

บทที่ 4

ทฤษฎีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย

หลังจากรวบรวมข้อมูลวัจนกรรมทั้งหมดที่ได้จากคำถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม รวมทั้งจัดระเบียบข้อมูลตามขั้นตอนที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 3.2.1 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนนี้มาวิเคราะห์ทฤษฎีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ เพื่อศึกษาว่าการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยมีทั้งสิ้นกี่ทฤษฎี และแต่ละทฤษฎีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ทฤษฎีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ

เมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลวัจนกรรมที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อจำแนกว่าข้อความใดบ้างที่เป็นวัจนกรรมการขอโทษ ข้อความใดบ้างที่ไม่ใช่วัจนกรรมการขอโทษ โดยใช้เกณฑ์เรื่องการแสดงความรับผิดชอบของผู้พูด ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในหัวข้อ 3.2.1 ผู้วิจัยพบข้อความที่ถือเป็นวัจนกรรมการขอโทษรวม 489 ข้อความ ส่วนที่เหลืออีก 11 ข้อความไม่ถือเป็นวัจนกรรมการขอโทษ (ดูรายละเอียดหน้า 35 - 38) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อความเฉพาะในส่วนที่ถือเป็นวัจนกรรมการขอโทษทั้งสิ้น 489 ข้อความโดยใช้เกณฑ์ดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 3.3.1 ผู้วิจัยพบว่าสามารถจำแนกได้เป็น 5 ทฤษฎี ได้แก่

1. การกล่าวคำแสดงความเจตนาในการขอโทษ
2. การยอมรับผิด
3. การกล่าวแก้ตัว
4. การเสนอขอโทษ
5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

ผู้วิจัยพบว่าการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธีข้างต้น สามารถจำแนกได้อีกเป็นกลวิธีย่อยๆ เนื่องจากสังเกตว่าหน่วยข้อความที่ดีความได้เหมือนกันบางหน่วย มีรูปภาพที่แตกต่างกัน หรือข้อความในรายละเอียดได้ต่างกัน ยกตัวอย่าง เมื่อพบหน่วยข้อความ “ผมขอโทษ” และ “เราเสียใจ” ต่างดีความได้ว่าผู้พูดกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษเหมือนกัน แต่เมื่อตีความต่อไปจะพบว่าการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษโดยใช้คำว่า “ขอโทษ” และ “เสียใจ” แสดงออกถึงการขอโทษได้ไม่เท่ากัน กล่าวคือการใช้คำว่า “ขอโทษ” น่าจะแสดงออกถึงการขอโทษได้ดีกว่าคำว่า “เสียใจ” เนื่องจากดีความได้ว่าผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด ต่างจากเมื่อใช้คำว่า “เสียใจ” ที่ผู้พูดเพียงแต่แสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังไม่ได้ยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำแนกการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษออกเป็น 2 กลวิธีย่อยๆ คือการกล่าวคำขอโทษ และการแสดงความเสียใจ ด้วยวิธีวิเคราะห์เช่นเดียวกันนี้ ผู้วิจัยจำแนกการแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้ง 5 กลวิธีข้างต้น ออกเป็นกลวิธีย่อยๆ ได้ดังนี้

1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ
 - 1.1 การกล่าวคำขอโทษ
 - 1.2 การแสดงความเสียใจ
2. การยอมรับผิด
 - 2.1 การสำหุณตนเอง
 - 2.2 การบอกอว่าผู้พูดทำควมผิด
 - 2.3 การบอกอว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด
3. การกล่าวแก้ตัว
 - 3.1 การสำหุณผู้อื่นหรือสิ่งอื่น
 - 3.2 การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด
4. การเสนอชคใช้
 - 4.1 การเสนอชคใช้แบบทั่วไป
 - 4.2 การเสนอชคใช้แบบเฉพาะเจาะจง

5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก

5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การกล่าวคำแสดงความเจตนาในการขอโทษ

สังเกตได้ง่ายที่สุดจากการที่ผู้พูดใช้รูปภาพบอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงไปตรงมาว่ากำลังขอโทษผู้ฟัง โดยให้คำว่า “ขอโทษ” “ขอประทานโทษ” “โทษ” “ขอภัย” หรือ “เสียใจ” ซึ่งในภาษาไทยถือว่าคำเหล่านี้เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่สุดในการสื่อเจตนาขอโทษของคนในสังคม การแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้จำแนกเป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

1.1 การกล่าวคำขอโทษ

ผู้พูดจะใช้คำว่า “ขอประทานโทษ” “ขอภัย” “ขอโทษ” “โทษ” โดยทั่วไปมักปรากฏร่วมกับอนุภาค “นะกะ” “กะ” หรือ “ครับ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่ไม่สนิทสนมคุ้นเคย เช่น คนแปลกหน้า หรือผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันน้อย เช่น เพื่อนบ้าน ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะกะ ทอดิถูกค้ำมาก (58)

(ผู้พูดคือพนักงานคิดเงิน ทอนเงินให้ถูกค้ำไม่ครบตามจำนวน)

- ขอประทานโทษนะกะ ไม่ทันระวัง (59)

(ผู้พูดวิ่งชนหญิงชราหกล้ม เป็นผลให้หญิงชราคนนั้นข้อเท้าเคล็ด)

คำขอโทษเหล่านี้ อาจปรากฏร่วมกับคำนามเรียกญาติ เพื่อแสดงออกถึงความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก เช่น บุคคลในครอบครัว และเพื่อนสนิท หรือผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดน้อยกว่าบุคคลในครอบครัว แต่มากกว่าคนแปลกหน้า เช่น เพื่อนบ้าน โดยอาจปรากฏร่วมกับอนุภาค “นะกะ” “กะ” และ “ทรับ” หรือไม่กี่ได้ ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะเพื่อน ที่เราทำไม่ดี ทำให้ไม่ได้รางวัล (60)

(ผู้พูดเป็นตัวแทนของเพื่อนในกลุ่มเพื่อเข้าประกวดร้องเพลง แต่พลาดรางวัลเพราะขาดการฝึกซ้อม)

- ขอโทษครับคุณป้า ผมไม่ได้ตั้งใจ เดี่ยวผมจะช่วยเก็บให้เรียบร้อยและช่วยคุณป้าปลูกต้นไม้ใหม่ นะครับ (61)

(ผู้พูดและเพื่อนๆ เตะฟุตบอล ไปตกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้าน ทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านเสียหาย)

ในบางครั้งพบว่าผู้พูดใช้คำขอโทษร่วมกับคำนามเรียกญาติ ทั้งๆที่โดยความเป็นจริงแล้ว ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่าง ไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน เช่นเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อคนแปลกหน้า ดังตัวอย่าง

- ขอประทานโทษกะคุณป้า หนูไม่ได้ตั้งใจจริงๆ เป็นความผิดของหนูเองที่เดินไม่ดู เดี่ยวหนูจะพาไปห้องพยาบาลนะกะ (62)

- ขอโทษกะคุณยาย หนูจะพาไปหาหมอนะกะ (63)

ผู้วิจัยคิดว่าการใช้คำนามเรียกญาติ เช่น คำว่า “คุณป้า” หรือ “คุณยาย” สามารถช่วยลดระยะห่างระหว่างผู้พูดผู้ฟัง เป็นการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง และทำให้ผู้ฟังมองว่าผู้พูดเป็นเสมือนบุคคลในครอบครัว ซึ่งมีข้อดีในแง่ที่จะช่วยทำให้ผู้ฟังเห็นว่าน้ำหนักความผิดที่ผู้พูดกระทำมีค่าน้อยลง และขอมยกโทษให้กับผู้ฟัง สอดคล้องกับสูตรคำนวณค่าน้ำหนักความผิดของบราวน์ และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) ที่อธิบายไว้ว่าเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดน้อย (ระยะห่างระหว่างผู้พูดผู้ฟังมาก) จะถือว่า

ผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมากกว่า เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก (ระยะห่างระหว่างผู้พูดผู้ฟังน้อย) ในกรณีที่ตั้ง 2 สถานการณ์ ดังกล่าวมีค่า P และ R กงที่ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในบทที่ 2)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าในการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละครั้ง ผู้พูดอาจเพิ่มการใช้คำบางคำหรือวลีบางวลีร่วมกับกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษบางกลวิธี เช่น การที่ผู้พูดใช้คำว่า “ต้อง” ร่วมกับกลวิธีกล่าวคำขอโทษ เพื่อช่วยเน้นย้ำเจตนาในการขอโทษ ดังตัวอย่าง

- เราต้องขอโทษจริงๆนะ พอดีคิดจริงๆจริงๆ (64)

- ต้องขอโทษนะจะลูก ที่แม่ลืมไปว่าจะพาลูกไปเที่ยว เคี้ยวเสาว์หน้าคุณแม่จะพาไปเที่ยวชวดเซยให้นะกะ (65)

การที่ผู้พูดใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าว อาจตีความได้ว่าผู้พูดมีความตั้งใจจริงที่จะขอโทษผู้ฟัง มากกว่าการกล่าวเฉพาะคำว่า “ขอโทษ” เพียงอย่างเดียว

1.2 การแสดงความเสียใจ

การแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ ผู้พูดจะมุ่งแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้คำว่า “เสียใจ” ดังตัวอย่าง

- เราเสียใจนะเพื่อนา เป็นเพราะเราไม่ค่อยได้ฝึกซ้อม ขอโทษทุกคนจริงๆนะ (66)

- เราเสียใจจริงๆนะ ขอโทษด้วยที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดี ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย แต่เรามีธุระจำเป็นจริงๆ (67)

ถึงแม้ว่าการกล่าวคำขอโทษ และการแสดงความเสียใจจะถือเป็นการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษเหมือนกัน แต่ผู้วิจัยคิดว่า การแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้ง 2 กลวิธีนี้ มีความต่างกันในแง่ที่เมื่อผู้พูดใช้คำว่า “เสียใจ” จะตีความได้ว่า ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง และบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดกำลังขอโทษผู้ฟัง ต่างจากเมื่อผู้พูดใช้คำว่า “ขอโทษ” ผู้พูดไม่ได้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าตนเองเสียใจที่ได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง แต่มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดต้องการขอโทษผู้ฟัง และยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด

ผู้วิจัยคิดว่า การแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้ง 2 กลวิธีนี้ น่าจะแสดงออกถึงการขอโทษได้ไม่เท่ากัน กล่าวคือ การกล่าวคำขอโทษน่าจะแสดงการขอโทษได้ดีกว่าการแสดงความเสียใจ เนื่องจากจะสังเกตได้ว่า เมื่อได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้พูด ผู้ฟังโดยส่วนใหญ่ต่างคาดหวังว่าผู้พูดจะยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดมากกว่าที่จะแสดงว่าผู้พูดรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ประชาชนเรียกร้องให้นายกรัฐมนตรีชวณ หลีกภัย กล่าวคำขอโทษกรณีแต่งตั้งจอมพลถนอม กิตติขจร มากกว่าที่จะแสดงความเสียใจ ซึ่งอาจเนื่องมาจากประชาชนคิดว่าการแสดงความเสียใจคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ได้หมายความว่านายชวณจะยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด

2 การยอมรับผิด

ผู้พูดจะใช้คำพูดที่สื่อความหมายยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด และถ่วงเกินผู้ฟัง ทำให้ได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงยอมรับผิดขอต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น การแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ จำแนกเป็น 3 กลวิธีย่อย ได้แก่

2.1 การตำหนิตนเอง

ลักษณะเด่นของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะกล่าวถึงข้อบกพร่องของตน เนื่องจากคิดว่าข้อบกพร่องดังกล่าวเป็นสาเหตุประการสำคัญที่ทำให้เกิดความผิดพลาดและนำไปสู่การกระทำผิด ดังตัวอย่าง

- เราเสียใจนะที่ทำให้ทุกคนผิดหวัง เราน่าจะตั้งใจให้มากกว่านี้ (68)

- ขอโทษนะคะ ดิฉันข่มขามเอง ทำให้เสื้อผ้าของคุณแฉะเทอะ มาคะ...ดิฉันจะ
ช่วยเช็ดล้างออกให้ (69)

- คุณป้าครับ แจ็คต้องขอโทษป้าจริงๆ ที่มีง่าย ไม่ได้ทำที่ป้องกันขอมรั่วสนามที่
เล่นฟุตบอล (70)

ในบางครั้ง ผู้พูดอาจตำหนิตนเองโดยพูดถึงคุณลักษณะบางประการที่ถือว่าเป็น
ข้อบกพร่องของตนเองพร้อมๆกับการเพิ่มวลี “ไปหน่อย”ต่อท้าย ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นวิธีที่ผู้พูด
พยายามทำให้ผู้ฟังเห็นว่าคุณลักษณะดังกล่าวถือเป็นข้อบกพร่องเพียงเล็กน้อยของผู้พูด ดังตัวอย่าง

- นู๋ต้องขอโทษธิดาค่ะ ที่มีวแต่ซักผ้าทำธุระอื่นไม่เสร็จเลยโทร.มาช้า ไปหน่อย
ต้องขอโทษด้วย (71)

- ดิฉันขอโทษนะคะ ที่ข่มขามไปหน่อย เคียวดิฉันจะพาไปเปลี่ยนเสื้อผ้านะคะ (72)

- พวกผมเล่นจนไปหน่อย เคียวจะช่วยให้คุณป้าปลุกคืนไม้ใหม่ นะครับ แล้วต่อไป
พวกผมจะเล่นให้ระมัดระวังกว่านี้ครับ (73)

- โทษที่เพื่อน เราอ่อนซ้อมไปหน่อย ไว้คราวหน้าจะไม่ให้พลาดแน่ๆ (74)

นอกจากนี้ผู้พูดอาจตำหนิตนเองโดยไม่ได้กล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเอง แต่กล่าว
เป็นเชิงตัดสินถึงโทษตนเองว่าเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นคนไม่ดีที่กระทำผิดจนทำให้ผู้ฟังได้รับความ
เสียหาย ดังตัวอย่าง

- แม่คะ..ปึกขอโทษ ปึกไม่ตัวเอง ปึกหงุดหงิดเรื่องกะแนนตอบนะคะ (75)

- ขอโทษจริงๆคะ เป็นความผิดของตัวเอง คิฉันจะพยายามติดตาม
ใ้ให้คะ (76)

- ขอโทษนะ เรายี่แน่จริงๆ (77)

2.2 การบอกให้ผู้ชู้ดทำความผิด

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ ผู้ชู้ดจะชู้ดถึงการกระทำที่เป็นความผิด
ของตนเอง โดยใช้รูปประโยคที่ประกอบไปด้วยประธานบุรุษที่1 เพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้ชู้ดเป็น
ผู้กระทำผิด ดังตัวอย่าง

- ขอโทษคะ คิฉันกดเครื่องผิด (78)

- ขอโทษครับ ผมได้หยิบของของคุณกลับไปกับคนอื่นแล้ว ผมจะรีบแจ้ง
ประชาสัมพันธ์ให้ประกาศเดี๋ยวนี (79)

- ขอโทษนะคะ คิฉันนำเงินผิดไปคะ (80)

จากข้อความที่ 78 - 80 จะสังเกตได้ว่ารูปประโยคของกลวิธีนี้ มีลักษณะคล้ายกับ
รูปประโยคของกลวิธีการตำหนิตนเอง แต่ทั้ง 2 กลวิธีมีความแตกต่างกันในแง่ที่ เมื่อผู้ชู้ดใช้กลวิธี
การตำหนิตนเอง แสดงว่าผู้ชู้ดกำลังชู้ดถึงข้อบกพร่องบางประการของตนเอง ซึ่งโดยส่วนใหญ่มัก
เป็นทัศนคติมากกว่าข้อเท็จจริง หรืออาจเป็นข้อเท็จจริง แต่ในบางครั้งผู้ฟังก็ไม่สามารถรู้ได้ถ้าผู้ชู้ด
ไม่บอก ในขณะที่เมื่อผู้ชู้ดใช้กลวิธีการบอกให้ผู้ชู้ดทำความผิด แสดงว่าผู้ชู้ดชู้ดถึงการกระทำที่เป็น
ความผิดของคนมากกว่าที่จะประเมินว่าตนเองเป็นคนอย่างไร

2.3 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด

การแสดงวจนกรรณการขอโทษกลวิธีนี้มีลักษณะเด่นคือ ผู้พูดจะพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดไม่ตั้งใจให้เหตุการณ์ที่เป็นความผิดนั้นๆเกิดขึ้น โดยคาดหวังให้ผู้ฟังเชื่อว่าความผิดที่เกิดขึ้นเป็นเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากความพลั้งเผลอของผู้พูด มากกว่าเป็นการจงใจถ่มถั่งแกล้ง ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงพบว่าผู้พูดมักใช้การแสดงวจนกรรณการขอโทษกลวิธีนี้เมื่อกระทำผิดโดยไม่ตั้งใจ หรือกระทำผิดเนื่องจากอุบัติเหตุ เช่น ในสถานการณ์สมมติที่ผู้พูดทำผิดต่อร่างกายของผู้ฟัง และทำผิดต่อทรัพย์สินของผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

- อู๊ย! ขอประทานโทษด้วยค่ะคุณยาย หนูไม่ทันระวัง คุณยายเป็นอะไรมากมั๊ยะ
แล้วจะให้หนูช่วยอะไรได้บ้างคะ (81)

(ผู้พูดวิ่งชนหญิงชราหกล้ม เป็นผลให้หญิงชราคนนั้นข้อเท้าเคล็ด)

- ขอโทษนะคะ ดิฉันชุ่มช้ำเอง ไม่ทันหันไปมอง มัวแต่คุยกับเพื่อน ร้อนไหมคะ
เสื้อผ้าเออะเทอะหมดเลย เดี่ยวดิฉันจะเอาผ้ามาเช็ดให้นะคะ (82)

(ผู้พูดทำถ้วยเติวหกใส่เพื่อนร่วมงาน)

- ขอโทษครับ ผมไม่เจตนาจะเตะรถบอด ไปตกที่สนามหญ้าของคุณบ้างครับ (83)

(ผู้พูดและเพื่อนๆ เตะฟุตบอลไปตกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้าน ทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านเสียหาย)

การแสดงวจนกรรณการขอโทษกลวิธีนี้ มีลักษณะคล้ายกับการแสดงวจนกรรณการขอโทษกลวิธีการถ่วงแก้ตัว (ดูรายละเอียดในหัวข้อ 3) เนื่องจากอาจตีความได้ว่าผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามผู้วิจัยคิดว่า การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด น่าจะจัดเป็นการยอมรับผิด เนื่องจากผู้พูดยอมรับว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของตนเอง และการที่ผู้พูดใช้วลี “ไม่ได้ตั้งใจ” “ไม่ได้เจตนา” “ไม่ทันระวัง” หรือ “ไม่ทันหันไปมอง” ก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดไม่ได้ตั้งใจถ่มถั่งแกล้งผู้ฟัง แต่ความผิดที่

เกิดขึ้นเกิดจากความพลั้งเผลอของผู้พูด แสดงว่าผู้พูดยอมรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งต่างจากการกล่าวแก้ตัวที่ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ข้อสนับสนุนอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัย ถือว่าการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด เป็น 1 ในกลวิธีการยอมรับผิด คือ ผู้วิจัยสังเกตว่าเมื่อผู้พูดแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ ผู้พูดไม่ได้กล่าวหาถึงบุคคลอื่น หรือสิ่งอื่น แต่ผู้พูดจะยอมรับว่าตนเองเป็นผู้กระทำผิดแต่เพียงผู้เดียว สังเกตจากการใช้รูปประโยคที่ประกอบด้วยสรรพนามบุรุษที่ 1 เช่น ดิฉัน ผม หรือ หู ดั่งตัวอย่างที่ 81 และ 83 หรืออาจจะประธานเหล่านี้ แต่ก็ตีความได้ว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำผิด ดังตัวอย่างที่ 82

3. การกล่าวแก้ตัว

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ ผู้พูดจะพยายามใช้คำพูดที่ปกป้องตัวเอง ถึงแม้จะรู้ดีว่าเป็นผู้กระทำผิด โดยหาเหตุผลมาสนับสนุนความคิดที่ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของคนแต่เพียงผู้เดียว และความผิดที่เกิดขึ้นก็ไม่ร้ายแรงอะไร เพื่อเป็นการลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ผู้พูดก็ไม่ได้ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงถือว่าการกล่าวแก้ตัวเป็นการแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีหนึ่ง ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

3.1 การตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

ลักษณะที่สำคัญของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังคล้อยตามว่าตนเองไม่ใช่ผู้กระทำผิด โดยกล่าวอ้างถึงสิ่งอื่น หรือบุคคลอื่นว่าเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย ดังตัวอย่าง

- ขอโทษครับ ถูกบอลกระดอนไปเอง

(84)

(ผู้พูดพยายามแสดงว่าการที่ฉัน ไม้ของผู้อื่นหัก เกิดจากการที่ถูกบอลกระดอนไปถูกต้นไม้ของผู้อื่นเอง ไม่ได้เกิดจากการเตะของผู้พูด)

- ธิคา..เราต้องขอโทษด้วยนะ ทอคือพี่สาวโทร.มาบอกว่าคุณพ่อป่วยอยู่ต่างจังหวัด พี่สาวโทร.มาก่อนที่เราจะบอกธิคา ก็เลยทำให้เราโทร.หาธิคาไม่ได้ (85)
(ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังกลั้อยตามว่าพี่สาวของผู้พูดเป็นคนผิดที่ใช้โทรศัพท์นานเกินไป จนทำให้ผู้พูดไม่สามารถโทร.ติดต่อผู้ฟังได้)

3.2 การอธิบายเหตุผลของกรรกระทำผิด

ลักษณะที่สำคัญของการแสดงวิจนกรรมกรขอโทษกตวิธินี้คือ ผู้พูดจะอธิบาย เหตุผลความจำเป็นที่ตัวเองกระทำผิด ว่าเป็นสิ่งที่บังคับให้ผู้พูดต้องกระทำผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยคาดหวังว่าเมื่อผู้ฟังรู้ถึงเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวแล้ว จะขอมกโทษให้ผู้พูด ดังตัวอย่าง

- คุณแม่ขา ปีกต้องขอโทษคุณแม่จริงๆ ก็ช่วงนั้นปีกหงุดหงิดมากเรื่องกรร ทำคะแนนสอบได้ไม่ดีนี่แหละ คุณแม่ (86)

- ขอโทษค่ะป้า หนูจะรีบไปส่งเพื่อนค่ะ ป้าเป็นอะไรมากหรือเปล่า มา..หนูขอโทษค่ะ (87)

- เมื่อกี้ขอโทษแม่ด้วยนะ กำลังรีบสนน่ะแม่ คะแนนสอบไม่ดีน่ะแม่ (88)

ในบางครั้งพบว่าผู้พูดอาจไม่อธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นที่ตัวเองกระทำผิด เพียงแต่หวับยกเหตุผลสั้นๆ ว่าทำไมถึงต้องกระทำผิด เนื่องจากไม่ต้องการบอกรายละเอียดทั้งหมด ให้ผู้ฟังรับรู้ โดยมักมักใช้วลี “มีธุระ” หรือ “มีงานด่วน” ดังตัวอย่าง

- แม่ต้องขอโทษด้วยลูก วันเสาร์นี้แม่พาถูกไปเที่ยวไม่ได้ เพราะแม่มีงานด่วนเจ้า มาทอคือ ไว้เสาร์หน้าก็แล้วกัน แม่จะพาถูกไปเที่ยว (89)

- เราเสียใจจริงๆ นะ ขอโทษด้วยที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดีๆ ไปอย่างน่าเสียดาย แต่เรามีพระจ๋าเป็นจริงจางนะ (90)

- ขอโทษนะ วันนี้แม่คิดพระสัพพัญญูมากมาย นะ เอาไว้พรุ่งนี้นะ (91)

4. การเสนอทศใช้

สังเกตได้จากการที่ผู้พูดจะใช้คำพูดเพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีความมุ่งมั่นที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่ตนเองได้ก่อขึ้น การแสดงวจนกรรม การขอโทษกถวิธีนี้จำแนกเป็น 2 กถวิธีย่อย ได้แก่

4.1 การเสนอทศใช้แมนทั่วไป

ลักษณะเด่นของการแสดงวจนกรรมการขอโทษกถวิธีนี้คือ ผู้พูดจะพยายามใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดคำนึงถึงความต้องการของผู้ฟัง และพร้อมที่จะชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น ด้วยการกระทำสิ่งใดก็ได้ตามแต่ที่ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายเรียกร้อง ดังนั้นจะสังเกตได้ว่ารูปประโยคส่วนใหญ่ที่ผู้พูดใช้จึงมักอยู่ในรูปประโยคคำถาม ดังตัวอย่าง

- ขอโทษครับป้า ป้าจะให้ผมช่วยทำอะไรดีครับ (92)

- อู๊ย ขอประทานโทษด้วยค่ะคุณยาย หุหุไม่ทันระวัง คุณยายเป็นอะไรมากมัยค่ะ แล้วจะให้หนูช่วยอะไรได้บ้างคะ (93)

- ขอโทษค่ะ ดิฉันไม่ได้ตั้งใจจริงๆค่ะ เสื่อคุณแม่ปีนหมดเลย ต้องขอโทษอีกครั้งนะคะ มีอะไรให้ดิฉันช่วยได้มั๊ยคะ (94)

4.2 การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง

การแสดงวีจกรรณการขอโทษกลวิธีนี้ แตกต่างจากการเสนอขอใช้แบบทั่วไป ในแง่ที่ผู้พูดจะเป็นฝ่ายเสนอและกำหนดอย่างเจาะจงลงไปว่า จะกระทำสิ่งใดเพื่อเป็นการชดเชยให้กับผู้ฟังซึ่งได้รับความเสียหาย โดยส่วนใหญ่ผู้พูดมักเสนอที่จะขอใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่ได้กระทำลงไป ดังตัวอย่าง

- พี่ขอโทษจริงๆ พี่ทำปากกาหาย ทำให้เคย์ไม่มีปากกาใช้เขียนรายงาน พี่ขอแก้ตัวด้วยการไปซื้อค้ำใหม่มาให้นะ (95)

- ขอโทษครับ นี่ครับเงินทอนของคุณ (96)

- ขอโทษครับป้า พวกผมไม่ได้ตั้งใจจริงๆ เคียวพวกผมช่วยปลูกใหม่ล่ะคะ (97)

- ขอโทษนะครับคุณป้า มา..ผมช่วยพุงน่ะครับ เป็นอะไรมากหรือเปล่าครับ ไปหาหมอดีมี๊ครับ (98)

ในบางครั้งผู้พูดอาจเสนอที่จะขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงพร้อมๆกับการใช้คำกริยาคำว่า “มา” หรือ “ไป” ซึ่งโดยรูปภาษาแล้วน่าจะถือเป็นวีจกรรณการสั่ง (สั่งให้ผู้ฟังมา หรือ สั่งให้ผู้ฟังไป) แต่ในที่นี้ผู้วิจัยคิดว่าผู้พูดน่าจะใช้คำกริยาดังกล่าว เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเอาใจใส่ผู้ฟัง และมีความสนใจผู้ฟังมากเป็นพิเศษ มากกว่าที่จะใช้เพื่อสื่อความหมายของวีจกรรณการสั่ง ดังตัวอย่าง

- อ๊อ..ขอโทษนะคะที่ดิฉันเดินจุ่มซำม ทำให้เสื้อผ้าของคุณแฉะ มาค่ะ..ดิฉันจะช่วยเช็ดล้างออกให้ (99)

- ขอโทษครับคุณป้า มา..ผมช่วยพุงน่ะครับ เป็นอะไรมากหรือเปล่าครับ ไปหาหมอก่อนคิมมี๊ครับ (100)

- ขอโทษนะคะ คิฉินกำลังมองหาเพื่อน ม... ช่วยประคองนะคะ เป็นอะไรมาก
หรือเปล่าคะ (101)

- อู๊ยยาย...เป็นอะไรมากหรือเปล่าคะ หนูขอโทษ ไปค่ะ หนูจะหาไปหาหมอ
(102)

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ผู้พูดอาจเสนอที่จะชดใช้แบบเฉพาะเจาะจง โดยไม่บอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งใดเพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายที่ผู้ฟังได้รับ ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะคะ เป็นความผิดของคิฉินเอง คิฉินจะรับผิดชอบทุกอย่างเองนะคะ
ไม่ต้องกังวล (103)

- ขอประทานโทษจริงๆ ค่ะ คนที่เอาของผิดไป อาจจะเอามาคืนก็ได้ค่ะ ถ้ายังไม่
ได้คืน คิฉินขอรับผิดชอบทั้งหมดนะคะ (104)

การใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยตีความว่าผู้พูดอาจมีความตั้งใจที่จะกระทำสิ่งต่างๆเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังหลายสิ่งด้วยกัน ยกตัวอย่าง ข้อความที่ 103 และ 104 ที่พบเมื่อผู้พูดซึ่งเป็นพนักงานรับฝากสินค้าทำสินค้าของผู้ฟังซึ่งเป็นลูกค้าสูญหาย ผู้พูดอาจคิดว่าตนเองจะชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นโดยการประกาศหาสิ่งของของผู้ฟัง หรือไปแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ช่วยประกาศ และอาจต้องขอเบอร์โทรศัพท์ของผู้ฟัง เพื่อติดต่อกับหากพบของของผู้ฟังที่หายไป แต่ถ้าหาไม่พบก็จะชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ฟัง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้พูดอาจไม่ต้องการพูดถึงลำดับขั้นตอนทั้งหมดที่ต้องการกระทำเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น จึงบอกกับผู้ฟังเพียงสั้นๆว่าจะขอรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ผู้พูดอาจเสนอชดใช้แบบเฉพาะเจาะจงในรูปวัฒนธรรมการสัญญา เพื่อทำให้ผู้ฟังมั่นใจว่าในอนาคตอันใกล้ผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟัง เพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน โดยสังเกตได้ว่าผู้พูดมักใช้คำที่บ่งอนาคต อาทิ คำว่า “วันหน้า” “คราวหน้า” “โอกาสหน้า” “วันหลัง” หรือ “คราวหลัง” ดังตัวอย่าง

- เอาอย่างนี้ลูก แม่ต้องขอโทษด้วยที่ผินผัดกับลูก แม่มีธุระจำเป็นจริงๆ เรื่องงานนะลูก รับรองวันหน้า แม่จะหาไปเที่ยวสนุกๆ เต็มที่เลย (105)

- เออ...แม่ต้องขอโทษนะลูก ทอคือคุณแม่มีธุระจำเป็นที่จะต้องไปจริงๆ เอาไว้โอกาสหน้า คุณแม่จะหาถูกไป แม่ต้องขอโทษลูกนะคะคนดีของแม่ (106)

- แม่ลืมไป นี...แม่นัดเพื่อนไว้ ไว้วันหลังแล้วกัน (107)

5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้ ผู้พูดจะมุ่งให้ความสำคัญกับผู้ฟัง โดยพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลที่มีความสำคัญกับผู้พูด และผู้พูดเองก็เข้าใจความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะของผู้เสียหายว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งรู้สึกผิดที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย จนหนักได้เป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่

5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะ ไม่เกิดขึ้นอีก

ลักษณะที่สำคัญของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้ข้อความที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดรับรู้ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นความผิดของตนเอง และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขการกระทำดังกล่าวให้ดีขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ฟังได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะเดิมของผู้พูด โดยใช้รูปประโยคที่อยู่ในรูปวัจนกรรมการสัญญาที่มีคำบ่งอนาคต เช่น คำว่า “วันหน้า” “คราวหน้า” หรือ “ต่อไป” ตามด้วยประธานบุรุษที่ 1 + กริยาดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะคะแม่ วันหลังม่ีกจะไม่ทำแบบนี้อีกแล้ว (108)

- ขอโทษนะค่ะ ที่เมื่อกี้หนูอารมณ์ไม่ดี ใ้ทุกคน กราวหน้าหนูจะไม่ทำอย่างนี้อีกแล้วค่ะ (109)

- ฝึกขอโทษคุณแม่ด้วยนะค่ะ ต่อไปจะไม่เกิดเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีกค่ะ (110)

จะสังเกตได้ว่ารูปประโยคของกลวิธีสัญญากับผู้ฟัง ลักษณะคล้ายกับรูปประโยคของกลวิธีเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงในแง่ที่ว่าคงอยู่ในรูปวัจนกรรมการสัญญา แต่มีข้อแตกต่างกันคือ ในการใช้กลวิธีสัญญากับผู้ฟัง ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายเพื่อสัญญากับผู้ฟังว่า ผู้พูดจะพยายามปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่เป็นความผิดให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันการกระทำผิดในลักษณะเดิมของผู้พูด และเพื่อรับรองให้ผู้ฟังสบายใจได้ว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก ในขณะที่เมื่อใช้กลวิธีเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายเพื่อสัญญากับผู้ฟังว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้กับผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น

5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง

ลักษณะเด่นของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญ และคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะผู้ได้รับความเสียหายว่าเป็นอย่างไร หรือรู้สึกเช่นไร โดยพูดถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังซึ่งเกิดจากการกระทำของผู้พูด ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะค่ะ เป็นอะไรมากหรือเปล่าคะ อึ้ย ข้อเท้าเคล็ดด้วยนี่คะ หนูจะพาไปคลินิกนะค่ะ (111)

- พี่ขอโทษจริงๆนะ ที่ทำปากกาหาย ทำให้เคยไม่มีปากกาเขียนรายงาน พี่ขอแก้ตัวด้วยการไปซื้อค้ำใหม่มาให้คะ (112)

(ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟัง แล้วบอกว่าผู้พูดทำความคิด คือการทำปากกาของผู้ฟังหาย และรู้ว่าผู้ฟังต้องใช้ปากกาเขียนรายงาน ดังนั้นจึงแสดงความห่วงใยผู้ฟังโดยพูดถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ฟัง ในที่นี้คือการทำให้ผู้ฟังไม่มีปากกาเขียนรายงาน)

- ขอโทษนะที่ทำให้ทุกคนผิดหวัง มันเป็นความคิดของเราเอง (113)
 (ผู้พูดรู้ดีว่าเพื่อนๆในกลุ่มต่างคาดหวังว่าผู้พูดน่าจะชนะการประกวดร้องเพลง ดังนั้นเมื่อพลาดรางวัล ผู้พูดจึงแสดงความหวังให้ผู้ฟังที่ต้องรู้สึกผิดหวัง)

นอกจากนี้ผู้พูดอาจใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น โดยเพิ่มส่วนเน้นย้ำเจตนาในการขอโทษ ได้แก่ คำว่า “จริงๆ” “มากๆ” “อย่างสูง” “อย่างมาก” “อย่างยิ่ง” และ “อย่างแรง” เพื่อเป็นการแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดรู้สึกเสียใจกับความผิดที่เกิดขึ้นอย่างมาก ส่วนใหญ่มักพบเมื่อผู้พูดคิดว่าตนเองกระทำผิดที่รุนแรงมาก ดังนั้นจึงคิดว่าคำพิงการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่เพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอที่จะชดเชยความผิดที่เกิดขึ้นได้ ดังตัวอย่าง

การกล่าวคำขอโทษ

- ขอโทษจริงๆครับคุณป้า ผมไม่ได้ตั้งใจให้เป็นแบบนี้เลย (114)

- ขออภัยอย่างสูงนะคะ คิฉันจะทอนให้ใหม่ค่ะ (115)

การแสดงความเสียใจ

- เราเสียใจนะ ที่ทำให้ทุกคนผิดหวัง เราน่าจะพยายามให้มากกว่านี้ (116)

- หนูเสียใจจริงๆค่ะ ขอโทษนะคะ (117)

การตำหนิตนเอง

- เราต้องขอโทษด้วยนะ เรานี่แน่ๆจริงๆ (118)

- ฉัน นี่แน่ๆจริงๆ ที่ทำให้เธอต้องพลาดโอกาส ขอโทษนะ ฉันผิดเอง (119)

การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด

- ขอโทษด้วยนะคะ คิฉันไม่ได้ตั้งใจจริงๆ (120)

- โทษทีค่ะ คิฉันไม่ได้เจตนาจริงๆค่ะ (121)

การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด

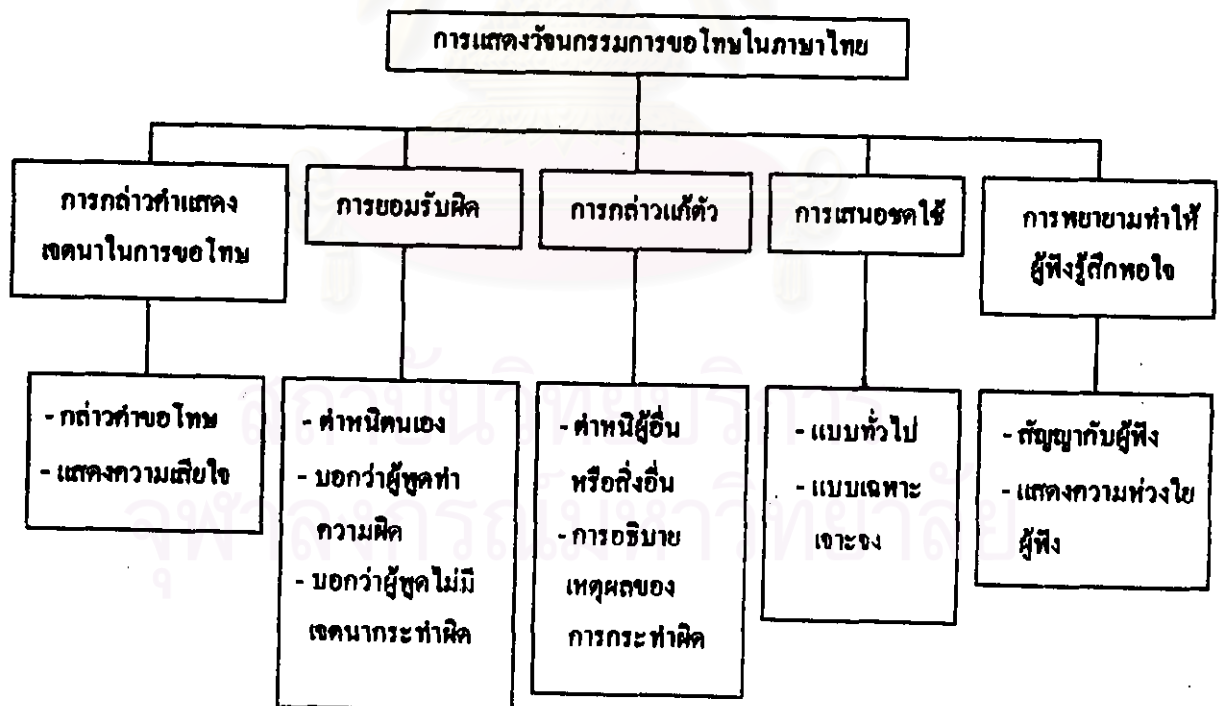
- เขี่ย! ขอโทษจริงๆนะ เผลอคุณแม่ไม่สบายจริงๆ (122)

- เราเสียใจจริงๆนะ ขอโทษด้วยที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดีๆ ไปอย่างน่าเสียดาย แต่เรามีธุระจำเป็นจริงๆ (123)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยคิดว่าผู้พูดสามารถใช้ส่วนเน้นย้ำเจตนาในการขอโทษได้กับทุกกลวิธี ถึงแม้ว่าข้อมูลที่เก็บได้จะไม่พบการใช้ส่วนเน้นย้ำกับกลวิธีอื่นๆ ก็ตาม

กล่าวโดยสรุป การแสดงวัจนกรรมกรขอโทษในภาษาไทยสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธี 11 กลวิธีย่อย ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กลวิธีแสดงวัจนกรรมกรขอโทษในภาษาไทย



การแสดงวัจนกรรมกรขอโทษข้างต้นมีรูปภาพ และลักษณะสำคัญดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 รูปแบบและลักษณะที่สำคัญของการแสดงงานกรรมการขอโทษในภาษาไทย

กลวิธีแสดงงานกรรมการขอโทษ	ลักษณะที่สำคัญ	กลวิธีย่อย	ลักษณะที่สำคัญและรูปแบบที่นิยมใช้
1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ	- ผู้ชुकบอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงไปตรงมาว่ากำลังขอโทษผู้ฟัง โดยใช้คำว่า "ขอประทานโทษ" "ขออภัย" "ขอโทษ" "โทษ" หรือ "เสียใจ"	1.1 การกล่าวคำขอโทษ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด - ผู้ชुकใช้คำว่า "ขอประทานโทษ" "ขออภัย" หรือ "ขอโทษ"
		1.2 การแสดงความเสียใจ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น - ผู้ชुकใช้คำว่า "เสียใจ"
2. การยอมรับผิด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकแสดงการยอมรับผิดขอโทษต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น - มักใช้รูปประโยคที่ประกอบด้วยประธานบุรุษที่ 1 	2.1 การตำหนิตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकกล่าวถึงข้อบกพร่องของคนหรือ กล่าวเป็นเชิงคัดค้านตนเองว่าเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นคน ไม่ใช่ที่กระทำผิด
		2.2 การบอกว่าผู้ชुकทำผิด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकกล่าวถึงการกระทำที่เป็นความผิดของตนเองให้ผู้ฟังรู้
		2.3 การบอกว่าผู้ชुकไม่มีเจตนากระทำผิด	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชुकบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้ชुकไม่ตั้งใจให้เหตุการณ์ที่เป็นความผิดนั้น เกิดขึ้น - ผู้ชुकใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 + วลี "ไม่ได้ตั้งใจ" "ไม่ได้เจตนา" หรือ "ไม่ทันระวัง"

กลวิธีแสดงวีจกรรม การขอโทษ	ลักษณะที่สำคัญ	กลวิธีย่อย	ลักษณะที่สำคัญและรูปภาพที่นิยมใช้
3. การกล่าวแก้ตัว	- ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้คำพูดที่ปกป้องตัวเองถึงแม้จะรู้ดีว่าเป็นผู้กระทำผิด	3.1 การตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น 3.2 การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด	- ผู้พูดใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังสงสัยตนเองไม่ใช่ผู้กระทำผิด โดยกล่าวอ้างถึงสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่น ว่าเป็นต้นเหตุ สำคัญที่ทำให้ เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย - ผู้พูดอธิบายเหตุผลความจำเป็นที่ต้องกระทำผิดว่าเป็นสิ่งที่บังคับให้ ผู้พูดต้องกระทำผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้
4. การเสนอขอใช้	- ผู้พูดมุ่งมั่นที่จะกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ให้แก่ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น	4.1 การเสนอขอใช้แบบทั่วไป 4.2 การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง	- ผู้พูดพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดพร้อมที่จะชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น ด้วยการกระทำสิ่งดีที่ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้ได้รับความเสียหายเรียกร้อง - มักใช้รูปประ โยคแบบคำถาม - ผู้พูดเป็นฝ่ายเสนอและกำหนดอย่างเจาะจงลงไปว่าจะทำสิ่งใดเพื่อเป็นการชดเชยให้กับผู้ฟัง - มักใช้รูปประ โยคแบบบอกเล่าและอยู่ในรูปวีจกรรมการสัญญา

<p>กลยุทธ์แสดงวิจนกรรม การขอโทษ</p>	<p>ลักษณะ ที่สำคัญ</p>	<p>กลยุทธ์ย่อย</p>	<p>ลักษณะ ที่สำคัญและรูปภาพที่นิยมใช้</p>
<p>5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึก พอใจ</p>	<p>- ผู้พูดพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูด ให้ความสำคัญกับผู้ฟัง</p>	<p>5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่น เดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดพร้อมที่จะปรับปรุงและแก้ไขการกระทำที่ เป็นความผิดให้ดีขึ้นในอนาคตอันใกล้ นี้ เพื่อป้องกัน ไม่ให้ผู้ฟังได้รับ ความเสียหายจากการกระทำในลักษณะเดิมของผู้พูด - ผู้พูดใช้คำบ่งอนาคตคำว่า "คราวหน้า" "คราวหลัง" หรือ "ต่อไป" + วลี "จะไม่ทำอย่างนี้อีก" - มักใช้รูปประ โขกที่อยู่ในรูปวิจนกรรมการสัญญา
		<p>5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้พูดใช้ถ้อยคำที่ทำให้ให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญ และคำนึงถึง ความรู้สึกของผู้ฟังในฐานะผู้ได้รับความเสียหายว่าเป็นอย่างไรหรือรู้สึก เช่นไร โดยพูดถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟัง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

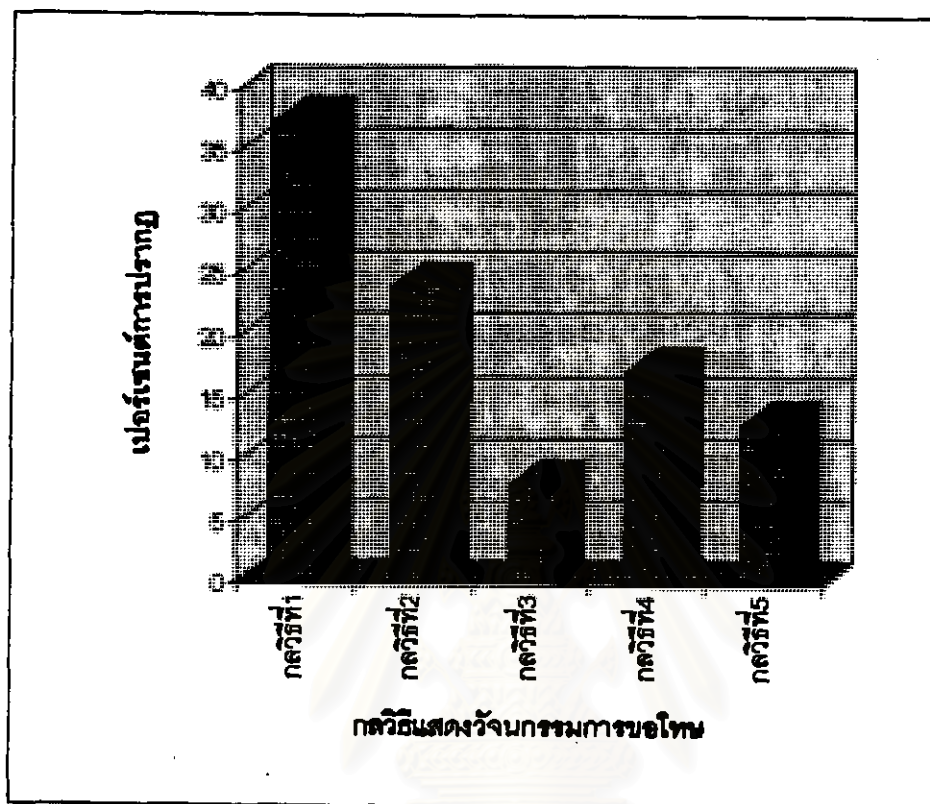
4.2 ความดีในการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษ

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าการแสดงวจนกรรการขอโทษกลวิธีใดที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุด ปานกลาง หรือน้อยที่สุด และการแสดงวจนกรรการขอโทษแต่ละกลวิธีมีความดีในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้นหลังวิเคราะห์กลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้แจกจ่ายบัตรการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษ โดยแจกจ่ายทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าในข้อความหนึ่งๆ จะพบการใช้กลวิธีนั้นๆ มากกว่า 1 ครั้งก็ตาม ซึ่งจากผลการแจกจ่ายบัตรวจนกรรการขอโทษจำนวนทั้งสิ้น 489 ข้อความ ด้วยวิธีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยพบบัตรการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษทั้ง 5 กลวิธี รวม 1359 ครั้ง แต่ละกลวิธีมีความดีในการปรากฏ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ความดีในการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษ

ความดีในการปรากฏ	กลวิธีแสดงวจนกรรการขอโทษ					รวม
	การกล่าวทำ แสดงเจตนาใน การขอโทษ	การยอมรับผิด	การกล่าว แก้ตัว	การเสนอ ขอใช้	การพยายาม ทำให้ผู้ฟัง รู้สึกพอใจ	
จำนวนครั้ง การปรากฏ	509	328	110	235	177	1359
เปอร์เซ็นต์ การปรากฏ	37.45	24.14	8.09	17.30	13.02	100

แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบการปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ



จะเห็นได้ว่า กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุด คือ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ที่พบการใช้จำนวน 509 ครั้ง หรือคิดเป็น 37.45% รองลงมาคือ การยอมรับผิด การเสนอขอใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจคิดเป็น 24.14% 17.30% และ 13.02% ตามลำดับ ส่วนการกล่าวแก้ตัว พบว่ามีการใช้ที่น้อยที่สุดเพียง 8.09%

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้นว่าการแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้ง 5 กลวิธีนี้ สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้อีก ดังนั้นเพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบให้เห็นอัตราการใช้กลวิธีย่อยของการแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ละกลวิธีดังต่อไปนี้

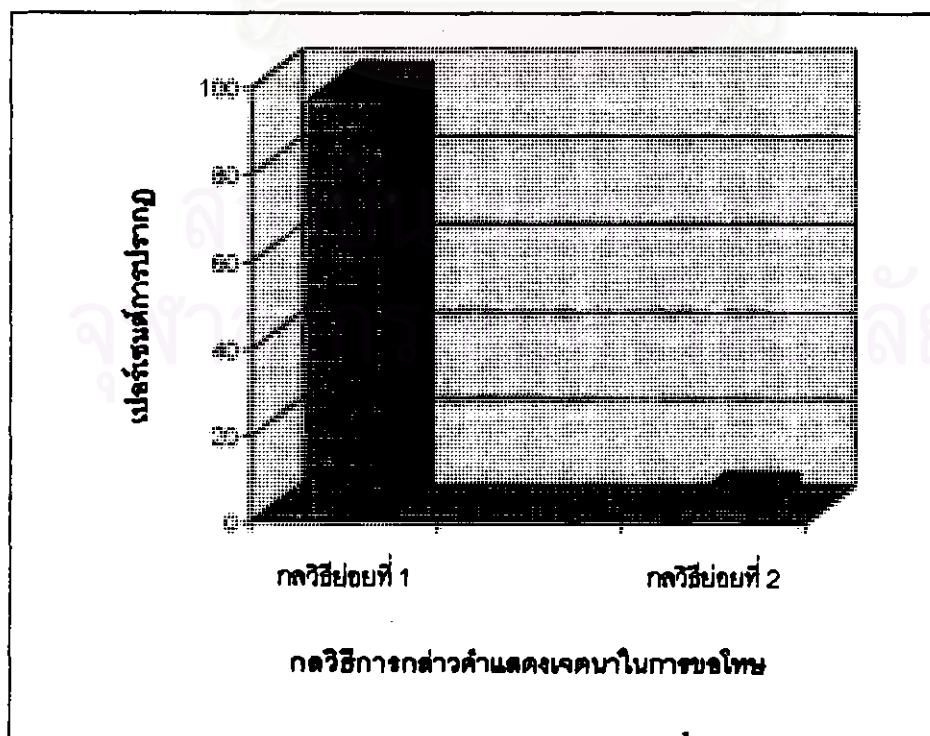
4.2.1 กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ

ในจำนวนการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษทั้งสิ้น 509 ครั้ง ผู้วิจัยพบการกล่าวคำขอโทษรวม 495 ครั้ง และการแสดงความเสียใจรวม 14 ครั้ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 6 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ

ความถี่ในการปรากฏ	การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ		รวม
	การกล่าวคำขอโทษ	การแสดงความเสียใจ	
จำนวนครั้งการปรากฏ	495	14	328
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	97.25	2.75	100

แผนภูมิที่ 3 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ



เมื่อเปรียบเทียบคำขอโทษทั้งหมดได้แก่ คำว่า “ขอประทานโทษ” “ขออภัย” “ขอโทษ” และ “โทษ” ผู้วิจัยพบว่าคำขอโทษที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุด คือ คำว่า “ขอโทษ” ส่วนคำว่า “ขออภัย” และ “ขอประทานโทษ” มักพบในกรณีที่ผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า หรือไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด ดังตัวอย่าง

- ต้องขออภัยอย่างมากค่ะ คิฉินอาจรีบเกินไปจนทำให้ทอนเงินให้คุณผิดไป

(122)

(ผู้พูดคือพนักงานคิดเงินแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่เป็นลูกค้า ซึ่งถือว่ามีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด)

- ขอประทานโทษค่ะคุณป้า หนูไม่ตั้งใจจริงๆ เป็นความผิดของหนูเองที่เดินไม่ดู
เคี้ยวหนุนะพาไปห้องพยาบาลนะคะ

(123)

(ผู้พูดแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่เป็นหญิงชรา ซึ่งไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด)

ตรงกันข้ามกับ คำว่า “โทษ” ที่มักพบเมื่อผู้พูดแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดเป็น อย่างดี เช่น น้องสาว หรือลูก ดังตัวอย่าง

- เฮ้ย! โทษที ทำหายไปแล้ว เคี้ยวซื้อใช้ให้ละกัน

(124)

(ผู้พูดแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่เป็นน้อง)

- โทษนะลูก พอดีแม่มีธุระกับเพื่อน

(125)

(ผู้พูดแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่เป็นลูก)

ในขณะที่การแสดงความเสียใจพบค่อนข้างบ่อย เมื่อผู้พูดแสดงวีจนกรรมการขอโทษผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้พูด และมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดเป็นอย่างดี เช่น เพื่อนสนิท ดังตัวอย่าง

- เราเสียใจนะเพื่อนๆ คงเป็นเพราะเราไม่ค่อยได้ซ้อม ขอโทษทุกคนจริงๆนะ (126)
- เราเสียใจด้วยที่ทำหน้าที่ไม่ดีพอ เพราะเราขาดการฝึกซ้อม (127)

จากข้อสังเกตดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ แต่ครั้ง ผู้พูดจะคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำผิด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดผู้ฟัง และความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง ในขณะที่อิทธิพลของปัจจัยเรื่องอัตราการถ่วงเกินของความผิดที่มีต่อการใช้กลวิธีแสดงเจตนากรรมการขอโทษ ยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้จากข้อมูลนี้

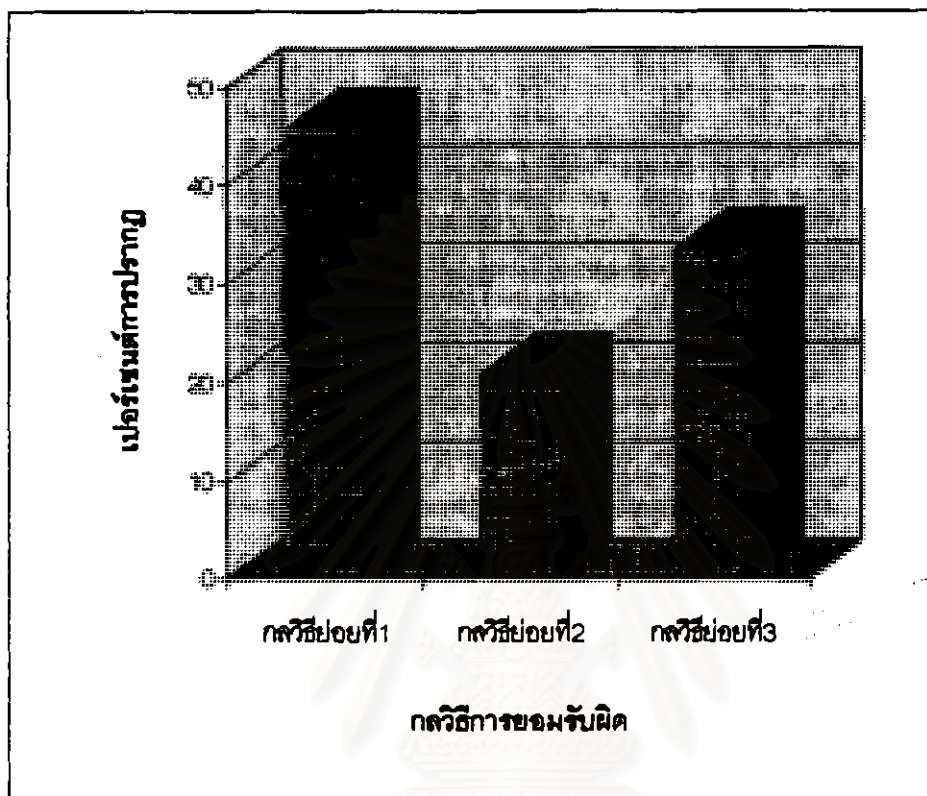
4.2.2 กลวิธีการยอมรับผิด

จากการวิเคราะห์การแสดงเจตนากรรมการขอโทษด้วยกลวิธีการยอมรับผิดรวม 328 ครั้ง พบว่าสามารถจำแนกได้เป็นการสำหณิตนเอง การบอกว่าผู้พูดทำความผิด และการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิด

ความถี่ในการปรากฏ	การยอมรับผิด			รวม
	การสำหณิตนเอง	การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด	การบอกว่าผู้พูดทำความผิด	
จำนวนครั้งการปรากฏ	150	68	110	328
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	45.73	20.73	33.54	100

แผนภูมิที่ 4 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิด



กลวิธีการยอมรับผิดที่ผู้ชูดนิชมใช้มากที่สุดคือ การตำหนิตนเอง ซึ่งพบความถี่ในการปรากฏจำนวนทั้งสิ้น 150 ครั้ง รองลงมาคือ การบอกว่าผู้ชูดทำความผิด คิดเป็น 33.54% ส่วนกลวิธีบอกว่าผู้ชูดไม่มีเจตนากระทำผิด พบความถี่ในการปรากฏน้อยมากเพียง 20.73%

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตำหนิตนเองจะสูงมากเมื่อผู้ชูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ชูดมาก และมีสถานภาพทางสังคมเท่ากับหรือสูงกว่าผู้ชูด เช่น พ่อ แม่ หรือเพื่อนสนิท แต่มีข้อแตกต่างก็คือ เมื่อผู้ชูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ชูด ผู้ชูดนิชมตำหนิตนเองโดยการกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเอง ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะทุกคน ฉันประมาณไปหน่อย เลยทำให้ทุกคนผิดหวัง ต้องขอโทษ
ทุกคนจริงๆ (128)
(ผู้พูดเป็นตัวแทนของเพื่อนในกลุ่มเพื่อเข้าประกวดร้องเพลง แต่พลาดรางวัลเพราะขาดการฝึกซ้อม)

- นึกต้องขอโทษด้วยที่ มีวแต่ชักช้าทำธุระอื่นไม่เสร็จ เลยโทรมาช้าไป
ต้องขอโทษด้วย (129)
(ผู้พูดนัดกับเพื่อนสนิทว่าจะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน แต่ผู้พูดผิดนัด
ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน)

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษเช่นนี้ต่างจากเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มี
สถานภาพทางสังคมสูงกว่า ที่สังเกตได้ว่าผู้พูดมักกล่าวตำหนิตนเองโดยการกล่าวเป็นเชิงคัดค้าน
ถึงโทษตนเองว่าเป็นผู้กระทำผิด หรือเป็นคนไม่ดีที่กระทำผิด ดังตัวอย่าง

- แม่คะ ปูกขอโทษ ปูกไม่ตัวเอง ปูกหงุดหงิดเรื่องคะแนนสอบนะคะ (130)
- ขอโทษคะแม่ หนูทำกับแม่ไม่ดีเลย (131)

(ผู้พูดแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่ เนื่องจากมีความไม่สบายใจเรื่องผลสอบ)

กลวิธี การบอกว่าผู้พูดทำความผิด พบความถี่ในการปรากฏค่อนข้างน้อย
เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังโดยไม่ตั้งใจ หรือเป็นอุบัติเหตุ เช่น ในสถานการณ์สมมติของการกระทำ
ผิดที่ผู้พูดทำไปด้วยตัวคนเดียวเพื่อนร่วมงาน และการที่ผู้พูดเดินชนหญิงแปลกหน้าล้ม ผู้วิจัย
สันนิษฐานว่าอาจเนื่องมาจากเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้พูด แต่เป็นเหตุสุดวิสัย
ดังนั้นผู้พูดจึงไม่จำเป็นต้องกล่าวถึงการกระทำที่เป็นความผิดในสถานการณ์เหล่านี้ แต่มักใช้กลวิธี
การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด หรือการเสนอขอโทษ

ส่วนกลวิธี การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด พบความถี่ในการปรากฏสูงมาก
เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อทรัพย์สินของผู้ฟัง (ทำให้ทรัพย์สินของผู้ฟังเกิดความเสียหาย) ยกตัวอย่าง

ในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้พูดทำด้วยตัวคนเดียวเพื่อนร่วมงาน (ทำให้เสียผู้พัง เลอะเทอะ) และการที่ผู้พูดตะพุดบอลไปตกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้านแล้วทำให้ต้นไม้ของเพื่อน บ้านหัก ดังตัวอย่าง

- ว้าย! ขอโทษค่ะ ฉันไม่ได้ตั้งใจ (132)

- ขอโทษครับคุณป้า ผมไม่ได้ตั้งใจ เคียวผมจะช่วยเก็บให้เรียบร้อย และช่วยคุณ ป้าปลูกใหม่ะครับ (133)

จากตัวอย่างที่ 132 และ 133 จะสังเกตได้ว่าการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด ซึ่งเป็น 1 ในกลวิธีการยอมรับผิด ก่อนข้างจะมีความคล้ายคลึงกับกลวิธีการกล่าวแก้ตัว เมื่อเทียบกับ กลวิธีการยอมรับผิดอีก 2 กลวิธีคือ การตำหนิตนเอง และการบอกว่าผู้พูดทำความผิด แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการยอมรับผิดทั้ง 3 กลวิธีนี้ มีระดับของการยอมรับผิดไม่เท่ากัน โดยในจำนวนนี้ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิดน่าจะมียุทธศาสตร์ของการยอมรับผิดน้อยที่สุด จนเข้าใกล้การแสดงวัจนกรรมกรการขอโทษในกลวิธีการกล่าวแก้ตัว (สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยคิดว่า กลวิธีดังกล่าวไม่น่าจะจัดเป็นการกล่าวแก้ตัวดูรายละเอียดในหน้า 51 - 53)

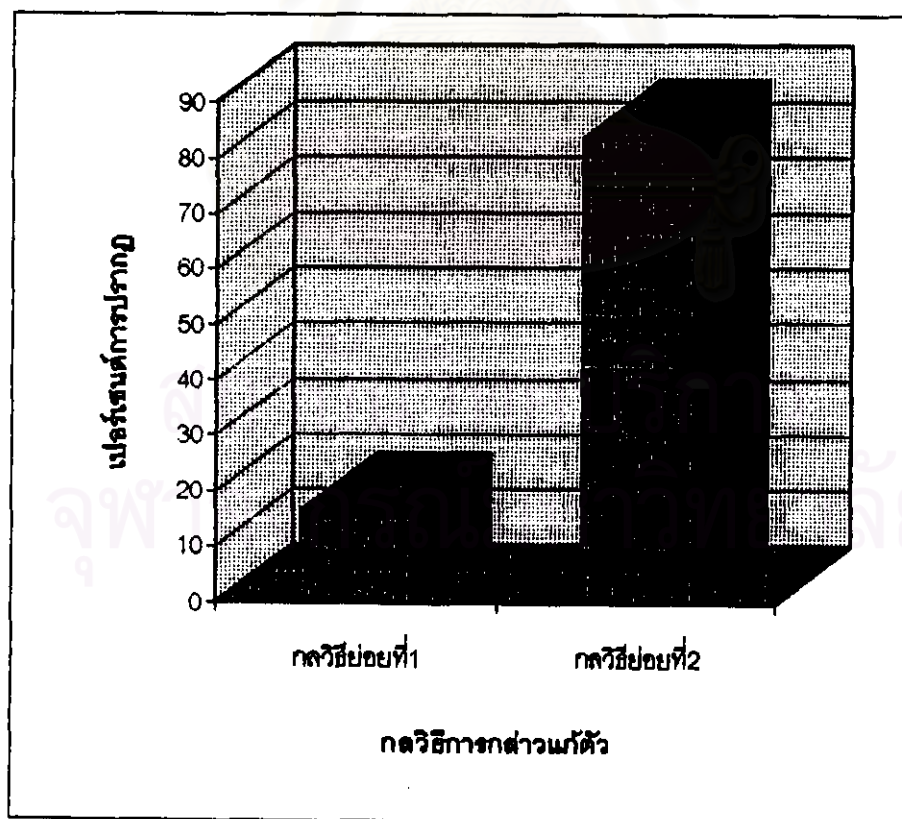
4.2.3 กลวิธีการกล่าวแก้ตัว

เมื่อวิเคราะห์การแสดงวัจนกรรมกรการขอโทษด้วยการกล่าวแก้ตัวทั้งสิ้น 110 ครั้ง พบว่าสามารถจำแนกเป็นกลวิธีการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น และการอธิบายเหตุผลของกระทำผิด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการกล่าวแก้ตัว

ความถี่ในการปรากฏ	การกล่าวแก้ตัว		รวม
	การตำหนิผู้อื่นหรือ สิ่งอื่น	การอธิบายเหตุผล	
จำนวนครั้ง การปรากฏ	18	92	110
เปอร์เซ็นต์ การปรากฏ	16.36	83.64	100

แผนภูมิที่ 5 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวแก้ตัว



กลวิธีการกล่าวแก้ตัวที่ผู้พูดนิยมใช้คือ การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด โดยพบความถี่ในการปรากฏจำนวนทั้งสิ้น 92 ครั้ง คิดเป็น 83.64% ส่วนกลวิธีการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่นพบความถี่ในการปรากฏน้อยมากเพียง 18 ครั้ง หรือคิดเป็น 16.36%

ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดจะพบค่อนข้างสูง เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสำคัญต่อผู้พูด เช่น บุคคลในครอบครัว และมักเป็นความผิดในลักษณะที่ทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

- คุณแม่คะ ปีกขอโทษ ปีกจะไม่แสดงกริยาอย่างนี้กับคุณแม่อีกเด็ดขาด
 ปีกสัญญาค่ะ พอดีหงุดหงิดเรื่องคะแนนสอบนะค่ะ (134)
 (ผู้พูดแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่ เนื่องจากมีความไม่สบายใจเรื่องผลสอบ)

- ขอโทษนะ คือวันนี้แม่คิดธุระสำคัญมากนะ เอาไว้พรุ่งนี้นะค่ะ (135)

ตัวอย่างที่ 134 และ 135 แสดงให้เห็นว่าผู้พูดเมื่อกระทำความผิดต่อบุคคลที่มีความสำคัญต่อผู้พูด ผู้พูดจะพยายามทำให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดยังคงให้ความสำคัญกับผู้ฟัง ไม่ตั้งใจที่จะทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง หรือทำให้ผู้ฟังเสียใจ ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดคือการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดให้ผู้ฟังรู้ เพราะจะช่วยให้ผู้ฟังรับรู้เรื่องราวความเป็นมาทั้งหมดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี และเข้าใจมากขึ้นว่าผู้พูดไม่ได้ตั้งใจกระทำผิดต่อผู้ฟัง แต่ที่กระทำลงไปเพราะมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

กลวิธีการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดจะพบค่อนข้างน้อย เมื่อผู้พูดทำสิ่งของผู้ฟังดูหมิ่น เช่น การที่ผู้พูดทำปากกาที่ขโมยมาจากน้องสาวหล่นหาย ทอนเงินให้ลูกค้าไม่ครบ และทำสินค้าของลูกค้าหาย ผู้วิจัยคิดว่าที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าว ไม่ได้ช่วยให้ผู้ฟังมองว่าผู้พูดมีความจำเป็นที่ต้องกระทำผิด แต่อาจมองว่าผู้ฟังกำลังกล่าวแก้ตัว เพราะถึงอย่างไรก็ตามผู้พูดก็ยังคงเชื่อว่าความผิดที่เกิดขึ้นถือเป็นความบกพร่องของผู้ฟัง ดังนั้นในสถานการณ์เหล่านี้ผู้พูดจึงนิยมใช้กลวิธีการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

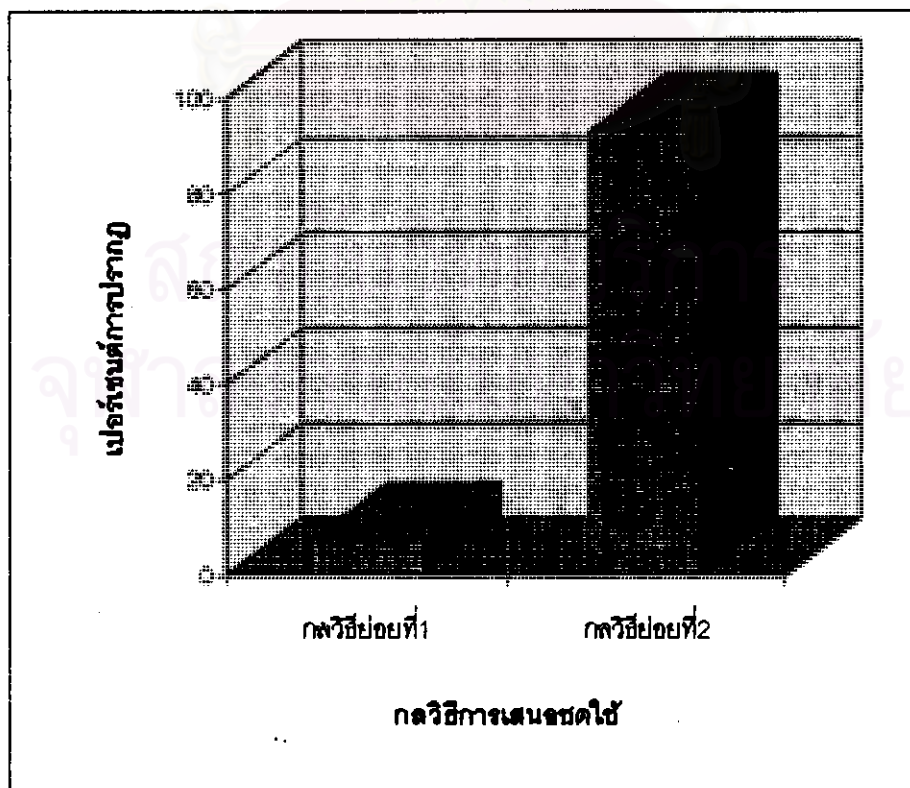
4.2.4 กลวิธีการเสนอขอใช้

จากการวิเคราะห์หัวข้อมติกรรมการขอโทษโดยการเสนอขอใช้ทั้งสิ้น 235 ครั้ง พบการเสนอขอใช้แบบทั่วไป และการเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการเสนอขอใช้

ความถี่ในการปรากฏ	การเสนอขอใช้		รวม
	แบบทั่วไป	แบบเฉพาะเจาะจง	
จำนวนครั้งการปรากฏ	16	219	235
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	6.81	93.19	100

แผนภูมิที่ 6 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีเสนอขอใช้



ตารางที่ 9 และแผนภูมิที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการเสนอขอใช้ที่ผู้ขุดนิคมใช้คือ การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งพบความถี่ในการปรากฏจำนวนทั้งสิ้น 219 ครั้ง คิดเป็น 93.19% ส่วนกลวิธีการเสนอขอใช้แบบทั่วไป พบความถี่ในการปรากฏน้อยมากเพียง 16 ครั้ง หรือ คิดเป็น 6.81 %

ผู้วิจัยคิดว่า สาเหตุที่ผู้ขุดนิคมใช้กลวิธีการเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงมากกว่ากลวิธีการเสนอขอใช้แบบทั่วไปอย่างชัดเจน เนื่องจากกลวิธีการเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงมีข้อดีกว่าในแง่ที่ทำให้ผู้ฟังมองว่าผู้ขุดเป็นห่วงผู้ฟังมากกว่า เนื่องจากผู้ฟังรู้ว่าการเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงแต่ละครั้ง ผู้ขุดจะต้องพยายามคาดเดาความต้องการของผู้ฟัง โดยการสมมติว่าหากตนเองเป็นผู้ฟังซึ่งได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันนี้จะต้องการให้ผู้กระทำผิดชดเชยอะไรบ้าง ต่างจากกลวิธีการเสนอขอใช้แบบทั่วไป ที่ผู้ขุดจะเป็นฝ่ายถามผู้ฟังว่าต้องการได้รับการชดเชยอย่างไร ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังคิดว่าการที่ผู้ขุดใช้กลวิธีดังกล่าวดูคล้ายๆ กับเป็นการตัดความรำคาญ หรือความยุ่งยากในการเสนอขอใช้

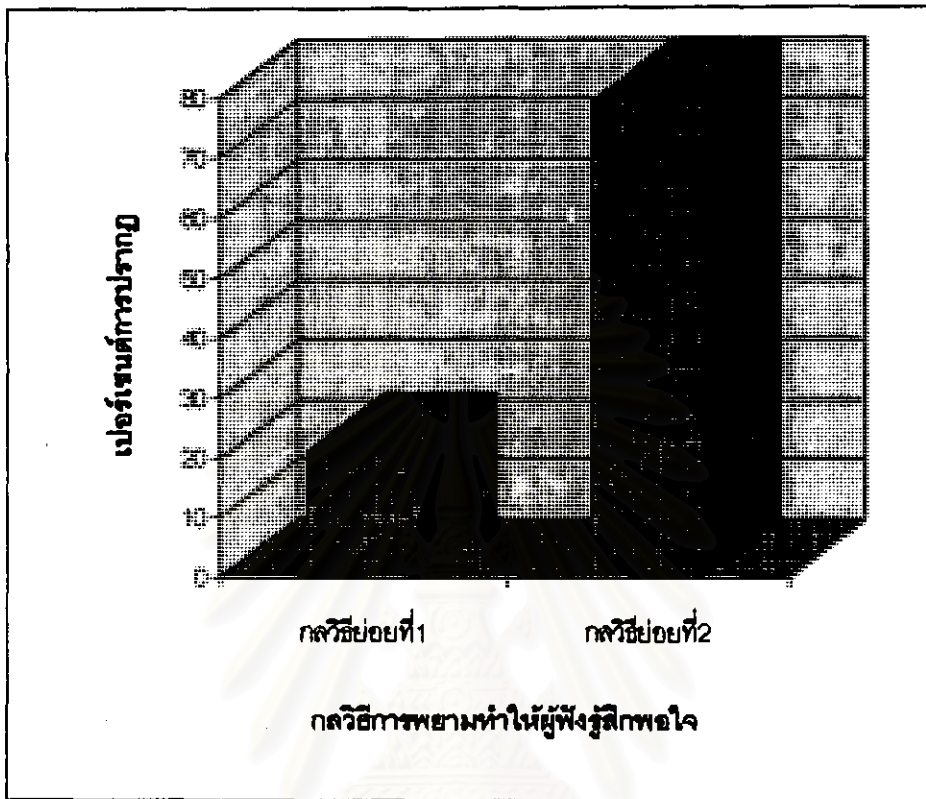
4.2.5 กลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

เมื่อวิเคราะห์วีจกรรมการขอโทษกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจทั้งสิ้น 177 ครั้ง พบการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก และการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง ซึ่งมีความถี่ในการปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

ความถี่ในการปรากฏ	การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ		รวม
	การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก	การแสดง ความห่วงใยผู้ฟัง	
จำนวนครั้งการปรากฏ	37	140	177
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	20.90	79.10	100

แผนภูมิที่ 7 เปรียบเทียบการปรากฏของกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ



ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจคือ ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟังจะสูงมาก เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อร่างกาย หรือจิตใจของผู้ฟัง ดังเช่นที่พบในสถานการณ์การกระทำผิดที่ผู้พูดเดินชนหญิงแปลกหน้าล้ม แล้วทำให้หญิงแปลกหน้าคนนั้นขี้อ้ำเคี้ยว การที่ผู้พูดผัดตักกับเพื่อนสนิท ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน การที่ผู้พูดซึ่งได้รับเลือกเป็นตัวแทนของเพื่อนในกลุ่มแพ้การประกวดร้องเพลงเนื่องจากขาดการฝึกซ้อม ทำให้เพื่อนในกลุ่มผิดหวัง และการที่ผู้พูดทำกัวยืดขวหกlovakนแปลกหน้า ดังตัวอย่าง

- ขอโทษนะคะ ดิฉันข่มขามเอง ไม่ทันหัน ไปมอง มิวแต่คุยกับเพื่อน
ร้อนไหมคะ เสื้อผ้าละอะทะเลอะหมดเลย เคียวดิฉันจะเอาผ้ามาเช็ดให้ นะคะ (136)

- ขอโทษจริงๆค่ะ เป็นอะไรมากหรือเปล่าคะ ขอหลานดูข้อเท้าหน่อยได้ไหมคะ

(137)

- ขอโทษนะทุกคน ฉันประมาณไปหน่อย เลขทำให้ทุกคนผิดหวัง ต้องขอโทษ
ทุกคนจริงๆ (138)

ผู้วิจัยคิดว่าผู้พูดรู้ดีว่าการกระทำผิดต่อร่างกาย หรือจิตใจของผู้ฟัง ถือเป็นความผิด
ที่รุนแรง และยากแก่การชดใช้ ดังนั้นผู้พูดจึงพยายามแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดสนใจความรู้สึก
ของผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณห่วงใยผู้ฟัง ส่วนกลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้
จะไม่เกิดขึ้นอีกว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก พบอัตราการใช้สูงมากในสถานการณ์
การกระทำผิดที่ผู้พูดเคยพูดบอไปดกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้าน แล้วทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านได้
รับความเสียหาย และในสถานการณ์การกระทำผิดที่ผู้พูดแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่ เนื่องจาก
มีความไม่สบายใจเรื่องผลสอบ ดังตัวอย่าง

- แจ็คขอโทษครับ ไม่ตั้งใจ ต่อไปนี่แจ๊คจะไม่เล่นฟุตบอลในบ้านหรือ บริเวณนี้
อีก (139)

- ขอโทษค่ะคุณแม่ เมื่อกี้หนูพูดไม่ลืกับคุณแม่ ต่อไปหนูจะไม่พูดแบบนี้
อีกแล้วค่ะ (140)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสังเกตว่าผู้พูดมักใช้กลวิธีนี้เมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีสถานภาพ
ทางสังคมสูงกว่าผู้พูด และมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดปานกลาง หรือมาก ซึ่งการที่ผู้พูดใช้
กลวิธีนี้อาจแสดงว่าผู้พูดเห็นความสำคัญของมิตรภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้นจึงพยายาม
ปรับปรุงตนเอง ไม่ทำในสิ่งที่คิดว่าจะทำให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย โดยให้สัญญากับผู้ฟังว่าความผิด
เช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก แต่กลวิธีดังกล่าวจะไม่พบเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อคนแปลกหน้า เนื่องจากผู้พูด
ไม่น่าจะมีโอกาสกระทำผิดกับคนแปลกหน้าคนเดียวกันนี้อีกในครั้งต่อไป หรืออาจมองได้ว่าผู้พูด
ไม่เห็นความสำคัญของผู้ฟัง และไม่สนใจว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร ถ้าความผิดเช่นเดียวกันนี้เกิดขึ้นอีก
ดังนั้นจึงไม่มีความจำเป็นจะต้องสัญญากับผู้ฟัง

กล่าวโดยสรุป ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวงจรรวมการขอโทษทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์และจัดกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า การแสดงวงจรรวมการขอโทษในภาษาไทย มีทั้งสิ้น 5 กลวิธี โดยกลวิธีแสดงวงจรรวมการขอโทษที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุดคือ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษที่พบความถี่ในการปรากฏ 37.45% รองลงมาได้แก่ การยอมรับผิด การเสนอขอใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ที่พบความถี่ในการปรากฏคิดเป็น 24.14% 17.30% และ 13.02% ตามลำดับ ส่วนการกล่าวแก้ตัวพบน้อยที่สุด เพียง 8.09%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเมื่อกระทำผิดในแต่ละครั้ง ผู้พูดอาจแสดงวงจรรวมการขอโทษด้วยกลวิธีใดก็ได้ โดยแต่ละกลวิธีก็จะมีรูปภาพ หรือสื่ออื่นในการขอโทษแตกต่างกัน และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งเป็นข้อสังเกตว่าน่าจะมีปัจจัยบางประการที่เป็นตัวกำหนดการใช้กลวิธีแสดงวงจรรวมการขอโทษของผู้พูดแต่ละคนให้มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าปัจจัยดังกล่าวน่าจะได้แก่ น้ำหนักความคิด เพื่อพิสูจน์สมมติฐานในข้อนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวงจรรวมการขอโทษ กับน้ำหนักความคิด แล้วนำเสนอในบทต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย