

The Speech Act of Apologizing in Thai

Thasanee Mekthawornwatana

M.A.(Linguistics),

13/36 Moo 2 Khlongnueng, Khlongluang,
Pathumthani 12120

Abstract

This study aims at investigating apologizing strategies in Thai and the relationship between these strategies and the weightiness of the offenses. The data on which the analysis is based are from the questionnaires answered and the interviews of people who are of various occupations, living in Thai society and use Thai in daily communications.

The result of the research indicated that there are five apologizing strategies in Thai communication : explicit expression of apology, admitting the offense, siving excuse, offering reparation, and efforts to satisfy.

The finding indicated that the great majority of all weighted offenses elicited explicit expression of apology, admitting the offense, offering reparation, efforts to satisfy, and offering excuses respectively.

These differences were statistically analyzed using the Analysis of Variance - ANOVA. It was found that the difference was not statistically significant at 0.05 level. This may imply that the apologizing may be affected by other factors such as obligation to apologies, offender's face - loss or likelihood of apology acceptance.

Finally, with regard to the complexity of apologizing strategies among the three weight groups, it was found that when the speaker did heavily weighted offenses, they did not tend to elicit more complex strategies. Corresponding to the result of the statistical analysis using the Analysis of Variance - ANOVA, it was found that the difference was not statistically significant at 0.05 level. This may imply that the speaker puts more concern on the apologizing strategies than the complexity apologizing strategies.

Keywords : apologizing, politeness, speech act, pragmatics

วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา

อ.ม.(ภาษาศาสตร์),

13/36 หมู่ 2 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิด ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทย และใช้ภาษาไทยติดต่อดสื่อสารในชีวิตประจำวันจำนวนทั้งสิ้น 50 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยมีทั้งสิ้น 5 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอที่จะชดใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ โดยพบว่ากลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุดเมื่อกระทำผิดในท่อน้ำหนักความผิดคือกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ รองลงมาได้แก่ การยอมรับผิด การเสนอที่จะชดใช้ การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจและการกล่าวแก้ตัวตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักแตกต่างกัน โดยวิธีการทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผู้วิจัยพบว่าความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากน้ำหนักความผิดไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ แต่อาจมีปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ อาทิ ความรู้สึกจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้กระทำผิดและโอกาสที่จะได้รับการอภัยจากผู้ฟัง

นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบเมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักแตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักมากผู้พูดไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักปานกลางหรือน้อยเสมอไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่พบว่าความแตกต่างในเรื่องความซับซ้อนที่พบนี้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากในการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละครั้งผู้พูดให้ความสำคัญกับการเลือกกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษมากกว่าที่จะคำนึงถึงความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ

คำสำคัญ : การขอโทษ, ความสุภาพ, วจนกรรม, วจนปฏิบัติศาสตร์

บทความนี้เป็นเนื้อหาโดยสังเขปของวิทยานิพนธ์เรื่อง "วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2541 โดยได้รับทุนอุดหนุนการทำวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของท่านผู้ทรงเกียรติ พิศลยุบุตร ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการเขียนบทความนี้

บทนำ

เป็นที่น่าสังเกตว่าในสถานการณ์การกระทำ ความผิดที่พบในสังคมไทยโดยทั่วไปนั้น เมื่อผู้พูดต้องการ แสดงว่าตนรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้พูดไม่ จำเป็นต้องพูดคำว่า "ขอโทษ" ออกมาตรงๆ แต่อาจ พูดว่า "ผมนี่แยจริงๆ" หรือ "เสียใจจริงๆ ครับ เป็น อะไรมากหรือเปล่า" เพื่อแสดงว่าผู้พูดกำลังขอโทษผู้ฟัง

นอกจากนี้ในสถานการณ์การกระทำ ความผิดที่ แตกต่างกันไปก็แสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้ ก็ จะแตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านั้นในสถานการณ์การกระทำ ความผิดเดียวกันกลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่ผู้พูด แต่ละคนใช้ก็อาจเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความรู้สึกของผู้พูดว่าความผิดที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก น้อยเพียงใด เช่น เมื่อผู้พูดคิดว่าตนเองกระทำ ความผิด ที่มีน้ำหนักมากหรือมีความรุนแรงมาก ก็อาจใช้กลวิธี การขอโทษที่พยายามแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดรู้สึกเสียใจต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างบริสุทธิ์ใจ และพร้อมรับผิดชอบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างสุดความสามารถ เช่น อาจ พูดว่า "ขอโทษจริงๆ" "ขอโทษนะครับ ผมขอชดใช้ค่า เสียหายทั้งหมดเองนะครับ" เพิ่มเติมจากการกล่าวเพียง แค่ "ขอโทษ" เมื่อผู้พูดกระทำ ความผิดที่ผู้พูดเห็นว่า มี น้ำหนักน้อย และไม่ร้ายแรงอะไร

ดังนั้นจากกล่าวได้ว่าการแสดงวัฒนธรรมการ ขอโทษถือเป็นการกระทำพื้นฐานที่สำคัญที่จะก่อให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม และถือเป็นการ แสดงความสุภาพแบบหนึ่ง (Brown & Levinson, 1987; Holmes, 1990) การแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ จะเกิดขึ้นถ้าผู้พูดรู้สึกว่าการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟัง เกิดความเสียหาย การขอโทษจึงเป็นการใช้ภาษาเพื่อ ชดเชยความผิดของผู้พูด และช่วยให้ผู้คนในสังคมอยู่ ร่วมกันได้อย่างสันติ (Bergman & Kasper, 1991)

จากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีการ ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการขอโทษในสังคมต่างประเทศไว้ อย่างกว้างขวาง อาทิ งานวิจัยของ Holmes (1990) ที่ ศึกษากลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ ด้วยวิธีการสังเกตการใช้ภาษาที่พบในชีวิตประจำวัน ซึ่ง ได้ข้อสรุปว่ากลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่พบใน สังคมนิวซีแลนด์มี 4 กลวิธีใหญ่ๆ ได้แก่ การกล่าวคำว่า

"ขอโทษ" การอธิบายเหตุผลของการกระทำ ความผิด การยอมรับผิด และการสัญญากับผู้ฟังว่าความผิดเช่น เดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก โดย Holmes พบว่าเพศหญิง มักขอโทษบ่อยกว่าเพศชาย รวมทั้งงานวิจัยของ Blum-Kulka และ Olshtain (1984) ที่ศึกษาการแสดงวัฒนธรรม การขอโทษของชาวอเมริกันเปรียบเทียบกับชาวอิสราเอล แล้วพบว่าในสถานการณ์การกระทำ ความผิดเดียวกัน คนทั้งสองวัฒนธรรมจะแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ความรุนแรงของ สถานการณ์การกระทำ ความผิดแตกต่างกัน เช่น ใน สถานการณ์การมาประชุมสาย กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกัน จะถือว่าเป็นความผิดที่รุนแรงมากกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่ม ตัวอย่างชาวอิสราเอล ดังนั้นจึงแสดงวัฒนธรรมการ ขอโทษบ่อยในกลุ่มตัวอย่างชาวอิสราเอล

สำหรับการศึกษาการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ ของคนไทยนั้น เท่าที่สำรวจเอกสารพบงานของพัชนี มาลารักษ์ (2536) ที่ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในการ ขอโทษในภาษาไทยด้วยวิธีสังเกตจากสถานการณ์จริง รวมทั้งเก็บข้อมูลวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในรายการ โทรทัศน์ประเภทละครและทอล์กโชว์ แต่งานของพัชนี มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษเท่านั้น มิได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการใช้ภาษาดังกล่าว แต่อย่างใด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องกลวิธี แสดงวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทยให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการ กระทำ ความผิดทั้งสิ้น 10 สถานการณ์ ที่จำลองมาจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยในสังคมไทย เก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทย เพื่อศึกษาว่าการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทย มีกลวิธีอะไรบ้าง และมีความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีกับ น้ำหนักความผิดหรือความรุนแรงของความผิดที่เกิดขึ้น หรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดง

วจนกรรการขอโทษกับน้ำหนักรความผิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทยและใช้ภาษาไทยติดตอสื่อสารในชีวิตประจำวัน อาทิ ครู พยาบาล บุรุษไปรษณีย์ พนักงานบริษัท นักเรียนและนักศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างเป็นสถานการณ์สมมติของการทำความผิดทั้งสิ้น 10 สถานการณ์ดังต่อไปนี้

- 1) ผิดนัดกับลูก
- 2) ทำปากกาของน้องสาวหาย
- 3) ทำต้นไม้ของเพื่อนบ้านเสียหาย
- 4) ทอนเงินลูกค้าไม่ครบ
- 5) ทำกัวยเดียวหกใส่เพื่อนร่วมงาน
- 6) เดินชนหญิงแปลกหน้าล้มและได้รับบาดเจ็บ
- 7) ทำให้เพื่อนสนิทผิดหวังเนื่องจากแพ้การประกวดร้องเพลง
- 8) ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน
- 9) แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่
- 10) พนักงานรับฝากสินค้าทำสินค้าของลูกค้าหาย

แบบสอบถามทั้งหมดข้างต้นจัดทำขึ้นโดยพิจารณาจากเงื่อนไขการเกิดที่เหมาะสมของวจนกรรการขอโทษตามแนวคิดของ Holmes (1990) ที่ได้กำหนดไว้ว่าวจนกรรการขอโทษต้องมีลักษณะครบทั้ง 3 ประการดังนี้

- 1) ผู้พูดกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 2) ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นๆ ทำให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย
- 3) ผู้พูดแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำนั้นๆ

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้สร้างแบบสอบถาม ได้แก่ เกณฑ์ในข้อที่ 1) และข้อที่ 2) โดยในแต่ละสถานการณ์

ได้สมมติว่า กลุ่มตัวอย่างกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย ผู้วิจัยจะยังไม่ใช้เกณฑ์ข้อที่ 3) ในขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากต้องการให้กลุ่มตัวอย่างแสดงวจนกรรการตามที่กลุ่มตัวอย่างต้องการแสดงจริงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังที่สมมติโดยไม่บังคับว่ากลุ่มตัวอย่างต้องแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากต้องการคำพูดที่เป็นธรรมชาติอย่างแท้จริงของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากนั้นจึงนำสถานการณ์สมมติของการทำความผิดทั้งหมดมาบันทึกลงในกระดาษแยกออกจากกัน 1 แผ่น ต่อ 1 สถานการณ์การทำความผิดรวมทั้งสิ้น 10 แผ่น แต่ละแผ่นประกอบไปด้วยคำบรรยายสั้นๆ เกี่ยวกับสถานการณ์การทำความผิดนั้นๆ ตามด้วยบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ระหว่างผู้เสียหาย (ผู้ฟัง) และผู้ทำความผิด (ผู้พูด) พร้อมกับคำถาม 2 ข้อ ได้แก่

คำถามข้อที่ 1 : จัดทำขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทเป็นผู้ทำความผิดในสถานการณ์ที่กำหนด โดยจะถามกลุ่มตัวอย่างว่าหากตนเป็นผู้ทำความผิดจะพูดกับผู้เสียหายว่าอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนด

คำถามข้อที่ 2 : จัดทำขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างประเมินค่าน้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ โดยจะถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างว่า ความผิดที่กลุ่มตัวอย่างก่อขึ้นในสถานการณ์ที่สมมติมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด โดยกำหนดตัวเลือกไว้ 3 คำ คือ น้อย ปานกลาง และมาก

3. การเก็บข้อมูล

จากการทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้นด้วยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบวิธีหนึ่ง และให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยปากเปล่าแล้วบันทึกเทปอีกวิธีหนึ่ง ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลที่ได้ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการทั้งสองวิธีข้างต้นรวมกัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์กลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษ โดยเมื่อพิจารณาข้อความวจนกรรการขอโทษทั้งหมดที่ได้จากคำถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม พบว่าในแต่ละข้อความสามารถจำแนกได้เป็น "หน่วยข้อความ"

โดยใช้เกณฑ์ทางเสียงคือการหยุดวันระยะหรือการเขียนแบบเว้นวรรคเป็นเครื่องบ่งชี้ ซึ่งในการวิเคราะห์ว่าข้อความหนึ่งๆ ประกอบด้วยกลวิธีใดบ้าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ที่ละหน่วยข้อความโดยพิจารณาจากรูปภาษาและความหมายของหน่วยข้อความนั้น หลังจากนั้นจึงแจกแจงนับอัตราการใช้กลวิธีแต่ละกลวิธีเพื่อหาค่าความถี่และเปอร์เซ็นต์การปรากฏของการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธีโดยแจกแจงนับทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าจะมีการใช้กลวิธีเดียวกันหลายครั้งภายใน 1 ข้อความดังตัวอย่าง (ตัวเลขเหนือข้อความคือกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ)

1 2
ขอโทษมากๆ เลยคะ ที่หยิบสินค้าของคุณให้ลูกค้าคน
4
เมื่อก็ไปแล้ว เดี่ยวดิฉันจะพยายามประกาศหาให้คะ
1
ขอโทษจริงๆ นะคะ (1)

ผู้วิจัยจะถือว่าวจนกรรมการขอโทษในข้อความที่ 1 มี 4 หน่วยข้อความ โดยสามารถจำแนกเป็นการแสดงวจนกรรมการขอโทษได้ทั้งสิ้น 3 กลวิธี คือ กลวิธีที่ 1 ที่จะมีอัตราการใช้รวม 2 ครั้ง ส่วนกลวิธีที่ 2 และกลวิธีที่ 4 พบอัตราการใช้กลวิธีละ 1 ครั้ง

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด กระทำโดยนำค่าเปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบในแต่ละน้ำหนักความผิดมาเปรียบเทียบกัน เพื่อวิเคราะห์ว่าเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักแตกต่างกัน กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้จะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด โดยผู้วิจัยนำวจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีแล้วมาจำแนกตามน้ำหนักความผิดแล้วนับอัตราการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน 1 ข้อความ เพื่อหาข้อสรุปว่า เมื่อกระทำความผิดในแต่ละน้ำหนัก ผู้พูดนิยมใช้จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกี่กลวิธีรวมกันภายใน

1 ข้อความ และเมื่อเปรียบเทียบกันในแต่ละน้ำหนักความผิดแล้วเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยจะถือว่าข้อความที่มีอัตราการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษมากมีความซับซ้อนกว่าข้อความที่มีอัตราการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษน้อย

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิดและความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยดำเนินการขั้นตอนสุดท้ายเหมือนกันคือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยวิธีทางสถิติโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-ANOVA)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ เมื่อนำวจนกรรมการขอโทษทั้งหมดมาจัดเป็นกลวิธี ผู้วิจัยพบว่าการแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธี ได้แก่

5.1.1 การกล่าวค่าแสดงเจตนาในการขอโทษ

5.1.2 การยอมรับผิด

5.1.3 การกล่าวแก้ตัว

5.1.4 การเสนอขอโทษ

5.1.5 การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

การแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธีข้างต้นสามารถจำแนกได้อีกเป็นกลวิธีย่อยๆ เนื่องจากสังเกตว่าหน่วยข้อความที่ดีความได้เหมือนกันบางหน่วยมีรูปภาพที่แตกต่างกัน หรือดีความในรายละเอียดได้ต่างกัน เช่น หน่วยข้อความ "ผมขอโทษ" และ "เราเสียใจ" ต่างดีความได้ว่าผู้พูดกล่าวค่าแสดงเจตนาในการขอโทษเหมือนกัน แต่เมื่อดีความต่อไปจะพบว่าการกล่าวค่าแสดงเจตนาในการขอโทษโดยใช้คำว่า "ขอโทษ" และ "เสียใจ" แสดงออกถึงการขอโทษได้ไม่เท่ากัน กล่าวคือ การใช้คำว่า "ขอโทษ" น่าจะแสดงออกถึงการขอโทษได้ดีกว่าคำว่า "เสียใจ" เนื่องจากดีความได้ว่าผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด ต่างจากเมื่อใช้คำว่า "เสียใจ" ที่ผู้พูดเพียงแต่แสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ยังไม่ได้ยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำแนกการกล่าวค่า

แสดงเจตนาในการขอโทษออกเป็น 2 กลวิธีย่อยๆ คือ การกล่าวคำขอโทษและการแสดงความเสียใจ ด้วยวิธีวิเคราะห์เช่นเดียวกันนี้ ผู้วิจัยพบว่าการแสดงวจนกรรม การขอโทษในภาษาไทยสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธีหลัก 11 กลวิธีย่อย ดังแผนภูมิที่ 1

การแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษสังเกตได้ง่ายที่สุดจากการที่ผู้พูดใช้รูปภาษาบอกให้ผู้ฟังรู้อย่างตรงไปตรงมาว่ากำลังขอโทษผู้ฟัง โดยใช้คำว่า "ขอโทษ" "ขอประทานโทษ" "โทษ" "ขออภัย" หรือ "เสียใจ" ซึ่งในภาษาไทยถือว่าการกล่าวเหล่านี้เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สุดในการสื่อเจตนาขอโทษ การแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้จำแนกเป็น 2 กลวิธีย่อยได้แก่

1) การกล่าวคำขอโทษ คำว่า "ขอประทานโทษ" "ขออภัย" "ขอโทษ" "โทษ" พบบ่อยเมื่อผู้พูดกระทำความผิดต่อผู้ฟังที่ไม่สนิทสนมคุ้นเคย เช่น คนแปลกหน้า หรือผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันน้อย เช่น เพื่อนบ้าน ดังตัวอย่าง

ขอโทษนะคะ พอดีลูกค้ามาก (2)
(ผู้พูดคือพนักงานคิดเงิน ทอนเงินให้ลูกค้าไม่ครบตามจำนวน)

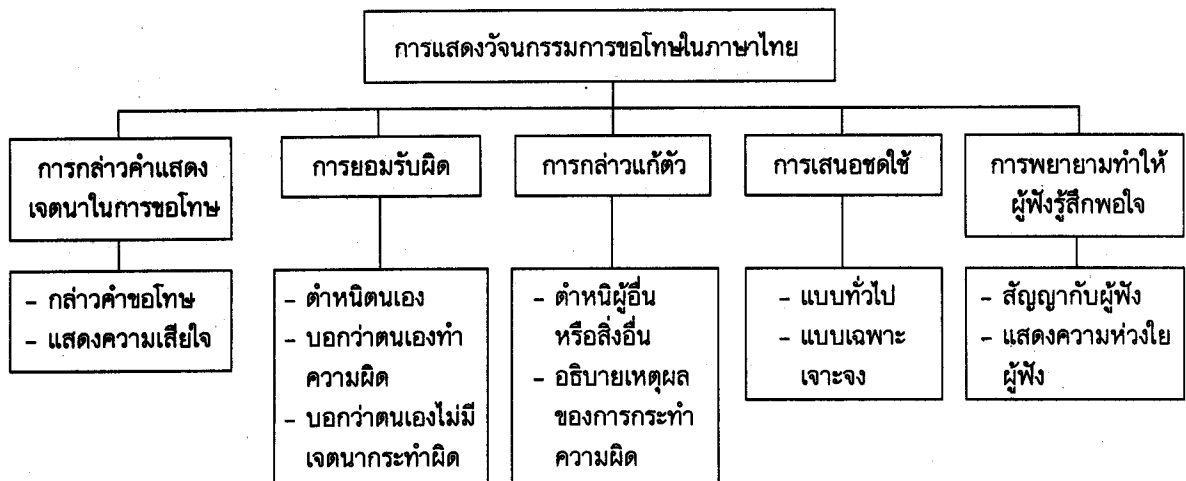
ขอประทานโทษนะคะ ไม่ทันระวัง (3)
(ผู้พูดวิ่งชนหญิงชราหกล้ม เป็นผลให้หญิงชราคนนั้นข้อเท้าเคล็ด)

ในบางครั้งพบว่าผู้พูดใช้คำขอโทษร่วมกับคำนับญาติ ทั้งๆ ที่โดยความเป็นจริงแล้ว ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เช่น เมื่อผู้พูดกระทำความผิดต่อคนแปลกหน้า ดังตัวอย่าง

ขอประทานโทษคะคุณป้า หนูไม่ได้ตั้งใจจริงๆ เป็นความผิดของหนูเองที่เดินไม่ดู เตียวหนูจะพาไปห้องพยาบาลนะคะ (4)

ขอโทษคะคุณยาย หนูจะพาไปหาหมอนะคะ (5)

ผู้วิจัยคิดว่าการใช้คำนับญาติเป็นสรรพนามบุรุษที่ 2 เช่น คำว่า "คุณป้า" หรือ "คุณยาย" สามารถช่วยลดระยะห่างระหว่างผู้พูดผู้ฟัง เป็นการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง และ



แผนภูมิที่ 1 กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย

ทำให้ผู้ฟังมองว่าผู้พูดเป็นเสมือนบุคคลในครอบครัว ซึ่งมีข้อดีในแง่ที่จะช่วยทำให้ผู้ฟังเห็นว่าน้ำหนักความผิดที่ผู้พูดกระทำมีค่าน้อยลง และยอมยกโทษให้กับผู้ฟัง ซึ่งการใช้ภาษาในลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับสูตรคำนวณค่าน้ำหนักความผิดของ Brown และ Levinson (1987)¹

2) การแสดงความเสียใจ การแสดงวัฒนธรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้ ผู้พูดจะมุ่งแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้คำว่า "เสียใจ" ดังตัวอย่าง

เราเสียใจนะเพื่อน ๆ เป็นเพราะเราไม่ค่อยได้ฝึกซ้อม ขอโทษทุกคนจริงๆ นะ (6)

เราเสียใจจริงๆ นะ ขอโทษด้วยที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดีๆ ไปอย่างน่าเสียดาย แต่เรามีฐานะจำเป็นจริงๆ (7)

ถึงแม้ว่าการกล่าวคำขอโทษและการแสดงความเสียใจจะถือเป็นการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษเหมือนกัน แต่ผู้วิจัยคิดว่าการแสดงวจน

กรรมการขอโทษทั้ง 2 กลวิธีนี้ มีความต่างกันในแง่ที่เมื่อผู้พูดใช้คำว่า "เสียใจ" จะตีความได้ว่าผู้พูดมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำความผิดต่อผู้ฟังและบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดกำลังขอโทษผู้ฟัง ต่างจากเมื่อผู้พูดใช้คำว่า "ขอโทษ" ผู้พูดไม่ได้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองเสียใจที่ได้กระทำความผิดต่อผู้ฟัง แต่มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดต้องการขอโทษผู้ฟังและยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด

ผู้วิจัยคิดว่าการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษทั้ง 2 กลวิธีนี้น่าจะแสดงออกถึงการขอโทษได้ไม่เท่ากัน กล่าวคือ การกล่าวคำขอโทษน่าจะแสดงการขอโทษได้ดีกว่าการแสดงความรู้สึกเสียใจ เนื่องจากสังเกตได้ว่าเมื่อได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้พูด ผู้ฟังโดยส่วนใหญ่ต่างคาดหวังว่าผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิดมากกว่าที่จะแสดงว่าผู้พูดรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ประชาชนเรียกร้องให้นายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย กล่าวคำขอโทษ

¹ Brown และ Levinson (1987) ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อผู้พูดกระทำความผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดน้อย (ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดผู้ฟังมาก) จะถือว่าผู้พูดกระทำความผิดที่มีน้ำหนักมากกว่าเมื่อผู้พูดกระทำความผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก (ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดผู้ฟังน้อย) ในกรณีนี้ทั้ง 2 สถานการณ์ดังกล่าวมีค่า P และ R คงที่ ดังสูตรคำนวณต่อไปนี้

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

| | | |
|-------------|-----|---|
| เมื่อ W_x | คือ | น้ำหนักความผิดหรือความรุนแรงของความผิดที่เกิดขึ้น |
| $D(S,H)$ | คือ | ระยะห่างทางสังคมระหว่างผู้พูดผู้ฟัง |
| $P(H,S)$ | คือ | อำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด |
| R_x | คือ | อัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด |

$D(S,H)$ จะมีค่ามากถ้าผู้พูดและผู้ฟังไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เช่น การที่ผู้ฟังเป็นคนแปลกหน้า แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมากขึ้น เช่น การที่ผู้ฟังเป็นเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนสนิท

$P(H,S)$ จะมีค่ามากถ้าผู้ฟังมีอำนาจมากกว่าผู้พูด เช่น การที่ผู้พูดเป็นลูกจ้างผู้ฟังเป็นนายจ้าง แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าผู้ฟังมีอำนาจจะเท่ากับหรือน้อยกว่าผู้พูด เช่น การที่ผู้พูดเป็นเพื่อนกับผู้ฟัง หรือการที่ผู้พูดเป็นนายจ้างผู้ฟังเป็นลูกจ้าง ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า "สถานภาพทางสังคม" เมื่อกล่าวถึงอำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด เนื่องจากง่ายต่อการเข้าใจและไม่ทำให้นิยามของตัวแปรเปลี่ยนไปจากเดิม ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยพูดว่า "ผู้พูดมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ฟัง" จึงหมายความว่า ผู้ฟังมีอำนาจน้อยกว่าผู้พูด

R_x จะมีค่ามากถ้าลักษณะความผิดที่เกิดขึ้นมีอัตราการล่วงเกินมาก เช่น การทำร้ายร่างกายของผู้อื่น แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าลักษณะความผิดที่เกิดขึ้นมีอัตราการล่วงเกินน้อยลง เช่น การเหยียบเท้าของผู้อื่นโดยไม่ตั้งใจ

กรณีแต่งตั้งจอมพลถนอม กิตติขจร มากกว่าที่จะแสดงความเสียใจ ซึ่งอาจเนื่องมาจากประชาชนคิดว่า การแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้หมายความว่า นายชวนจะยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด

5.1.2 การยอมรับผิด ผู้พูดจะใช้คำพูดที่สื่อความหมายยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด และล่วงเกินผู้ฟังทำให้ได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงยอมรับผิดขอโทษต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น การแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้จำแนกเป็น 3 กลวิธีย่อย ได้แก่

1) การตำหนิตนเอง ลักษณะเด่นของการแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะกล่าวถึงข้อบกพร่องของตน เนื่องจากคิดว่าข้อบกพร่องดังกล่าวเป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้เกิดความผิดพลาดและนำไปสู่การกระทำความผิด ดังตัวอย่าง

เราเสียใจนะที่ทำให้ทุกคนผิดหวัง เราน่าจะตั้งใจให้มากกว่านี้ (8)

ขอโทษนะคะ ดิฉันซุ่มซามเองทำให้เสื้อผ้าของคุณเลอะเทอะ มาคะ...ดิฉันจะช่วยเช็ดล้างออกให้ (9)

นอกจากนี้ผู้พูดอาจตำหนิตนเองโดยไม่ได้กล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเองแต่กล่าวเป็นเชิงตัดสินลงโทษตนเองว่าเป็นผู้กระทำความผิด หรือเป็นคนไม่ดีที่กระทำความผิดจนทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังตัวอย่าง

แม่คะ..บึกขอโทษ บึกไม่ดีเอง บึกหงุดหงิดเรื่องคะแนนสอบนะคะ (10)

ขอโทษนะ เรานี้แยจริงๆ (11)

2) การบอกว่าผู้พูดทำความผิด กลวิธีการแสดงวจนกรรมการขอโทษนี้ผู้พูดจะพูดถึงการกระทำที่เป็นความผิดของตนเอง โดยใช้รูปประโยคที่ประกอบด้วยประธานบุรุษที่ 1 เพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำความผิด ดังตัวอย่าง

ขอโทษค่ะ ดิฉันกดเครื่องผิด (12)

ขอโทษครับ ผมได้หยิบของของคุณลับไปกับคนอื่นแล้ว ผมจะรีบแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประกาศเดี๋ยวนี้ (13)

จะสังเกตได้ว่ารูปประโยคของกลวิธีนี้มีลักษณะคล้ายกับรูปประโยคของกลวิธีการตำหนิตนเอง แต่ทั้งสองกลวิธีมีความแตกต่างในแง่ที่เมื่อผู้พูดใช้กลวิธีการตำหนิตนเองแสดงว่าผู้พูดกำลังพูดถึงข้อบกพร่องบางประการของตนเองซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นทัศนคติมากกว่าข้อเท็จจริงแต่ก็อาจเป็นข้อเท็จจริงก็ได้ แต่ในบางครั้งผู้ฟังก็ไม่สามารถรู้ได้ถ้าผู้พูดไม่บอก ในขณะที่เมื่อผู้พูดใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดทำความผิดแสดงว่าผู้พูดจะพูดถึงการกระทำที่เป็นความผิดของตนมากกว่าที่จะประเมินว่าตนเองเป็นคนอย่างไร

3) การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำความผิด การแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้มีลักษณะเด่นคือ ผู้พูดไม่ตั้งใจให้เหตุการณ์ที่เป็นความผิดนั้นๆ เกิดขึ้น โดยคาดหวังให้ผู้ฟังเชื่อว่าความผิดที่เกิดขึ้นเป็นเหตุสุดวิสัยหรือเกิดจากความพลั้งเผลอของผู้พูดมากกว่าเป็นการจงใจกลั่นแกล้งทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังนั้นพบว่าผู้พูดมักใช้กลวิธีนี้เมื่อกระทำความผิดโดยไม่ตั้งใจหรือกระทำความผิดเนื่องจากอุบัติเหตุ เช่น ในสถานการณ์สมมติที่ผู้พูดทำผิดต่อร่างกายของผู้ฟังและกระทำความผิดต่อทรัพย์สินของผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

อ้อ! ขอประทานโทษด้วยคะคุณยาย หุนไม่ทันระวัง คุณยายเป็นอะไรมากมายคะ แล้วจะให้หุนช่วยอะไรได้บ้างคะ (14)

(ผู้พูดวิ่งชนหญิงชราหกล้ม เป็นผลให้หญิงชราคนนั้นข้อเท้าเคล็ด)

ขอโทษนะคะ ดิฉันซุ่มซามเอง ไม่ทันหันไปมองมั่วแต่คุยกับเพื่อน ร้อนไหมคะ เสื้อผ้าเลอะเทอะหมดเลยเดี๋ยวดิฉันจะเอาผ้ามาเช็ดให้คะ (15)

(ผู้พูดทำถ้วยเตี้ยหกใส่เพื่อนร่วมงาน)

การแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้มีลักษณะคล้ายกับการแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีกล่าวแก้ตัว เนื่องจากอาจตีความได้ว่าผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้วิจัยคิดว่า การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำความผิดน่าจะจัดเป็นการยอมรับผิดเนื่องจากผู้พูดยอมรับว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของตนเอง และการที่ผู้พูดใช้วลี "ไม่ได้ตั้งใจ" "ไม่ได้เจตนา"

"ไม่ทันระวัง" หรือ "ไม่ทันหันไปมอง" ก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดไม่ได้ตั้งใจกลั่นแกล้งผู้ฟัง แต่ความผิดที่เกิดขึ้นเกิดจากความพลั้งเผลอของผู้พูด แสดงว่าผู้พูดยอมรับผิดขอโทษต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งต่างจากการกล่าวแก้ตัวที่ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ข้อสนับสนุนอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยถือว่าการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำความผิดเป็นหนึ่งในกลวิธีการยอมรับผิด คือ ผู้วิจัยสังเกตว่าเมื่อผู้พูดแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้ ผู้พูดไม่ได้กล่าวพาดพิงถึงบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นแต่จะยอมรับว่าตนเองเป็นผู้กระทำความผิดแต่เพียงผู้เดียว สังเกตจากการใช้รูปประโยคที่ประกอบด้วยสรรพนามบุรุษที่ 1 เช่น ดิฉัน ผม หรือ หนู ดังตัวอย่างที่ 14 หรืออาจละประธานเหล่านี้ แต่ก็ได้ความได้ว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำความผิด ดังตัวอย่างที่ 15

5.1.3 การกล่าวแก้ตัว การแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้ผู้พูดจะพยายามใช้คำพูดที่ปกป้องตัวเองถึงแม้จะรู้ดีว่าเป็นผู้กระทำความผิด โดยหาเหตุผลมาสนับสนุนความคิดที่ว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของตนแต่เพียงผู้เดียวและความผิดที่เกิดขึ้นก็ไม่ร้ายแรงอะไรเพื่อเป็นการลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ผู้พูดก็ได้ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงถือว่าการกล่าวแก้ตัวเป็นการแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีหนึ่ง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลวิธีย่อยๆ ได้แก่

1) การตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ลักษณะที่สำคัญของการแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ คือ ผู้พูดจะใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามว่าตนเองไม่ใช่ผู้กระทำความผิด โดยกล่าวอ้างถึงสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่นว่าเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังตัวอย่าง

ขอโทษครับ ลูกบอลกระดอนไปเอง (16)
(ผู้พูดพยายามแสดงว่าการที่ต้นไม้ของผู้ฟังหักเกิดจากการเตะของผู้พูด)

อิดา..เราต้องขอโทษด้วยนะ พอดีพี่สาวโทร. มาบอกว่าคุณพ่อป่วยอยู่ต่างจังหวัด พี่สาวโทร.มาก่อนที่เร

จะบอกอิดา ก็เลยทำให้เราโทร. หาอิดาไม่ได้ (17)

(ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังคล้อยตามว่าพี่สาวของผู้พูดเป็นคนผิดที่โทรศัพท์นานเกินไปจนทำให้ผู้พูดไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อผู้ฟังได้)

2) การอธิบายเหตุผลของการกระทำความผิด ลักษณะที่สำคัญของการแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้คือผู้พูดจะอธิบายเหตุผลความจำเป็นที่ต้องกระทำความผิดว่าเป็นสิ่งที่บังคับให้ผู้พูดกระทำความผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยคาดหวังว่าเมื่อผู้ฟังรู้ถึงเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวแล้วจะยอมยกโทษให้ผู้พูดดังตัวอย่าง

ขอโทษค่ะป้า หนูจะรีบไปส่งเพื่อนค่ะ ป้าเป็นอะไรมากหรือเปล่า มา... หนูพูดให้ค่ะ (18)

เมื่อกี้ขอโทษแม่ด้วยนะ กำลังสับสนนะแม่คะแนนสอบไม่คืนนะแม่ (19)

ในบางครั้งพบว่าผู้พูดอาจไม่อธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องกระทำความผิดเพียงแต่หยิบยกเหตุผลสั้นๆ ว่าทำไมถึงต้องกระทำความผิดเนื่องจากไม่ต้องการบอกรายละเอียดทั้งหมดให้ผู้ฟังรับรู้ โดยมากมักใช้วลี "มีธุระ" หรือ "มีงานด่วน" ดังตัวอย่าง

แม่ต้องขอโทษด้วยลูก วันเสาร์นี้แม่พาลูกไปเที่ยวไม่ได้เพราะแม่มีงานด่วนเข้ามาพอดี ไว้เสาร์หน้าก็แล้วกัน แม่จะพาลูกไปเที่ยว (20)

เราเสียใจนะที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดีๆ ไปอย่างน่าเสียดาย แต่เรามีธุระจำเป็นจริงๆ (21)

5.1.4 การเสนอขอชดใช้ สังเกตได้จากการที่ผู้พูดใช้คำพูดเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความมุ่งมั่นที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่ตนเองได้ก่อขึ้น การแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้จำแนกเป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

1) การเสนอชดใช้แบบทั่วไป ลักษณะเด่นของการแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะพยายามใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความต้องการของผู้ฟัง และพร้อมที่จะชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นด้วยการกระทำสิ่งใดก็ได้ตามแต่ที่ผู้ฟัง

ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายเรียกกริ่ง ดังนั้นจะสังเกตได้ว่า
รูปประโยคส่วนใหญ่ที่ผู้พูดใช้มักอยู่ในรูปประโยคคำถาม
ดังตัวอย่าง

ขอโทษครับ ป้าจะให้ผมช่วยทำอะไรครับ
(22)

อ้อ! ขอประทานโทษด้วยค่ะคุณยาย หนูไม่ทันระวัง
คุณยายเป็นอะไรมากมายคะ แล้วจะให้หนูช่วยอะไรได้บ้าง
คะ
(23)

2) การเสนอขอใช้แบบเฉพาะ
เจาะจง การแสดงวัจนกรรมกริ่งขอโทษด้วยกลวิธีนี้
แตกต่างจากการเสนอขอใช้แบบทั่วไปในแง่ที่ผู้พูดจะเป็น
ฝ่ายเสนอ และกำหนดอย่างเจาะจงลงไปว่าจะกระทำ
สิ่งใดเพื่อเป็นการชดเชยให้กับผู้ฟังซึ่งได้รับความเสียหาย
โดยส่วนใหญ่ผู้พูดมักเสนอที่จะชดใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
กับความผิดที่ได้กระทำลงไป ดังตัวอย่าง

พี่ขอโทษจริงๆ ที่ทำปากกาหาย ทำให้เดย์ไม่มี
ปากกาไว้เขียนรายงาน พี่ขอแก้ตัวด้วยการไปซื้อด้าม
ใหม่มาให้ค่ะ
(24)

ขอโทษครับป้า พวกผมไม่ได้ตั้งใจจริงๆ เดียว
พวกผมช่วยปลูกใหม่ค่ะ
(25)

ในบางครั้งผู้พูดอาจเสนอที่
จะชดใช้แบบเฉพาะเจาะจงพร้อมๆ กับการใช้คำกริยา
คำว่า "มา" หรือ "ไป" ซึ่งโดยรูปภาษาแล้วน่าจะถือเป็น
วัจนกรรมกริ่ง (สั่งให้ ผู้ฟังมา หรือ สั่งให้ผู้ฟังไป) แต่
ในที่นี้ผู้วิจัยคิดว่าผู้พูดน่าจะใช้คำกริยาดังกล่าวเพื่อ
แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเอาใจใส่ผู้ฟังและมีความสนใจ
ผู้ฟังมากเป็นพิเศษมากกว่า ที่จะใช้เพื่อสื่อความหมาย
ของวัจนกรรมกริ่ง ดังตัวอย่าง

อ้อ!..ขอโทษนะคะที่ดิฉันเดินชุ่มซุ่ม ทำให้เสื้อผ้า
ของคุณเลอะ มาค่ะ..ดิฉันจะช่วยเช็ดล้างออกให้
(26)

อ้อยาย..เป็นอะไรมากมายหรือเปล่านั้น หนูขอโทษ
ไปค่ะ..หนูจะพาไปหาหมอ
(27)

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือผู้พูด
อาจเสนอที่จะชดใช้แบบเฉพาะเจาะจงโดยไม่บอกให้ผู้ฟัง
รู้ว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งใดเพื่อเป็นการชดเชยความเสียหาย

ที่ผู้ฟังได้รับ ดังตัวอย่าง

ขอโทษนะคะ มันเป็นความผิดของดิฉันเอง ดิฉัน
จะรับผิดชอบทุกอย่างเองนะคะ ไม่ต้องกังวล
(28)

ขอประทานโทษจริงๆ ค่ะ คนที่เอาของผิดไป
อาจจะเอามาคืนก็ได้ค่ะ ถ้ายังไม่ได้คืนดิฉันขอรับผิดชอบ
ทั้งหมดนะคะ
(29)

การใช้ภาษาในลักษณะ
ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยตีความว่าผู้พูดอาจมีความตั้งใจที่
จะกระทำการต่างๆ เพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น
กับผู้ฟังหลายสิ่งด้วยกัน ยกตัวอย่างข้อความที่ 28 และ
29 ที่พบ เมื่อผู้พูดซึ่งเป็นพนักงานรับฝากสินค้าทำสินค้า
ของผู้ฟังซึ่งเป็นลูกค้าเสียหาย ผู้พูดอาจคิดว่าตนเองจะ
ชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นโดยการประกาศหาสิ่งของของ
ผู้ฟังหรือไปแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ช่วยประกาศ และอาจ
ต้องขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ฟังเพื่อติดต่อกลับหาก
พบของของผู้ฟังที่หายไป แต่ถ้าหาไม่พบก็จะชดใช้ค่า
เสียหายให้กับผู้ฟัง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้พูดอาจไม่
ต้องการพูดถึงลำดับขั้นตอนทั้งหมดที่ต้องการกระทำ
เพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น จึงบอกกับผู้ฟัง
เพียงสั้นๆ ว่าจะขอรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น

5.1.5 การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ
การแสดงวัจนกรรมกริ่งขอโทษด้วยกลวิธีนี้ ผู้พูดจะมุ่ง
ให้ความสำคัญกับผู้ฟังโดยพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า
ผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีความสำคัญกับผู้พูด และผู้พูดเองก็
เข้าใจความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะของผู้เสียหายว่าเป็น
อย่างไร รวมทั้งรู้สึกผิดที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย
จำแนกได้เป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

1) การสัญญาว่าความผิดเช่น
เดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก ลักษณะที่สำคัญของการแสดง
วัจนกรรมกริ่งขอโทษด้วยกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่
แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็น
ความผิดของตนเองและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขการ
กระทำดังกล่าวให้ดีขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้เพื่อป้องกันไม่ให้
ผู้ฟังได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะของ
ผู้พูด โดยใช้รูปประโยคที่อยู่ในรูปวัจนกรรมกริ่งสัญญา
ที่มีคำบ่งอนาคต เช่น คำว่า "วันหน้า" "คราวหน้า" หรือ
"ต่อไป" ตามด้วยประธานบุรุษที่ 1 + กริยา ดังตัวอย่าง

ขอโทษนะคะแม่ วันหลังปึกจะไม่ทำแบบนี้อีกแล้ว
(30)

ขอโทษนะคะ ที่เมื่อกี้หนูอารมณ์ไม่ดีใส่คุณแม่
คราวหน้าหนูจะไม่ทำแบบนี้อีกแล้วคะ (31)

จะสังเกตได้ว่ารูปประโยคของกลวิธีสัญญากับผู้ฟัง มีลักษณะคล้ายกับรูปประโยคของกลวิธีเสนอขอใช้แบบ เฉพาะเจาะจงในแง่ที่ว่าต่างก็อยู่ในรูปวจนกรรมการสัญญา แต่มีข้อแตกต่างกันคือในการใช้กลวิธีสัญญากับผู้ฟังผู้พูด มีจุดมุ่งหมายเพื่อสัญญากับผู้ฟังว่า ผู้พูดจะพยายาม ปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่เป็นความผิดให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อ ป้องกันการกระทำผิดในลักษณะเดิมของผู้พูดและ เพื่อรับรองให้ผู้ฟังสบายใจได้ว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้น อีก ในขณะที่เมื่อใช้กลวิธีเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายเพื่อสัญญากับผู้ฟังว่าผู้พูดจะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้กับผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น

2) การแสดงความหวังของผู้ฟัง ลักษณะเด่นของการแสดงวจนกรรมการขอโทษด้วย กลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูด ให้ความสำคัญและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะ ผู้ได้รับความเสียหายว่าเป็นอย่างไรหรือรู้สึกเช่นไร โดย พูดถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังซึ่งเกิดจากการ กระทำของผู้พูด ดังตัวอย่าง

พี่ขอโทษจริงๆ นะ ที่ทำปากกาหาย ทำให้โดย ไม่มีปากกาเขียนรายงาน พี่ขอแก้ตัวด้วยการไปซื้อด้าม
ใหม่มาให้นะ (32)

(ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังแล้วบอกว่าผู้พูดทำความเข้าใจ คือการทำปากกาของผู้ฟังหายและรู้ว่าผู้ฟังต้องใช้ ปากกาเขียนรายงาน ดังนั้นจึงแสดงความหวังให้ผู้ฟัง โดยพูดถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ฟัง ในที่นี้คือ การทำให้ผู้ฟังไม่มีปากกาเขียนรายงาน)

ขอโทษนะ ที่ทำให้ทุกคนผิดหวัง มันเป็นความผิด
ของเราเอง (33)

(ผู้พูดรู้ดีว่าเพื่อน ๆ ในกลุ่มต่างคาดหวังว่าผู้พูด นำจะชนะการประกวดร้องเพลง ดังนั้นเมื่อพลาดรางวัล ผู้พูดจึงแสดงความหวังให้ผู้ฟังที่ต้อรู้สึกล้มเหลว)

นอกจากนี้ผู้พูดอาจใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการ ขอโทษดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น โดยเพิ่มส่วน เน้นย้ำเจตนาในการขอโทษ ได้แก่ คำว่า "จริงๆ" "มาก ๆ" "อย่างสูง" "อย่างมาก" "อย่างยิ่ง" และ "อย่างแรง" เพื่อ เป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดรู้สึกเสียใจกับความผิด ที่เกิดขึ้นอย่างมาก ส่วนใหญ่มักพบเมื่อผู้พูดคิดว่าตนเอง กระทำความผิดที่รุนแรงมาก

การแสดงวจนกรรมการขอโทษข้างต้นมีรูปภาษา และลักษณะสำคัญดังสรุปในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปภาษาและลักษณะที่สำคัญของการแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย

| กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ | ลักษณะที่สำคัญ | กลวิธีย่อย | ลักษณะที่สำคัญและรูปภาษาที่นิยมใช้ |
|----------------------------------|---|---|--|
| 1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | - ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังรู้อย่างตรงไปตรงมาว่ากำลังขอโทษผู้ฟัง โดยใช้คำว่า "ขอประทานโทษ" "ขอภัย" "ขอโทษ" "โทษ" หรือ "เสียใจ" | 1.1 การกล่าวคำขอโทษ 1.2 การแสดงความเสียหาย | - ผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด - ผู้พูดใช้คำว่า "ขอประทานโทษ" "ขอภัย" หรือ "ขอโทษ" - ผู้พูดแสดงความเสียหายต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น - ผู้พูดใช้คำว่า "เสียใจ" |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| กลวิธีแสดงวจนกรรม การขอโทษ | ลักษณะที่สำคัญ | กลวิธีย่อย | ลักษณะที่สำคัญและ รูปภาษาที่นิยมใช้ |
|-------------------------------|---|--|--|
| 2. การยอมรับผิด | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น - มักใช้รูปประโยคที่ประกอบด้วย ประธานบุรุษที่ 1 | 2.1 การดำเนินตนเอง 2.2 การบอกว่าผู้พูดกระทำ ความผิด 2.3 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนา กระทำผิด | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดกล่าวถึงข้อบกพร่องของตน หรือกล่าวเป็นเชิงตัดสินใจลงโทษตนเองว่าเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นคนไม่ดีที่กระทำผิด - ผู้พูดกล่าวถึงการกระทำที่เป็น ความผิดของตนเองให้ผู้ฟังรู้ - ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดไม่ตั้งใจ ให้เหตุการณ์ที่เป็นความผิดนั้น เกิดขึ้น - ผู้พูดใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 + วลี "ไม่ได้ตั้งใจ" "ไม่ได้เจตนา" หรือ "ไม่ทันระวัง" |
| 3. การกล่าวแก้ตัว | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้ คำพูดที่ปกป้องตัวเอง ถึงแม้ว่า จะรู้ดีว่าเป็นผู้กระทำผิด | 3.1 การดำเนินผู้อื่นหรือสิ่งอื่น 3.2 การอธิบายเหตุผลของการ กระทำผิด | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามว่าตนเองไม่ใช่ผู้กระทำผิด โดยกล่าวอ้างถึงสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่นว่าเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย - ผู้พูดอธิบายเหตุผลความจำเป็น ที่ต้องกระทำผิดว่าเป็นสิ่งที่ บังคับให้ผู้พูดกระทำผิดอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ |
| 4. การเสนอขอชดใช้ | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดมุ่งมั่นที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้แก่ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชย ความผิดที่เกิดขึ้น | 4.1 การแสดงชดใช้แบบทั่วไป 4.2 การเสนอชดใช้แบบเฉพาะ เจาะจง | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดพร้อมที่จะชดเชยความผิด ที่เกิดขึ้นด้วยการกระทำสิ่งให้ผู้ฟัง ซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหาย เรียกรว้าง - มักใช้รูปประโยคแบบคำถาม - ผู้พูดเป็นฝ่ายเสนอและกำหนด อย่างเจาะจงลงไปว่าทำอะไรใด เพื่อเป็นการชดเชยให้กับผู้ฟัง - มักใช้รูปประโยคแบบบอกเล่า และอยู่ในรูปวจนกรรมการ สัญญา |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ | ลักษณะที่สำคัญ | กลวิธีย่อย | ลักษณะที่สำคัญและ รูปภาษาที่นิยมใช้ |
|-----------------------------------|---|--|---|
| 5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ | - ผู้พูดพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟัง | 5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก 5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง | - ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดพร้อมที่จะปรับปรุงและแก้ไขการกระทำที่เป็นความผิดให้ดีขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ฟังได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะเดิมของผู้พูด - ผู้พูดใช้คำบ่งอนาคตคำว่า "คราวหน้า" "คราวหลัง" หรือ "ต่อไป" + วลี "จะไม่ทำอย่างนี้อีก" - มักใช้รูปประโยคที่อยู่ในรูปวจนกรรมการสัญญา - ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะผู้ได้รับความเสียหายว่าเป็นอย่างไรหรือรู้สึกเช่นไร โดยพูดถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟัง |

ผลการจแนบวจนกรรมการขอโทษด้วยวิธีที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 4.1 ผู้วิจัยพบอัตราการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้ง 5 กลวิธี ดังปรากฏดังตารางที่ 2

จะเห็นว่ากลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุดคือการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ รองลงมาคือ การยอมรับผิด การเสนอขอชดใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

ตารางที่ 2 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ

| ความถี่ | กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย | | | | การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ |
|---------------------|------------------------------------|--------------|----------------|----------------|--------------------------------|
| | การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | การยอมรับผิด | การกล่าวแก้ตัว | การเสนอขอชดใช้ | |
| จำนวนครั้งการปรากฏ | 509 | 328 | 110 | 235 | 177 |
| เปอร์เซ็นต์การปรากฏ | 37.45 | 24.14 | 8.09 | 17.30 | 13.02 |

ส่วนการกล่าวแก้ตัวพบการใช้บ่อยที่สุด

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยพบว่า จากจำนวนข้อความวจนกรรมการขอโทษรวม 489 ข้อความ ถือเป็นวจนกรรมการขอโทษที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนักความผิดว่ามีค่าน้อยจำนวน 82 ข้อความ น้ำหนักความผิดปานกลางจำนวน 202 ข้อความและน้ำหนักความผิดมากจำนวน 208 ข้อความ

และถ้านับเป็นจำนวนหน่วยข้อความก็จะได้ว่า จากจำนวนหน่วยข้อความทั้งสิ้น 1,359 หน่วยข้อความ ถือเป็นหน่วยข้อความที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนักความผิดมีค่าน้อยจำนวน 208 หน่วยข้อความ น้ำหนักความผิดปานกลาง 546 หน่วยข้อความ และน้ำหนักความผิดมาก 605 หน่วยข้อความ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยจำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย | | | | |
|----------------|------------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------------------------|
| | การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | การยอมรับผิด | การกล่าวแก้ตัว | การเสนอชดใช้ | การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ |
| น้อย | 37.02 | 24.52 | 5.77 | 20.67 | 12.02 |
| ปานกลาง | 36.45 | 25.46 | 8.42 | 18.32 | 11.36 |
| มาก | 38.51 | 22.81 | 8.60 | 15.21 | 14.88 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบแนวโน้มการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้เมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักแตกต่างกันได้ดังตารางที่ 4

สังเกตได้ว่าความถี่ในการปรากฏของการเสนอชดใช้จะสูงมากเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำความผิดที่มีน้ำหนักน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักน้อยผู้พูดรู้สึกมั่นใจว่าจะสามารถกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการชดใช้ความผิดที่เกิดจากการกระทำของตนเองให้กับผู้ฟังได้อย่างแน่นอน

ความถี่ในการปรากฏของการเสนอชดใช้จะน้อยลงเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำความผิดที่มีน้ำหนักมาก ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากผู้พูดไม่แน่ใจว่าจะสามารถกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังได้หรือไม่ เช่น ในสถานการณ์สมมติของ

ตารางที่ 4 แนวโน้มการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ | น้ำหนักความผิด ¹ | | |
|--------------------------------|-----------------------------|---------|-----|
| | น้อย | ปานกลาง | มาก |
| การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | 2 | 1 | 3 |
| การยอมรับผิด | 2 | 1 | 3 |
| การกล่าวแก้ตัว | 1 | 2 | 3 |
| การเสนอชดใช้ | 3 | 2 | 1 |
| การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ | 2 | 1 | 3 |

- ¹ 1 มีแนวโน้มการปรากฏน้อยที่สุด
- 2 มีแนวโน้มการปรากฏปานกลาง
- 3 มีแนวโน้มการปรากฏมากที่สุด

การกระทำความผิดที่ผู้พูดนัดกับเพื่อนสนิทว่าจะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน แต่ผู้พูดผิดนัดทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน

ความถี่ในการปรากฏของการยอมรับผิดจะพบมากที่สุดเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักมาก ซึ่งส่วนใหญ่มักได้แก่การกระทำผิดในลักษณะที่เป็นการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟังและทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย เช่น การที่ผู้พูดแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่เนื่องจากมีความไม่สบายใจเรื่องผลการสอบ ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อผู้พูดกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าวผู้พูดอาจรู้สึกว่าคุณเองทำให้ผู้ฟังเสียหายมาก ดังนั้นจึงพยายามชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นด้วยการยอมเสียหายโดยกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเองหรือกล่าวเป็นเชิงตัดสินลงโทษว่าตนเองเป็นคนไม่ดีแทนที่จะรักษาหน้าของตน ผู้วิจัยเห็นว่าการกระทำเช่นนี้ขัดแย้งกับสิ่งที่ Brown และ Levinson ได้กล่าวไว้คือผู้พูดสามารถแสดงความรู้สึกต่อผู้ฟังด้วยการพยายามคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังว่าต้องการรักษาหน้าโดยการใช้ภาษาที่อ้อมค้อมหรือตรงประเด็นแต่ตกแต่งคำพูด จะเห็นได้ว่า Brown และ Levinson มุ่งสนใจว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าผู้ฟังมากน้อยเพียงใด ถ้าคำนึงถึงหน้าผู้ฟังมากแสดงว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกดีมาก แต่ถ้าคำนึงถึงหน้าผู้ฟังน้อยก็แสดงให้เห็นว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกน้อย ประเด็นที่น่าสนใจก็คือนอกเหนือจากระดับความสนใจหน้าของผู้ฟังที่ผู้พูดมีในขณะสนทนาบ่งชี้ความสุภาพของผู้พูดแล้ว ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะสามารถวัดระดับความสุภาพของผู้พูดโดยพิจารณาจากระดับการยอมเสียหายของผู้พูดในขณะสนทนา กล่าวคือถ้าผู้พูดยอมเสียหายมากก็แสดงว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกมากกว่าการยอมเสียหายเพียงเล็กน้อย ฉะนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการยอมรับผิดซึ่งถือเป็นการไม่ยอมรับรักษาหน้าของตนเองเป็นการแสดงออกถึงความสุภาพ

กลวิธีสัญญากับผู้ฟังจะมีความถี่สูงสุดเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก เช่น ในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้พูดเตะฟุตบอลไปตกที่สนามของเพื่อนบ้านแล้วทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านได้รับความ

เสียหาย ซึ่งถ้าสังเกตรูปภาษาของกลวิธีสัญญากับผู้ฟังจะพบว่ามัลักษณะคล้ายกับวจนกรรมการสัญญาามากกว่าวจนกรรมการขอโทษ ผู้วิจัยจึงคิดว่าเหตุผลที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีนี้เฉพาะเมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมากก็เนื่องมาจากผู้พูดคิดว่าผู้ฟังสามารถรับรู้และเข้าใจดีว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังและรู้ดีว่าการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกเป็นสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนา ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่ใช้รูปภาษาที่บอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงว่าผู้พูดห่วงใยและคำนึงความรู้สึกของผู้ฟัง

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิดเพื่อหาข้อสรุปว่าในสถานการณ์การกระทำผิดที่มีน้ำหนักแตกต่างกัน จำนวนครั้งการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน 1 ข้อความจะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ผู้วิจัยจึงได้แจกแจงนบวจนกรรมการขอโทษทั้งหมดจำแนกตามน้ำหนักความผิด ซึ่งพบรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรอ์เซ็นต์การปรากฏของจำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย | | | | |
|----------------|---|----------|----------|----------|----------|
| | 1 กลวิธี | 2 กลวิธี | 3 กลวิธี | 4 กลวิธี | 5 กลวิธี |
| น้อย | 12.20 | 35.37 | 41.46 | 9.76 | 1.22 |
| ปานกลาง | 5.94 | 47.03 | 33.17 | 10.40 | 3.47 |
| มาก | 4.39 | 32.20 | 41.95 | 19.02 | 2.44 |

จากตารางข้างต้นสรุปได้ว่าการใช้ 3 กลวิธี และ 4 กลวิธีรวมกันภายใน 1 ข้อความ จะพบมากที่สุดถ้าผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักมาก การใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ 2 กลวิธีรวมกันจะพบมากที่สุดเมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักปานกลาง ส่วนการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษเป็นจำนวนถึง 5 กลวิธีรวมกันนั้นไม่เป็นที่นิยม จึงพบน้อยมากในทุกน้ำหนักความผิด แสดงว่าเมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มี

น้ำหนักมากไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักปานกลางหรือน้อยเสมอไป และพบว่าในการแสดงวัจนกรรมขอโทษแต่ละครั้งผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษจำนวน 2 หรือ 3 กลวิธีรวมกันภายใน 1 ข้อความในทุกน้ำหนักความผิด และหนึ่งในกลวิธีเหล่านี้มักมีการกล่าวคำขอโทษปรากฏอยู่ด้วยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกลวิธีนี้สามารถปรากฏอยู่ ณ ตำแหน่งใดของข้อความก็ได้ และในผู้พูดบางคนก็พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้มากกว่า 1 ครั้ง

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย โดยมุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นแรกพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ การแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยมีหลายกลวิธีซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธีใหญ่ๆ

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยนี้กับงานวิจัยของ Holmes (1990) ที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์พบว่ามีความแตกต่างกันในแง่ของการจัดกลุ่มกลวิธี กล่าวคือ Holmes พบว่าการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์มีทั้งสิ้น 4 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว และการสัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก โดย Holmes ได้รวมกลวิธีเสนอขอใช้ไว้เป็นกลวิธีเดียวกับการยอมรับผิด ในขณะที่งานวิจัยนี้จำแนกการเสนอขอใช้ไว้เป็นอีกกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าเมื่อผู้พูดใช้การยอมรับผิด ผู้พูดน่าจะมีจุดประสงค์เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นและยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด ซึ่งสามารถแสดงออกในรูปการตำหนิตนเอง การบอกว่าผู้กระทำความผิดหรือการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำความผิด แต่เมื่อผู้พูดเสนอขอใช้ผู้พูดน่าจะมีวัตถุประสงค์หลักที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น โดยที่อาจไม่ยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำความผิด แต่ที่เสนอขอใช้ อาจเป็นเพราะต้องการ

ตัดความรำคาญหรือยุติปัญหาที่เกิดขึ้นก็เป็นได้

งานวิจัยนี้ไม่พบการขออภัยให้ผู้ฟังยกโทษให้ตามที่ Holmes พบและได้จัดเป็นกลวิธีย่อยของการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ผู้วิจัยคิดว่าที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่อาจเกิดขึ้นได้จริง ดังเช่นกลวิธีนี้ที่น่าจะพบหากเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตจากสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้พบกลวิธีการบอกว่าผู้พูดทำความผิดและการแสดงความห่วงใยผู้ฟังที่ไม่พบในงานวิจัยของ Holmes ซึ่งสะท้อนเห็นว่าเมื่อกระทำความผิดผู้พูดชาวไทยน่าจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าเมื่อเทียบกับผู้พูดชาวนิวซีแลนด์

ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ถึงแม้ผลการวิจัยนี้จะพบว่าน้ำหนักความผิดไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์กระทำความผิด 3 ประการ ได้แก่ ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูดและอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิดไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษอย่างเด่นชัด ในขณะที่ปัจจัยตัวอื่นๆ ที่เหลืออาจมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษค่อนข้างน้อย ซึ่งถึงแม้ว่างานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้โดยตรง แต่ก็พบข้อสังเกตที่น่าสนใจคือความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังและสถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูดมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่าอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด หรืออาจเนื่องมาจากการที่งานวิจัยนี้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างประเมินค่าน้ำหนักความผิดของสถานการณ์สมมติตามความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ค่าน้ำหนักความผิดที่ได้ อาจไม่ใช่ค่าน้ำหนักความผิดตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อกระทำความผิดผู้พูดน่าจะพิจารณาเป็นภาพโดยรวมว่าน้ำหนักความผิดที่ตนเองก่อขึ้นมีค่ามากน้อยเพียงใด มากกว่าที่จะพิจารณาถึงค่าตัวแปรที่ละ

ตัวแล้วจึงคิดคำนวณออกมาเป็นน้ำหนักความผิด ดังนั้นในบางครั้งอาจดูเหมือนว่าค่าน้ำหนักความผิดที่ได้จากการประเมินของกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถแทนค่าด้วยสูตรของ Brown และ Levinson (1987) เช่น ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางคนประเมินว่าการผิดนัดกับลูกมีน้ำหนักความผิดมากเท่าๆ กับการทำทรัพย์สินของผู้อื่นสูญหาย ซึ่งถ้าแทนค่าตามสูตรคำนวณน่าจะได้ว่าการผิดนัดกับลูกมีน้ำหนักความผิดน้อยกว่าการทำทรัพย์สินของผู้อื่นสูญหาย เนื่องจากในสถานการณ์แรกผู้พูดกระทำความผิดต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า อีกทั้งผู้พูดก็มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ฟังเป็นอย่างดีและความผิดดังกล่าวก็มีอัตราการลงโทษน้อยกว่าสถานการณ์ที่ 2

นอกจากนี้อาจเป็นไปได้ที่ในการแสดงวจนกรรมการขอโทษเมื่อกระทำความผิดแต่ละครั้ง ผู้พูดไม่ได้คำนึงว่าน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นมีค่าน้อยเพียงใด แต่คิดว่ามีความจำเป็นหรือไม่ที่ต้องแสดงวจนกรรมการขอโทษ นั่นคือน้ำหนักความผิดไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ แต่อาจมีปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ เช่น ปัจจัยเรื่องความรู้สึกจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้พูดเมื่อกระทำความผิดและโอกาสที่จะได้รับการอภัยจากผู้ฟัง ซึ่ง Bergman และ Kasper (1991) ได้กล่าวถึงปัจจัยเหล่านี้ไว้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ เมื่อผู้พูดรู้สึกว่าการตนเองกระทำความผิดที่มีน้ำหนักมากก็จะรู้สึกเสียหน้ามากและรู้สึกว่าจะมีความจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษมากขึ้นตามไปด้วย

ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยพบว่าน้ำหนักความผิดไม่มีความสัมพันธ์กับความ

ซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักมากผู้พูดไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าเมื่อกระทำความผิดที่มีน้ำหนักปานกลางหรือน้อยเสมอไป

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิดในทั้ง 2 ประเด็นข้างต้นด้วยวิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าการแปรของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษและความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้เมื่อกระทำความผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักน้อย ปานกลางและมากแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.15 ($F > 0.05$)

เอกสารอ้างอิง

- พัชนี มาลารักษ์. (2536). การใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษในภาษาไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)
- Bergman, Marc L., & Kasper, Gabriele. (1991). The interlanguage of apologizing cross-cultural evidence. *Hawaii Working Paper*, 10, 139-176.
- Blum-Kulka, Shoshana, & Olshtain, Elite. (1984). Request and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5, 196-213.
- Brown, Penelope, & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holmes, Janet. (1990). Apologies in New Zealand English. *Language in Society*, 19, 155-199.