

บทที่ 9

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

9.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษและปัจจัยทางสังคม 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยน้ำหนักความผิด, สถานภาพของผู้ฟัง และความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เพื่อให้เข้าใจลักษณะและการใช้รวมถึงปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษ โดยแบ่งเนื้อหาการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์กลวิธีตอบรับการขอโทษ และการวิเคราะห์รูปแบบการตอบรับการขอโทษ

จากการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ DCT (Discourse completion test) ชนิดเว้นว่างให้กลุ่มตัวอย่างเติมบทสนทนาเอง ซึ่งเป็นสถานการณ์สมมติ 18 สถานการณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชาวญี่ปุ่นและชาวไทยจำนวน 307 คน แบ่งออกเป็น ชาวญี่ปุ่น 149 คน ชาวไทย 158 คน แบบสอบถามแบบเติมบทสนทนา จากนั้นนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาพิจารณาข้อความ และแบ่งออกเป็นข้อความย่อยตามเกณฑ์ความหมาย และเกณฑ์ทางภาษา จากนั้นนำข้อความย่อยที่ได้มาจัดเป็นกลุ่ม กล่าวคือ

1. ข้อความที่ประกอบด้วย ข้อความย่อย 1 ความย่อย
2. ข้อความที่ประกอบด้วยข้อความย่อยมากกว่า 2 ข้อความย่อย

จากนั้นนำข้อความย่อยที่ได้ทั้งหมดมาจัดแบ่งเป็นกลวิธี เพื่อพิจารณาลักษณะภาษา และแนวโน้มการใช้ของแต่ละกลวิธี และนำข้อความที่ประกอบด้วยข้อความย่อย 2 ข้อความย่อย มาพิจารณารูปแบบการตอบรับการขอโทษ

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยเป็น 3 ประเภท คือ

1. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก
2. กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง
3. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เพียงส่วนเดียว กล่าวคือ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยมีกลวิธีตอบรับการขอโทษ 2 ประเภท คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก และกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ โดยกลวิธีตอบรับทั้ง 3 ประเภทแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยได้ตามลักษณะภาษา ดังต่อไปนี้

1. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก หรือกลวิธีตอบรับแบบรักษาน้ำหน้า เป็นกลวิธีที่ผู้พูดแสดงการยอมรับการขอโทษซึ่งอาจแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาหรือแสดงออกโดยอ้อมก็ได้ โดยมีเจตนารักษาน้ำหน้าของผู้ขอโทษที่ได้เสียไปเมื่อกระทำการขอโทษ กลวิธีการตอบรับการขอโทษในทางบวก หรือกลวิธีการตอบรับการขอโทษแบบรักษาน้ำหน้าผู้ฟัง แบ่งออกเป็น 7 กลวิธี

2. กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง เป็นการตอบรับที่ไม่มีลักษณะรักษาน้ำหน้าหรือ คูกคามหน้าของผู้ขอโทษหรือผู้ฟัง จุดประสงค์ของการขอโทษ คือ การทำให้อีกฝ่ายพอใจ หายโกรธและยอมรับการขอโทษ แต่กลวิธีประเภทนี้ ผู้รับการขอโทษไม่ได้กล่าวแสดงการยอมรับการขอโทษหรือกล่าวยกโทษออกมา ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ได้ตอบรับด้วยภาษาที่มีลักษณะคูกคามหน้าของผู้ฟัง อาจเกิดจากการที่ผู้พูดรู้สึกถึงความผิดที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรง และยังไม่สามารถยอมรับการขอโทษได้ในขณะนั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความสำคัญของผู้ฟังจึงไม่ตอบรับในด้วยภาษาที่มีลักษณะคูกคาม “หน้า” ผู้ฟัง และในขณะที่เดียวกันเนื่องจากผู้พูดยังไม่พอใจอยู่จึงไม่ต้องการที่จะรักษา “หน้า” ของผู้ฟังเช่นกัน หรืออาจเกิดจากการที่ผู้พูดรู้สึกถึงความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเล็กน้อยไม่มีความสำคัญจึงไม่ต้องการพูดถึง กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลวิธี

3. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ เป็นการแสดงความไม่พอใจ โดยมีจุดประสงค์เพื่อคูกคามหน้าของผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดคิดว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรงไม่สามารถให้อภัยได้ในเวลานั้นหรือตลอดไป จึงต้องการลงโทษหรือตอบแทนผู้ฟังด้วยคำพูด กลวิธีในทางลบนี้มีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง โดยอาจไม่คำนึงหรือให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันอีกต่อไป บางกลวิธีมีวัตถุประสงค์เพื่อนำตักเตือนให้อีกฝ่ายแก้ไขข้อผิดพลาด บางกลวิธีมีลักษณะแสดงออกถึงความไม่พอใจของผู้รับอย่างชัดเจนโดยไม่คำนึงความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม สามารถแบ่งได้เป็น 7 กลวิธี

ในภาษาญี่ปุ่นพบกลวิธีที่กล่าวมาทุกกลวิธี ส่วนในภาษาไทยไม่พบกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และกลวิธีที่ 7 การกล่าวโทษสิ่งอื่น ส่วนลักษณะภาษาและแนวโน้มการใช้ของแต่ละกลวิธีมีความแตกต่างและคล้ายคลึงกันตามที่ได้แจกแจงไว้ในบทที่ 5

ในส่วนของความสัมพันธ์ของปัจจัยทางสังคมและการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษ โดยใช้แนวความคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสันในการวิเคราะห์นั้นปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบมากที่สุด คือ ร้อยละ 63.4 และมากกว่าการเลือกใช้ของกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นค่อนข้างมากคิดเป็น ร้อยละ 63.4 ต่อ 48.5 และพบว่าปัจจัยทางสังคมทั้ง 3 ประการได้แก่ น้ำหนักความผิด สถานภาพของผู้ฟัง และความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษของแต่ละกลุ่มตัวอย่างอย่างเห็นได้ชัด

โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมมากกว่าผู้ฟังที่มีความสนิทสนม รองลงมา คือ ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน แต่เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างหันไปเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังทุกสถานภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าที่มีอัตราการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ หรือ กลวิธีที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” ในอัตราที่ใกล้เคียงกับผู้ฟังในสถานภาพอื่น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีความผิดมาก สถานภาพของผู้รับการขอโทษสูงกว่าผู้ขอโทษมาก และผู้รับการขอโทษไม่มีความสนิทสนมกับผู้ขอโทษ ผู้รับการขอโทษมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีตอบรับในทางลบ มากกว่ากลวิธีตอบรับในทางบวก เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย จะเห็นว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบกับผู้ฟังทุกสถานภาพในจำนวนใกล้เคียงกัน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างชาวไทยนั้น แม้มีแนวโน้มจะใช้กลวิธีตอบรับในทางลบค่อนข้างมากกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่น แต่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยจะให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมมากที่สุดเสมอในทุกสถานการณ์ ความผิด และมีแนวโน้มที่จะคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและมีความสนิทสนม, ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมมากกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยอัตราการใช้กลวิธีตอบรับที่มีลักษณะการคุกคาม “หน้า” จะเพิ่มขึ้นตามน้ำหนักความผิดของสถานการณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีความผิดมาก สถานภาพของผู้รับการขอโทษสูงกว่าผู้ขอ

โทษมาก และผู้รับการขอโทษไม่มีความสนิทสนมกับผู้ขอโทษ ผู้รับการขอโทษมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีตอบรับในทางลบมากกว่ากลวิธีตอบรับในทางบวก เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยให้มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับ “หน้า” ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมในทุกสถานการณ์ความผิด แต่มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีตอบรับในทางลบที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและมีความสนิทสนม, เท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน และมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยทางสังคม 3 ประการ ได้แก่ น้ำหนักความผิด สถานภาพของผู้รับการขอโทษหรือผู้ฟัง และความสนิทสนมระหว่างผู้ขอโทษและผู้รับการขอโทษมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยปัจจัยน้ำหนักความผิดและสถานภาพของผู้รับการขอโทษ มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมา คือ และความสนิทสนมระหว่างผู้ขอโทษและผู้รับการขอโทษ (ดูบทที่ 5 ตารางที่ 5.37 – 5.42 และบทที่ 6 ตารางที่ 6.35 – 6.40 ประกอบ)

จากการศึกษารูปแบบการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษพบรูปแบบการตอบรับทั้งสิ้น 8 รูปแบบ โดยกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นเลือกใช้รูปแบบที่ 1 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือ รูปแบบที่ 6 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ ตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบร้อยละ 23.8 และรูปแบบที่ 3 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบร้อยละ 15.7 ส่วนในภาษาไทยกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้รูปแบบการตอบรับการขอโทษที่มีกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่มีระดับการคุกคามหน้าผู้ฟังสูงอยู่ด้วยมากกว่า กล่าวคือ เลือกใช้รูปแบบการตอบรับที่ 6 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา คือ รูปแบบที่ 4 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบตามด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกร้อยละ 14.2 และรูปแบบที่ 8 กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง ตามด้วย กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบคิดเป็นร้อยละ 7.7

ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบตอบรับการขอโทษและปัจจัยทางสังคมนั้น เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการตอบรับการขอโทษที่ประกอบด้วยกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่มีระดับการคุกคามหน้าสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าอยู่ โดยการเลือกใช้รูปแบบการตอบรับที่มีกลวิธีการตอบรับการขอโทษในทางบวกหรือแบบเป็นกลางอยู่ด้วย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเองมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นโดยใช้

รูปแบบการตอบรับที่มีกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางหรือบวกอยู่ด้วย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีแนวโน้มเลือกใช้รูปแบบการตอบรับที่มีระดับการคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังสูงในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย แม้จะมีแนวโน้มใช้มากขึ้นในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง แต่เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มขึ้นเป็นมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างหันไปใช้กลวิธีที่มีระดับการคุกคามหน้าผู้ฟังน้อยลงและไปเลือกรูปแบบการตอบรับที่มีกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกอยู่ด้วยมากขึ้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยมีลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกัน เช่น ผู้พูดชาวไทยอาจใช้สำนวนตอบรับ “ไม่เป็นไร” เพื่อแสดงการให้อภัยและให้ความสำคัญกับผู้ฟังทุกสถานภาพทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในอัตราเท่ากันในทุกสถานการณ์ความผิด แต่ในภาษาญี่ปุ่น ผู้พูดชาวญี่ปุ่นอาจใช้สำนวนตอบรับที่มีความหมายแสดงการไม่ถือโทษที่อาจแปลได้ตรงกับ “ไม่เป็นไร” ในภาษาไทยได้กับผู้ฟังทุกสถานภาพทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในทุกสถานการณ์ความผิดแต่เมื่อน้ำหนักความผิดเพิ่มมากขึ้นอัตราการใช้ก็ลดลงตามไปด้วย โดยผู้พูดชาวญี่ปุ่นหันไปใช้ภาษาหรือสำนวนที่มีลักษณะปลอบใจผู้ฟังแทนมากกว่าเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้อภัยและให้ความสำคัญกับผู้ฟังอันจะทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษากลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพและอาชีพที่หลากหลายและแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น ผู้ใช้แรงงาน, ตำรวจ, ทหาร, นักการเมือง, เชื้อพระวงศ์ และพระสงฆ์ เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมีกลวิธีตอบรับการขอโทษและลักษณะการใช้ภาษาที่หลากหลายน่าสนใจ
2. ควรศึกษากลวิธีตอบรับการขอโทษด้วยการเก็บข้อมูลโดยวิธีการอื่น เช่น การสังเกตบทสนทนา, บทละคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นธรรมชาติและหลากหลายมากขึ้น
3. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีตอบรับการขอโทษและปัจจัยอื่นๆ เช่น มีบุคคลที่ 3 ร่วมฟังอยู่ด้วยหรือไม่, ความเป็นทางการของสถานการณ์, เชื้อชาติหรือสัญชาติของผู้ฟัง และปัจจัยตามตัวผู้พูด เช่น เพศ, อายุ เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษและกลวิธีตอบรับการขอโทษ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษ และในงานวิจัยนี้ยังไม่ได้ทำการศึกษาไว้ เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาภาพรวมของการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยเท่านั้น
5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีตอบรับการขอโทษแต่ละประเภทว่า กลวิธีย่อยใดมีระดับการรักษา หรือ คุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังมากกว่ากัน เช่น กลวิธีตอบรับการขอโทษใน

ทางบวก กลวิธีการกล่าวแสดงการไม่ถือโทษ และการปลอบใจ กลวิธีใดมีระดับการรักษา “หน้า” ของผู้ฟังมากกว่า และกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ เช่น การกล่าวตักเตือน และการเรียกร้องความรับผิดชอบ กลวิธีใดมีระดับการคุกคาม “หน้า” มากกว่ากัน โดยศึกษาจาก มุมมองของผู้ตอบรับการขอโทษ และผู้ฟังเปรียบเทียบกันในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย

6. จากการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพบการตอบรับประเภทหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญและ ทำการศึกษาต่อไป คือ การนิ่งเงียบ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับที่ทรงธรรม (Intrachakra Songthama, 2001 อ้างถึงใน, ทรงธรรม อินทจักร, 2550) กล่าวไว้ว่าการที่ผู้ตอบรับเลือกที่จะนิ่งเงียบ เนื่องจากโกรธและไม่พอใจอย่างมากและไม่ต้องการแสดงความโกรธออกไปจึงเลือกที่จะใช้ความ เงียบในการตอบรับแทน แต่ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อมีการขอโทษ ผู้กล่าวขอโทษย่อมปรารถนาที่จะได้ ยินถ้อยคำที่แสดงการไม่ถือโทษ จึงควรศึกษาเพิ่มเติมว่า ทั้งตัวผู้ตอบรับการขอโทษและผู้ฟังคิด ว่า ระหว่างการนิ่งเงียบกับการตอบรับโดยใช้กลวิธีที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังนั้น การ ตอบรับแบบใดมีระดับการคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังมากกว่ากัน

7. ควรมีการศึกษากลวิธีการตอบรับการขอโทษของนักศึกษาชาวไทยและนักศึกษาชาว ไทยที่ศึกษาภาษาอื่นๆต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์การถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์