีกับ
ผู้ฟัง ดังตัวอย่างที่ (28) คนป่วยถ้ามีกำลังใจต้องรู้สึกมีแรงใจต่อสู้กับโรคเน่ ๆ
แล้วก็อยากให้เขาสบายใจ 3) ความเป็นห่วงผู้ฟัง ดังตัวอย่างที่ (29) เป็นห่วง
อาจารย์ ไม่อยากให้อาจารย์จมอยู่กับความเศร้าวนวน และ 4) ความมีน้ำใจต่อ
ผู้ฟัง ดังตัวอย่างที่ (30) อยากช่วยให้ญาติมีความสุขภาพที่ดีขึ้นจะได้มีกำลังใจใน
การใช้ชีวิตต่อไป

รองลงมาพบว่าผู้พูดคำนึงถึงความสัมพันธ์ เป็นข้อคำนึงที่ผู้พูด
 คำนึงถึงระดับความสัมพันธ์และต้องการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับ
 คู่สนทนา ประกอบด้วย 1) ความอาวุโส ดังตัวอย่างที่ (31) ต้องการให้กำลังใจ
อาจารย์แต่ก็ต้องเลือกคำที่ดีเป็นทางการเพราะอาจารย์มีอายุมากกว่า
2) ความเป็นพวกพ้อง ดังตัวอย่างที่ (32) เมื่ออีกฝ่ายรู้สึกกังวล ลูกหลาน
อย่างเราก็มีหน้าที่ช่วยคลายความกังวลนั้นไป ต่อให้โรคร้ายนั้นจะไม่สามารถ
รักษาให้หายได้ 3) บุญคุณหรือพระคุณ ดังตัวอย่างที่ (33) เพราะอาจารย์
ก็เป็นหนึ่งคนที่เคยมีบุญคุณกับเรา และเหตุการณ์ความสูญเสียแบบนี้กำลังใจ
ก็เป็นสิ่งสำคัญ และ 4) ความเหมาะสม ดังตัวอย่างที่ (34) เป็นการปลอบโยน
ความเศร้าของผู้ที่สูญเสีย ทำให้เขารู้สึกว่ามีคนบางคนเข้าใจและรับรู้ถึง
ความรู้สึกของเขา และเป็นมารยาทที่ดีทางสังคมด้วย ข้อคำนึงที่ผู้พูดคำนึง
 เป็นลำดับสุดท้าย คือข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของผู้พูด เป็นข้อคำนึง
 ที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อทางพระพุทธศาสนา โดยผู้พูดได้นำหลักธรรมทาง

พุทธศาสนาเป็นข้อคำนึงในการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนา ดังตัวอย่างที่ (35) เพื่อให้ผู้ฟังเห็นสัจธรรมของชีวิตที่มีเกิด แก่ เจ็บ ตาย จะเห็นได้ว่าข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจข้างต้นส่งผลต่อการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า กล่าวคือผู้พูดคำนึงถึงความประสงค์ของตนเองที่ต้องการให้กำลังใจเพื่อแสดงความปรารถนาดีต่อคู่สนทนา เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความหวังดี ความห่วงใย และความมีน้ำใจ ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าข้อคำนึงดังกล่าวมีอิทธิพลมาจากความเชื่อทางพุทธศาสนาของผู้พูด ซึ่งส่งผลให้ผู้พูดกล่าวถ้อยให้กำลังใจ และนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาไปประกอบการให้กำลังใจคู่สนทนา นอกจากนี้ ยังพบว่าข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าส่งผลให้ผู้พูดเลือกให้กำลังใจคู่สนทนาโดยเลือกถ้อยคำให้กำลังใจที่เป็นทางการ เพื่อแสดงถึงความอ่อนน้อมและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับคู่สนทนาที่มีความอาวุโสกว่า

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ผู้วิจัยพบว่าข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความประสงค์ของผู้พูด และข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์มีความสอดคล้องกับการจัดการกับหน้า (face management) และสิทธิทางสังคม (sociality rights) ตามแนวคิดของ Spencer-Oatey (2002) กล่าวคือสังคมไทยให้ความสำคัญกับผู้อาวุโสเป็นอย่างมาก จึงปลูกฝังผู้น้อยให้มีความเคารพนอบน้อมต่อผู้อาวุโส รวมถึงการปลูกฝังให้ตอบแทนบุญคุณหรือพระคุณ ผู้พูดจึงต้องเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมในการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสุภาพ นอกจากนี้ ยังพบว่าคนในสังคมไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นและมองว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องกับผู้อื่นจึงเลือกกล่าวให้กำลังใจ ดังนั้น ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความประสงค์ของผู้พูดและข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์จึงแสดงให้เห็นว่าในบริบทของการให้กำลังใจคู่สนทนา

ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด ผู้พูดจะคำนึงถึงหน้าทางสังคม (social identity face) กล่าวคือผู้พูดคำนึงว่าการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่กำลังประสบกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความทุกข์ใจเป็นสิ่งที่พึงกระทำ เพราะการกล่าวให้กำลังใจเป็นการแสดงความใส่ใจหรือแสดงความห่วงใย ผู้ที่อาวุโสหรือมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า การกล่าวให้กำลังใจจึงเกี่ยวข้องกับหน้าของผู้พูดที่รู้สึกว่าได้กระทำสิ่งที่มีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อผู้ฟัง และการคำนึงถึงสิทธิของการมีส่วนร่วม (association rights) กล่าวคือ ผู้พูดคำนึงว่าตนเองมีส่วนร่วมในการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาหรือมีสิทธิที่จะแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันของคู่สนทนาเพื่อช่วยปลอบประโลมจิตใจของคู่สนทนา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาและข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด พบว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมทางภาษาของผู้ใช้ภาษาไทยในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า กล่าวคือ การให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูดนั้น ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อแสดงสัมพันธภาพกับผู้ฟัง กลวิธีทางภาษาที่ทำให้ผู้ฟังคลายกังวล และกลวิธีทางภาษาที่ใช้เพื่อทำให้ผู้ฟังคล้อยตามมากกว่ากลวิธีทางภาษาที่ใช้ให้กำลังใจผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เพื่อแสดงความปรารถนาดีกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า อย่างอ่อนน้อม และผลการศึกษาข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจในการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด พบว่าผู้พูดจะกล่าวให้กำลังใจโดยมีข้อคำนึงที่เป็นเหตุจูงใจที่สามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม คือ ข้อคำนึงที่เกี่ยวข้องกับความประสงค์ของผู้พูด ประกอบไปด้วย การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้ฟัง การแสดงความหวังดีกับผู้ฟัง การแสดงความเป็นห่วงผู้ฟัง

และการแสดงควมมีน้ำใจต่อผู้ฟัง ซึ่งส่งผลให้ผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อต้องการแสดงความรักปรารถนาดีต่อคู่สนทนา ลำดับต่อมาข้อความนี้ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประกอบไปด้วย ความอาวุโส บุญคุณหรือพระคุณ ความเป็นพวกพ้อง และความเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผู้พูดเลือกใช้ถ้อยคำให้กำลังใจที่แสดงให้เห็นถึงความสุภาพเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคู่สนทนา และข้อความที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของผู้พูดมีความสอดคล้องกับความเชื่อทางพระพุทธศาสนาซึ่งส่งผลให้ผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจโดยนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาประกอบการให้กำลังใจคู่สนทนาเพื่อช่วยให้คู่สนทนาสามารถก้าวผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าผู้พูดเลือกกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า โดยอาจเลือกกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจมากกว่า 1 กลวิธี เพื่อทำให้คู่สนทนาคลายตามและช่วยให้คู่สนทนารู้สึกคลายกังวลจากปัญหาที่กำลังประสบ นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบยังสามารถนำมาอภิปรายเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมได้ดังนี้

ประการที่ 1 สอดคล้องกับความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) กล่าวคือเมื่อคู่สนทนาต้องประสบกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความทุกข์ใจ ผู้พูดจะเลือกกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาเพื่อช่วยให้คู่สนทนาคลายความกังวลใจ หรือช่วยให้คู่สนทนาเกิดกำลังใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ต่อไป ดังจะเห็นได้จากเหตุผลของผู้พูดที่คำนึงถึงว่า “เราอยู่ด้วยกันมานานด้วยความผูกพัน เห็นใจและเข้าใจญาติ แต่ก็ต้องมองโลกในแง่ดีว่าอาจจะมีทางรักษา เราจะได้มีกำลังใจ” จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของคู่สนทนาเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) ที่ให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

โดยคนในสังคมนี้ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น และต้องการเป็นที่ยอมรับจากคนในสังคม (Hofstede, 1984; Triandis, 1995)

ประการที่ 2 สอดคล้องกับการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (an interdependent view of self) ที่มองว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งต้องการปฏิบัติตามที่สังคมกำหนดและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น (Markus & Kitayama, 1991) กล่าวคือผู้พูดกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น และคำนึงถึงพฤติกรรมเหมาะสมเพื่อต้องการปฏิบัติตามที่สังคมกำหนด และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (Locher & Watts, 2005) ดังจะเห็นได้จากเหตุผลของผู้พูดที่คำนึงถึงว่า “เป็นการปลอบโยนความเศร้าของผู้ที่สูญเสีย ทำให้เขารู้สึกว่ามีคนบางคนเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของเขา และเป็นมารยาทที่ดีทางสังคมด้วย”

ประการที่ 3 สอดคล้องกับการเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ (affiliative society) ที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือผู้พูดกล่าวให้กำลังใจที่แสดงให้เห็นถึงการใส่ใจและห่วงใยคู่สนทนาที่กำลังตกอยู่ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความทุกข์ใจ (Vichienchot et al., 1972) หรือการที่ผู้พูดแสดงออกถึงความเข้าอกเข้าใจความรู้สึกของคู่สนทนา ดังจะเห็นได้จากเหตุผลที่ผู้พูดคำนึงถึงที่ว่า “คิดกลับกันถ้าเป็นตัวเรา เราก็คงเสียใจและต้องการกำลังใจ อย่างน้อยก็ให้เราได้รับรู้ว่ามีคนคอยอยู่ข้าง ๆ” ตัวอย่างดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคู่สนทนาและคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ประการที่ 4 สอดคล้องกับความเป็นสังคมแบบ “ผู้ใหญ่ - ผู้น้อย” กล่าวคือสังคมไทยให้ความสำคัญกับความอาวุโส จึงมีการปลุกฝังให้ผู้น้อยให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้ที่อาวุโสกว่าตนเอง (Prajuabmoh, 1999) ด้วยเหตุนี้ การให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ผู้พูดจึง

กล่าวถ้อยคำให้กำลังใจเพื่อแสดงความปรารถนาดี พร้อมทั้งต้องแสดงให้เห็นถึงความสุภาพอ่อนน้อม ดังจะเห็นได้จากเหตุผลที่ผู้พูดคำนึงถึงที่ว่า **“คำนึงเรื่องถ้อยคำที่ใช้ในการพูด เพราะบุคคลที่ถูกให้กำลังใจเป็นอาจารย์ จึงต้องเลือกใช้คำที่สุภาพมีกาลเทศะ และแสดงให้เห็นถึงความจริงใจ ห่วงใยที่มีต่ออาจารย์”** หรือ **“ต้องการให้กำลังใจอาจารย์ แต่ก็ต้องเลือกคำที่ดีเป็นทางการเพราะอาจารย์มีอายุมากกว่า”** จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้พูดเลือกถ้อยคำที่ดีเป็นทางการเพื่อแสดงความอ่อนน้อม ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า ปัจจัย “บุญคุณ” หรือ “พระคุณ” เป็นปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมหนึ่งที่ใช้ให้กำลังใจผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด ดังจะเห็นได้จากเหตุผลของผู้พูดที่คำนึงถึงว่า **“อาจารย์เป็นคนที่มีบุญคุณกับเรา เราเคยได้รับความรู้ต่าง ๆ จากท่าน วันนี้อาจารย์ทุกข์ใจ เราก็ควรแสดงความห่วงใยในฐานะลูกศิษย์ อาจารย์น่าจะรู้สึกดีขึ้นบ้าง”**

ประการที่ 5 สอดคล้องกับการเป็นสังคมแบบพุทธศาสนา ดังที่ Hongladarom (2009) กล่าวว่าหลักธรรมทางพุทธศาสนาจะกำหนดพฤติกรรมทางภาษาของคนในสังคมไทย ด้วยเหตุนี้ สังคมไทยจึงกล่าวได้ว่าเป็นสังคมแบบพุทธศาสนา ดังจะเห็นได้จากที่ผู้พูดเลือกกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า เนื่องจากผู้พูดรู้สึกสงสาร เป็นห่วงหรือต้องการแสดงน้ำใจต่อคู่สนทนาเพื่อต้องการให้คู่สนทนายารู้สึกมีกำลังใจ และเกิดความเชื่อมั่นในการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์หรือปัญหาที่ยากลำบากในชีวิต นอกจากนี้ ยังพบหลักธรรมทางพุทธศาสนาอื่น ๆ เช่น สังฆธรรมของชีวิต การปล่อยวาง และการมีสติ ที่มากำหนดพฤติกรรมทางภาษาของผู้ที่ใช้ภาษาไทยในการให้กำลังใจเพื่อให้คู่สนทนาผ่านพ้นจากสถานการณ์ด้วยการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา

ที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่สัมพันธ์กับการให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูดสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ภาษาไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคู่สนทนาและการรักษา

ความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดระหว่างกัน เนื่องจากผู้พูดที่เป็นผู้ให้กำลังใจมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Boonyanate (1992, p. 147) ที่กล่าวว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่พึ่งพาอาศัยต่อกัน ประกอบกับคนในสังคมไทยยึดนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาปฏิบัติเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ ยังพบว่าสังคมไทยให้ความสำคัญกับความอาวุโส ซึ่งเห็นได้จากปัจจัยความเป็นสังคมแบบ “ผู้ใหญ่ - ผู้น้อย” ผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจที่แสดงให้เห็นถึงความสุภาพอ่อนน้อมกับคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าเพื่อแสดงความปรารถนาดีและรักษาสัมพันธภาพที่ตึงเครียดระหว่างผู้ใหญ่กับผู้น้อย

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้พูดต้องการกล่าวถ้อยคำให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า ผู้พูดจะคำนึงถึงความอาวุโสหรือความเป็นผู้ใหญ่ - ผู้น้อย รวมทั้งคำนึงถึงการรักษาสัมพันธภาพที่ดีและให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของคู่สนทนา เพื่อให้เกิดความสุภาพและความเหมาะสมในการกล่าวให้กำลังใจคู่สนทนาที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้พูด

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการให้กำลังใจโดยกำหนดปัจจัยสถานภาพทางสังคมเป็นสำคัญ แต่ไม่ได้ศึกษาปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสนิทสนม และระดับความรุนแรงของสถานการณ์หากมีการศึกษาการให้กำลังใจโดยศึกษากับปัจจัยดังกล่าว อาจทำให้ผลการวิจัยมีความลุ่มลึกและมีความครอบคลุมชัดเจนมากยิ่งขึ้น

References

- Adler, A. (1956). *The Individual Psychology of Alfred Adler: A systematic presentation in selections from his writings*. Basic Books.
- Am-Ugsorn, P. (2007). *The strategies of cancellation in Thai: A case study of hearer of different status*. [Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Harvard University Press.
- Boonyanate, N. (1992). Family. In S. Satha-Anand, & N. Boonyanate (Eds.), *Thai thought and wisdom words: Traces of Thai beliefs* (pp. 142-149). Research Dissemination Project, Chulalongkorn University.
- Bunnag, O. (2007). *Strategies for expressing disappointment in Thai to hearers of different social status: A case study of university students*. [Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Gudykunst, W. B., & Ting-Toomey, S. (1998). *Culture and interpersonal communication*. Sage Publications.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Sage Publications.
- Hongladarom, K. (2009). Indexicality in Thai and in Tibetan: Implications for a Buddhism grounded approach. *Journal of Pragmatics*, 41(1), 47-59.
- Intachakra, S. (2010). Politeness, consideration and emancipatory pragmatics. *Journal of Language and Linguistics*, 29(1), 17-42.
- Intachakra, S. (2012). Politeness motivated by the "heart" and "binary rationality" in Thai culture. *Journal of Pragmatics*, 44(5), 619-635.

- Jandt, F. E. (2010). *An introduction to intercultural communication: Identities in a global community*. Sage Publications.
- Jung, W. (2010). Native and nonnative strategies of encouragement in English interaction. *English Language Teaching*, 22(2), 79-109.
- Kaewjungle, W. (2022). *Giving and refusing advice in Thai: A study of emancipatory pragmatics approach*. [Unpublished doctoral dissertation]. Kasetsart University.
- Kavilanan, S. (2018). The strategies in asking for teacher's advice of Northern Thai students: An emancipatory pragmatics study. In *National Conference on Long-Lanna: Language, Literature, Rituals, Musical Culture towards and Tourism* (pp. 155-181). Research and Innovation Division, Faculty of Humanities, Kasetsart University.
- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture*, 1(1), 9-33.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Matsuoka, R., Smith, I., & Uchimura, M. (2009). Discourse analysis of encouragement in healthcare comic books. *Journal of Nursing Studies*, 8(1), 31-42.
- Matsuoka, R., Smith, I., & Uchimura, M. (2011). Discourse analysis of encouragement in healthcare manga. *Journal of Pan-Pacific Association of Applied Linguistics*, 15(1), 49-66.
- Ongwuttawat, S. (2015). *Disagreement in Thai conversational discourse and native speakers' motivational concerns*. [Doctoral dissertation, Chulalongkorn University].
- Ongwuttawat, S. (2017a). Linguistic strategies for cancellation of promises and the factor of 'seniority' in Thai society. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 9(3), 249-267.

- Ongwuttiwat, S. (2017b). Linguistic strategies used for refusing requests and the factor of *Phakphuak* ‘partisan’ in Thai society. *Journal of the Faculty of Archaeology Silpakorn University*, 16(1), 175-199.
- Panpothong, N., & Phakdeephasook, S. (2008). *The concept of ‘bunkhun’ and Thai ways of speech behaviors: The case of responding to thanks* [Unpublished manuscript].
- Panpothong, N., & Phakdeephasook, S. (2014). The wide use of *mai-pen-rai* ‘It’s not substantial’ in Thai interactions and its relationship to the Buddhist concept of *Tri laksana*. *Journal of Pragmatics*, 69(1), 99-107.
- Panpothong, N. (2023). *Pragmatics, politeness, and culture: Concepts and research approaches in the Thai language*. Research Dissemination Project, Research Division, Chulalongkorn University.
- Patcharatmora, J. (2001). *A study of making apologies in Thai by speakers of different social status*. [Master’s thesis, Chulalongkorn University].
- Pongsapich, A. (1998). *Traditional and Changing Thai world view*. Chulalongkorn University Press.
- Prajuabmoh, C. (1999). Elders – Youngsters. In S. Satha-Anand & N. Boonyanate (Eds.), *Thai thought and wisdom words: Traces of Thai beliefs and ideas* (p. 186). Research Dissemination Project, Research Division, Chulalongkorn University.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University.
- Searle, J. R. (1976). A classification of illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1), 1-23.

- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitivity incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34(5), 529-545.
- Sukprasert, P. (2009). *Strategies and discourse structure of advice giving in Thai*. [Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to Pragmatics*. Longman.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Westview Press.
- Tussanaboon, P. (2019). *Khwaam-aa-wu-soh or seniority and linguistic strategies in the speech acts of disagreeing, complaining, and advising in Thai*. [Master's thesis, Thammasat University].
- Vatcharasuwan, P. (2004). *The Act of disagreeing in Thai by speakers of different social status: The case of teachers and students*. [Master's thesis, Chulalongkorn University].
- Van, L. T. T. (2011). A comparative study on encouraging in Vietnamese and American English. In A. J. Werst, K. Getkham, & J. Singhakowinta (Eds.), *The 3rd International Conference on Language and Communication: Interdisciplinary discourses in language and communication* (pp. 411-427). [Unpublished conference paper].
- Vichienchot, W., Vichienchot, N., Saetnan, B., Sutthiwong, P., & Kanhanet, P. (1972). *Research report on consideration in Thai people*. National Research Council of Thailand.
- Wong, Y. J. (2015). The psychology of encouragement: Theory, Research, and Applications. *The counseling psychologist*, 43(2), 178-216.

Yaowaritttha, C. (2012). *The concept of "Bunkhun" and three types of speech acts in Thai society*. [Master's thesis, Chulalongkorn University].

Yaowaritttha, C. (2018). The speech acts of students complain to parents and factors contributing to the complaints. *Journal of Humanities and Social Sciences Bansomdejchaopraya Rajabhat University*, 12(2), 96-126.

Authors

Chonteera Kasornsiri

Master student, Programme in Thai Language,
Faculty of Humanities, Kasetsart University
E-mail: choteera.k@ku.th

Assistant Professor Wuttinun Kaewjungate, Ph.D.
Lecturer, Department of Thai Language,
Faculty of Humanities, Kasetsart University
E-mail: wuttinun.ka@ku.th