

# กลวิธีการกลบเกลื่อนในการสื่อสาร ในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจ<sup>1</sup>

อรวิ บุญนาค

สมชาย สำเนียงงาม

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการกลบเกลื่อนในแถลงการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจ โดยเก็บข้อมูลจากแถลงการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจจำนวน 7 องค์กร จากสถานการณ์ภาวะวิกฤตจำนวน 14 สถานการณ์ ผลการวิจัยพบกลวิธีการกลบเกลื่อนจำนวน 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่เฉพาะเจาะจง (2) การลดความรุนแรงของถ้อยคำ (3) การลดน้ำหนักเจตนาของวัฒนธรรม และ (4) การเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่าองค์กรใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนเพื่อหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3 ประการ ได้แก่ (1) ช่วยหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของถ้อยคำ (2) ช่วยหลีกเลี่ยงการเกิดภาพลักษณ์ด้านลบ และ (3) ช่วยเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของถ้อยคำ

**คำสำคัญ** การกลบเกลื่อน การสื่อสารในภาวะวิกฤต เฟซบุ๊ก

---

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง *กลวิธีทางภาษาในการประกอบสร้างภาพลักษณ์องค์กรธุรกิจในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร* วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

# Hedging Strategies in Crisis Communication through Business Organization's Facebook Page

Orawee Bunnag  
Somchai Sumnienggam

## Abstract

This article aims to analyze the use of hedging strategies in communication during crisis through a business organization's Facebook page. The data were collected from 14 official crisis-situation statements communicated via 7 business-organization's Facebook pages. The findings revealed that there were 4 hedging strategies used by organizations: (1) Using non-specific utterances, (2) Softening drastic meaning of utterances, (3) Minimizing illocutionary act and (4) Maximizing illocutionary act. These hedging strategies reflect 3 functions of communication during crisis: (1) To avoid the commitment of utterances (2) To avoid creating a negative image and (3) To strengthen the degree of reliability of an utterance.

**Keywords:** hedging, crisis communication, Facebook

## บทนำ

ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดหมายและไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำ ก่อให้เกิดความไม่แน่นอนในระดับสูงแก่องค์กร โดยระหว่างที่เกิดภาวะวิกฤตจะเกิดสภาวะที่ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรมีความสับสนหรือไม่ถูกต้องชัดเจน และทำให้องค์กรถูกตรวจสอบอย่างจริงจังจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือจากสื่อมวลชน สร้างความเสียหายต่อการดำเนินงานตามปกติขององค์กรและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ (Ulmer, Sellnow, & Seeger, 2015, p.8 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง, 2558, น. 147–150)

ผลกระทบอันร้ายแรงของภาวะวิกฤตทำให้องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยเลือกใช้ใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งผ่านข้อมูลไปยังสาธารณชน ปัจจุบันเฟซบุ๊กเป็นสื่อที่ได้รับการขนานนามในงานประชาสัมพันธ์ว่าเป็น “ราชาแห่งเครือข่ายการสื่อสารทางสังคม” (King of the Social Networks) และนำมาใช้เป็นสื่อหลักในแผนการประชาสัมพันธ์ในโลกธุรกิจ (Wilcox, Cameron & Reber, 2015, p. 370) เฟซบุ๊กเป็นสื่อใหม่ที่เข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวางและพัฒนารูปแบบการใช้เพื่อให้ตอบสนองการสร้างเครือข่ายการสื่อสารทางสังคม (บุษบา สุธีธร, 2555, น.24) การเติบโตและความสำคัญของเฟซบุ๊กส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ สร้างเฟซบุ๊กขององค์กรเพื่อใช้เป็นสื่อกลางสำคัญในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตขององค์กร

จากการสำรวจข้อมูลพบว่า องค์กรธุรกิจเลือกสื่อสารในภาวะวิกฤตในรูปแบบแถลงการณ์ผ่านเฟซบุ๊กขององค์กร เพื่อชี้แจง อธิบายรายละเอียดหรือประกาศข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภาวะวิกฤตครั้งนั้นไปสู่สาธารณชน ข้อความที่ปรากฏในแถลงการณ์ล้วนปรากฏกลวิธีทางภาษาที่น่าสนใจ เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องเลือกสรรกลวิธีทางภาษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากภาวะวิกฤต ตลอดจนต้องการกู้ภาพลักษณ์ขององค์กรที่สูญเสียไปและนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและการสนับสนุนจากผู้บริโภคต่อไป

กลวิธีการกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีทางภาษาที่สำคัญกลวิธีหนึ่งที่องค์กรเลือกใช้ในแถลงการณ์เกี่ยวกับภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร โดยองค์กรเจตนาให้ข้อมูลด้วยถ้อยคำภาษาที่ไม่ชัดเจนในทางใดทางหนึ่ง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากลวิธีการกลบเกลื่อนที่ปรากฏในแถลงการณ์ผ่านเฟซบุ๊กองค์กร โดยมุ่งศึกษาลักษณะของกลวิธีการกลบเกลื่อนผ่านรูปภาพที่หลากหลาย และนำไปสู่การแสดงให้เห็นถึงกลไกหรือหน้าที่สำคัญของกลวิธีการกลบเกลื่อนที่มีต่อการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากลวิธีการกลบเกลื่อนในแถลงการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจ

## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการกลบเกลื่อน

การกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้ใช้ภาษาตั้งใจกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายไม่ชัดเจน หรือกลบเกลื่อนเจตนาบางประการ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ลดความเสี่ยงหรือความรุนแรงของถ้อยคำ ผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการกลบเกลื่อนไว้ดังต่อไปนี้

จอร์จ เลคอฟ (Lakoff, 1973, pp. 459–493) นำเสนอแนวคิดเรื่องการกลบเกลื่อนไว้ในบทความเรื่อง “Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts” โดยได้ยกตัวอย่างรูปภาพแสดงการกลบเกลื่อนในภาษาอังกฤษ เช่น คำว่า “sort of” ซึ่งมีความหมายว่า “ประเภทหนึ่ง” การใช้รูปภาพในลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ความหมายของสิ่งทีพูดถึงไม่ชัดเจน นอกจากนี้เลคอฟยังได้ยกตัวอย่างรูปภาพที่แสดงการกลบเกลื่อนในภาษาอังกฤษอีกหลายคำ เช่น “kind of” (ชนิดหนึ่ง) “more or less” (ไม่มากก็น้อย) “somewhat” (ค่อนข้าง) “rather” (ค่อนข้างจะ) “technically” (ในทางเทคนิค) “in a sense” (ในแง่หนึ่ง) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างการกลบเกลื่อนประเภทที่ใช้ถ้อยคำบ่งการกระทำ

เช่น การสั่งแต่มีการใช้วลีหรืออนุพากย์แสดงการหลบเกลื่อน (hedged performatives) ทำให้น้ำหนักของวจนกรมอ่อนลง

จอร์จ เลคอฟ (Lakoff, 1973, pp. 490–491) ยังได้ยกตัวอย่างแนวคิดของ โรบิน เลคอฟ (Robin Lakoff) (การสนทนาส่วนบุคคล (personal communication)) ที่ได้ยกตัวอย่างการใช้วลีหรืออนุพากย์แสดงการหลบเกลื่อน (hedged performatives) ไว้ ตัวอย่างเช่น

“I suppose (guess/think) that Harry is coming”

ประโยคนี้เป็นการหลบเกลื่อนเจตนาการยืนยัน คือผู้พูดไม่ได้ยืนยันชัดเจน แต่ใช้ถ้อยคำแสดงการหลบเกลื่อน

“Won’t you open the door?”

ประโยคนี้เป็นการใช้กลวิธีการหลบเกลื่อนเพื่อลดน้ำหนักวจนกรมการขอร้อง (softened request)

ฮิวเบลอร์ (Hubler, 1983) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการหลบเกลื่อนไว้ในหนังสือชื่อ *Understatements and Hedges in English* โดยได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการหลบเกลื่อน (hedge) ว่าเป็นกลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดระดับความรับผิดชอบ (degree of liability) ของถ้อยคำที่กล่าวและลดความเสี่ยงในการถูกโต้แย้งจากผู้ฟัง (Hubler, 1983, p. 18) ฮิวเบลอร์กล่าวถึงการหลบเกลื่อนในลักษณะเป็นความไม่แน่ชัด มีความหมายกลาง ๆ ไม่ชัดเจน (indetermination) โดยได้วิเคราะห์รูปภาษาแสดงการหลบเกลื่อนในภาษาอังกฤษไว้ (Hubler, 1983, pp. 98–139) เช่น การหลบเกลื่อนในรูปแบบคำถาม ทั้งคำถามในรูปแบบเสนอความ (assertion forms) คำถามแบบต้องการการยืนยัน (declarative questions) คำถามที่มีความลำเอียงหรือคำถามเชิงวาทศิลป์ (biased questions and rhetorical questions) และคำถามพ่วงท้ายประโยคบอกเล่า (tag questions) ซึ่งการหลบเกลื่อนเหล่านี้เป็นลักษณะการหลบเกลื่อนที่ผู้พูดทราบข้อมูลอยู่แล้ว แต่ต้องการการยืนยันหรือการยอมรับจากผู้ฟัง ฮิวเบลอร์ยังได้กล่าวถึงการหลบเกลื่อนที่ปรากฏเป็นรูปภาษาแสดงมาลาในภาษาอังกฤษ (modal expressions in English) ซึ่งเป็นการหลบเกลื่อนในลักษณะแสดงความน่าจะเป็น (probable) หรือแสดงความสงสัยระดับปานกลาง (moderate

doubt) ได้แก่ การใช้คำกริยาเสริม (parenthetical verbs) เช่น think, believe, suppose, guess, seem, appear เป็นต้น การใช้คำวิเศษณ์แสดงมาลา (modal adverbs) เช่น probably, presumably, supposedly, seemingly เป็นต้น นอกจากนี้ยังปรากฏการใช้รูปภาษาประเภทกริยาแสดงมาลา (modal verbs) แสดงความไม่แน่ใจ เช่น may, might, could, should เป็นต้น

บลัม-คัลคาและโอลชเทิน (Blum-Kulka & Olshtain, 1984, p. 203) ได้กล่าวถึงกลวิธีการกลบเกลื่อน (hedges) ไว้ดังนี้

Elements by means of which the speaker avoids specification in making a commitment to the illocutionary point of the utterance, in naming the required action, in describing the manner in which it is to be performed, or in referring to any other contextual aspect involved in its performance, for example, It would really help if you did something about the kitchen.

แนวคิดข้างต้นแสดงให้เห็นประเด็นสำคัญของกลวิธีการกลบเกลื่อนในลักษณะที่เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการเจาะจงความรับผิดชอบต่อเจตนาของถ้อยคำ หลีกเลี่ยงการเอ่ยถึงการกระทำที่ต้องการให้ทำ การอธิบายลักษณะของสิ่งที่ต้องการให้กระทำหรือการอ้างถึงมุมมองบริบทอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำนั้น ตัวอย่างเช่น “มันจะเป็นการดีมากเลย ถ้าคุณช่วยทำอะไรสักอย่างเกี่ยวกับห้องครัวให้หน่อย” ประโยคนี้แสดงให้เห็นการกลบเกลื่อนในวัจนกรรมการขอร้อง ทำให้น้ำหนักวัจนกรรมอ่อนลง

บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 145) นำเสนอกลวิธีการกลบเกลื่อนในฐานะเป็นกลวิธีความสุภาพที่ใช้เพื่อรักษาน้ำคู่สนทนาหรือรักษาน้ำตนเอง โดยจัดการกลบเกลื่อนไว้ในกลวิธีความสุภาพด้านลบ (negative politeness) คือ ความต้องการมีอิสระ กล่าวคือ ผู้พูดไม่ต้องการผูกมัดตนเองกับสิ่งที่พูด บราวน์และเลวินสันได้กล่าวถึงการกลบเกลื่อน (hedge) ไว้ว่า

A hedge is a particle, word or phrase that modifies the degree of membership of a predicate or a noun phrase in a set; it says of that membership that it is partial or true only in certain respects, or that it is more true and complete than perhaps might be expected.

จากคำนิยามดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการกลบเกลื่อนเกิดขึ้นทั้งในระดับอนุภาค คำหรือวลี โดยขยายส่วนของภาคแสดงหรือนามวลี ทำให้มีน้ำหนักความเป็นจริงเพียงบางส่วนเท่านั้นหรือทำให้มีน้ำหนักมากกว่าความเป็นจริงที่ควรจะเป็น โดยยกตัวอย่างถ้อยคำ เช่น “A swing is sort of a toy” หรือ “John is true friend” แสดงให้เห็นว่าการกลบเกลื่อนปรากฏทั้งลักษณะการลดน้ำหนักความหมายและการเน้นหรือเพิ่มน้ำหนักความหมายด้วย

จันทิมา อังคพณิชกิจ (2561, น.203) กล่าวว่า การกลบเกลื่อนเป็นการใช้รูปภาษาเพื่อแสดงระยะห่างของผู้เขียนที่ไม่ต้องการจะนำตัวเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของตัวบทหรือข้อความคิดที่แฝงอยู่หรือสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อนหน้า ผลักตัวเองออกไปและทำเหมือนกับว่าสิ่งที่กล่าวถึงนั้นเป็นสิ่งที่มาจากที่อื่นหรือเป็นตัวบทนอก (external) ที่มีใช้เป็นข้อมูลหรือตัวบทของผู้นำเสนอเอง กลวิธีการกลบเกลื่อนนี้อาจสังเกตได้จากการใช้คำช่วยกริยาบางคำที่แสดงความคลุมเครือ แสดงความไม่แน่ใจ เช่น บางที อาจจะ น่าจะ คงจะ หรือคำขยายนามที่ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น บางบ้าง หนึ่ง หรือการใช้คำอ้างถึงที่ไม่เจาะจง เช่น บางราย บางท่าน ท่านหนึ่ง ผู้เขียนหรือผู้ส่งสารเลือกใช้คำศัพท์ที่แสดงความคลุมเครือหรือความไม่ชัดเจนเหล่านี้เพื่อสื่อความหมายในข้อความบางข้อความที่ไม่ต้องการเน้นหรือระบุความคิดของตนให้ชัด ทั้งนี้อาจเป็นการแสดงความคาดหวังในบางสิ่งบางอย่างแต่ไม่ต้องการบอกที่สำคัญคือไม่ต้องการผูกมัดกับสิ่งที่ตนนำเสนอขึ้นนั้นมากเกินไป อาจเป็นเพราะเป็นสิ่งที่ตนยังไม่แน่ใจหรือยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอ

จากแนวคิดการกลบเกลื่อนที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีทางภาษาที่ใช้รูปภาษาต่าง ๆ ทำให้เกิดความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน ทำให้น้ำหนักของวจนกรรมา่อนลง เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อเจตนาของถ้อยคำและลดความเสี่ยงในการถูกโต้แย้งจากผู้ฟัง ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าแนวคิดของบราวน์และ

เลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 145) เห็นว่าการกลบเกลื่อนไม่ได้ปรากฏในลักษณะการใช้รูปภาษาเพื่อลดน้ำหนักความหมาย เน้นเจตนาหรือความเป็นจริงของถ้อยคำเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการใช้รูปภาษาเพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมายเจตนา หรือความเป็นจริงของถ้อยคำ ในลักษณะการลงรายละเอียดและชี้ชัดก็จัดเป็นกลวิธีการกลบเกลื่อนด้วยเช่นกัน

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงศึกษากลวิธีการกลบเกลื่อนในลักษณะที่เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้ส่งสารเจตนาใช้รูปภาษาที่ทำให้ความหมายของสิ่งที่กล่าวถึงไม่ชัดเจน กล่าวแบบกลาง ๆ หรือกว้าง ๆ ทำให้น้ำหนักความหมายหรือน้ำหนักของวัจนกรรมอ่อนลง รวมทั้งการกลบเกลื่อนในลักษณะใช้รูปภาษาเพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมาย เน้นเจตนาหรือความเป็นจริงของถ้อยคำด้วย

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกลบเกลื่อน

ไฮแลนด์ (Hyland, 1994, 1995, 1996, 1998) สนใจศึกษาเกี่ยวกับรูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนโดยเก็บข้อมูลจากงานเขียนทางวิชาการ ทั้งตำราเรียนภาษาอังกฤษและบทความวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ และพบว่ารูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อน (hedging) นั้นปรากฏใช้มากมายในงานเขียนทางวิชาการต่าง ๆ และใช้เป็นจำนวนมากในส่วนอภิปรายผล การกลบเกลื่อนในงานเขียนวิชาการปรากฏเป็นรูปภาษาต่าง ๆ เช่น รูปภาษาประเภทคำช่วยกริยาเพื่อบอกมาลา (modal auxiliary verbs) เช่น may, might, could หรือการแสดงมาลา (modal expressions) ในรูปคำคุณศัพท์หรือวิเศษณ์ เช่น possible, perhaps, probability หรือคำกริยาแสดงมาลา (modal lexical verbs) เช่น believe, assume ทั้งนี้หน้าที่สำคัญของการใช้รูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนในงานเขียนวิชาการคือการลดความชัดเจนของถ้อยคำที่เขียนนำเสนอ โดยใช้คำแสดงความไม่มั่นใจทำนองว่าเป็นเพียงความเป็นไปได้ แทนการชี้ชัดหรือตัดสินว่าอะไรถูกหรือผิด

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2557, น. 78-107) ศึกษา “hedging” โดยเรียกว่า “การเบี่ยงบัง” หมายถึง “การเสี่ยงที่จะพูดสิ่งที่ไม่แน่ใจ เป็นการแสดงออกที่ไม่เต็มที่มีความคลุมเครือ และแอบซ่อนนัยบางประการไว้” โดยได้นำเสนอบทความวิจัย

เรื่อง ลักษณะสองหน้าของภาษาวิชาการ: ความแจ่มชัดกับการเบี่ยงบังในการเขียนภาษาวิชาการไทย ผลการวิจัยพบว่าบทความวิจัยในวารสารวิชาการสาขาต่าง ๆ มีตัวบ่งชี้การเบี่ยงบัง 3 ประการ ได้แก่ คำบอกนัย ‘เป็นไปได้’ เช่น คำว่า “โอกาส” “แนวโน้ม” คำแบ่งรับแบ่งสู้ เช่น คำว่า “อาจ” “น่า” “มัก” “คง” และคำบอกนัย ‘ส่วนมาก’ เช่น คำว่า “ส่วนใหญ่” “โดยทั่วไป” ทั้งนี้การเบี่ยงบังเป็นเครื่องมือที่นักวิชาการใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่าพูดความจริงระดับใด และทำหน้าที่ในการเสนอความรู้ที่ผู้เขียนไม่มั่นใจว่าเป็นความจริงหรือเชื่อว่าเป็นจริงเพียงบางส่วน

วรวรรณา เพ็ชรกิจ และคณะ (2559) ศึกษาการเบี่ยงบัง (hedge) ในงานวิชาการไทย โดยศึกษารูปเบี่ยงบังระดับคำและหน้าที่ในบทความวิจัยภาษาไทย ด้านวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าปรากฏรูปเบี่ยงบัง ได้แก่ คำช่วยกริยา คำวิเศษณ์ คำกริยา และคำนาม มีหน้าที่ช่วยลดความมั่นใจในการสรุปผลการวิจัย การตีความผลการวิจัย การแสดงความเห็นเชิงวิชาการ การนำเสนอแนวทางการวิจัยในอนาคต การกล่าวถึงข้อจำกัดของงานวิจัย และการแนะนำประโยชน์ของงานวิจัย ทั้งนี้พบว่ารูปเบี่ยงบังในบทความด้านวิทยาศาสตร์ปรากฏใช้น้อยกว่าด้านมนุษยศาสตร์

นอกจากการศึกษารูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนในงานวิชาการแล้วยังปรากฏการวิจัยในกลุ่มข้อมูลอื่น เช่น การสนทนาผ่านรายการโทรทัศน์ และการโฆษณา ดังนี้

สุนันทา คงประโคน (2544) ได้นำเสนองานวิจัยเรื่อง *กลวิธีการกลบเกลื่อนในการสนทนาเรื่องเพศของคนไทย* โดยอธิบายว่าการกลบเกลื่อนเป็นวิธีการที่ผู้พูดกล่าวด้วยคำแบบกลาง ๆ ทำให้ข้อเท็จจริงหรือความหมายของถ้อยคำมีความจริงจังน้อยลงหรือมากยิ่งขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกโต้แย้ง การไม่ยอมรับจากผู้ฟังและลดความเสี่ยงที่จะได้รับการตำหนิจากผู้ฟังด้วย งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ คอลัมน์ถาม-ตอบในหนังสือพิมพ์ และกระดานสนทนาในอินเทอร์เน็ต ผลวิจัยพบกลไกภาษา 3 กลไกที่ใช้ในการกลบเกลื่อน คือ (1) การแทนที่รูปภาษา เช่น สรรพนามแบบไม่ชี้เฉพาะ คำรึ้นหู วิเศษณ์วลีแสดงการกล่าวอย่างกว้าง ๆ เป็นต้น (2) การเพิ่มรูปภาษา เช่น คำลงท้ายแสดงความ

ไม่แน่ใจ คำกริยาแสดงการกลบเกลื่อน วลีลดน้ำหนักความหมาย วลีเน้นน้ำหนักความหมาย ประโยคแสดงการแย้งหรือผ่อนน้ำหนักข้อมูลที่กล่าวมาก่อนหน้า เป็นต้น และ (3) การละรูปภาษา ได้แก่ การละส่วนของประโยคที่เป็นคำนามหรือกลุ่มของคำนาม และการละส่วนของประโยคที่เป็นภาคแสดง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ร่วมสนทนาที่เห็นหน้ากันมีการกลบเกลื่อนมากกว่าผู้ร่วมสนทนาที่ไม่เห็นหน้ากันอีกด้วย

พรนภัส ทองพูล (2559) ศึกษาเรื่อง *รูปเบี่ยงบังและหน้าที่ในแผ่นพับโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารลดน้ำหนัก* พบว่ารูปเบี่ยงบังปรากฏในระดับคำ ได้แก่ คำกริยานำ คำกริยาต้องเติมเต็ม คำกริยาอกรรม คำช่วยกริยา คำบอกจำนวน และคำหน้าจำนวน และในระดับวลี ได้แก่ กริยาวลี และบุพบทวลี หน้าที่ของรูปเบี่ยงบังในงานโฆษณาคือช่วยลดระดับความชัดเจนของถ้อยคำ ลดระดับความมั่นใจ หรือลดการผูกมัดตนเองในการกล่าวถ้อยคำ โดยใช้รูปเบี่ยงบังทั้งในการกล่าวอ้างสรรพคุณหรือผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์ การกล่าวถึงข้อดีของผลิตภัณฑ์ การกล่าวถึงข้อดีของผลิตภัณฑ์อื่นในท้องตลาด และการกล่าวถึงปัญหาสุขภาพและรูปร่างที่มีปัจจัยมาจากความอ้วน

ผู้วิจัยนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาและจัดแบ่งลักษณะของรูปภาษาและหน้าที่ของการกลบเกลื่อนที่องค์กรเลือกใช้ในแถลงการณ์ โดยมุ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลวิธีการกลบเกลื่อนเป็นกลวิธีทางภาษากลวิธีสำคัญที่องค์กรใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรอย่างไรบ้าง

## วิธีการดำเนินการวิจัย

1. สืบค้นและศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากแถลงการณ์เกี่ยวกับภาวะวิกฤตขององค์กรธุรกิจที่ปรากฏผ่านเฟซบุ๊กองค์กร ในเบื้องต้นผู้วิจัยคัดเลือกองค์กรธุรกิจ จากรายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตามกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเลือกจากองค์กรที่ใช้เฟซบุ๊กในการสื่อสารในภาวะวิกฤต และมีประเด็นภาวะวิกฤตเกิดขึ้นอย่างน้อย

2 ครั้ง ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 ทั้งนี้จากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพียง 5 องค์กรที่เข้าเกณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจากองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แต่มีการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊ก องค์กรในช่วงเวลาดังกล่าว อีก 2 องค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาแถลงการณ์ในภาวะวิกฤตขององค์กรต่างๆ รวมทั้งสิ้น 7 องค์กร จากสถานการณ์ภาวะวิกฤต องค์กรละ 2 สถานการณ์ รวม 14 สถานการณ์ ดังนี้

ชื่อองค์กร	เฟซบุ๊กองค์กร	กรณีภาวะวิกฤต
1. บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	www.facebook.com/mkrestaurants	(1) กรณีมีผู้เผยแพร่ภาพลูกค้านำสุนัขเข้าไปรับประทานอาหารภายในร้าน เอ็มเคคู่ถึงในเว็บไซต์พันทิปและเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมอื่น ๆ (2) กรณีมีผู้เผยแพร่ข้อความในเว็บไซต์พันทิปเรื่องค่าอาหารแพงและถูกพนักงานปฏิเสธไม่ให้ใบเสร็จค่าอาหารในตอนแรก ต่อมาเมื่อได้รับใบเสร็จปรากฏว่าราคาค่าอาหารแต่ละรายการถูกต้องออกไปเหลือเพียงยอดรวม
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	www.facebook.com/scb.thailand	(1) กรณีประกาศรับสมัครที่ปรึกษาทางการเงินฝึกหัด โดยจำกัดคุณสมบัติผู้สมัครว่าต้องมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.75 จากสถาบันการศึกษาเฉพาะ 14 สถาบัน (2) กรณีมีผู้เผยแพร่ข้อความเรื่องปัญหาในการเคลมสินไหมประกันอุบัติเหตุบัตร SCB Debit Plus

ชื่อองค์กร	เฟซบุ๊กองค์กร	กรณีภาวะวิกฤต
3. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	www.facebook.com/PTTNews	(1) กรณีน้ำมันรั่วลงทะเลที่เกาะเสม็ด (2) กรณีการดำเนินการแบ่งแยกและคืนทรัพย์สินให้แก่รัฐตามคำพิพากษาของศาลปกครองสูงสุด
4. บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)	www.facebook.com/nokairlines/	(1) กรณียกเลิกเที่ยวบิน 9 เที่ยวบินเนื่องจากนักบินประท้วงหยุดงาน (2) กรณีการโพสต์แสดงทัศนคติเชิงลบของนักบินเกี่ยวกับคุณย้งลักษณ์ชินวัตรผ่านสื่อสังคม
5. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	www.facebook.com/dtac	(1) กรณีมีผู้ร้องเรียนหลายรายถูกผู้อื่นนำหมายเลขซิมการ์ดที่ถือครองไปใช้งาน (2) กรณีภาพยนตร์โฆษณาเครื่องเก่าแลก iPhone 6 มีเนื้อหาการนำเสนอที่แสดงความเหลื่อมล้ำทางสังคมในลักษณะการเหยียดหยามว่าผู้ที่ไม่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่น iPhone 6 เป็นเรื่องน่าอาย
6. บริษัทไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์	https://web.facebook.com/samsungmobileThailand	(1) กรณีลูกค้าร้องเรียนศูนย์บริการเรื่องพนักงานนำเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าออกจากศูนย์บริการโดยพลการ และเมื่อลูกค้าเผยแพร่ข้อความผ่านสื่อสังคม พนักงานของศูนย์บริการดังกล่าวแจ้งให้ลูกค้าลบข้อความนั้น (2) กรณีตั้งจองโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่น Samsung Galaxy Note 4 ในงาน TME 2014 แต่ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อเดินทางไปปรับสินค้า เนื่องจากความล่าช้า

ชื่อองค์กร	เฟซบุ๊กองค์กร	กรณีภาวะวิกฤต
7. บริษัท โฟर्ड เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด	<a href="https://web.facebook.com/FordThailand">https://web.facebook.com/FordThailand</a>	(1) กรณีการส่งมอบรถรุ่นฟอร์ด เรนเจอร์ใหม่ให้แก่ลูกค้าในประเทศไทย เกิดความล่าช้า (2) กรณีกลุ่มลูกค้าร้องเรียนเรื่องระบบเกียร์คัลท์ซ์ของรถรุ่นฟอร์ดเพียงอย่างเดียวต่อเนื่อง

3. ผู้วิจัยวิเคราะห์กลวิธีการกลบเกลื่อนจากสถานการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตทั้ง 14 สถานการณ์ข้างต้น โดยใช้แนวคิดเรื่องกลวิธีการกลบเกลื่อนของนักภาษาศาสตร์มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพรรณนาวิเคราะห์ลักษณะกลวิธีการกลบเกลื่อนที่ปรากฏผ่านรูปภาพในแบบต่างๆ และหน้าที่ของกลวิธีการกลบเกลื่อนในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจ

## ผลการวิจัย

### 1. ลักษณะของกลวิธีการกลบเกลื่อนในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร

จากการเก็บข้อความแถลงการณ์ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจทั้ง 7 องค์กร ปรากฏกลวิธีการกลบเกลื่อน แบ่งเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งแต่ละลักษณะปรากฏผ่านรูปภาพต่าง ๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1.1 การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่เฉพาะเจาะจง

การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่เฉพาะเจาะจง หมายถึง การใช้รูปภาพแบบไม่เฉพาะเจาะจงแทนรูปภาพที่ชี้เฉพาะ เพื่อหลีกเลี่ยงการผูกมัดกับถ้อยคำที่กล่าวปรากฏผ่านรูปภาพ 2 รูปภาพ ได้แก่

1.1.1 *สรรพนามแบบไม่ชี้เฉพาะ* เป็นกลวิธีการกลบเกลื่อนโดยใช้รูปภาษาประเภทคำสรรพนามที่แสดงการอ้างถึงแบบไม่เฉพาะเจาะจง ในงานวิจัยนี้พบคำว่า “บาง” นำหน้าคำนาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1

ทั้งนี้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเหตุจากความไม่พอใจของนักบินบางส่วน

(นกแอร์ กรณียกเลิกเที่ยวบิน)

จากตัวอย่างที่ 1 พบว่าองค์กรเจตนาหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงบุคคลแบบระบุตัวนักบินผู้ที่ประท้วงหยุดงานจนเป็นเหตุให้องค์กรต้องยกเลิกการให้บริการเที่ยวบินจำนวนมาก องค์กรใช้การกลบเกลื่อนโดยใช้สรรพนามแบบไม่ชี้เฉพาะ โดยแถลงการณ์ว่าเป็นความไม่พอใจของนักบิน “บางส่วน” แสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่ต้องการระบุชี้ชัดถึงนักบินคนใดและสื่อความหมายได้ว่าไม่ใช่ักบินทั้งหมดและเป็นเพียงส่วนย่อยเท่านั้น

สุนันทา คงประโทน (2544, น. 48) และจันทิมา อังคพณิชกิจ (2561, น. 203) ได้กล่าวถึงการกลบเกลื่อนโดยใช้คำสรรพนามหรือคำอ้างถึงที่ไม่เจาะจง เช่น ใช้คำว่า “บางคน” “บางราย” เพื่อสื่อความหมายในลักษณะที่หลีกเลี่ยงการระบุถึงใครคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ “บางส่วน” ในตัวอย่างที่ 1 สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นว่าการประท้วงหยุดงานเป็นสาเหตุจากนักบินบางส่วนเท่านั้นจริงๆ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบริบทของสถานการณ์ภาวะวิกฤตและแถลงการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นนี้พบว่าสื่อมวลชนได้เผยแพร่จำนวนนักบินที่ประท้วงหยุดงาน โดยระบุจำนวนนักบินคือ 10 คน แต่เมื่อพิจารณาแถลงการณ์ในกรณีนี้พบว่าองค์กรเจตนาเลือกใช้รูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนโดยใช้สรรพนามแบบไม่ชี้เฉพาะแทนที่การระบุจำนวนตัวเลขอย่างชี้ชัด ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรไม่ต้องการให้ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งอาจทำให้เกิดการประเมินค่าถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นองค์กรได้ กล่าวคือนักบินจำนวน 10 คน อาจจะแสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งของคนจำนวนมากหรือจำนวนน้อยก็ได้ขึ้นอยู่กับบริบทการประเมินของ

ผู้รับสารแต่ละบุคคล ดังนั้นการหลีกเลี่ยงระบุจำนวนคนหรือระบุตัวบุคคลว่าเป็นนักบินคนใด โดยเลือกใช้คำว่า “บาง” (ส่วน) แทนการยอมเป็นรูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนที่ช่วยให้องค์กรไม่ต้องชี้ชัดข้อมูลเชิงปริมาณได้

1.1.2 *วลีแสดงการกล่าวอย่างกว้าง* เป็นการใช้รูปภาษาในระดับวลีเพื่อแสดงการกล่าวอย่างกว้างๆ แทนการกล่าวอย่างเฉพาะเจาะจงในทางใดทางหนึ่ง เพื่อป้องกันการผูกมัดตัวผู้พูดกับข้อมูลที่กล่าว ในงานวิจัยนี้พบการใช้วลี “โดยปกติ” เพิ่มเข้ามาในถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น

#### ตัวอย่างที่ 2

ศูนย์บริการดังกล่าวเป็นหนึ่งในบริษัทที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดูแลลูกค้าในพื้นที่ที่กำหนด โดยบริษัทดังกล่าวมีอิสระในการบริหารงานภายใต้มาตรฐานและเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด โดยปกติทางเราไม่อาจเข้าไปก้าวก้าวอำนาจการบริหารจัดการทั่วไป เช่น การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นต้น

(ซ่มซุง กรณีร้องเรียนศูนย์บริการ)

ตัวอย่างที่ 2 ปรากฏการใช้วลี “โดยปกติ” เป็นรูปภาษาแสดงการกลบเกลื่อนในลักษณะการกล่าวอย่างกว้างๆ โดยองค์กรเจตนาเพิ่มวลีดังกล่าวเข้ามาในถ้อยคำแถลงการณ์เพื่อสื่อความว่าการที่องค์กรไม่ก้าวก้าวอำนาจการบริหารของศูนย์บริการเป็นการดำเนินการที่เป็นปกติธรรมดาทั่วไปเป็นการกระทำเช่นนี้อยู่แล้ว เมื่อพิจารณาถ้อยคำทั้งหมดในตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่า องค์กรต้องการสื่อความว่าการที่ผู้บริหารร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงานศูนย์บริการนั้น ศูนย์บริการอยู่ภายใต้บริษัทย่อยที่องค์กรแต่งตั้งขึ้น ดังนั้น “โดยปกติ” แล้วองค์กรจะให้อิสระบริษัทดังกล่าวในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน

## 1.2 การลดความรุนแรงของถ้อยคำ

การลดความรุนแรงของถ้อยคำเป็นลักษณะการกลบเกลื่อนโดยใช้รูปภาษาทั้งในระดับคำ วลีหรือประโยคแทนที่รูปภาษาที่สื่อความหมายรุนแรงหรือด่าทอเพื่อกลบเกลื่อน ลดทอนปัญหาหรือความรุนแรงของภาวะวิกฤต ในที่นี้ปรากฏผ่านรูปภาษา 3 รูปภาษา ได้แก่

1.2.1 การเลือกใช้คำอื่นแทนคำที่มีความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความรุนแรง หมายถึง องค์กรหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง หรือความรุนแรงของภาวะวิกฤต โดยเปลี่ยนมาใช้คำอื่น ๆ แทน เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 3

ดีแทคขอขอบคุณทุกเสียงที่แนะนำ คำติติง ความไม่สบายใจ และความห่วงใยที่เข้ามา

(ดีแทค กรณีภาพยนตริโฆษณาเก่าแล็กใหม่)

ตัวอย่างที่ 3 องค์กรตั้งใจเลือกใช้คำอื่นแทนคำที่มีความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความรุนแรง เพื่อลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำ กล่าวคือในตัวอย่างนี้ผู้บริโภคนแสดงความคิดเห็นเชิงลบทำนองวิพากษ์วิจารณ์ ต่ำหนิ และแสดงความไม่พอใจต่อโฆษณาขององค์กรที่นำเสนอเนื้อหาว่าผู้ที่ไม่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่น iPhone 6 เป็นเรื่องน่าอาย องค์กรจึงออกแถลงการณ์แก้ไขภาวะวิกฤต โดยองค์กรเลือกใช้คำว่า “แนะนำ” “คำติติง” “ความไม่สบายใจ” และ “ความห่วงใย” แทนที่คำที่มีความหมายเกี่ยวกับประเด็นปัญหาความขัดแย้ง เช่น “การร้องเรียน” “คำวิพากษ์วิจารณ์” “คำตำหนิ” “ข้อความโจมตี” “ความไม่พอใจ” ฯลฯ เนื่องจากคำที่องค์กรเลือกใช้ในตัวอย่างนี้มีความรุนแรงทางความหมายน้อยกว่านั่นเอง

## ตัวอย่างที่ 4

ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านอาจจะได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับข้อกังวล ของลูกค้าฟอร์ด เพียสต้า กลุ่มหนึ่งในสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ฟอร์ด ประเทศไทย ขอเรียนแจ้งถึงความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขข้อกังวลของลูกค้าว่า เราได้ดำเนินการดูแล แก้ไขประเด็นต่างๆ ของลูกค้าแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง... นอกจากนั้น ในสัปดาห์หน้า ทางบริษัทฯ จะประกาศแจ้งแผนงานฝ่ายบริการลูกค้าสำหรับลูกค้า ฟอร์ดทั่วโลก เพื่อแก้ไขข้อกังวลเกี่ยวกับ TCM เพิ่มเติมอีกด้วย

(ฟอร์ด กรณีปัญหาระบบควบคุมเกียร์)

ตัวอย่างที่ 4 องค์กรใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนด้วยการหลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความรุนแรงของปัญหาอย่างเช่น “ความไม่พอใจ” “การร้องเรียน” “การวิพากษ์วิจารณ์” “การตำหนิ” รวมไปถึง “การปรึกษา” ของลูกค้า โดยเลือกใช้คำที่มีความหมายรุนแรงน้อยกว่าคือคำว่า “ข้อกังวล” ถึง 3 คำแทนเพื่อลดความรุนแรงของถ้อยคำ

1.2.2 การใช้คำหรือวลีเชิงปริมาณเพื่อลดน้ำหนักความหมาย เป็นการกลบเกลื่อนโดยใช้คำหรือวลีที่มีความหมายเชิงปริมาณเพื่อให้น้ำหนักความหมายเบาบางลง หรือทำให้เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ตัวอย่างเช่น

## ตัวอย่างที่ 5

การขจัดครบน้ำมันแล้วเสร็จภายในพุงนี้เนื่องจากพื้นที่เกิดปัญหามีเพียง 5-6% ของพื้นที่เกาะเท่านั้น... ตอนนี้เราประกาศให้พื้นที่ที่เกิดปัญหาเป็นเขตแจ้งเตือนภัย เท่านั้น

(ปตท. กรณีน้ำมันรั่วที่เกาะเสม็ด)

ตัวอย่างที่ 5 องค์กรแถลงการณ์โดยใช้ถ้อยคำแสดงการกล่าวกลบเกลื่อนด้วยรูปภาพระดับคำ และวลีเชิงปริมาณ คือ “เท่านั้น” และ “มีเพียง” เพื่อลดน้ำหนักความหมายของถ้อยคำ ในตัวอย่างนี้เป็นกรณีที่องค์กรทำน้ำมันดิบ

รั่วไหลลงทะเล จะเห็นได้ว่าองค์กรพยายามสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยแสดงให้เห็นว่าพื้นที่ที่ประสบปัญหาเป็นพื้นที่ส่วนน้อย องค์กรเลือกใช้คำหรือวลีเชิงปริมาณดังกล่าวเพื่อลดน้ำหนักความหมาย อันเป็นการลดความรุนแรงของสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นด้วย

1.2.3 การใช้ประโยคแสดงการแย้งหรือผ่อนน้ำหนักข้อมูลที่กล่าวมาก่อนหน้า หมายถึง “การเชื่อมประโยคถัดมาด้วยคำสันธานเพื่อแย้งหรือทำให้สิ่งที่กล่าวมาก่อนหน้านั้นมีน้ำหนักความหมายบรรเทาเบาบางลง” (สุนันทา คงประโทน, 2544, น. 66) ตัวอย่างเช่น

#### ตัวอย่างที่ 6

จากกรณีที่มีผู้โพสต์ภาพลูกค้าท่านหนึ่งได้นำสุนัขเข้าไปรับประทานอาหารภายในบริเวณร้านเอ็มเคสุกี้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและมีการวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวาง . . . อย่างไรก็ตามขณะนี้ลูกค้าท่านดังกล่าวที่โพสต์รูปทางสื่อสังคมออนไลน์ได้ชี้แจงขอโทษผู้ประกอบการทุกรายถึงเรื่องการเผยแพร่ภาพผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์แล้ว

(เอ็มเค กรณีนำสุนัขเข้าร้าน)

ตัวอย่างนี้องค์กรแถลงการณ์โดยกล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากภาวะวิกฤตในประเด็นที่มีผู้เผยแพร่ภาพทางอินเทอร์เน็ตกรณีลูกค้านำสุนัขเข้าร้านอาหาร ทำให้องค์กรร้านอาหารถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวาง จะเห็นว่าถ้อยคำตอนต้นที่ยกมานี้มีเนื้อความแสดงปัญหารุนแรงของภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ต่อมาองค์กรได้ใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนโดยการใช้ประโยคแสดงการแย้งหรือผ่อนน้ำหนักข้อมูลที่กล่าวมาก่อนหน้า ปรากฏคำเชื่อมคือ “อย่างไรก็ตาม” เพื่อลดทอนความรุนแรงของถ้อยคำที่แสดงถึงปัญหาที่ก่อนหน้านี้ โดยระบุว่าลูกค้าผู้ที่นำสุนัขเข้าไปในร้านอาหารได้ขอโทษผู้ประกอบการผ่านสื่อสังคมออนไลน์เรียบร้อยแล้ว

### 1.3 การลดน้ำหนักเจตนาของวจนกรรม

การกลบเกลื่อนในลักษณะการลดเจตนาของวจนกรรมเกิดจากผู้พูดไม่มีหลักฐานเพียงพอหรือไม่มั่นใจว่าสิ่งที่พูดจะถูกต้องทั้งหมดจึงใช้รูปภาพเพื่อลดน้ำหนักเจตนาของวจนกรรมลง โดยงานวิจัยนี้พบว่าองค์กรเลือกใช้คำแสดงทัศนภาวะเพื่อลดน้ำหนักเจตนาของวจนกรรมในลักษณะแสดงการคาดคะเนปรากฏผ่านรูปภาพ 3 รูปภาพ ได้แก่

1.3.1 การใช้คำกริยาแสดงการคาดคะเน เป็นการกลบเกลื่อนโดยการใช้อำนาจกริยาแสดงทัศนภาวะ เพื่อแสดงการคาดคะเน แสดงถึงการไม่ชัดหรือไม่มั่นใจในข้อมูลที่กล่าว ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 7

ตามกฎระเบียบการดำเนินธุรกิจร้านอาหารของบริษัท ห้ามมิให้มีการนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาภายในร้าน ซึ่งจากภาพข่าวที่เกิดขึ้นดังกล่าว คาดว่าน่าจะเป็นการแอบนำสุนัขเข้าไป

(เอ็มเค กรณีนำสุนัขเข้าร้าน)

จากตัวอย่างที่ 7 พบว่าองค์กรใช้คำกริยาแสดงการกลบเกลื่อนคือคำว่า “คาดว่า” เพื่อแสดงการคาดคะเนหรือความน่าจะเป็นอันเป็นการลดน้ำหนักเจตนาของถ้อยคำ เนื่องจากทำให้องค์กรไม่ผูกมัดกับถ้อยคำที่กล่าว กล่าวคือในกรณีนี้มีลูกค้านำสุนัขเข้าไปในร้านอาหารทำให้เกิดกระแสวิจารณ์ถึงนโยบายด้านสุขอนามัยขององค์กร ทำให้องค์กรออกแถลงการณ์โดยระบุเหตุผลว่า “คาดว่า” ลูกค้าแอบนำสุนัขเข้าไป การใช้คำกริยาแสดงการคาดคะเนยอมทำให้องค์กรไม่ผูกมัดหรือลดความรับผิดชอบต่อเหตุผลที่กล่าวอ้างมานี้ เพราะองค์กรแสดงการคาดคะเนเท่านั้น

1.3.2 การใช้คำช่วยกริยาแสดงการคาดคะเน เป็นการกลบเกลื่อนโดยใช้คำช่วยกริยาแสดงทัศนภาวะบอกการคาดคะเนซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้กล่าวด้วยคำก็ยังไม่มีข้อมูลที่แน่ชัดหรือไม่มีความมั่นใจในข้อมูลที่นำเสนอเพียงพอ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 8

ตามกฎระเบียบการดำเนินธุรกิจร้านอาหารของบริษัท ห้ามมิให้มีการนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาภายในร้าน ซึ่งจากภาพข่าวที่เกิดขึ้นดังกล่าว คาดว่าน่าจะเป็นการแอบนำสุนัขเข้าไป

(เอ็มเค กรณีนำสุนัขเข้าร้าน)

ตัวอย่างที่ 8 นี้ เป็นถ้อยคำเดียวกันกับตัวอย่างที่ 7 จะเห็นได้ว่านอกจากองค์กรจะใช้คำกริยา “คาดว่า” เพื่อแสดงการคาดคะเนแล้ว ยังใช้คำช่วยกริยาแสดงการคาดคะเนคือ “น่าจะ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่ต้องการผูกมัดกับข้อความที่นำเสนอมากเกินไป ซึ่งข้อความที่นำเสนอดังกล่าวเป็นการยกเหตุผลกล่าวอ้างประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตในกรณีนี้คือการที่ลูกค้านำสุนัขเข้าไปรับประทานอาหาร โดยองค์กรไม่ต้องการระบุเหตุผลในลักษณะที่ชี้ชัดว่าเป็นการแอบนำเข้าไป จึงต้องใช้กลวิธีทางภาษาแสดงการกลบเกลื่อนเพื่อลดน้ำหนักเจตนาของวัฒนธรรม เนื่องจากเหตุผลดังกล่าวเป็นสิ่งที่องค์กรไม่แน่ใจหรือยังไม่มีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอที่จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือได้

1.3.3 การใช้คำวิเศษณ์แสดงการคาดคะเน เป็นการกลบเกลื่อนโดยใช้คำวิเศษณ์ซึ่งเป็นคำขยายเพื่อแสดงทัศนภาวะบอกการคาดคะเน ช่วยให้ผู้กล่าวด้วยคำไม่ต้องผูกมัดกับข้อมูลที่นำเสนอ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 9

เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อแผนการเปิดตัวฟอร์ด เรนเจอร์ ใหม่ ทำให้เราดำเนินการล่าช้าลงจากเดิมประมาณ 3 เดือน

(ฟอร์ด กรณีส่งมอบรถ)

ตัวอย่างที่ 9 พบว่าองค์กรใช้คำวิเศษณ์แสดงการคาดคะเนคือ “ประมาณ” เพิ่มเข้ามาในถ้อยคำ เพื่อลดน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม โดยในที่นี้องค์กรได้ระบุเวลาแบบคาดคะเน ในความเป็นจริงแล้วองค์กรย่อมมีวันกำหนดการเปิดตัวรอดอย่างแน่ชัด ทำให้สามารถระบุได้ว่ามีการดำเนินการล่าช้าลงจากกำหนดการเดิมเป็นเวลานานเท่าไร แต่ในที่นี้องค์กรเลือกกล่าวถึงความล่าช้าด้วยกลวิธีการกลบเกลื่อนแบบใช้คำวิเศษณ์แสดงการคาดคะเนเกี่ยวกับเวลาย่อมทำให้ลดน้ำหนักการชี้ชัดถึงระยะเวลาจริงได้

#### 1.4 การเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม

การกลบเกลื่อนไม่เพียงแต่เป็นกลวิธีทางภาษาที่ช่วยลดน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรมเท่านั้น แต่แนวคิดการกลบเกลื่อนยังรวมถึงการเน้นความแบบลงรายละเอียดที่ชี้ชัดหรือเพิ่มรูปภาพแสดงการเน้นย้ำ เพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมายหรือความน่าเชื่อถือ ในงานวิจัยนี้พบว่าการกลบเกลื่อนลักษณะการเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรมโดยเน้นข้อมูลเชิงบวกที่องค์กรต้องการนำเสนอและเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของข้อมูล ปรากฏผ่านรูปภาพ 2 รูปภาพ ได้แก่

1.4.1 การใช้ลีเชิงปริมาณเพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมาย เป็นการกลบเกลื่อนโดยใช้รูปภาพระดับลิเชิงปริมาณเพิ่มเข้ามาในถ้อยคำเพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมายแสดงการเน้นย้ำ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 10

การจัดครบน้ำมันแล้วเสร็จภายในพุงนี้เนื่องจากพื้นที่เกิดปัญหามีเพียง 5-6% ของพื้นที่เกาะเท่านั้น จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังอยู่

(ปตท. กรณีน้ำมันรั่วที่เกาะเสม็ด)

ถ้อยคำตอนต้นของตัวอย่างที่ 10 นี้เป็นถ้อยคำเดียวกันกับตัวอย่างที่ 5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นอกจากองค์กรจะพยายามแสดงให้เห็นว่าพื้นที่ที่ประสบปัญหาจากกรณีที่ต้องทำน้ำมันดิบรั่วไหลลงทะเลเป็นพื้นที่ส่วนน้อยแล้ว

องค์กรยังใช้การกลบเกลื่อนด้วยวลีเชิงปริมาณเพื่อเพิ่มน้ำหนักความหมายคือ “ส่วนใหญ่” ซึ่งแม้ว่าจะสามารถตีความได้ว่าไม่ใช่หนักทองเที่ยวทั้งหมดที่ยังอยู่ที่เกาะเสม็ดหลังเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤตน้ำมันดิบรั่วลงทะเล แต่กลวิธีการกลบเกลื่อนในตัวอย่างนี้ก็แสดงให้เห็นว่าองค์กรต้องการเน้นย้ำในเชิงปริมาณเพื่อสื่อว่าหนักทองเที่ยวจำนวนมากยังสามารถท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะเสม็ดได้ แสดงให้เห็นในภาพรวมว่าภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวมากแต่อย่างใด

1.4.2 การใช้วลีเน้นข้อเท็จจริง เป็นการกลบเกลื่อนที่ใช้เมื่อ “ผู้พูดรู้สึกไม่มั่นใจว่าผู้ฟังเชื่อหรือเห็นด้วยในสิ่งที่ตนพูด จึงต้องเน้นย้ำความเป็นข้อเท็จจริงของข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น” (สุนันทา คงประโทน, 2544, น. 59) ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 11

ตามที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ลงประกาศโฆษณารับสมัครงานในตำแหน่ง Financial Advisor Trainee ทาง website หน่วยงาน โดยได้มีการระบุชื่อมหาวิทยาลัยจำนวน 14 สถาบันนั้น ธนาคารขออภัยเป็นอย่างสูงต่อความผิดพลาดดังกล่าวซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น จนทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการรับนิสิตนักศึกษาเข้าทำงาน เพราะในความเป็นจริงนั้น นโยบายของธนาคารเปิดรับนิสิตนักศึกษาจากทุกมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ... นายวรวัจน์ สุวคนธ์ รองผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุด ทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์กล่าวว่า “ธนาคารขออภัยในการสื่อสารที่ผิดพลาดและทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเรื่องการรับนักศึกษาเข้าทำงาน ทั้งนี้ ในความเป็นจริงธนาคารฯ มีนโยบายเปิดกว้างในการรับนิสิตนักศึกษาจากทุกมหาวิทยาลัยทั่วประเทศเข้าทำงานเป็นพนักงานของธนาคารฯ”...

(ไทยพาณิชย์ กรณีโฆษณารับสมัครงาน)

จากตัวอย่างที่ 11 เป็นกรณีที่องค์กรได้ประกาศรับสมัครงานโดยจำกัดคุณสมบัติผู้สมัครว่าต้องจบการศึกษาจาก 14 มหาวิทยาลัยตามประกาศเท่านั้น ทำให้องค์กรต้องถูกวิจารณ์เรื่องการสร้างความเหลื่อมล้ำและการแบ่งแยกสถาบันการศึกษาดังนั้นองค์กรจึงแถลงการณ์โดยต้องการเน้นย้ำว่าตนมีนโยบายรับบุคลากรเข้าทำงานโดยไม่จำกัดมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามองค์กรคิดว่าสาธารณชนอาจจะไม่เชื่อถือ

ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่องค์กรกล่าวอ้างในแถลงการณ์ ดังนั้นในตัวอย่างนี้องค์กรจึงใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนโดยเพิ่มรูปภาพในลักษณะการให้เหตุผลเน้นข้อเท็จจริงถึง 2 ครั้ง ได้แก่ “เพราะในความเป็นจริง” และ “ทั้งนี้ในความเป็นจริง” เพื่อเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่กล่าว

## 2. หน้าที่ของการกลบเกลื่อนในการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากวิธีการกลบเกลื่อนในแถลงการณ์ในภาวะวิกฤตขององค์กรพบว่ากลวิธีการกลบเกลื่อนสามารถแสดงหน้าที่ในการสื่อสาร 3 ประการ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกลวิธีการกลบเกลื่อนของนักภาษาศาสตร์และแนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนี้

### 2.1 ช่วยหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อถ้อยคำ

การกลบเกลื่อนที่ปรากฏในลักษณะการใช้ถ้อยคำแสดงความไม่เฉพาะเจาะจง และการลดน้ำหนักเจตนาของวจนกรมนั้น แสดงหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการกลบเกลื่อนในทางภาษาศาสตร์คือ ช่วยหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของถ้อยคำ การกลบเกลื่อนกลุ่มนี้จะใช้รูปภาพแสดงการกลบเกลื่อนเพื่อทำให้น้ำหนักของวจนกรมอ่อนลง หลีกเลี่ยงการเจาะจงความรับผิดชอบต่อเจตนาของถ้อยคำ ทำให้ผู้พูดมีอิสระในการกระทำหรือคำพูดไม่ผูกมัดกับถ้อยคำที่กล่าว (Lakoff, 1973, pp. 459–493; Blum-Kulka & Olshtain, 1984, p. 203; Brown & Levinson, 1987, pp. 129–146) เนื่องจากผู้พูดไม่ต้องการจะนำตัวเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของตัวบท ไม่ต้องการผูกมัดกับสิ่งที่ตนนำเสนอมากเกินไป หรืออาจเป็นเพราะเป็นสิ่งที่ตนไม่มั่นใจ (จันทิมา อังคพณิชกิจ, 2561, น. 203) นอกจากนี้การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร องค์กรจำเป็นต้องสื่อสารโดยมุ่งรักษาภาพลักษณ์ด้านบวกขององค์กรเป็นสำคัญ และรีบดำเนินการสื่อสารสู่สาธารณชนอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ภาวะวิกฤตลุกลาม แม้ว่าบางครั้งองค์กรจะยังไม่ได้ตรวจสอบหรือได้รับข้อเท็จจริงที่แน่ชัด ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนในลักษณะต่าง ๆ นี้เพื่อช่วยหลีกเลี่ยงหรือลดทอนความรับผิดชอบต่อถ้อยคำที่องค์กรแถลงการณ์

## 2.2 ช่วยหลีกเลี่ยงการเกิดภาพลักษณ์ด้านลบ

การกลบเกลื่อนที่ปรากฏในลักษณะการลดความรุนแรงของถ้อยคำ แสดงหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือช่วยป้องกันการเกิดภาพลักษณ์ด้านลบ ผลการวิจัยพบว่าองค์กรเจตนาหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายรุนแรง ซึ่งเป็นคำที่ต่อกย้ำภาพลักษณ์ด้านลบอันจะทำให้สาธารณชนประเมินองค์กรในด้านลบ โดยเลือกใช้การกลบเกลื่อนด้วยการเลือกใช้คำอื่นแทนคำที่มีความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความรุนแรง เนื่องจากการสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องคำนึงการเลือกสรรคำเป็นสำคัญเพราะคำเพียงคำเดียวสามารถสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรซึ่งเป็นสื่อสาธารณะ ดังนั้นการกลบเกลื่อนในลักษณะการลดความรุนแรงของถ้อยคำ โดยหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความรุนแรงย่อมป้องกันการต่อกย้ำถึงภาพลักษณ์ด้านลบที่เกิดจากภาวะวิกฤตขององค์กรได้

## 2.3 ช่วยเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของถ้อยคำ

การกลบเกลื่อนที่ปรากฏในลักษณะการเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม แสดงหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือช่วยเพิ่มน้ำหนักข้อมูลหรือเพิ่มความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, p. 145) ที่เห็นว่าการกลบเกลื่อนในบางกรณีใช้เพื่อเน้นความ เป็นการใช้รูปภาษาที่ทำให้ถ้อยคำมีน้ำหนักความน่าเชื่อถือจริงมากกว่าที่ควรจะเป็น ในงานวิจัยนี้ พบว่าการกลบเกลื่อนลักษณะนี้เกิดจากองค์กรเห็นว่าสาธารณชนอาจจะไม่เชื่อข้อมูลที่องค์กรแถลงการณ์ จึงจำเป็นต้องใช้รูปภาษาเน้นน้ำหนักความหมายหรือเน้นว่าเป็นข้อเท็จจริง เมื่อองค์กรดำเนินการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วยวิธีแถลงการณ์ผ่านเฟซบุ๊กองค์กร องค์กรเจตนาให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อเรียกความน่าเชื่อถือและกู้ภาพลักษณ์ด้านลบมาให้กลับคืนมา ทั้งนี้ย่อมมีผู้บริโภคที่ไม่เชื่อถือข้อมูลขององค์กรชี้แจง องค์กรจึงจำเป็นต้องเพิ่มน้ำหนักความหมายหรือเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัจนกรรมการอธิบายหรือการยืนยัน เพื่อเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของถ้อยคำในแถลงการณ์

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบกลวิธีการกลบเกลื่อนในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจจำนวน 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) การใช้ถ้อยคำแสดงความไม่เฉพาะเจาะจง (2) การลดความรุนแรงของถ้อยคำ (3) การลดน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม และ (4) การเพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรม โดยมีหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3 ประการ ได้แก่ (1) ช่วยหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของถ้อยคำ (2) ช่วยหลีกเลี่ยงการเกิดภาพลักษณ์ด้านลบ และ (3) ช่วยเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือของถ้อยคำ

2. กลวิธีการกลบเกลื่อนที่ปรากฏในแถลงการณ์ในภาวะวิกฤตไม่เพียงแต่ปรากฏการกลบเกลื่อนในลักษณะการลดน้ำหนักความหมายหรือเจตนาของวัจนกรรมเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันองค์กรก็ใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนเพื่อเพิ่มหรือเน้นย้ำน้ำหนักความหมายหรือเจตนาของวัจนกรรมด้วย กล่าวคือหากประเด็นที่องค์กรต้องการกล่าวถึงหรือมีความจำเป็นต้องกล่าวถึงนั้นเป็นข้อมูลเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในทางใดทางหนึ่ง องค์กรก็จะเลือกใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนในลักษณะการลดทอนน้ำหนักความหมายหรือลดเจตนาของวัจนกรรมลงเพื่อไม่เป็นการผูกมัดกับถ้อยคำที่กล่าว ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถป้องกันภาพลักษณ์ด้านลบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ แต่ในอีกทางหนึ่งหากองค์กรประเมินแล้วว่าข้อมูลที่จะแถลงการณ์นั้นเป็นประเด็นในด้านบวก องค์กรก็จะใช้วิธีการกลบเกลื่อนในลักษณะการเน้นย้ำความหมาย เพิ่มน้ำหนักเจตนาของวัจนกรรมหรือจงใจเน้นย้ำว่าข้อมูลที่นำเสนอเป็นข้อเท็จจริง เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ด้านบวกต่อองค์กรนั่นเอง

3. ผู้วิจัยสังเกตว่าแม้ว่าหน้าที่ประการสำคัญของกลวิธีการกลบเกลื่อนที่องค์กรเลือกใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจคือการลดความรับผิดชอบและการผูกมัดกับถ้อยคำที่กล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “เป็นการลดความเสี่ยงที่จะถูกโต้แย้งจากผู้ฟังและลดโอกาสที่จะเกิดการตอบโต้ในทางไม่พึงประสงค์” (Hubler, 1983, p. 18) อย่างไรก็ตามจากการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้พบว่าบางครั้งการที่องค์กรจงใจใช้กลวิธีการกลบเกลื่อนอย่างชัดเจน เช่น การใช้รูปภาพแสดงการกลบเกลื่อนมากกว่า 1 ครั้งในถ้อยคำเดียวกันอาจจะแสดงให้เห็น

ถึงเจตนาการกลบเกลื่อนในแถลงการณ์ขององค์กรอย่างชัดเจน (ดังเช่นในตัวอย่างที่ 7 และ 8 ข้างต้น) หรือเมื่อองค์กรเจตนา นำการกลบเกลื่อนโดยการลดความรุนแรงของถ้อยคำมาใช้ค่าเชิงบวกหรือค่าที่รุนแรงน้อยกว่าแทน บางครั้งก็ทำให้ผู้บริโภคตีความหรือประเมินได้ว่าองค์กรไม่มีความชัดเจน จงใจปกปิดข้อมูล หรือจงใจบ่ายเบี่ยง เห็นได้จากการที่ผู้บริโภคได้เข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อแถลงการณ์ในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร ตัวอย่างเช่น “‘คาดว่า’ ‘น่าจะ’ เป็นการแอบนำสุนัขเข้าไป อันนี้คือแกะครับ” (เอ็มเค กรณีนำสุนัขเข้าร้าน) หรือ “ดีแท้ค อาจจะทำให้ผิดไป แต่เชื่อผมเถอะครับว่าเขาไม่ใช่ ‘ไม่สบายใจ’ แต่เขา ไม่พอใจกับการสื่อสารที่ออกไปครับ” (ดีแท้ค กรณีภาพยนตร์โฆษณาเก่าแปลกใหม่) จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคนำรูปภาษาที่องค์กรเลือกใช้ในการกลบเกลื่อนขึ้นมาในลักษณะการกล่าวแย้งในเชิงลบ ดังนั้นแม้ว่ากลวิธีการกลบเกลื่อนเป็นกลไกสำคัญในการสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร ทั้งด้านการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของถ้อยคำ การป้องกันภาพลักษณ์ด้านลบและการเพิ่มความน่าเชื่อถือ แต่บางครั้งองค์กรก็ต้องระมัดระวังการใช้รูปภาพแสดงการกลบเกลื่อนบางลักษณะ เนื่องจากทำให้ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นถึงความจงใจกลบเกลื่อนขององค์กรได้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. สามารถศึกษากลวิธีการกลบเกลื่อนในแถลงการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจ โดยใช้แนวคิดเรื่องหน้ากับความสุภาพทางภาษา หรือแนวคิดหลักการความร่วมมือในการสนทนาได้
2. สามารถศึกษากลวิธีการกลบเกลื่อนขององค์กรในการตอบข้อความแสดงความคิดเห็นจากผู้บริโภคในสถานการณ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กรได้

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จันทิมา อังคพณิชกิจ. (2561). *การวิเคราะห์ข้อความ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุษบา สุธีธร. (2555). *เอกสารการสอนชุดวิชาการสร้างสรรค์และผลิตงานประชาสัมพันธ์ (หน่วยที่ 1-5)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรนภัส ทองพูล. (2559). *รูปแบบยั้งและหน้าที่ในแผ่นพับโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารลดน้ำหนัก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง. (2558). *การสื่อสารองค์กร: แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวรรณา เพ็ชรกิจ เพ็ญศิริ รัศมี Yuji Furuhashi และสุวคนธ์ พิญญาณ. (2559). รูปแบบคำและหน้าที่ในบทความวิจัยภาษาไทยด้านวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์. *วารสารศิลปศาสตร์*, 16(2), 173-198.
- ศิริพร ภักดีผาสุข. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอัตลักษณ์และแนวทางการนำมาศึกษาภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา คงประโชน. (2544). *กลวิธีการกลบเกลื่อนในการสนทนาเรื่องเพศของคนไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2557). ลักษณะสองหน้าของภาษาวิชาการ: ความแจ่มชัดกับการเบี่ยงบังในการเขียนภาษาวิชาการไทย. ใน *ภาษากับอำนาจ: บทความจากการประชุมวิชาการ* (น. 105-107). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### ภาษาอังกฤษ

- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Wilcox, D. L., & Reber, B. H. (2013). *Public relations writing and media techniques*. 7<sup>th</sup> Edition. harlow, UK: Pearson.
- Hubler, A. (1983). *Understatements and Hedges in English*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

- Hyland, K. (1994). Hedging in academic writing and EAP textbooks. *English for Specific Purposes*, 13(4), 239–256.
- . (1995). The author in the text: Hedging scientific writing. *Hongkong Papers in Linguistics and Language Teaching*, 18, 33–42.
- . (1996). Writing without conviction? Hedging in scientific research articles. *Applied Linguistics*, 17, 433–454.
- . (1998). *Hedging in scientific research articles*. Amsterdam: John Benjamins.
- Lakoff, G. (1973). Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts. *Journal of Philosophical Logic*, 2, 458–508.