

บทที่ 6

กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทย

หลังจากที่ได้นำเสนอกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นไว้ในบทที่ 5 แล้ว ในบทที่ 6 จะเป็นการนำเสนอข้อมูลของกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทย จากข้อมูลพบกลวิธีตอบรับรวมทั้งสิ้น 2,458 ข้อความย่อย โดยแบ่งเป็นกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก 866 ข้อความย่อย กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง 37 ข้อความย่อย และ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ 1,566 ข้อความย่อย โดยในส่วนนี้จะเสนอรายละเอียดของกลวิธีตอบรับแต่ละประเภท จำนวนครั้งที่ปรากฏ และแนวโน้มการเลือกใช้ของแต่ละกลวิธี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก (Positive strategy)

จากข้อมูลพบกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก 866 ข้อความย่อย สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 5 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ, การพูดปลอบใจ, การไต่ถามด้วยความห่วงใย, การหยอกล้อ, การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ โดยไม่พบกลวิธี การเอ่ยขอโทษกลับและการกล่าวโทษสิ่งอื่นในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกแต่ละกลวิธีย่อยมีจำนวนการเลือกใช้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 6.1 จำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกแต่ละกลวิธีของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

กลวิธี (เรียงลำดับตามจำนวนที่ปรากฏ)	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
กลวิธีที่ 1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ	759 (87.6%)
กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจ	67 (7.7%)
กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อ	18 (2.1%)
กลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความห่วงใย	17 (2.0%)
กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ	5 (0.6%)
รวม	866 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ คำร้อยละของกลวิธีการขอโทษในทางบวกที่พบมากที่สุด 2 อันดับแรก

จากตารางที่ 6.1 จำนวนการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษมากที่สุด 87.6% รองลงมาคือ กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจ 7.7% กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อในจำนวนใกล้เคียงกัน

คือ 2.1% และกลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความห่วงใย 2.0% ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ น้อยที่สุด คือ กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ 0.6%

ต่อไปผู้วิจัยจะอธิบายถึงลักษณะและความถี่ของแต่ละกลวิธี ดังนี้

1.1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ (Showing no anger)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 759 ข้อความย่อยหรือคิดเป็นร้อยละ 78.6 ของจำนวนกลวิธีตอบ รับการขอโทษในทางบวกทั้งหมด เป็นกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกที่พบมากที่สุด ทั้งหมดปรากฏในรูปของคำตอบรับที่แสดงการไม่ถือโทษ สามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ ไม่เป็นไร, ช่างมันเถอะ และกลุ่ม อือ, เออ, ค่ะ/ครับ, ครับ บางข้อความย่อยมีจำนวนการใช้ คำตอบรับมากกว่า 1 ครั้งเพื่อเน้นย้ำความหมายด้วย โดยพบทั้งที่ปรากฏด้วยคำตอบรับกลุ่ม เดียวกันและต่างกลุ่มกัน เช่น

ตัวอย่างที่ 1 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับรุ่นน้องที่สนิทเพื่อปรึกษา เรื่องงานพิเศษของผู้พูด แต่รุ่นน้องมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอก ล่วงหน้าและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ช่างเหอะ ไม่เป็นไรหรอก” (TH012)

และมีบางข้อความย่อยที่ปรากฏคำตอบรับตามด้วยเหตุผลประกอบ เพื่อเน้นย้ำ ความหมายเนื่องจากผู้พูดต้องการเน้นย้ำความรู้สึกไม่ถือโทษต่อผู้ฟัง โดยส่วนมากพบใน สถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและเท่ากันที่ไม่มีความ สนิทสนมกับผู้พูด เช่น

ตัวอย่างที่ 2 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ ปรึกษาเรื่องผลการเรียนแต่อาจารย์มาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อน และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ไม่เป็นไรค่ะอาจารย์ หนูก็ฟังมาได้ไม่นานค่ะ” (TH003)

จากข้อมูลของกลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ พบคำตอบรับการขอโทษดังตารางที่

ตารางที่ 6.2 จำนวนการเลือกใช้คำตอบรับการขอโทษจากกลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษในภาษาไทย

คำตอบรับ	จำนวนที่ปรากฏ
กลุ่ม ไม่เป็นไร	735 (96.8%)
กลุ่ม ช่างมันเถอะ	17 (2.2%)
กลุ่ม อือ ,เออ , ค่ะ/ครับ , ครับ	7 (0.9%)
รวม	759 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ กลุ่มคำตอบรับที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างใช้คำตอบรับกลุ่ม “ไม่เป็นไร” มากที่สุด 96.8 % รองลงมาคือ กลุ่ม “ช่างมันเถอะ” 2.2% และ กลุ่ม “อือ, เออ, ค่ะ/ครับ, ครับ” 0.9%

เนื่องจากคำตอบรับการขอโทษในกลุ่ม “ไม่เป็นไร” ถูกใช้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้เห็นว่าการใช้คำตอบรับกลุ่มนี้ถูกใช้ในสถานการณ์ใดและถูกใช้อย่างไร ผู้วิจัยจึงจำแนกจำนวนการใช้คำตอบรับการขอโทษในกลุ่มนี้ตามสถานการณ์ดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 จำนวนการใช้คำตอบรับกลุ่ม “ไม่เป็นไร” จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	401 (54.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	210 (52.4%)	ไม่สนิท	136 (64.8%)
				สนิท	74 (35.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	97 (24.2%)	ไม่สนิท	49 (50.5%)
				สนิท	48 (49.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	94 (23.4%)	ไม่สนิท	49 (52.1%)
				สนิท	45 (47.9%)
ปานกลาง	190 (25.9%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	94 (49.5%)	ไม่สนิท	70 (74.5%)
				สนิท	24 (25.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	50 (26.3%)	ไม่สนิท	30 (55.6%)
				สนิท	20 (40.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	46 (24.2%)	ไม่สนิท	23 (50.0%)
				สนิท	23 (50.0%)
มาก	144 (19.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	78 (54.2%)	ไม่สนิท	65 (83.3%)
				สนิท	13 (16.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	31 (21.5%)	ไม่สนิท	16 (51.6%)
				สนิท	15 (48.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	35 (24.3%)	ไม่สนิท	20 (57.1%)
				สนิท	15 (42.9%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้คำตอบรับ “ไม่เป็นไร” มากที่สุด

จากข้อมูล คำตอบรับการขอโทษในกลุ่ม “ไม่เป็นไร” ถูกใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักปานกลางและมาก ตามลำดับ โดย

ในทั้ง 3 สถานการณ์กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้คำตอบรับในกลุ่มนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ามากที่สุด โดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมมากกว่า รองลงมาจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ส่วนรายละเอียดกลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.4 จำนวนการใช้กลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	408 (53.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	210 (51.5%)	ไม่สนิท	136 (64.8%)
				สนิท	74 (35.2)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	100 (24.5%)	ไม่สนิท	52 (52.0%)
				สนิท	48 (48.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	98 (24.0%)	ไม่สนิท	49 (50.0%)
				สนิท	49 (50.0%)
ปานกลาง	194 (25.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	95 (49.0%)	ไม่สนิท	70 (73.7%)
				สนิท	25 (26.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	51 (26.3%)	ไม่สนิท	30 (54.5%)
				สนิท	21 (41.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	48 (24.7%)	ไม่สนิท	23 (47.9%)
				สนิท	25 (52.1%)
มาก	157 (20.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	82 (52.2%)	ไม่สนิท	68 (82.9%)
				สนิท	14 (17.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	36 (22.9%)	ไม่สนิท	17 (47.2%)
				สนิท	19 (52.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	39 (24.8%)	ไม่สนิท	22 (56.4%)
				สนิท	17 (43.6%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษมากที่สุด

จากตารางที่ 6.4 กลวิธีการกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ ถูกใช้มากที่สุด สถานการณ์ที่มีน้ำหนักน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักปานกลางและมาก ตามลำดับ โดยในทั้ง 3 สถานการณ์กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้คำตอบรับในกลุ่มนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมมากที่สุด รองลงมาจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย และลดลงเมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น โดยจะใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า น้ำหนักความผิดและสถานภาพมีผลกับการเลือกใช้คำตอบรับในกลุ่มนี้ของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การพูดปลอบใจ (Soothing)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 67 ข้อความย่อย หรือร้อยละ 7.7 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกทั้งหมด เป็นกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกที่พบมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 จากข้อมูลพบรูปประโยคที่ค่อนข้างหลากหลาย ไม่มีจำนวนการใช้สำนวนหรือรูปประโยคตายตัว เช่น

ตัวอย่างที่ 3 นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้มาขอยืมหนังสือที่ผู้พูดรักมากไป แต่อาจารย์ทำหนังสือหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ช่วยไม่ได้ มันหายไปแล้วนิครับ” (TH035)

ตัวอย่างที่ 4 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมทีวีดีหนังที่ผู้พูดยังไม่ได้ดู ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างเสียมิได้ โดยรุ่นน้องสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่ลืมนำมาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“วันหลังค่อยเอามาคืนก็ได้” (TH063)

ตัวอย่างที่ 5 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้างๆผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“คงไม่เป็นไร เพราะเอาไปเคลมได้” (TH155)

จากตัวอย่างที่ 3 อาจารย์ที่ปรึกษาทำหนังสือของผู้พูดหายและกล่าวขอโทษ เท่ากับว่าอาจารย์ซึ่งมีสถานภาพสูงกว่ายอมรับผิดชอบและกล่าวขอโทษออกมาตรงๆ ซึ่งเป็นการคุกคาม “หน้า” ของตน ย่อมแสดงให้เห็นว่าอาจารย์ที่ปรึกษารู้สึกผิดและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ฟังหรือผู้ตอบรับการขอโทษจึงยกโทษให้และพยายามที่จะทำให้อาจารย์ที่ปรึกษารู้สึกสบายใจ ด้วยการตอบรับการขอโทษด้วยพูดการปลอบใจ เช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 4 ที่ผู้พูดยอมยกโทษให้และกล่าวตอบรับไปว่า “วันหลังค่อยเอามาคืนก็ได้” ส่วนในตัวอย่างที่ 5 ที่ผู้ขอโทษทำโทรศัพท์มือถือของผู้พูดตกลงบนพื้นและใช้งานไม่ได้ เมื่อผู้ขอโทษกล่าวขอโทษ ผู้ฟังกล่าวปลอบใจโดยการแสดงเหตุผลว่า “เพราะเอาไปเคลมได้”

ส่วนรายละเอียดกลวิธีการพูดพลบใจของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.5 จำนวนการใช้กลวิธีการพลบใจของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความคิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	7 (10.4%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	2 (28.6%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	2 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	3 (42.9%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (28.6%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
ปานกลาง	40 (59.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	15 (37.5%)	ไม่สนิท	10 (66.7%)
				สนิท	5 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	18 (45.0%)	ไม่สนิท	13 (72.2%)
				สนิท	5 (27.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	7 (17.5%)	ไม่สนิท	4 (57.1%)
				สนิท	3 (42.9%)
มาก	20 (29.9%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	10 (50.0%)	ไม่สนิท	5 (50.0%)
				สนิท	5 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	5 (25.0%)	ไม่สนิท	1 (20.0%)
				สนิท	4 (80.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (25.0%)	ไม่สนิท	4 (80.0%)
				สนิท	1 (20.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการพูดพลบใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6.5 กลวิธีการพลบใจถูกใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักปานกลาง รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักมากและน้อยตามลำดับ โดยในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมมากที่สุดในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมาคือกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและน้อย ผู้พูดเลือกใช้กลวิธีนี้กับทุกสถานภาพ ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มี น้ำหนักความผิดปานกลาง โดยจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและสูงกว่า และไม่มี ความสนิทสนม

1.3 การไต่ถามด้วยความหวังใย (Asking with anxiousness)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 17 ข้อความย่อยหรือคิดเป็นร้อยละ 2.0 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกที่พบทั้งหมด พบในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิตน้อยเท่านั้น และทั้งหมดเป็นการถามถึงสาเหตุของเหตุการณ์ด้วยความหวังใย เช่น

ตัวอย่างที่ 6 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนสนิทเพื่อปรึกษาเรื่องทำรายงานของผู้พูด แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“มีไรหรือเปล่าไม่มาช้าหรือ” (TH150)

ตัวอย่างที่ 7 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดขอนัดพบกับรุ่นพี่ที่สนิทเพื่อปรึกษาเรื่องกิจกรรมชมรม แต่รุ่นพี่มาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ทำไมมาช้าหรือคะ/ครับ มีปัญหาอะไรี่เปล่า” (TH034)

จากข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิตน้อยเท่านั้น จึงเป็นการถามถึงสาเหตุของการมาสายด้วยความหวังใยเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอโทษปลอดภัยไม่มีปัญหาใดๆ

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการไต่ถามด้วยความหวังใยของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.6 จำนวนการใช้กลวิธีการไต่ถามด้วยความหวังใยของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย
จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิตของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	17 (100.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	3 (17.6%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	3 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	10 (58.8%)	ไม่สนิท	4 (40.0%)
				สนิท	6 (60.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	4 (23.5%)	ไม่สนิท	2 (50.0%)
				สนิท	2 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการไต่ถามด้วยความหวังใยมากที่สุด

จากตารางที่ 6.6 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิมน้อยเท่านั้น โดยผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและมีความสนิทสนมกับผู้พูดมากกว่า รองลงมาคือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน ไม่พบการเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีสนิทสนม

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิมน้อยเท่านั้น และใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและมีความสนิทสนมกับผู้พูดมากกว่า

1.4 การหยอกล้อ (Teasing)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 18 ข้อความย่อยหรือคิดเป็นร้อยละ 2.1 เป็นการหยอกล้อให้ผู้ฟังตกใจ เช่น แกล้งโมโห แกล้งนอน เป็นต้น และเกือบทั้งหมดเป็นการหยอกล้อให้ผู้ฟังตกใจก่อนแล้วจึงบอกให้ผู้ฟังทราบภายหลังว่าที่กล่าวไปก่อนหน้านี้เป็นเพียงการล้อเล่น เช่น

ตัวอย่างที่ 8 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดขอนัดพบกับรุ่นพี่ที่สนิทเพื่อปรึกษาเรื่องกิจกรรมชมรม แต่รุ่นพี่มาสาย 15 นาทีโดยไม่ได้ติดต่อมาก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“พี่มาช้านะเนี่ยให้น้องรอดั่ง 15 นาทีได้ยังไงคะ เป็นรุ่นพี่ปะเนี่ย...อิอิล้อเล่น” (TH022)

ตัวอย่างที่ 9 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมเครื่องเล่น MP3 ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างช่วยไม่ได้ แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“มึงตาย ข้าจะปลิดชีพเจ้าด้วยพลังเทพสุรียัน” (TH121)

ตัวอย่างที่ 8 ผู้พูดกล่าวหยอกล้อกับผู้ขอโทษด้วยการแกล้งทำให้ตกใจด้วยการแสดงความไม่พอใจว่า “พี่มาช้านะเนี่ยให้น้องรอดั่ง 15 นาทีได้ยังไงคะ เป็นรุ่นพี่ปะเนี่ย...” จากนั้นจึงเฉลยว่าเป็นเพียงการหยอกล้อเท่านั้นว่า “อิอิล้อเล่น” ส่วนในตัวอย่างที่ 9 ผู้พูดกล่าวหยอกล้อผู้ฟังหรือผู้ขอโทษด้วยการกล่าวเลียนแบบยอดมนุษย์ในการ์ตูนว่า “มึงตาย ข้าจะปลิดชีพเจ้าด้วยพลังเทพสุรียัน”

ส่วนรายละเอียดกลวิธีการหยอกล้อของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.7 จำนวนการใช้กลวิธีการหยอกล้อของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตาม สถานการณ์

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	14 (77.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	2 (14.3%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	7 (50.0%)	ไม่สนิท	3 (42.9%)
				สนิท	4 (57.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (35.7%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)
ปานกลาง	3 (16.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (66.7%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	2 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	1 (33.3%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
มาก	1 (5.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	1 (100.0%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการหยอกล้อมากที่สุด

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนัก ความผิดน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมากในจำนวน ไกล่เคียงกัน โดยในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่ มีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมาคือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมาก กลุ่มตัวอย่างไม่เลือกใช้กลวิธีนี้ กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

1.5 การเอ่ยขอโทษกลับ (Apologizing)

จากข้อมูลไม่พบกลวิธีนี้ ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

1.6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Offering solution or sharing responsibility)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 5 ข้อความย่อย โดยพบในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น เช่น

ตัวอย่างที่ 10 นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้มาขอยืมหนังสือที่ผู้พูดรักมากไป แต่อาจารย์ทำหนังสือหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“อาจารย์ทำหายที่ไหนรู้มั๊ยคะ เดี๋ยวหนูจะไปตามกลับมาเอง”

(TH124)

ตัวอย่างที่ 11 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันได้มาขอยืมพจนานุกรมไทย-อังกฤษไปและสัญญาว่าจะนำมาคืนในวันพรุ่งนี้ แต่รุ่นพี่ลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“พรุ่งนี้อย่าลืมนะครี๊บ เดี๋ยววันนี้ขอยืมเพื่อนก่อนได้” (TH034)

จากตัวอย่างที่ 10 ผู้พูดกล่าวขอมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบว่า “เดี๋ยวหนูจะไปตามกลับมาเอง” เนื่องจากเกรงใจอาจารย์ที่ปรึกษาไม่กล้าขอร้องให้อาจารย์ที่ปรึกษาแสดงความรับผิดชอบด้วยการออกค้นหา หรือซื้อเล่มใหม่มาทดแทน และตัวอย่างที่ 11 ผู้พูดเสนอแก้ไขปัญหาด้วยการกล่าวว่า “เดี๋ยววันนี้ขอยืมเพื่อนก่อนได้”

เนื่องจากมีจำนวนการใช้กลวิธีนี้เพียง 5 ข้อความย่อยเท่านั้นจึงยังไม่สามารถสรุปรายละเอียดการเลือกใช้กลวิธีนี้ได้

1.7 การกล่าวโทษสิ่งอื่น (Blaming other things)

จากข้อมูลไม่พบกลวิธีนี้ ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปแนวโน้มการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก แต่ละกลวิธีได้ดังตารางที่ 6.8

ตารางที่ 6.8 สรุปการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย
จำแนกรายกลวิธี

กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก	น้ำหนักความผิดของ สถานการณ์	สถานภาพของ ผู้ฟังต่อผู้ขอโทษ	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
กลวิธีที่ 1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ	น้อย	สูงกว่า	ไม่สนิท
กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจ	ปานกลาง	สูงกว่า=เท่ากัน	ไม่สนิท
กลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความห่วงใย	น้อย*	เท่ากัน	สนิท
กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อ	น้อย	เท่ากัน	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 5 การขอโทษกลับ	-	-	-
กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมี ส่วนร่วมรับผิดชอบ	△	△	△
กลวิธีที่ 7 การกล่าวโทษสิ่งอื่น	-	-	-

คำชี้แจง △ หมายถึง จำนวนของกลวิธีที่พบมีจำนวนน้อยและไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการเลือกใช้ได้

* พบกลวิธีในสถานการณ์ดังกล่าวเท่านั้น

- จากข้อมูลไม่พบกลวิธีดังกล่าว

= หมายถึง จำนวนของกลวิธีที่พบมีจำนวนใกล้เคียงกัน

จากตารางที่ 6.8 ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกแต่ละกลวิธีอย่างไร ในลำดับต่อไปผู้วิจัยขอเสนอภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกแต่ละกลวิธี จำแนกรายสถานการณ์เพื่อพิจารณาว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิด สถานภาพและความสนิทสนมระหว่างผู้พูด-ผู้ฟังต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับอย่างไร ในหัวข้อถัดไปจะเป็นการสรุปภาพรวมการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

สรุปภาพรวมการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

ในส่วนนี้เป็นการสรุปภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยในแต่ละสถานการณ์ กับผู้ฟังที่มีสถานภาพและความสนิทสนมต่างกัน กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้กลวิธีใดตอบรับการขอโทษ

ตารางที่ 6.9 สรุปการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกรายสถานการณ์

สถานการณ์ความผิด			กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก (จำนวนครั้งที่ปรากฏ (ร้อยละ))							
น้ำหนักความผิด	ความสนิทสนม	สถานภาพ	1	2	3	4	5	6	7	รวม
น้อย	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(99.3)	(0.0)	(0.0)	(0.7)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(92.5)	(2.5)	(3.8)	(1.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(85.2)	(3.3)	(6.6)	(4.9)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(81.4)	(1.7)	(10.2)	(6.8)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(89.1)	(1.8)	(3.6)	(5.5)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(90.7)	(1.9)	(3.7)	(3.7)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ปานกลาง	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(86.4)	(12.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(1.2)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(75.8)	(15.2)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(9.1)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(69.8)	(30.2)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(75.0)	(17.9)	(0.0)	(7.1)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(85.2)	(14.8)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(86.2)	(10.3)	(0.0)	(3.4)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
มาก	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(91.9)	(6.8)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(1.4)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	(73.7)	(26.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(94.4)	(5.6)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	(82.6)	(17.4)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(81.5)	(14.8)	(0.0)	(3.7)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	(94.4)	(5.6)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)

คำชี้แจง 1.การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ 2.การพูดปลอบใจ 3.การไต่ถามด้วยความห่วงใย 4.การหยอกล้อ 5.การขอโทษกลับ 6.การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ 7.การกล่าวโทษสิ่งอื่น
 ผู้พูด < ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ผู้พูด = ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง
 ผู้พูด > ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง
 ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้มากที่สุดในแต่ละสถานการณ์

กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การกล่าวแสดงการไม่ถือโทษมากที่สุด ในทุกสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลวิธีที่มีอัตราการเลือกใช้มากที่สุดเป็นอันดับรองลงมา คือ กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อ น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสัมพันธ์ด้วย, กลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วย

ความหวังใย และกลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจ นำสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เลือกใช้กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจ และกลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความหวังใยกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรอคอยปานกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การกล่าว แสดงว่าไม่ถือโทษลดน้อยลง โดยเปลี่ยนไปใช้กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกลุ่ม ตัวอย่างเลือกใช้เพิ่มมากขึ้นกว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรอคอยน้อย มีจำนวนการใช้กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อลดน้อยลง โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าที่มีความสนิทสนม เท่านั้น นอกจากนี้มีจำนวนการใช้กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบเองกับผู้ฟังที่มี สถานภาพสูงกว่าเท่านั้น ไม่พบการเลือกใช้กลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความหวังใย กลวิธีที่ 5 การขอโทษกลับ และกลวิธีที่ 7 การกล่าวโทษสิ่งอื่นในสถานการณ์นี้

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรอคอยมากเช่นเดียวกับสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรอคอย ปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษเพิ่มขึ้น เล็กน้อย และเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การพูดปลอบใจลดลงกว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรอคอย ปานกลาง มีการใช้กลวิธีที่ 4 การหยอกล้อกับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและไม่มี ความสนิทสนม เท่านั้น และใช้กลวิธีที่ 6 การเสนอแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบกับผู้ฟังที่มี สถานภาพสูงกว่าเท่านั้น ไม่พบการเลือกใช้กลวิธีที่ 3 การไต่ถามด้วยความหวังใย กลวิธีที่ 5 การขอโทษกลับ และกลวิธีที่ 7 การกล่าวโทษสิ่งอื่นในสถานการณ์นี้

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีที่ 1 มาก ที่สุดในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม

2. กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง (Moderate strategy)

จากข้อมูลพบกลวิธีประเภทนี้ 37 ข้อความย่อย โดยมีจำนวนการใช้ ดังนี้

ตารางที่ 6.10 จำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางจำแนกรายกลวิธีของกลุ่ม ตัวอย่างชาวไทย

กลวิธี (เรียงลำดับตามจำนวนที่ปรากฏ)	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูด	25 (67.6%)
กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆ	12 (32.4%)
รวม	37 (100.0%)

จากตารางที่ 6.10 จำนวนที่ปรากฏของกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด 67.6% รองลงมาคือ กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆ 32.4%

โดยแต่ละกลวิธีมีลักษณะและจำนวนการใช้ดังต่อไปนี้

2.1 การเปลี่ยนเรื่องพูด

จากข้อมูลพบนี้ 25 ข้อความย่อยคิดเป็นร้อยละ 67.6 ซึ่งเป็นกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางที่พบมากที่สุด โดยมากเป็นการเปลี่ยนเรื่องพูดถึงเรื่องราวที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการขอโทษ เช่น ถ้ามถึงประสิทธิภาพของสิ่งของที่เยี่ยมไป, การทักทาย เป็นต้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 12 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดมีนัดกับรุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทเพื่อปรึกษาเรื่องกิจกรรมชมรม แต่รุ่นน้องมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกล่วงหน้าและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“หวัดดีค่ะ ทำไมมาสายอะ” (TH049)

ตัวอย่างที่ 13 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมทีวีดีหนังที่ผู้พูดยังไม่ได้ดู ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างเสียมิได้ โดยรุ่นน้องสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่ลืมนำมาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ไม่เป็นไรจะ หนังสนุกมัย” (TH011)

จากตัวอย่างที่ 12 ผู้พูดเสียงไม่ตอบรับการขอโทษด้วยการกล่าวทักทายว่า “หวัดดีค่ะ” และในตัวอย่างที่ 13 ถ้ามถึงทีวีดีหนังที่ผู้ขอโทษยืมไปว่า “หนังสนุกมัย”

ส่วนรายละเอียดการใช้กลวิธีเปลี่ยนเรื่องพูดของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.11 จำนวนการใช้กลวิธีการเปลี่ยนเรื่องพูดของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย
จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	15 (60.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	2 (13.3%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	7 (46.7%)	ไม่สนิท	1 (14.3%)
				สนิท	6 (85.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	6 (40.0%)	ไม่สนิท	2 (33.3%)
				สนิท	4 (66.7%)
ปานกลาง	7 (28.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	2 (28.6%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	3 (42.9%)	ไม่สนิท	1 (33.3%)
				สนิท	2 (66.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (28.6%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
มาก	3 (12.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	1 (33.3%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (66.7%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด

จากตารางที่ 6.11 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมากในจำนวนใกล้เคียงกัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่ามากที่สุด โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า รองลงมาคือ ใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนเท่ากัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังทุกสถานภาพทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าและมีความสนิทสนมมากที่สุด

2.2 การไม่แสดงท่าทีใด ๆ

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 12 ข้อความย่อย ตอบรับด้วยคำตอบรับที่ไม่ได้แสดงการยอมรับ การขอโทษ เช่น “เหอคะ/ครับ” “ทราบแล้วคะ/ครับ” เป็นต้น เช่น

ตัวอย่างที่ 14 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดเป็นรูขนาดใหญ่และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“อ้าว เหอครับ”(TH091)

ตัวอย่างที่ 15 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนร่วมชั้นได้ขอยืมซีดีเพลงวงดนตรีที่ผู้พูดชอบไป และสัญญาว่าจะคืนให้ในวันถัดไป แต่เพื่อนลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“เหอ” (TH092)

จากตัวอย่างที่ 14 และ 15 ผู้พูดกล่าวตอบรับแต่เพียงว่า “อ้าว เหอครับ” และ “เหอ” เท่านั้น ซึ่งไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าผู้พูดรู้สึกหรือมีเจตนาอย่างไรต่อการขอโทษ

ส่วนรายละเอียดการใช้กลวิธีการไม่แสดงท่าทีใดๆของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.12 จำนวนการใช้กลวิธีการไม่แสดงท่าทีใดๆของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	1 (8.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	1 (100.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
ปานกลาง	8 (66.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	7 (87.5%)	ไม่สนิท	4 (57.1%)
				สนิท	3 (42.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	1 (12.5%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
มาก	3 (25.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	3 (100.0%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ไม่แสดงท่าทีใดๆมากที่สุด

จากตารางที่ 6.12 กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและน้อยในจำนวนใกล้เคียงกัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง จะใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่า รองลงมาคือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่า โดยใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมเพียง 1 ครั้ง

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น และไม่พบความแตกต่างอัตราการใช้ระหว่างผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันเท่านั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง โดยมีแนวโน้มใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปแนวโน้มการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางแต่ละกลวิธีได้ดังตารางที่ 6.13

ตารางที่ 6.13 สรุปการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกรายกลวิธี

กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก	น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	สถานภาพของผู้ฟังต่อผู้ขอโทษ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูด	น้อย	เท่ากัน=ต่ำกว่า	สนิท
กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆ	ปานกลาง	สูงกว่า	ไม่สนิท=สนิท

คำชี้แจง = หมายถึง จำนวนของกลวิธีที่พบมีจำนวนใกล้เคียงกัน

จากตารางที่ 6.13 ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางแต่ละกลวิธีอย่างไร ในลำดับต่อไปผู้วิจัยขอเสนอภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางแต่ละกลวิธี จำแนกรายสถานการณ์เพื่อพิจารณาว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิด สถานภาพและความสนิทสนมระหว่างผู้พูด-ผู้ฟังต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับอย่างไร

สรุปภาพรวมการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

ในส่วนนี้เป็นการสรุปภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานการณ์ กับผู้ฟังที่มีสถานภาพและความสนิทสนมต่างกัน กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้กลวิธีใดตอบรับการขอโทษ

ตารางที่ 6.14 ภาพรวมการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางจำแนกรายกลวิธีของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

สถานการณ์ความผิด			กลวิธีตอบรับการขอโทษในแบบเป็นกลาง (จำนวนครั้งที่ปรากฏ (ร้อยละ))	
น้ำหนักความผิด	ความสนิทสนม	สถานภาพ	1	2
น้อย	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	100.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	100.0	0.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	100.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	85.7	14.3
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	100.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	100.0	0.0
ปานกลาง	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	20.0	80.0
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	25.0	75.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	100.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	100.0	0.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	50.0	50.0
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	100.0	0.0
มาก	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	33.3	66.7
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	0.0	100.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	0.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	0.0	0.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	100.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	100.0	0.0

คำชี้แจง 1. การเปลี่ยนเรื่องพูด 2. การไม่แสดงท่าทีใดๆ

ผู้พูด < ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

ผู้พูด = ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ผู้พูด > ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้มากที่สุดในแต่ละสถานการณ์

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด และมีการเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆกับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและมีความสนิทสนมเท่านั้น

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนไปเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆ

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ในส่วนของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆมากกว่ากลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูด ไม่พบการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด และเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูดเท่านั้น

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด แต่เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างหันไปเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การไม่แสดงท่าทีใดๆกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ามากขึ้นแทน ส่วนกับผู้ฟังในสถานภาพอื่นๆ ไม่ว่าจะน้ำหนักความผิดจะเพิ่มขึ้นกลุ่มตัวอย่างยังคงเลือกใช้กลวิธีที่ 1 การเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด

3. กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ (Negative strategy)

จากข้อมูลพบกลวิธีประเภทนี้ 1,566 ข้อความย่อย สามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยๆ ได้ 7 กลวิธี คือ การดักเตือน, การซักถาม, การเรียกร้องความรับผิดชอบ, การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน, การตำหนิ, การแสดงความไม่พอใจ, การลดระดับความสัมพันธ์ โดยแต่ละกลวิธีมีจำนวนที่ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 6.15 จำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามกลวิธี

กลวิธี (เรียงลำดับตามจำนวนที่ปรากฏ)	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
กลวิธีที่ 3 การเรียกร้องความรับผิดชอบ	460 (29.4%)
กลวิธีที่ 5 การตำหนิ	419 (26.8%)
กลวิธีที่ 6 การแสดงความไม่พอใจ	369 (23.6%)
กลวิธีที่ 1 การดักเตือน	155 (9.9%)
กลวิธีที่ 2 การซักถาม	133 (8.5%)
กลวิธีที่ 7 การลดระดับความสัมพันธ์	27 (1.7%)
กลวิธีที่ 4 การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน	3 (0.2%)
รวม	1,566 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ ค่าร้อยละของกลวิธีการขอโทษในทางลบที่พบมากที่สุด 2 อันดับแรก

จากตารางที่ 6.15 จำนวนที่ปรากฏของกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบแต่ละกลวิธีของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีที่ 3 การเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุด 29.4% รองลงมาคือ กลวิธีที่ 5 การดำเนิน 26.8% และกลวิธีที่ 6 การแสดงความไม่พอใจ 23.6% ส่วนกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุด คือ กลวิธีที่ 4 การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน 0.2% รองลงมาคือ กลวิธีที่ 7 การลดระดับความสัมพันธ์ 1.7% ซึ่งแต่ละกลวิธีมีลักษณะและจำนวนที่ปรากฏดังต่อไปนี้

3.1 การตักเตือน (Warning)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 155 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 9.9 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษทั้งหมด ส่วนมากเป็นการตักเตือนในเชิงร้องขอไม่ให้ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมแบบที่เกิดขึ้นอีกกับตนอีกในอนาคต โดยใช้รูปประโยค “อย่า...” “ห้าม...” เช่น

ตัวอย่างที่ 16 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนร่วมชั้นเพื่อปรึกษาเรื่องเรียน แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ทีหลังอย่าทำแบบนี้ ตรงเวลาหน่อยดิ” (TH028)

ตัวอย่างที่ 17 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนร่วมชั้นได้ขอยืมซีดีเพลงวงดนตรีที่ผู้พูดชอบไป และสัญญาว่าจะคืนให้ในวันถัดไป แต่เพื่อนลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“พรุ่งนี้ห้ามลืมอีกนะ” (TH028)

การใช้รูปประโยค “อย่า...” ในการตักเตือนนั้นส่วนมากจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่า ส่วนกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่านั้นพบจำนวนเล็กน้อยโดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า ส่วนการใช้รูปประโยค “ห้าม...” จะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าเท่านั้น

นอกจากนี้ บางข้อความมีการใช้เหตุผลประกอบการตักเตือนด้วย โดยพบในทุกสถานการณ์ความผิดและใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าเท่านั้น แต่มีอัตราการใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่ามากที่สุด เช่น

ตัวอย่างที่ 18 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดมีนัดกับรุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทเพื่อปรึกษาเรื่องกิจกรรมชมรม แต่รุ่นน้องมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ทำไมมาช้าจัง เป็นเด็กเป็นเล็กไม่สมควรให้พี่มานั่งรออะ อุตส่าห์มาตามนัดแล้ว”

(TH040)

ตัวอย่างที่ 19 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดใหม่เป็นรูขนาดใหญ่และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“น่าจะระวังให้มากกว่านี้หน่อยนะครับ เพราะว่าราคาค่อนข้างแพง ไม่รู้ว่าจะแก้ไขได้หรือเปล่า” (TH040)

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการดักเตือนของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.16 จำนวนการใช้กลวิธีการดักเตือนของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนัก ความคิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	63 (40.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	1 (1.6%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	15 (23.8%)	ไม่สนิท	6 (40.0%)
				สนิท	9 (60.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	47 (74.6%)	ไม่สนิท	27 (57.4%)
				สนิท	20 (42.6%)
ปานกลาง	76 (49.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	14 (18.4%)	ไม่สนิท	3 (21.4%)
				สนิท	11 (78.6%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	28 (36.8%)	ไม่สนิท	16 (59.3%)
				สนิท	12 (42.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	34 (44.7%)	ไม่สนิท	20 (58.8%)
				สนิท	14 (41.2%)
มาก	16 (10.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	4 (25.0%)	ไม่สนิท	1 (25.0%)
				สนิท	3 (75.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	7 (43.8%)	ไม่สนิท	6 (85.7%)
				สนิท	1 (14.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (31.3%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการดักเตือนมากที่สุด

จากตารางที่ 6.16 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดกลางและน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดมากตามลำดับ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดน้อย ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่ามากที่สุด โดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมมากกว่าผู้ฟังที่มีความสนิทสนม ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันที่ไม่มีความสนิทสนมมากกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดมาก มีอัตราจำนวนการใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังทุกสถานภาพในจำนวนใกล้เคียงกัน

น่าสนใจว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม ซึ่งในงานวิจัยนี้แทนด้วย “อาจารย์ที่ปรึกษา” ด้วย

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดกลางและน้อย โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากัน

3.2 การซักถาม (Interrogating)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 133 ข้อความย่อยหรือคิดเป็นร้อยละ 8.5 พบทั้งการถามสาเหตุ และการถามถึงรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น

ตัวอย่างที่ 20 นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้มาขอยืมหนังสือที่ผู้พูดรักมากไป แต่อาจารย์ทำหนังสือหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“อาจารย์ไปทำหายที่ไหน หายได้อย่างไร” (TH008)

ตัวอย่างที่ 20 ผู้พูดไม่พอใจและต้องการทราบรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการถามว่า “อาจารย์ไปทำหายที่ไหน หายได้อย่างไร” ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าของผู้ฟังที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมกับผู้พูด เนื่องจากการถามเป็นการบงกชอาณาเขตของผู้ฟัง นอกจากนี้อาจารย์ที่ปรึกษายอมรับผิดและกล่าวขอโทษซึ่งนับว่าเป็นการคุกคาม “หน้า” ตนเอง แต่ผู้พูดกลับไม่สนใจคำขอโทษนั้นและตอบรับด้วยการซักถามแทน

ตัวอย่างที่ 21 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมเครื่องเล่น MP3 ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างช่วยไม่ได้ แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ทำหายที่ไหน หาดิหรือยัง ถ้าหายจริง ทุ๊กซื้อคืนด้วยนะ” (TH063)

เช่นเดียวกับตัวอย่างที่ 21 ผู้พูดไม่สนใจกับคำขอโทษของรุ่นน้องที่ทำเครื่องเล่น MP3 หายและตอบกลับไปด้วยการซักถามว่า “ทำหายที่ไหน หาดิหรือยัง”

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการซักถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.17 จำนวนการใช้กลวิธีการซักถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนัก ความคิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	72 (54.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	18 (25.0%)	ไม่สนิท	3 (16.7%)
				สนิท	15 (83.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	32 (44.4%)	ไม่สนิท	13 (40.6%)
				สนิท	19 (59.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	22 (30.6%)	ไม่สนิท	8 (36.4%)
				สนิท	14 (63.6%)
ปานกลาง	6 (4.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	1 (16.7%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (33.3%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	3 (50.0%)	ไม่สนิท	1 (33.3%)
				สนิท	2 (66.7%)
มาก	55 (41.4%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	20 (36.4%)	ไม่สนิท	19 (95.0%)
				สนิท	1 (5.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	15 (27.3%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	15 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	20 (36.4%)	ไม่สนิท	10 (50.0%)
				สนิท	10 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการซักถามมากที่สุด

จากตารางที่ 6.17 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความคิดน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความคิดมากและปานกลางตามลำดับ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความคิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน และจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังทุกสถานภาพในจำนวนใกล้เคียงกัน น่าสังเกตว่าในสถานการณ์นี้ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการชักถามกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมมากที่สุด

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันที่มีความสนิทสนมมากกว่า

3.3 การเรียกร้องความรับผิดชอบ (Demanding responsibility)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 460 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 29.4 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบทั้งหมด และสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 3 กลวิธี ตามลักษณะการใช้ภาษา โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมของกลวิธีนี้ก่อน และจะนำเสนอข้อมูลของแต่ละกลวิธีย่อยต่อไป

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.18 จำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	8 (1.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	3 (37.5%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (62.5%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)
ปานกลาง	214 (46.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	49 (22.9%)	ไม่สนิท	7 (14.3%)
				สนิท	42 (85.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	79 (36.9%)	ไม่สนิท	32 (43.2%)
				สนิท	47 (59.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	86 (40.2%)	ไม่สนิท	39 (45.3%)
				สนิท	47 (54.7%)
มาก	238 (51.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	56 (23.5%)	ไม่สนิท	8 (14.3%)
				สนิท	48 (85.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	65 (27.3%)	ไม่สนิท	45 (69.2%)
				สนิท	20 (30.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	117 (49.2%)	ไม่สนิท	51 (43.6%)
				สนิท	66 (56.4%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุด

จากตารางที่ 6.18 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักมาก และปานกลางในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่ามากที่สุดทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่ามากที่สุดทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่สูงกว่า โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย จะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและปานกลางในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ต่อจากนี้จะนำเสนอรายละเอียดแต่ละกลวิธีย่อยของกลวิธีเรียกร้องความรับผิดชอบ ที่สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลวิธีย่อย ตามลักษณะการใช้ภาษา ดังนี้

1) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขออภัย

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 406 ข้อความย่อย หรือร้อยละ 88.3 ของกลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบทั้งหมด โดยมากเป็นการเรียกร้องความรับผิดชอบโดยตรงไปตรงมา รองลงมา เป็นการเรียกร้องความรับผิดชอบโดยใช้เหตุผลประกอบ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและมีความสนิทสนม เช่น

ตัวอย่างที่ 22 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทมาขออภัยผู้พูดเพื่อขอยืมทีวีดีหนังที่ผู้พูดยังไม่ได้ดู ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างเสียมิได้ โดยรุ่นน้องสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่ลืมนำมาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ไม่เป็นไร ช่วยกลับไปเอามาให้ได้อะ” (TH020)

ตัวอย่างที่ 23 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้างๆผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ต้องซื้อไชนะ เฟ็งชื่อมาใหม่ด้วยนะ เอาไปทำยังไงก็ได้ให้มันเหมือนเดิม” (TH065)

จากตัวอย่างที่ 22 และ 23 ผู้พูดตอบรับการขอโทษด้วยการขอร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบว่า “ช่วยกลับไปเอามาให้ได้มัย” และ “ต้องซื้อไชนะ เฟ็งชื่อมาใหม่ด้วยนะ เอาไปทำยังไงก็ได้ให้มันเหมือนเดิม” นอกจากนี้มีบางข้อความย่อยที่เรียกร้องในสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผิดที่เกิดขึ้น เช่น

ตัวอย่างที่ 24 นำมาจากสถานการณ์ที่เฟ็งชื่อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้าง ๆ ผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ไปส่งเราเอาโทรศัพท์ไปซ่อมหน่อย” (TH008)

ในตัวอย่างนี้ แม้ผู้พูดจะรู้สึกว่าผู้ฟังเป็นต้นเหตุของความเดือดร้อนที่ตนได้รับ แต่ผู้พูดกล่าวตอบรับการขอร้องให้ผู้ฟังรับผิดชอบด้วยการขับรถไปส่งผู้พูดที่ร้านซ่อมโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากผู้พูดคิดว่าตนเองก็มีส่วนผิดเช่นกันที่ส่งโทรศัพท์ที่เฟ็งชื่อมาใหม่ให้เพื่อนยืม และเพื่อนเองก็คงไม่ได้ตั้งใจจะทำโทรศัพท์หล่น จึงกล่าวเรียกร้องความรับผิดชอบในสิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งในตัวอย่างนี้ คือ การขับรถไปส่งที่ร้านซ่อมโทรศัพท์มือถือนั่นเอง

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้องของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 จำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการขอร้องของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	5 (1.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (100.0%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)
ปานกลาง	198 (48.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	45 (22.7%)	ไม่สนิท	7 (15.6%)
				สนิท	38 (84.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	56 (38.4%)	ไม่สนิท	32 (45.7%)
				สนิท	44 (57.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	77 (38.9%)	ไม่สนิท	34 (44.2%)
				สนิท	43 (55.8%)

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
มาก	203 (50.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	46 (22.7%)	ไม่สนิท	6 (13.0%)
				สนิท	40 (87.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	56 (27.6%)	ไม่สนิท	38 (67.9%)
				สนิท	18 (32.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	101 (49.7%)	ไม่สนิท	47 (46.5%)
				สนิท	54 (53.5%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุด

จากตารางที่ 6.19 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและปานกลางในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยตามลำดับ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันมากที่สุด โดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย จะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าเท่านั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและปานกลาง โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

2) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถาม

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 43 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 9.3 ของกลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบ โดยมากเป็นการถามเพื่อให้ผู้ฟังพิจารณาเองว่าจะรับผิดชอบหรือชดใช้อย่างไร เช่น

ตัวอย่างที่ 25 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้าง ๆ ผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “โธ่แก ฟังเลยอะ แกจะทำไงต่อละ เค้าเพิ่งซื้อมานะ” (TH021)

จากตัวอย่างที่ 25 ผู้พูดเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถามว่า “แถมจะทำไม ต่อละ เจ้าเพิ่งซื้อมานะ” โดยให้ข้อมูลกับผู้ฟังว่าตนเพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือใหม่ และต้องการให้ผู้ฟังรับผิดชอบโดยการซื้อมาทดแทนหรือรับผิดชอบด้วยวิธีการอื่น

ตัวอย่างที่ 26 นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้มาขอยืมหนังสือที่ผู้พูดรักมากไป แต่อาจารย์ทำหนังสือหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“อาจารย์ทำแบบนี้ได้อย่างไรละ หนังสือเล่มนั้นสำคัญต่อหนูมาก แล้วอาจารย์จะชดใช้อย่างไร” (TH025)

จากตัวอย่างนี้ผู้พูดเรียกร้องความรับผิดชอบจากผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสัมพันธ์สนม คือ อาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยการถามว่า “แล้วอาจารย์จะชดใช้อย่างไร” ซึ่งเป็นการถามเพื่อให้ผู้ฟังแสดงความรับผิดชอบโดยตรงไปตรงมา

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.20 จำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	3 (7.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	3 (100.0%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
ปานกลาง	8 (18.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	1 (12.5%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	1 (12.5%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	6 (75.0%)	ไม่สนิท	3 (50.0%)
				สนิท	3 (50.0%)
มาก	32 (74.4%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	10 (31.3%)	ไม่สนิท	2 (20.0%)
				สนิท	8 (80.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	7 (21.9%)	ไม่สนิท	6 (85.7%)
				สนิท	1 (14.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	15 (46.9%)	ไม่สนิท	4 (26.7%)
				สนิท	11 (73.3%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการถามมากที่สุด

จากตารางที่ 6.20 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและน้อยตามลำดับ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและมีความสนิทสนมมากกว่า

3) การเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่ง

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 11 ข้อความย่อย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4 ของกลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบ เช่น

ตัวอย่างที่ 27 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้าง ๆ ผู้พูดในห้องเรียนขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดู และทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “อ้อบ้านนี้ เอาไปซ่อมเดี๋ยวนี้เลย” (TH128)

ตัวอย่างที่ 27 ผู้พูดรู้สึกโกรธและไม่พอใจอย่างมากจึงสั่งให้ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและไม่มีสนิทสนม หรือ เพื่อนร่วมชั้นนำโทรศัพท์ที่ผู้ฟังทำตกลงบนพื้นและใช้การไม่ได้ไปซ่อมให้กลับมา มีสภาพดังเดิมว่า “เอาไปซ่อมเดี๋ยวนี้เลย”

ตัวอย่างที่ 28 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนสนิทมาขอยืมนิตยสารไป โดยสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่เพื่อนลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “ไม่เป็นไร แต่แกต้องกลับไปเอามาให้คืนเดี๋ยวนี้เลย” (TH022)

จากตัวอย่างที่ 28 ผู้พูดรู้สึกโกรธที่ผู้ฟังลืมนำนิตยสารมาคืนตามที่ได้สัญญาไว้ จึงสั่งให้ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและมีความสนิทสนม หรือ เพื่อนกลับไปเอานิตยสารที่บ้านมาคืน

ส่วนรายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่งของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.21 จำนวนการใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่งของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
ปานกลาง	8 (72.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	3 (37.5%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	3 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (25.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	2 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	3 (37.5%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
มาก	3 (27.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (66.7%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	1 (33.3%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่งมากที่สุด

จากตารางที่ 6.21 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมากเท่านั้น โดยใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังทุกสถานภาพในจำนวนใกล้เคียงกัน สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางมากที่สุด และใช้กับผู้ฟังทุกสถานภาพทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน แต่ไม่พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนม

3.4 การเรียกร้องสิ่งตอบแทน (Demanding for compensation)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้เพียง 3 ข้อความย่อยซึ่งเป็นกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่พบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2 โดยพบในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย เมื่อผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและไม่มีความสนิทสนมเท่านั้น คือ

ตัวอย่างที่ 29 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนร่วมชั้นเพื่อปรึกษาเรื่องเรียน แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“มาสายต้องเลี้ยงข้าวเที่ยงวันนี้เลย” (TH056)

ตัวอย่างที่ 30 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนสนิทเพื่อปรึกษาเรื่องทำรายงานของผู้พูด แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อน และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “เฮ้ยมาสายจังวะ เลี้ยงข้าวเลย” (TH132)

จากตัวอย่างที่ 29 และ 30 ผู้ฟังมาสายจากเวลาที่นัดไว้และกล่าวขอโทษ ผู้พูดกล่าวตอบรับการขอโทษออกไปว่า “มาสายต้องเลี้ยงข้าวเที่ยงวันนี้เลย” และ “เฮ้ยมาสายจังวะ เลี้ยงข้าวเลย” ซึ่งเป็นการเรียกร้องให้ผู้ฟังเลี้ยงอาหารเพื่อเป็นการไถ่โทษที่ได้ทำไว้ เนื่องจากเห็นว่าเป็นเพียงความผิดเล็กน้อย แม้ว่าการเรียกร้องความรับผิดชอบจะจัดเป็นการกระทำที่คุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังเนื่องจากการเรียกร้องให้ผู้ฟังทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่หากพิจารณาถึงผลของการกระทำที่ตามมา จะเห็นว่าการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนนี้เท่ากับเป็นการเสนอโอกาสให้ผู้ฟังทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดทดแทน เพื่อรื้อฟื้นความสัมพันธ์ให้กลับมาเหมือนเดิม

เนื่องจากพบกลวิธีนี้เพียง 3 ข้อความย่อย จึงยังไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องความรับผิดชอบด้วยการสั่งของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยได้

3.5 การตำหนิ (Condemning)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 419 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 26.8 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบทั้งหมด โดยสามารถแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยได้อีก 3 กลวิธีตามลักษณะการใช้ภาษา ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลโดยรวมของกลวิธีนี้ก่อน และจะนำเสนอข้อมูลของกลวิธีย่อยในลำดับถัดไป

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.22 จำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	158 (37.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	31 (19.6%)	ไม่สนิท	1 (3.2%)
				สนิท	30 (96.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	68 (43.0%)	ไม่สนิท	36 (52.9%)
				สนิท	32 (47.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	59 (37.3%)	ไม่สนิท	30 (50.8%)
				สนิท	29 (49.2%)

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
ปานกลาง	83 (19.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	20 (24.1%)	ไม่สนิท	3 (15.0%)
				สนิท	17(85.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	27 (32.5%)	ไม่สนิท	5 (22.7%)
				สนิท	22 (81.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	36 (43.4%)	ไม่สนิท	21 (58.3%)
				สนิท	15 (41.7%)
มาก	178 (42.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	39 (21.9%)	ไม่สนิท	5 (12.8%)
				สนิท	34 (87.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	72 (40.4%)	ไม่สนิท	26 (36.1%)
				สนิท	46 (63.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	67 (37.6%)	ไม่สนิท	30 (44.8%)
				สนิท	37 (55.2%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ห้าตัวหน้า คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการดำเนินมากที่สุด

จากตารางที่ 6.22 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและน้อยในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและน้อย กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่ามากที่สุด ในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่ามากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและสูงกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและน้อย โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน และมีแนวโน้มใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน และน่าสังเกตว่ามีการใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าในอัตราที่ค่อนข้างมากด้วยโดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีสนิทสนมมากกว่า

ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดแต่ละกลวิธีย่อย ดังต่อไปนี้

1) การดำเนินด้วยข้อบกพร่อง

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 65 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลวิธีการดำเนินทั้งหมด ส่วนมากเป็นการดำเนินโดยกล่าวถึงความผิดของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เช่น

ตัวอย่างที่ 31 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่ไม่ค่อยสนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมเครื่องเล่น MP3 ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างช่วยไม่ได้ แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“แย่มากนะที่ไม่รักษาของคนอื่น ขาดความรับผิดชอบที่สุด” (TH039)

ตัวอย่างที่ 32 นำมาจากสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดพบกับเพื่อนร่วมชั้นเพื่อปรึกษาเรื่องเรียน แต่เพื่อนมาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ไม่เป็นไร แต่ไม่โทรมาบอกกันเลยนะว่าจะมาช้า” (TH054)

จากตัวอย่างที่ 31 ผู้พูดกล่าวตำหนิผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและไม่มีควมสนิสนม ที่ทำเครื่องเล่น MP3 โดยการยกข้อบกพร่องขึ้นมาตำหนิอย่างตรงไปตรงมาว่า “แย่มากนะที่ไม่รักษาของคนอื่น ขาดความรับผิดชอบที่สุด” ส่วนจากตัวอย่างที่ 32 ผู้พูดตำหนิผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและไม่มีควมสนิสนมที่มาช้ากว่าเวลานัด 15 นาทีโดยไม่ได้ติดต่อมาบอกก่อนว่า “แต่ไม่โทรมาบอกกันเลยนะว่าจะมาช้า”

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิด้วยข้อบกพร่องของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.23 จำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิด้วยข้อบกพร่องของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ควมสนิสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	35 (53.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	8 (22.9%)	ไม่สนิท	1 (12.5%)
				สนิท	7 (87.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	18 (51.4%)	ไม่สนิท	6 (33.3%)
				สนิท	12 (66.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	9 (25.7%)	ไม่สนิท	5 (55.6%)
				สนิท	4 (44.4%)
ปานกลาง	17 (26.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	7 (41.2%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	7 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (11.8%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	8 (47.0%)	ไม่สนิท	3 (37.5%)
				สนิท	5 (62.5%)

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
มาก	13 (20.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	1 (7.7%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	8 (61.5%)	ไม่สนิท	1 (12.5%)
				สนิท	7 (87.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	4 (30.8%)	ไม่สนิท	2 (50.0%)
				สนิท	2 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการดำเนินด้วยข้อบกพร่องมากที่สุด

จากตารางที่ 6.23 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด สถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและมากในจำนวนใกล้เคียงกัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับมากที่สุด โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า และเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนเท่ากัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากัน รองลงมาคือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุด สถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันที่มีความสนิทสนมมากกว่า

2) การดำเนินด้วยรูปประโยคคำถาม

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 343 ข้อความย่อย คิดเป็นร้อยละ 82 ของกลวิธีการดำเนินส่วนมากปรากฏในรูปประโยค “ทำไม...” และ “...ได้ไง” โดยไม่ได้ต้องการให้ผู้ฟังตอบคำถามของตน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางคนอธิบายว่าที่เลือกใช้รูปประโยคคำถามในการดำเนิน เนื่องจากต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกผิดมากที่สุด เช่น

ตัวอย่างที่ 33 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดใหม่เป็นรูขนาดใหญ่และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“ทำไมพี่ไม่รักษาของที่ยืมไป รู้ไหมว่ามันแพงแล้วก็เป็นสุทที่แม่ซื้อให้ในวันเกิด” (TH067)

ตัวอย่างที่ 33 ผู้ฟังทำชุดสูทราคาแพงที่ยืมมาจากผู้พูดใหม่จนเป็นรูขนาดใหญ่ ผู้พูดรู้สึกโกรธและไม่พอใจ จึงตำหนิผู้ฟังด้วยรูปประโยค “ทำไม....” ว่า “ทำไมพี่ไม่รักษาของที่ยืมไป รู้ไหมว่ามันแพง พร้อมกันนี้ยังยกเหตุผลประกอบด้วยว่า “แล้วก็เป็นสุทที่แม่ซื้อให้ในวันเกิด” แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกผิด เสียใจในสิ่งที่ได้กระทำไปโดยการอ้างถึงมารดาที่ซื้อชุดสูทให้ในวันเกิด

ตัวอย่างที่ 34 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมกล้องถ่ายรูปดิจิทัล ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างไม่ค่อยเต็มใจนัก แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “เฮ้ย ทำไมแกทำยังงี้ แล้วจะทำยังงีนี้” (TH088)

ตัวอย่างที่ 34 ผู้พูดตั้งใจตำหนิผู้ฟังด้วยรูปประโยคคำถาม “ทำไม....” ซึ่งเป็นการกดดันผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดเองทราบดีอยู่แล้วว่าเป็นคำถามที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ เนื่องจากผู้ฟังทำหายโดยไม่ตั้งใจ เพียงแต่ต้องการให้ผู้ฟังรู้สึกผิด เสียใจในสิ่งที่ตนได้กระทำไปให้มากที่สุด

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิด้วยรูปประโยคคำถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.24 จำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิรูปประโยคคำถามของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	122 (35.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	23 (18.9%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	23 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	49 (40.1%)	ไม่สนิท	29 (59.2%)
				สนิท	20 (40.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	50 (41.0%)	ไม่สนิท	25 (50.0%)
				สนิท	25 (50.0%)
ปานกลาง	65 (19.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	13 (20.0%)	ไม่สนิท	3 (23.1%)
				สนิท	10 (76.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	24 (36.9%)	ไม่สนิท	4 (16.6%)
				สนิท	20 (83.4%)

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
มาก	156 (45.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	28 (43.1%)	ไม่สนิท	18 (64.3%)
				สนิท	10 (35.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	38 (24.4%)	ไม่สนิท	4 (10.5%)
				สนิท	34 (89.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	57 (36.5%)	ไม่สนิท	19 (33.3%)
				สนิท	38 (66.7%)
ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	61 (39.1%)	ไม่สนิท	28 (45.9%)		
		สนิท	33 (54.1%)		

คำชี้แจง ตัวเลขที่ห้าตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการดำเนินด้วยรูปประโยคคำถามมากที่สุด

จากตารางที่ 6.24 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันมากที่สุด โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันและมีความสนิทสนมมากกว่า

3) การดำเนินด้วยคำร่ำสวาท

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 11 ข้อความย่อยหรือร้อยละ 2.2 ของกลวิธีการดำเนินทั้งหมด เกือบทั้งหมดเป็นการใช้คำร่ำสวาทหรือคำหยาบที่แสดงความโกรธ ไม่พอใจของผู้พูด โดยการกล่าวถึงข้อบกพร่องของผู้ฟังโดยตรงไปตรงมา เช่น

ตัวอย่างที่ 35 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนสนิทมาขอยืมนิตยสารไปโดยสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป แต่วันรุ่งขึ้น เพื่อนลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“เขี่ย กูยังไม่ได้อ่านพุงนี้เอามาด้วย” (TH131)

ตัวอย่างที่ 36 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้างๆผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“อึบ่าหนี เอาไปซ่อมให้เดี๋ยวนี้เลย” (TH128)

จากตัวอย่างที่ 35 และ 36 ผู้ฟังใช้คำผรุสวาทหรือคำหยาบในการตำหนิผู้ฟัง ในตัวอย่างที่ 35 นั้น ผู้พูดตำหนิผู้ฟังว่า “เขี้ย” ซึ่งเพี้ยนเสียงมาจากคำว่า “เหี้ย” ตาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับปี พ.ศ.2542 คำว่า “เหี้ย” หมายถึง สัตว์เลื้อยคลาน ขนาดใหญ่ชนิดหนึ่ง ภาษาปากเรียกว่าตัวเงินตัวทองซึ่งเป็นสัตว์ที่คนทั่วไปรังเกียจ การกล่าว ตำหนิการกระทำของผู้ฟังโดยการเปรียบเทียบผู้ฟังกับสัตว์ชนิดนี้จึงทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้า เสียใจ และรู้สึกผิดอย่างมาก ส่วนในตัวอย่างที่ 36 เช่นเดียวกัน ที่ผู้พูดกล่าวเรียกผู้ฟังด้วยคำว่า “บ้า” ที่มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานฉบับปี 2542 ว่า เสียสติ, วิกจริต, สติพันเพื่อน ซึ่งทำให้ผู้ฟังรู้สึกด้อยค่า

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิด้วยคำผรุสวาทของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.25 จำนวนการใช้กลวิธีการตำหนิด้วยคำผรุสวาทของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	1 (9.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	1 (100.0%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
ปานกลาง	1 (9.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	1 (100.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	1 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
มาก	9 (81.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	7 (77.8%)	ไม่สนิท	6 (85.7%)
				สนิท	1 (14.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (22.2%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	2 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการตำหนิด้วยคำผรุสวาทมากที่สุด

จากตารางที่ 6.25 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลางในจำนวน

เท่ากัน โดยมีแนวโน้มที่จะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและไม่มีความสนิทสนมมากที่สุด ไม่พบการใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า

3.6 การแสดงความไม่พอใจ (Expressing dissatisfaction)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 369 ข้อความย่อยหรือร้อยละ 23.6 ของกลวิธีตอบรับการขอโทษ ในทางลบ สามารถแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยตามลักษณะการใช้ภาษา 3 กลวิธีย่อย ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอข้อมูลโดยรวมของกลวิธีนี้ก่อน และจะนำเสนอข้อมูลของแต่ละกลวิธีย่อยต่อไป

ตารางที่ 6.26 จำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	55 (14.9%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	9 (16.4%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	9 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	31 (56.4%)	ไม่สนิท	16 (51.6%)
				สนิท	15 (48.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	15 (27.2%)	ไม่สนิท	7 (46.7%)
				สนิท	8 (53.3%)
ปานกลาง	81 (22.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	30 (37.1%)	ไม่สนิท	4 (13.3%)
				สนิท	26 (86.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	36 (44.4%)	ไม่สนิท	2 (5.6%)
				สนิท	34 (94.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	15 (18.5%)	ไม่สนิท	8 (53.3%)
				สนิท	7 (46.7%)
มาก	233 (63.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	67 (28.8%)	ไม่สนิท	31 (46.3%)
				สนิท	36 (53.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	100 (42.9%)	ไม่สนิท	47 (47.0%)
				สนิท	53 (53.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	66 (28.3%)	ไม่สนิท	35 (53.0%)
				สนิท	31 (47.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6.26 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและน้อยตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากัน ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ต่อจากนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดกลวิธีย่อยของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลวิธีตามลักษณะภาษา ดังนี้

1) การแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่น

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 222 ข้อความย่อยหรือร้อยละ 60.2 ของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ส่วนมากเป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบอารมณ์ต่อการกระทำของผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมา เช่น

ตัวอย่างที่ 37 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้างๆ ผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า
“ทำไมถึงได้ช่วยแบบนี้” (TH024)

“เพิ่งซื้อมาใหม่จะเนี่ย แม่ตำแหงเลย” (TH127)

บางข้อความย่อยเป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นถึงความรู้สึกของตน เช่น

ตัวอย่างที่ 38 นำมาจากสถานการณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้มาขอยืมหนังสือที่ผู้พูดรักมากไป แต่อาจารย์ทำหนังสือหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า

“อาจารย์อะ ของรักของ ผมเลยนะ” (TH075)

“อาจารย์ผม เสียตายอำครับ ช่างเหอะครับ ไม่เป็นไร” (TH065)

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.27 จำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	29 (13.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	6 (20.7%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	6 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	13 (44.8%)	ไม่สนิท	6 (46.2%)
				สนิท	7 (53.8%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	10 (34.5%)	ไม่สนิท	6 (60.0%)
				สนิท	4 (40.0%)
ปานกลาง	47 (21.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	18 (38.3%)	ไม่สนิท	1 (5.6%)
				สนิท	17 (94.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	22 (46.8%)	ไม่สนิท	1 (4.5%)
				สนิท	21 (95.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	7 (14.9%)	ไม่สนิท	3 (42.9%)
				สนิท	4 (57.1%)
มาก	146 (65.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	46 (31.5%)	ไม่สนิท	23 (50.0%)
				สนิท	23 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	57 (39.0%)	ไม่สนิท	26 (45.6%)
				สนิท	31 (54.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	43 (29.5%)	ไม่สนิท	26 (60.5%)
				สนิท	17 (39.5%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการบ่นว่ามากที่สุด

จากตารางที่ 6.27 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าและสูงกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากัน รองลงมา คือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

2) การแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้คำแสดงอารมณ์หรือคำอุทาน

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 95 ข้อความย่อยคิดเป็นร้อยละ 25.7 ของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้งหมด โดยเป็นคำแสดงอารมณ์หรือคำอุทานที่แสดงความรู้สึกไม่พอใจทั้งสิ้น เช่น เฮ้ย, โห้, โอ๊ย, โธ่, โหย เป็นต้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 39 นำมาจากสถานการณ์ที่เพิ่งซื้อโทรศัพท์มือถือมาใหม่และเพื่อนร่วมชั้นซึ่งนั่งอยู่ข้าง ๆ ผู้พูดในห้องเรียนก็ขอยืมโทรศัพท์มือถือของผู้พูดไปดูและทำตกลงบนพื้นและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “เฮ้ย แคงต้องซื้อใหม่ให้ชั้นแล้วละ” (TH005)

ตัวอย่างที่ 40 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมกล้องถ่ายรูปดิจิทัล ผู้พูดจึงให้ยืมไปอย่างไม่ค่อยเต็มใจนัก แต่รุ่นน้องทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “โห น้องคิดเอาเองนะว่าสมควรจะทำยังไง” (TH031)

จากตัวอย่างที่ 39 ผู้ฟังรู้สึกตกใจ โกรธและไม่ชอบอารมณ์ต่อการกระทำของผู้ฟังจึงอุทานออกมาว่า “เฮ้ย” คำว่า “เฮ้ย” มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า คำที่เปล่งออกมาเพื่อให้รู้ตัวหรือให้ยัง แต่ในสถานการณ์นี้ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจและทำให้ผู้ฟังรู้ว่าเพียงแค่ว่าขอโทษนั้นไม่เพียงพอ ส่วนในตัวอย่างที่ 40 ผู้พูดแสดงความโกรธไม่ชอบอารมณ์ออกด้วยคำอุทานว่า “โห”

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้คำแสดงอารมณ์หรือคำอุทานของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.28 จำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้คำแสดงอารมณ์หรือคำอุทานของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	8 (8.4%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	5 (62.5%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	3 (37.5%)	ไม่สนิท	1 (33.3%)
				สนิท	2 (66.7%)

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
ปานกลาง	25 (26.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	9 (36.0%)	ไม่สนิท	1 (11.1%)
				สนิท	8 (88.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	9 (36.0%)	ไม่สนิท	1 (11.1%)
				สนิท	8 (88.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	7 (28.0%)	ไม่สนิท	4 (57.1%)
				สนิท	3 (42.9%)
มาก	62 (65.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	16 (25.8%)	ไม่สนิท	6 (37.5%)
				สนิท	10 (62.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	28 (45.2%)	ไม่สนิท	14 (50.0%)
				สนิท	14 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	18 (29.0%)	ไม่สนิท	6 (33.3%)
				สนิท	12 (66.7%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้คำแสดงอารมณ์หรือคำอุทานมากที่สุด

จากตารางที่ 6.28 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและน้อย ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังทุกสถานภาพในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าเท่านั้น โดยจะใช้กับผู้ฟังทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

3) การแสดงความไม่พอใจด้วยการพูดประชดประชัน

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 52 ข้อความย่อยหรือร้อยละ 14.1 ของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ เช่น

ตัวอย่างที่ 41 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนสนิทขอยืมวิดีโอเทปที่ถ่ายตอนไปเที่ยวกับครอบครัวที่ปารีสของผู้พูดไป เพื่อทำรายงานเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวในปารีส แต่เพื่อนทำหายและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “ไม่เป็นไร เดี่ยวจะถ่ายใหม่” (TH149)

ในตัวอย่างที่ 41 การแสดงความไม่พอใจด้วยการพูดประชดประชันว่า “ไม่เป็นไร” นั้นไม่ได้แสดงการยกโทษหรือ “ไม่เป็นไร” ดังที่ผู้พูดกล่าวออกมาอย่างใด เนื่องจากมีประโยคตามมาว่า “เดี๋ยวจะถ่ายใหม่” เพราะไปได้ยากที่ผู้พูดเดินทางไปท่องเที่ยวที่ปารีสและถ่ายวิดีโอพร้อมกับครอบครัวใหม่ ถึงแม้จะทำได้แต่ก็ไม่สามารถย่นวันเวลาเท่าๆที่มีค่าสำหรับผู้พูดกลับมาได้ ทำให้ผู้พูดโกรธและแสดงความไม่พอใจด้วยการพูดประชดประชันดังที่กล่าวมา

ตัวอย่างที่ 42 นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนสนิทมาขอยืมนิตยสารไป โดยสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไป วันรุ่งขึ้น เพื่อนลืมเอามาคืนและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “โหเชิงวะ คุยงไม่ได้อ่านเลยนะ มึงจะเอาไปดองเหอ” (TH103)

จากตัวอย่างที่ 42 ผู้พูดไม่พอใจที่ผู้ฟังยืมนิตยสารไปและไม่นำมาคืนตามที่ได้สัญญาไว้ จึงโกรธและแสดงความไม่พอใจออกไปด้วยการถามว่า “มึงจะเอาไปดองเหอ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2542 คำว่า “ดอง” หมายความว่า แช่หรือหมัก ผัก ผลไม้ และสิ่งต่าง ๆ ไว้ในน้ำส้ม น้ำเกลือ เป็นต้น เพื่อเก็บรักษาไว้ให้อยู่ได้นานๆ เช่น ดองผัก ดองผลไม้ หรือเพื่อไม่ให้เปื่อยเน่า เช่น ดองศพ โดยปริยายหมายความว่า เก็บหมักไว้นานเกินควร เช่น เอาหนังสือไปดองไว้

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการประชดประชันของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.29 จำนวนการใช้กลวิธีจำนวนการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการประชด
ประชันของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	18 (34.6%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	3 (16.7%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	3 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	13 (72.2%)	ไม่สนิท	7 (53.8%)
				สนิท	6 (46.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (11.1%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	2 (100.0%)
ปานกลาง	9 (17.3%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	3 (33.3%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	5 (55.6%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	5 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	1 (11.1%)	ไม่สนิท	1 (100.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
มาก	25 (48.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	5 (20.0%)	ไม่สนิท	2 (40.0%)
				สนิท	3 (60.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	15 (60.0%)	ไม่สนิท	7 (46.7%)
				สนิท	8 (53.3%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	5 (20.0%)	ไม่สนิท	3 (60.0%)
				สนิท	2 (40.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยการประชด
ประชันมากที่สุด

จากตารางที่ 6.29 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนัก
ความผิดมาก รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลาง กลุ่มตัวอย่าง
เลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำ
กว่าและสูงกว่า โดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มี
น้ำหนักความผิดมาก โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันทั้งที่ไม่มีและมีความสนิท
สนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

3.7 การลดระดับความสัมพันธ์ (Expressing dissatisfaction)

จากข้อมูลพบกลวิธีนี้ 27 ข้อความย่อยหรือคิดเป็นร้อยละ 1.2 ของกลวิธีตอบรับการขอ
โทษในทางลบทั้งหมด เป็นการพูดแสดงอารมณ์โกรธเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกผิด เสียใจต่อสิ่งที่ตนเอง
กระทำ เช่น

ตัวอย่างที่ 43 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นพี่ที่สนิทกันมาขอยืมชุดสูทราคาแพงของผู้พูดเพื่อใส่ไปในงานแต่งงานของคนรู้จัก แต่รุ่นพี่ทำชุดสูทของผู้พูดใหม่เป็นรูขนาดใหญ่และกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “วันหลังพี่ย่าได้มายืมอะไรจากหนูอีกเลยนะ” (TH124)

จากตัวอย่างที่ 43 ผู้พูดรู้สึกโกรธที่ผู้ขอโทษยืมชุดสูทของตนไปและทำใหม่จากการรีดจนเป็นรูขนาดใหญ่ จึงแสดงความโกรธโดยการไม่อนุญาตให้ผู้ขอโทษยืมสิ่งของใดๆจากตนอีก เพราะการยืมของราคาแพงนั้นผู้พูดให้ยืมเฉพาะกับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมกัน เมื่อผู้พูดไม่ต้องการให้ผู้ขอโทษหรือผู้ฟังยืมสิ่งของใดๆจากตนอีก จึงอาจเป็นการลดระดับความสัมพันธ์จาก “รุ่นพี่ที่สนิทกัน” เป็น “รุ่นพี่” ที่เรียนในชั้นปีที่สูงกว่าทั่วไป

ตัวอย่างที่ 44 นำมาจากสถานการณ์ที่รุ่นน้องที่สนิทมาขอร้องผู้พูดเพื่อขอยืมหนังสือนิยายไป โดยสัญญาว่าจะนำมาคืนให้ในวันถัดไปและกล่าวขอโทษ ผู้พูดตอบรับการขอโทษออกไปว่า “ทีหลังไม่ให้ยืมแล้ว” (TH065)

รายละเอียดจำนวนการใช้กลวิธีการลดระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.30 จำนวนการใช้กลวิธีการลดระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	4 (14.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	4 (100.0%)	ไม่สนิท	2 (50.0%)
				สนิท	2 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
ปานกลาง	10 (37.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	2 (20.0%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	8 (80.0%)	ไม่สนิท	3 (37.5%)
				สนิท	5 (62.5%)

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
มาก	13 (48.1%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	5 (38.5%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	5 (100.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	6 (46.1%)	ไม่สนิท	2 (33.3%)
				สนิท	4 (66.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (15.4%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีการลดระดับความสัมพันธ์มากที่สุด

จากตารางที่ 6.30 กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและปานกลาง รองลงมาคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิदन้อย ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันมากที่สุด โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า ไม่พบการใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิदनปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันเท่านั้น ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิदन้อย ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีนี้เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันเท่านั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากและปานกลาง โดยมีแนวโน้มจะใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่า ทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปแนวโน้มการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของแต่ละกลุ่มตัวอย่างชาวไทยได้ดังตารางที่ 6.31

ตารางที่ 6.31 สรุปการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกรายกลวิธี

กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก	น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	สถานภาพของผู้ฟังต่อผู้ขอโทษ	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง
กลวิธีที่ 1 การตักเตือน	ปานกลาง=น้อย	(ปานกลาง) เท่ากัน= ต่ำกว่า	ไม่สนิท
		(น้อย) ต่ำกว่า	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 2 การชกถาม	น้อย	เท่ากัน	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 3 การเรียกร้องความรับผิดชอบ	มาก/ปานกลาง	(มาก) ต่ำกว่า	ไม่สนิท=สนิท
		(ปานกลาง) ต่ำกว่า=เท่ากัน	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 4 การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน	△	△	△
กลวิธีที่ 5 การตำหนิ	มาก=น้อย	เท่ากัน=ต่ำกว่า	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 6 การแสดงความไม่พอใจ	มาก	ปานกลาง	ไม่สนิท=สนิท
กลวิธีที่ 7 การลดระดับความสัมพันธ์	มาก* = ปานกลาง*	สูงกว่า=เท่ากัน=ต่ำกว่า	ไม่สนิท=สนิท

คำชี้แจง △ หมายถึง จำนวนของกลวิธีที่พบมีจำนวนน้อยและไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการเลือกใช้ได้

* พบกลวิธีในสถานการณ์ดังกล่าวเท่านั้น

= หมายถึง จำนวนของกลวิธีที่พบมีจำนวนใกล้เคียงกัน

จากตารางที่ 6.31 ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบแต่ละกลวิธีอย่างไร ในลำดับต่อไปผู้วิจัยขอเสนอภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบแต่ละกลวิธี จำแนกรายสถานการณ์เพื่อพิจารณาว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิด สถานภาพและความสนิทสนมระหว่างผู้พูด-ผู้ฟังต่างกัน กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีตอบรับอย่างไร

สรุปภาพรวมการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

ในส่วนนี้เป็นการสรุปภาพรวมของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานการณ์ กับผู้ฟังที่มีสถานภาพและความสนิทสนมต่างกัน กลุ่มตัวอย่างนิยมเลือกใช้กลวิธีใดตอบรับการขอโทษ

ตารางที่ 6.32 ภาพรวมการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างชาวไทย

สถานการณ์ความผิด			กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ (จำนวนครั้งที่ปรากฏ (ร้อยละ))						
น้ำหนักความผิด	ความสนิทสนม	สถานภาพ	1	2	3	4	5	6	7
น้อย	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	20.0	60.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	0.0	27.8	0.0	0.0	55.6	16.7	0.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	7.9	17.1	2.6	1.3	47.4	21.1	2.6
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	11.4	24.1	1.3	1.3	40.5	19.0	2.5
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	35.5	10.5	3.9	1.3	39.5	9.2	0.0
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	27.4	19.2	2.7	0.0	39.7	11.0	0.0
ปานกลาง	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	17.6	0.0	41.2	0.0	17.6	23.5	0.0
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	11.3	1.0	43.3	0.0	17.5	26.8	0.0
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	28.1	1.8	56.1	0.0	8.8	3.5	1.8
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	10.3	0.9	40.2	0.0	18.8	29.1	0.9
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	21.7	1.1	42.4	0.0	22.8	8.7	3.3
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	15.6	2.2	52.2	0.0	16.7	7.8	5.6
มาก	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	1.6	29.7	12.5	0.0	7.8	48.4	0.0
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	2.4	0.8	37.8	0.0	26.8	28.3	3.9
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	4.8	0.0	35.7	0.0	20.6	37.3	1.6
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	0.7	10.8	14.4	0.0	33.1	38.1	2.9
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	2.3	7.7	39.2	0.0	23.1	26.9	0.8
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	1.4	6.8	44.9	0.0	25.2	21.1	0.7

คำชี้แจง 1. การดักเตือน 2. การซักถาม 3. การเรียกร้องความรับผิดชอบ 4. การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน

5. การตำหนิ 6. การแสดงความไม่พอใจ 7. การลดระดับความสัมพันธ์

ผู้พูด < ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ผู้พูด = ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง

ผู้พูด > ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้มากที่สุดในแต่ละสถานการณ์

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 2 การซักถามมาก ส่วนกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและมีความสนิทสนม และกับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนม กลุ่มตัวอย่าง

เลือกใช้กลวิธีที่ 5 การตำหนิมากที่สุด มีการใช้กลวิธีที่ 7 การลดระดับความสัมพันธ์กับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการใช้กลวิธีที่ 1 การดักเตือนและ กลวิธีที่ 5 การตำหนิกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมด้วย

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีที่ 3 การเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุดกับผู้ฟังทุกสถานภาพทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมและ ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากัน กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 6 การแสดงความไม่พอใจมากที่สุด เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 3 มากที่สุด ในสถานการณ์นี้ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 7 การลดระดับความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นกว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลาง โดยพบกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและมีความสนิทสนมด้วย

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่ 5 การตำหนิกับผู้ฟังทุกสถานภาพมากที่สุด ยกเว้นกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนมที่ใช้กลวิธีที่ 2 การซักถามมากที่สุด เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น เป็นปานกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีที่ 3 การเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุดกับผู้ฟังทุกสถานภาพ เมื่อน้ำหนักความผิดของสถานการณ์เพิ่มขึ้นเป็นมาก กลุ่มตัวอย่างหันไปใช้กลวิธีที่ 6 การแสดงความไม่พอใจมากขึ้นโดยเฉพาะกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มี ความสนิทสนม

ภาพรวมการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทย

การเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแต่ละประเภทในภาษาไทย มีจำนวนการใช้ดังตารางที่ 6.33

ตารางที่ 6.33 จำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทยจำแนกรายกลวิธี

กลวิธีตอบรับการขอโทษ		จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
ในทางบวก 886 (35.6%)	การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษ	759 (30.7%)
	การพูดปลอบใจ	67 (2.7%)
	การไต่ถามด้วยความห่วงใย	17 (0.7%)
	การหยอกล้อ	18 (0.7%)
	การเอ่ยขอโทษกลับ	0 (0.0%)
	การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบ	5 (0.2%)
	การกล่าวโทษสิ่งอื่น	0 (0.0%)
เป็นกลาง 37 (1.5%)	การเปลี่ยนเรื่องพูด	25 (1.0%)
	การไม่แสดงท่าทีใดๆ	12 (0.5%)
ในทางลบ 1,566 (62.9%)	การดักเตือน	155 (6.3%)
	การซักถาม	133 (5.4%)
	การเรียกร้องความรับผิดชอบ	460 (18.6%)
	การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน	3 (0.1%)
	การตำหนิ	419 (17.0%)
	การแสดงความไม่พอใจ	369 (14.9%)
	การลดระดับความสัมพันธ์	27 (1.1%)
	รวม	2,469

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ คำร้อยละของกลวิธีการขอโทษที่พบมากที่สุด 2 อันดับแรก

จากตารางที่ 6.33 จะเห็นว่าในภาษาไทยมีกลวิธีตอบรับการขอโทษ 3 ประเภท คือ การตอบรับการขอโทษในทางบวก การตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง และการตอบรับการขอโทษในทางลบ จากผลการวิจัย พบกลวิธีการตอบรับการขอโทษในทางลบมากกว่ากลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกค่อนข้างมาก ส่วนกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางนั้นมีจำนวนน้อยที่สุด

ในส่วนกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การกล่าวแสดงว่าไม่ถือโทษมากที่สุด คือ 30.7% และเลือกใช้การเสนอแก้ไขปัญหาหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบน้อยที่สุด คือ 0.2% โดยไม่มีการเลือกใช้ การเอ่ยขอโทษกลับ และ การกล่าวโทษสิ่งอื่น ส่วนกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การเปลี่ยนเรื่องพูดมากที่สุด คือ 1.0% และกลวิธีตอบรับในทางลบ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้การเรียกร้องความรับผิดชอบมากที่สุด คือ 18.6% และเลือกใช้การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนน้อยที่สุด คือ 0.1%

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

ในหัวข้อนี้จะเป็นการเปรียบเทียบกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทย 2 ประเภท คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกและในทางลบเท่านั้นโดยไม่กล่าวถึงกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง เนื่องจากกลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางเป็นกลวิธีที่ไม่มีลักษณะรักษาหรือคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟัง จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมได้ ในหัวข้อนี้จะศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางสังคมทั้ง 3 ประการและการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษ โดยใช้แนวคิดเรื่อง “หน้า” ของ บราวน์และเลวินสัน (Brown และ Levinson, 1978) ในการวิเคราะห์

ตารางที่ 6.34 การใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกรายสถานการณ์

สถานการณ์ความผิด			จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ		
น้ำหนักความผิด	ความสนิทสนม	สถานภาพ	กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก	กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ	รวม
น้อย	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	137 (96.5%)	5 (3.5%)	142 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	80 (59.7%)	54 (40.3%)	134 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	61 (44.5%)	76 (55.5%)	137 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	59 (42.8%)	79 (57.2%)	138 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	55 (42.0%)	76 (58.0%)	131 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	54 (42.5%)	73 (57.5%)	127 (100.0%)
ปานกลาง	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	81 (82.7%)	17 (17.3%)	98 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	33 (25.4%)	97 (74.6%)	130 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	43 (43.0%)	57 (57.0%)	100 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	28 (19.3%)	117 (80.7%)	145 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	27 (22.7%)	92 (77.3%)	119 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	29 (24.4%)	90 (75.6%)	119 (100.0%)
มาก	ไม่สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	74 (53.6%)	64 (46.4%)	138 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด < ผู้ฟัง	19 (13.0%)	127 (87.0%)	146 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	18 (12.5%)	126 (87.5%)	144 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด = ผู้ฟัง	23 (14.2%)	139 (85.8%)	162 (100.0%)
	ไม่สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	27 (17.2%)	130 (82.8%)	157 (100.0%)
	สนิท	ผู้พูด > ผู้ฟัง	18 (10.9%)	147 (89.1%)	165 (100.0%)
รวม			866 (35.6%)	1,566 (64.4%)	2,432 (100.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ กลวิธีตอบรับการขอโทษที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้มากที่สุดในแต่ละสถานการณ์
 ผู้พูด < ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง ผู้พูด = ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากับผู้ฟัง
 ผู้พูด > ผู้ฟัง คือ ผู้พูดมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟัง

จากตารางที่ 6.34 ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีตอบรับในทางบวกกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ามากที่สุด โดยใช้กับผู้ฟังที่ไม่มี

ความสนิทสนมมากกว่า ส่วนกับผู้ฟังสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” มากกว่าในจำนวนใกล้เคียงกัน แสดงว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น โดยเฉพาะผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมเท่านั้น ด้วยการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกมากที่สุดแต่มีอัตราการใช้ลดลงจากในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย และเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” กับผู้ฟังทุกสถานภาพเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะกับผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและมีความสนิทสนม

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก อัตราจำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบกับผู้ฟังทุกสถานภาพเพิ่มสูงขึ้นจนอยู่ในอัตราใกล้เคียงกัน ยกเว้นกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนม ซึ่งแม้ว่าอัตราจำนวนการใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมจะลดน้อยลง แต่ยังคงมากกว่าอัตราการใช้กับผู้ฟังในสถานภาพอื่นค่อนข้างมาก

สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทยมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนมมากที่สุด แม้น้ำหนักความผิดของสถานการณ์จะเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะคุกคาม “หน้า” ของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าที่มีความสนิทสนม ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยระดับการคุกคามจะเพิ่มขึ้นตามน้ำหนักความผิดของสถานการณ์

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก ภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

ตารางที่ 6.35 จำนวนกลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกราย
สถานการณ์

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	446 (51.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	217 (48.7%)	ไม่สนิท	137 (63.1%)
				สนิท	80 (36.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	120 (26.9%)	ไม่สนิท	61 (50.8%)
				สนิท	59 (49.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	109 (24.4%)	ไม่สนิท	55 (50.5%)
				สนิท	54 (49.5%)
ปานกลาง	241 (27.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	114 (47.3%)	ไม่สนิท	81 (71.1%)
				สนิท	33 (28.9%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	71 (29.5%)	ไม่สนิท	43 (60.6%)
				สนิท	28 (39.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	56 (23.2%)	ไม่สนิท	27 (48.2%)
				สนิท	29 (51.8%)
มาก	179 (20.7%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	93 (52.0%)	ไม่สนิท	74 (79.6%)
				สนิท	19 (20.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	41 (22.9%)	ไม่สนิท	18 (43.9%)
				สนิท	23 (56.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	45 (25.1%)	ไม่สนิท	27 (60.0%)
				สนิท	18 (40.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกมากที่สุด

จากตารางที่ 6.35 กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกมากที่สุด ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย รองลงมา คือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง และมาก ตามลำดับ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า โดยเฉพาะกับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนม รองลงมา คือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง กลุ่มตัวอย่างยังคงใช้กลวิธีประเภทนี้มากที่สุดกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนม รองลงมา คือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ส่วนในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างยังคงเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและไม่มีความสนิทสนม รองลงมา คือ เมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากันและต่ำกว่าทั้งที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมของกลวิธีประเภทนี้ จะได้ตารางที่ 6.36

ตารางที่ 6.36 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกในภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

น้ำหนักความผิด (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	สถานภาพ (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	ความสนิทสนม
1. น้อย	1. สูงกว่า	ไม่สนิท
	2. เท่ากัน, ต่ำกว่า	X
2. ปานกลาง	1. สูงกว่า	ไม่สนิท
	2. เท่ากัน, ต่ำกว่า	X
3. มาก	1. สูงกว่า	ไม่สนิท
	2. ต่ำกว่า, เท่ากัน	X

คำชี้แจง X หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธี

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกของกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยทางสังคม จะเห็นว่าปัจจัยทางสังคมที่มีความผลต่อการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้มากที่สุด คือ น้ำหนักความผิด ซึ่งมีการเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ปานกลางและมากตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้ในลำดับรองลงมา คือ สถานภาพ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ามากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากัน และต่ำกว่า ส่วนความสนิทสนมนั้นพบว่าไม่มีผลที่ชัดเจนต่อการเลือกใช้กลวิธี

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางในภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

ตารางที่ 6.37 การใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกตามสถานการณ์

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
น้อย	16 (43.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	2 (12.5%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	8 (50.0%)	ไม่สนิท	1 (12.5%)
				สนิท	7 (87.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	6 (37.5%)	ไม่สนิท	2 (33.3%)
				สนิท	4 (66.7%)

น้ำหนักความผิดของสถานการณ์	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความย่อยที่ปรากฏ
ปานกลาง	15 (40.5%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	9 (60.0%)	ไม่สนิท	5 (55.6%)
				สนิท	4 (44.4%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	3 (20.0%)	ไม่สนิท	1 (33.3%)
				สนิท	2 (66.7%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	3 (20.0%)	ไม่สนิท	2 (66.7%)
				สนิท	1 (33.3%)
มาก	6 (16.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	4 (66.7%)	ไม่สนิท	3 (75.0%)
				สนิท	1 (25.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	0 (0.0%)	ไม่สนิท	0 (0.0%)
				สนิท	0 (0.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	2 (33.3%)	ไม่สนิท	1 (50.0%)
				สนิท	1 (50.0%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทยเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางมากที่สุด

จากข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง ซึ่งจัดเป็นกลวิธีที่ผู้พูดไม่มีเจตนาจะรักษาหรือให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังมากที่สุด ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลางในจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมา คือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้มากที่สุดเมื่อผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากัน โดยจะใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าเท่านั้น แต่จะเลือกใช้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่ามากกว่า โดยใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมของกลวิธีประเภทนี้ จะได้ดังตารางที่ 6.38

ตารางที่ 6.38 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลางในภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

น้ำหนักความผิด (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	สถานภาพ (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	ความสนิทสนม
1. น้อย	1. เท่ากัน, ต่ำกว่า	สนิท
	2. ต่ำกว่า	สนิท
	3. สูงกว่า	-
1. ปานกลาง	1. สูงกว่า	X
	2. เท่ากัน, ต่ำกว่า	X
2. มาก	1. สูงกว่า, ต่ำกว่า	X

คำชี้แจง X หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธี
- หมายถึง ไม่มีปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลในลำดับดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษแบบ เป็นกลางของกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยทางสังคม จะเห็นว่าไม่มีปัจจัยทางสังคมที่มีความผลต่อการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้เลย

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบใน ภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

ตารางที่ 6.39 การใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบกลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำแนกราย สถานการณ์

น้ำหนัก ความผิดของ สถานการณ์	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	สถานภาพ	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ	ความสนิทสนม ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง	จำนวนข้อความ ย่อยที่ปรากฏ
น้อย	363 (23.2%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	59 (16.3%)	ไม่สนิท	5 (8.5%)
				สนิท	54 (91.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	155 (42.7%)	ไม่สนิท	76 (49.0%)
				สนิท	79 (51.0%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	149 (41.0%)	ไม่สนิท	76 (51.0%)
				สนิท	73 (49.0%)
ปานกลาง	470 (30.0%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	114 (24.3%)	ไม่สนิท	17 (14.9%)
				สนิท	97 (85.1%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	174 (37.0%)	ไม่สนิท	57 (32.8%)
				สนิท	117 (67.2%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	182 (38.7%)	ไม่สนิท	92 (50.5%)
				สนิท	90 (49.5%)
มาก	733 (46.8%)	ผู้ฟังมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด	191 (26.1%)	ไม่สนิท	64 (33.5%)
				สนิท	127 (66.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพเท่ากับผู้พูด	265 (36.2%)	ไม่สนิท	126 (47.5%)
				สนิท	139 (52.5%)
		ผู้ฟังมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด	277 (37.8%)	ไม่สนิท	130 (46.9%)
				สนิท	147 (53.1%)

คำชี้แจง ตัวเลขที่ทำตัวหนา คือ สถานการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบมากที่สุด

จากข้อมูล กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบถูกใช้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนัก ความผิดมาก รองลงมา คือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและน้อยตามลำดับ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดกับผู้ฟังที่มี สถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยเลือกใช้ทั้งกับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดกับผู้ฟังที่มีกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยเลือกใช้ทั้งกับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดน้อย กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดกับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันในจำนวนใกล้เคียงกันโดยจะเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่ไม่มีและมีความสนิทสนมในจำนวนใกล้เคียงกัน ยกเว้นกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนม กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีนี้ถึง 54 ครั้งและเลือกใช้กับผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมเพียง 5 ครั้งเท่านั้น

เมื่อพิจารณาภาพรวมของกลวิธีประเภทนี้ จะได้ดังตารางที่ 6.40

ตารางที่ 6.40 ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบในภาษาไทยและปัจจัยทางสังคม

น้ำหนักความผิด (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	สถานภาพ (เรียงตามลำดับความถี่มากไปหาน้อย)	ความสนิทสนม
1. มาก	1. เท่ากัน, ต่ำกว่า	X
	2. สูงกว่า	สนิท
2. ปานกลาง	1. ต่ำกว่า	X
	2. เท่ากัน	สนิท
	3. สูงกว่า	สนิท
3. น้อย	1. เท่ากัน, ต่ำกว่า	X
	2. สูงกว่า	สนิท

คำชี้แจง X หมายถึง ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธี

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบของกลุ่มตัวอย่างและปัจจัยทางสังคม จะเห็นว่าปัจจัยทางสังคมที่มีความผลต่อการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้มากที่สุด คือ น้ำหนักความผิด ซึ่งมีการเลือกใช้กลวิธีนี้มากที่สุดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ปานกลางและน้อยตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้ในลำดับรองลงมา คือ สถานภาพ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าและเท่ากันมากที่สุด ส่วนความสนิทสนมนั้นพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเลือกใช้กลวิธีประเภทนี้กับผู้ฟังที่มีความสนิทสนมมากกว่า

จากข้อมูลดังกล่าวมาทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทยมากที่สุด คือ ปัจจัยน้ำหนักความผิด รองลงมา คือ ปัจจัยสถานภาพ ส่วนความสนิทสนมนั้นส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีน้อยที่สุด

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของรูปแบบการตอบรับการขอโทษที่พบใน
ภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้รูปแบบและปัจจัยทางสังคม