

บทที่ 3

วิธีค้นคว้าวิจัย

ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยเริ่มจากการเก็บข้อมูล จัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การเก็บข้อมูล

ในขั้นตอนของการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอในหัวข้อ 3.1.1 - 3.1.3 ตามลำดับดังต่อไปนี้

3.1.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทย และใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน จำนวนทั้งสิ้น 50 คน ตามเหตุที่เลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเนื่องจากผู้วิจัยต้องการครอบคลุมประชากรหลากหลายอาชีพ ซึ่งอาจจะสามารถแสดงวัฒนธรรมการขอโทษได้สอดคล้องกับการขอโทษในชีวิตจริง

3.1.2 การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรม ผู้วิจัยอาจเลือกเก็บข้อมูลจากการสังเกตจากสถานการณ์จริง หรือการสร้างแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติซึ่งจำลองจากสถานการณ์จริง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างแสดงวัฒนธรรมในสถานการณ์สมมตินั้น โดยทั้ง 2 วิธีต่างมีข้อดีและข้อเสีย ดังนั้นจะเลือกวิธีการใด จะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยเป็นหลัก กล่าวคือ ในกรณีที่

มุ่งศึกษาเฉพาะกลวิธีแสดงวัจนกรรมของคนในสังคมหนึ่งๆ ผู้วิจัยอาจเลือกเก็บข้อมูลด้วยวิธีสังเกตจากสถานการณ์จริง เพื่อรวบรวมกลวิธีการแสดงวัจนกรรมที่พบในสังคมนั้นให้ได้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตัวอย่างเช่นการศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ (Holmes, 1990) โดยการเก็บตัวอย่างบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริงจำนวน 183 ตัวอย่าง หรือการศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมการขอร้องในสังคมอิสราเอลที่เก็บข้อมูลจากบทสนทนาจริงจำนวนถึง 500 ตัวอย่าง (Blum - Kulka (in press) อ้างถึงใน Olshtain & Blum - Kulka, 1985) เมื่อพิจารณาจะพบว่าข้อเสียของการเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ก็คือต้องใช้เวลานานในการเก็บข้อมูลนานมาก เนื่องจากต้องพยายามรวบรวมตัวอย่างวัจนกรรมที่ต้องการศึกษาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการเก็บข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าว ก็มีข้อดีคือทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ ซึ่งเป็นกลวิธีวัจนกรรมที่เกิดขึ้นจริงๆ ในสังคมนั้น

อย่างไรก็ตาม ถ้าผู้วิจัยไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีแสดงวัจนกรรม แต่ยังต้องการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดกลวิธีการแสดงวัจนกรรมดังกล่าว เพิ่มขึ้นอีกประเด็นหนึ่ง อาจพบว่า มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในตอนนี้ ถึงแม้ว่าการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตจากสถานการณ์จริง ผู้วิจัยจะสามารถบันทึกข้อมูลได้ว่าน้ำหนักความคิดที่เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ผู้พูดผู้ฟังเป็นใคร สถานภาพทางสังคมของทั้งสองคนเป็นอย่างไร และมีความสนิทสนมกันมากน้อยเพียงใด แต่ผู้วิจัยจะต้องใช้เวลานานในการเก็บข้อมูลเป็นเวลานานพอสมควร

ดังนั้นทางเลือกหนึ่งของผู้วิจัยสามารถกระทำได้ คือ การสร้างเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่นิยมใช้คือแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการกระทำความคิดที่จัดทำขึ้นเป็นคำบรรยายสั้นๆ เกี่ยวกับสถานการณ์การกระทำความคิดในแต่ละสถานการณ์ และบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำความคิด วิธีการนี้เรียกว่า Discourse Completion Test (DCT) พัฒนารุ่นใช้ครั้งแรกโดย Blum - Kulka (1982) ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทเป็นผู้กระทำความคิด และมีหน้าที่แสดงวัจนกรรมการขอโทษต่อผู้เสียหายในแต่ละสถานการณ์นั้นๆ โดยเติมเต็มข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงวัจนกรรมเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังที่สมมติ

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้มีข้อดีในแง่ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมปัจจัยที่ต้องการศึกษาได้ ไม่ว่าจะเป็นน้ำหนักความคิดที่เกิดขึ้น ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดผู้ฟัง หรือปัจจัยอื่นๆ ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน แต่ต่างกันในเรื่องปัจจัยดังกล่าว เช่น ต้องการศึกษาน้ำหนักความคิดที่เกิดขึ้นมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษหรือไม่อย่างไร ผู้วิจัยอาจทำได้โดยสร้างแบบสอบถามขึ้น 3 สถานการณ์เปรียบเทียบกัน โดยสถานการณ์ทั้ง 3 สถานการณ์นี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่าจะมีน้ำหนักความคิดแตกต่างกัน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินค่าน้ำหนักความคิดในแต่ละสถานการณ์ว่ามีค่าน้อย ปานกลาง หรือมาก ในขณะที่เคียวกัน ก็ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงวัจนกรรมกรขอโทษในสถานการณ์นั้นๆเพื่อเก็บข้อมูลวัจนกรรมกรขอโทษ ในแต่ละสถานการณ์ แล้วจึงวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวแทนการเฝ้าสังเกตจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นทั้ง 3 สถานการณ์ ซึ่งเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการเก็บข้อมูลอย่างมาก แต่ถึงอย่างไรก็ตามคงปฏิเสธไม่ได้ว่า การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นธรรมชาติน้อยกว่าการเก็บข้อมูลด้วยวิธีสังเกตจากสถานการณ์จริง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการแสดงวัจนกรรมกรขอโทษในแนวเปรียบเทียบ ซึ่งต้องใช้ข้อมูลจำนวนมาก ผู้วิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วนิยมใช้วิธีสร้างแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการกระทำความคิดเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างเช่น การศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมกรขอโทษของชาวอเมริกันและชาวอิสราเอล (Blum-Kulka & Olshtain, 1984) การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความคิดและการแสดงวัจนกรรมกรขอโทษของชาวไทยและอเมริกัน (Bergman & Kasper, 1991) และการศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมกรขอโทษของชาวอเมริกันและชาวจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (Soong, 1985)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างเป็นสถานการณ์สมมติของการกระทำความคิดทั้งสิ้น 10 สถานการณ์ และเนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวัจนกรรมกรขอโทษกับน้ำหนักความคิด ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยในสังคมไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ผู้ชุดกระทำความคิดในสถานการณ์ที่หลากหลาย โดยสถานการณ์สมมติที่ใช้ในงานวิจัยทั้ง 10 สถานการณ์ มีดังต่อไปนี้

1. ผิดนัดกับลูก
(ผู้ชุดนัดกับลูกว่าจะพาไปเที่ยว แต่ลืมนัด)
2. ทำปากกาของน้องสาวหาย
(ผู้ชุดขโมยปากกาจากน้องสาว แต่ได้ทำมันหล่นหาย)
3. ทำต้นไม้ของเพื่อนบ้านเสียหาย
(ผู้ชุดเตะฟุตบอลไปตกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้าน ทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านได้รับความเสียหาย)

4. ทอนเงินให้ถูกค่าไม่ครบ

(ผู้ชู้ซึ่งเป็นพนักงานคิดเงิน ทอนเงินให้ถูกค่าไม่ครบตามจำนวน)

5. ทำก๊วยเตี๋ยวกินใส่เพื่อนร่วมงาน

(ผู้ชู้เดินไปชมเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่ยืนถือชามก๊วยเตี๋ยวยู่งู ทำให้ก๊วยเตี๋ยวกินและตกเพื่อนคนนั้น)

6. เดินชมหญิงแปกหน้าอ้มและได้รับบาดเจ็บ

(ผู้ชู้จะไปส่งเพื่อนที่สนามบิน แต่ด้วยความรีบร้อนได้วิ่งไปชมหญิงชราคนหนึ่งล้มลงและทำให้หญิงชราคนนั้นข้อเท้าเคล็ด)

7. ทำให้เพื่อนสนิทผิดหวังเนื่องจากแพ้การประกวดร้องเพลง

(ผู้ชู้เป็นตัวแทนของเพื่อนในกลุ่มเพื่อเข้าประกวดร้องเพลง แต่พลาดรางวัล เนื่องจากขาดการฝึกซ้อม)

8. ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน

(ผู้ชู้นัดกับเพื่อนสนิทว่าจะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน แต่ผู้ชู้ผัดนัด ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน)

9. แสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่

(ผู้ชู้แสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่ เนื่องจากมีความไม่สบายใจเรื่องผลการสอบ)

10. พนักงานรับฝากสินค้าทำสินค้าของผู้ชู้หาย

(ผู้ชู้ซึ่งเป็นพนักงานรับฝากสินค้า ทำสินค้าของผู้ชู้สูญหาย)

แบบสอบถามทั้งหมดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นโดยพิจารณาจากเงื่อนไขการเกิดที่เหมาะสมของวัฒนธรรมการขอโทษตามแนวคิดของโฮล์มส์ (Holmes, 1990) โฮล์มส์ได้กำหนดไว้ว่า วัฒนธรรมการขอโทษต้องมีลักษณะครบทั้ง 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้ชู้กระทำความผิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. ผู้ชู้เชื่อว่าการกระทำนั้นๆ ทำให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย
3. ผู้ชู้แสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำนั้นๆ

สำหรับเกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้สร้างแบบสอบถาม ได้แก่ เกณฑ์ในข้อที่ 1 และข้อที่ 2 โดยในแต่ละสถานการณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย ผู้วิจัยจะยังไม่ใช้เกณฑ์ข้อที่ 3 ในขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เนื่องจากต้องการให้กลุ่มตัวอย่างแสดงทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างต้องการแสดงจริงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังที่สมมติ โดยไม่บังคับว่ากลุ่มตัวอย่างต้องแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยต้องการค่าพูดที่เป็นธรรมชาติจริงๆ ของกลุ่มตัวอย่าง เพราะถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะพิจารณาในเบื้องต้นแล้วว่าในแต่ละสถานการณ์การกระทำผิดผู้พูดน่าจะแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่จากการทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางคนไม่แสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าในสถานการณ์สมมติจะกำหนดไว้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังเกิดความเสียหายก็ตาม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าถ้าผู้วิจัยใช้เกณฑ์ข้อที่ 3 ในการสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องแสดงทัศนคติการขอโทษในทุกๆสถานการณ์ อาจทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ใช่ค่าพูดที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้พูดจริงๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังที่สมมติเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เกณฑ์เพียง 2 ข้อเท่านั้นในการสร้างแบบสอบถาม ส่วนเกณฑ์ข้อที่ 3 ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการตัดสินใจว่าข้อความใดบ้างเป็นวัจนกรรมการขอโทษ และข้อความใดบ้างไม่ใช่วัจนกรรมการขอโทษ ซึ่งจะกล่าวต่อไปในหัวข้อ 3.2.1

ผู้วิจัยได้นำสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดทั้งหมดมาบันทึกลงในกระดาษแยกออกจากกัน 1 แผ่น ต่อ 1 สถานการณ์การกระทำผิด รวมทั้งสิ้น 10 แผ่น แต่ละแผ่นประกอบไปด้วยคำบรรยายสั้นๆเกี่ยวกับสถานการณ์การกระทำผิดนั้นๆ ตามด้วยบทสนทนาที่ยังไม่สมบูรณ์ระหว่างผู้เสียหาย (ผู้ฟัง) และผู้กระทำความผิด (ผู้พูด) และคำถาม 2 ข้อที่ ได้แก่

คำถามข้อที่ 1: ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทเป็นผู้กระทำผิดในสถานการณ์ที่กำหนด โดยจะถามกลุ่มตัวอย่างว่า หากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กระทำผิดจะพูดกับผู้เสียหายว่าอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนด

คำถามข้อที่ 2: จัดทำขึ้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างประเมินค่านำหนักความคิดในแต่ละสถานการณ์ โดยจะถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างว่าความผิดที่กลุ่มตัวอย่างก่อขึ้นในสถานการณ์ที่สมมติมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด ดัดจากคำถามจะเป็นค่านำหนักความคิดที่อยู่ในรูปมาตราส่วน มีลักษณะเป็นช่องสี่เหลี่ยม 3 ช่องเรียงติดกัน แต่ละช่องมีตัวเลขตั้งแต่ 1 - 3 และคำว่า “น้อย” “ปานกลาง” และ “มาก” กำกับอยู่ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามในสถานการณ์ที่ 1

ห้องนั่งเล่น

กูกไก่รู้สึกตกใจเป็นพิเศษ เมื่อคุณแม่สัญญาว่าจะพาไปเที่ยวในวันเสาร์ที่จะถึงนี้ แต่เมื่อวันนั้นมาถึงจริงๆ “สมร” ผู้เป็นแม่ก็ลืมมัน และกำลังจะออกไปเที่ยวกับเพื่อน

กูกไก่: วันนี้เราจะไปเที่ยวที่ไหนกันดีคะคุณแม่

สมร: _____

คำถามที่ 1 : ถ้าท่านเป็นสมร ท่านจะพูดกับกูกไก่อ่างไรในสถานการณ์นี้

คำถามที่ 2 : ท่านคิดว่าความผิดของสมรร้ายแรงมากน้อยเพียงใด ในสถานการณ์นี้

1	2	3
น้อย	ปานกลาง	มาก

3.1.3 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยในการเก็บข้อมูลเรื่องวัฒนธรรมการขอโทษ ไม่ว่าจะผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยการเขียน หรือตอบด้วยปากเปล่าพบว่าข้อมูลที่ได้อาจมีความต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (Rintale & Mitchell, 1989 อ้างถึงใน Bergman & Kasper, 1991: 143) กล่าวคือการเก็บข้อมูลด้วยวิธีให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยปากเปล่า แล้วบันทึกเทป มีข้อดีในแง่ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลที่มีลักษณะเป็นธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง เช่น น้ำเสียง ที่ถือว่าเป็นข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีประโยชน์ ในการตีความวัฒนธรรมที่ผู้พูดแสดง ซึ่งหากเก็บข้อมูลด้วยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบก็จะพลาดรายละเอียดในส่วนนี้ไป

นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยปากเปล่า ยังมีข้อดีอีกประการหนึ่งคือ ทำให้ได้ข้อมูลวัฒนธรรมการขอโทษที่เป็นธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าการ

เก็บข้อมูลด้วยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบ เนื่องจากเมื่อกลุ่มตัวอย่างทำความเข้าใจกับแต่ละสถานการณ์สมมติที่ใช้ในงานวิจัยแล้วก็จะแสดงทัศนคติออกมาโดยใช้เวลาไม่มากนัก ทั้งนี้สอดคล้องกับเมื่อสถานการณ์การกระทำผิดเกิดขึ้นจริงๆ ที่ผู้กระทำผิดจะไม่มีโอกาสหรือมีเวลาในการเลือกเห็นทัศนคติการขอโทษที่ต้องการแสดง เนื่องจากต้องแสดงทัศนคติการขอโทษในทันที แต่จากการทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้นด้วยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบ และวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยปากเปล่าแล้วบันทึกเทป ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการ ทั้ง 2 วิธีข้างต้น กล่าวคือในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างให้ความร่วมมือในการตอบคำถามด้วยปากเปล่าแล้วบันทึกเทป ผู้วิจัยก็จะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการดังกล่าว แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างปฏิเสธที่จะให้ข้อมูลด้วยวิธีการดังกล่าว ผู้วิจัยก็จะเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบ

3.2 การจัดระเบียบข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ในขั้นต่อไป ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดระเบียบโดยแยกดำเนินการเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลที่ได้จากการคำถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการคำถามข้อที่ 2 ของแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ข้อมูลที่ได้จากการคำถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่าผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เพียง 2 ข้อในการสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ข้อมูลทั้งหมดที่ได้ อาจไม่ใช่ทัศนคติการขอโทษ และเนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะทัศนคติการขอโทษ ดังนั้นในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงต้องพิจารณาว่าข้อความใดบ้างที่ถือเป็นทัศนคติการขอโทษ ข้อความใดบ้างไม่ใช่ทัศนคติการขอโทษ โดยใช้เกณฑ์ข้อที่ 3 ของโฮล์มส์เรื่องการแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเครื่องตัดสิน ผลการพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ดังกล่าวพบว่า จากจำนวนทัศนคติทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูลรวม 500 ข้อความ (กลุ่มตัวอย่าง 50 คน แต่ละคนแสดงทัศนคติการขอโทษ 10 ข้อความ = $50 * 10$) ถือเป็นทัศนคติการขอโทษ 489 ข้อความ ดังตัวอย่าง

- ขอโทษจริงๆ ค่ะคุณชาย หนูไม่ทันระวัง เจ็บมากไหมคะ (42)

- ขอโทษนะเพื่อน ที่เราทำได้ไม่ดี ทำให้ไม่ได้รางวัล (43)

ส่วนข้อความที่เหลือจำนวน 11 ข้อความ ไม่ถือเป็นวัจนกรรมการขอโทษ เนื่องจากไม่ได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบของผู้พูด ข้อความเหล่านี้พบเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผิคนักกับลูก ทอนเงินให้ลูกค้าไม่ครบ ผิคนักกับเพื่อนสนิท และทำสินค้าที่ถูกค่านามาฝากไว้สูญหาย ผู้วิจัยจะแสดงข้อความดังกล่าวพร้อมๆ กับคำบรรยาย และบทสนทนาของสถานการณ์การกระทำผิดทั้ง 4 สถานการณ์ เรียงตามลำดับดังนี้

สถานการณ์ที่ 1 : ผิคนักกับลูก

ห้องนั่งเล่น

กูกไก่รู้สึกสลดซึ้งเป็นพิเศษ เมื่อคุณแม่สัญญาว่าจะพากูกไก่ไปเที่ยวในวันเสาร์ที่จะถึงนี้ แต่เมื่อวันนั้นมาถึงจริงๆ “สมร” ผู้เป็นแม่ก็ลืมมัน และกำลังจะออกไปเที่ยวกับเพื่อน

กูกไก่ : วันนี้เราจะไปเที่ยว ที่ไหนกันดีคะคุณแม่

สมร : _____

วัจนกรรมที่พบ

- ทำไมไม่เตือนแม่ตั้งแต่เมื่อวานล่ะจ๊ะลูก (44)

ผู้พูดแสดงวัจนกรรมการตำหนิ : ตำหนิผู้ฟังว่า ไม่เตือนผู้ฟังล่วงหน้าก่อนถึงวันที่กำหนด

สถานการณ์ที่ 4 : ทอนเงินให้ถูกค่าไม่ครบ

ห้างสรรพสินค้า

เมื่อตรวจนับเงินทอน หลังจากซื้อของในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง สายใจพบว่าพนักงาน
คิดเงิน ทอนเงินให้ไม่ครบตามจำนวน สายใจจึงย้อนกลับไปที่เคาน์เตอร์คิดเงินอีกครั้งหนึ่ง

สายใจ : โทษนะคะ เมื่อคะก็ทอนเงินให้ดิฉันไม่ครบ

พนักงานคิดเงิน : _____

วัฒนธรรมที่พบ

- คุณคะ ทำไมตอนที่รับเงินจึงไม่ขอมันไปให้ครบเสียก่อน เพราะดิฉันคิดว่าได้ทอน
ไปครบแล้วค่ะ (45)

- อ้อ... ไม่รับผิดชอบนะคะ เพราะคุณไม่ตรวจตั้งแต่แรกนี่ (46)

ผู้แสดงวัฒนธรรมการปฏิบัติ และคำหั้น : ในข้อความที่ 45 ผู้พูดไม่เชื่อว่าตนเองจะกระทำผิด
จริงตามที่ผู้ฟังบอก จึงปฏิเสธความรับผิดชอบพร้อมๆกับคำหั้นผู้ฟังว่าไม่มีความรอบคอบ ส่วน
ข้อความที่ 46 ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าจะไม่รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็ความผิดของ
ตนเองหรือไม่ก็ตาม ในขณะที่เดียวกันก็คำหั้นผู้ฟังด้วยว่าไม่มีความรอบคอบเนื่องจากไม่ตรวจนับเงิน
ทอนก่อนออกจากร้าน

- คุณดูดีแล้วเหอ... ทำห่นหรือเปล่า (47)

- ด้าทอนผิด ทำไมไม่พูดตั้งแต่แรก (48)

- คุณทำห่นระหว่างทางหรือเปล่าคะ (49)

ผู้แสดงวัฒนธรรมการปฏิบัติ : ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่เชื่อว่า
ตนเองกระทำผิดตามที่ผู้ฟังบอก แต่กลับเชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากผู้ฟัง

- ทำไมไม่ดูตอนที่ออกจากบ้านไปล่ะคะ (50)

- ทำไมคุณไม่ตรวจสอบตอนที่รับเงินล่ะคะ (51)

ผู้แสดงวัฒนธรรมการตัวหนี : คำหมีผู้ฟังว่าเป็นผู้กระทำผิดในเหตุการณ์

สถานการณ์ที่ 8 : ผิดนัดกับเพื่อนสนิท

ร้านอาหาร

ธิดานัดกับนุ้ยว่าจะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน ระหว่างที่ธิดากำลังรอคัวย ความกระวนกระวายใจเนื่องจากใกล้เวลาสัมภาษณ์แล้ว นุ้ยก็โทร.มาบอกว่าไม่สามารถมาได้ ธิดาจึงรีบขับรถไปยังบริษัทแห่งนั้นทันที แต่ก็ไม่ทันเวลาสัมภาษณ์และพลาดงานที่บริษัทแห่งนี้ไปอย่างน่าเสียดาย วันต่อมาธิดาก็ได้พบกับนุ้ย

ธิดา : เมื่อวานไปไม่ทันสัมภาษณ์ แย่จัง

นุ้ย : _____

วัฒนธรรมที่พบ

- ไม่เป็นไรหรอกนะ ยังมีอีกตั้งหลายแห่ง (52)

- ไม่เป็นไรหรอกธิดา ถ้าไปสมัครที่อื่น ธิดาอาจจะได้ก็ได้นะ (53)

ผู้แสดงวัฒนธรรมการปลอม : ปลอบผู้ฟังให้รู้สึกสบายใจและคลายความวิตกกังวล

สถานการณ์ที่ 10 : ทำสินค้าที่ถูกค่านำมาฝากไว้สูญหาย

เคาน์เตอร์รับฝากของ

จิบรู้สึกตกใจมาก เมื่อถูกค่านำบัตรมารับของที่ฝากไว้แต่จิบพยายามหาท่าทีไรก็ไม่พบจนกระทั่งนึกได้ว่า ได้หยิบของที่ถูกค่านำฝากไว้ให้กับคนอื่นไปแล้ว

ลูกค้า : ของหายไปได้ยังไงคะ! ตายแล้ว! มีแต่ของสำคัญทั้งนั้นเลย แล้วฉันจะทำยังไงดีนี่ละ!

จิบ : _____

vignette ที่พบ

- เอ้อ...คุณไม่ต้องกังวลนะคะ คิดฉันคิดว่าต้องได้ของคืนแน่นอนค่ะ (54)

ผู้ผลแสดง vignette การปลอม : ปลอบผู้ฟังให้รู้สึกสบายใจและคลายความวิตกกังวล

จะเห็นได้ว่าถ้าต้องการจำแนกข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากคำถามข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม จะสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 **vignette ทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูล**

ความถี่ในการปรากฏ	vignette ทั้งหมด		รวม
	ขอโทษ	ปฏิเสธ + คำหยาบ + ปลอบ	
จำนวนครั้งการปรากฏ	489	11	500
เปอร์เซ็นต์ การปรากฏ	97.8	2.2	100

ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้สนใจศึกษา จึงได้แก่ข้อความเฉพาะในส่วนที่เป็นวงจกรรณการขอโทษจำนวนทั้งสิ้น 489 ข้อความ ส่วนอีก 11 ข้อความที่เหลือผู้วิจัยไม่นำมาศึกษาเนื่องจากไม่ใช่วงจกรรณการขอโทษ

3.2.2 ข้อมูลที่ได้จากคำถามข้อที่ 2 ของแบบสอบถาม

ในคำถามข้อที่ 2 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนประเมินค่าน้ำหนักความคิดของสถานการณ์ทั้ง 10 สถานการณ์ว่ามีค่าน้อย ปานกลาง หรือมาก ซึ่งแทนด้วยตัวเลข 1 2 และ 3 ตามลำดับ ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงนำค่าประเมินทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาบันทึกลงในตารางที่จัดทำขึ้น ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ค่าประเมินน้ำหนักความคิดในแต่ละสถานการณ์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 50 คน

ลำดับที่ของ กลุ่มตัวอย่าง	สถานการณ์ที่ 1			สถานการณ์ที่ 2			สถานการณ์ที่ 3			สถานการณ์ที่ 4...			...สถานการณ์ที่ 10			
	ค่าประเมิน			ค่าประเมิน			ค่าประเมิน			ค่าประเมิน			ค่าประเมิน			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	✓			✓				✓			✓			✓		
2		✓			✓			✓				✓				
...																
50																
รวม																

หลังจากนั้น เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวงจกรรณการขอโทษกับน้ำหนักความคิดในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากคำถามข้อที่ 1 และคำถามข้อที่ 2 ของแบบสอบถามที่ผ่านการจัดระเบียบแล้วมาบันทึกกรวมเป็นตารางเดียวกันจำนวนค่าน้ำหนักความคิดคือ น้อย ปานกลาง และมากรวมทั้งสิ้น 3 ตาราง ซึ่งจะช่วยให้รู้ว่าในแต่ละน้ำหนักความคิด ผู้พูดแสดงวงจกรรณการขอโทษว่าอย่างไร และเมื่อนำวงจกรรณการขอโทษที่พบจากตารางทั้ง 3 นี้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันก็จะรู้ได้ว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดแตกต่างกันผู้พูดจะแสดงวงจกรรณการขอโทษเหมือน หรือต่างกัน

หรือไม่ว่าอย่างไร ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 3 วัฒนธรรมการขอโทษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 50 คนในสถานการณ์ที่มี
น้ำหนักความถี่น้อย

ลำดับที่ กลุ่มตัวอย่าง	ลำดับที่ สถานการณ์	วัฒนธรรมการขอโทษที่พบ
1	-	-
	7	หญิงต้องขอโทษด้วยที่ทำให้เพื่อนๆ ทุกคน ต้องผิดหวังในการประกวดครั้งนี้
3	3	ขอโทษกับคุณป้า ผมไม่ได้ตั้งใจ เคี้ยวผมจะช่วยเก็บให้เรียบร้อย และช่วยคุณ ป้าปลูกต้นไม้ใหม่ซะครับ
...		
50	-	-

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 วิเคราะห์ถวีสถิติแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ

เมื่อพิจารณาข้อความวัฒนธรรมการขอโทษทั้งหมดที่ได้จากคำถามข้อที่ 1 ของแบบ
สอบถาม ผู้วิจัยพบว่าในแต่ละข้อความสามารถจำแนกได้เป็น “หน่วยข้อความ” โดยใช้เกณฑ์ทาง
เสียง คือ การหยุดเว้นระยะเป็นเครื่องหมาย ซึ่งในการวิเคราะห์ว่าข้อความหนึ่งๆ ประกอบด้วยถวีส
แสดงวัฒนธรรมการขอโทษถวีสใดบ้าง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ที่หน่วยข้อความ โดยนำหน่วยข้อ
ความแต่ละหน่วยมาเปรียบเทียบกับถวีสแสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่เคยมีผู้ศึกษาไว้ในสังคมต่าง
ประเทศว่าหน่วยข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงจะสามารถจัดอยู่ในถวีสใด โดยพิจารณาจากรูปภาษา
และความหมายของหน่วยข้อความนั้นๆ กล่าวคือ ถ้าหน่วยข้อความใดมีรูปภาษาที่สามารถบอกได้

ทันทีว่าเป็นกลวิธีใด ผู้วิจัยก็จะถือว่าผู้พูดแสดงวจนกรรมการขอโทษกลวิธีนั้น โดยรูปภาษาในที่นี้อาจเป็นคำ เช่น “ขอโทษ” “ขออภัย” หรือ “เสียใจ” ที่ในงานวิจัยนี้จัดเป็นกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ หรืออาจอยู่ในรูปวลี เช่น “ไม่ได้ตั้งใจ” “ไม่ได้เจตนา” “ไม่ทันระวัง” ที่จัดอยู่ในกลวิธีการขอมรับผิด แต่ถ้าหน่วยข้อความใด ไม่มีรูปภาษาที่สามารถบ่งกลวิธีได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยก็จะพิจารณาความหมายของหน่วยข้อความนั้น เพื่อตีความแล้วจำแนกเป็นกลวิธีในกรณีนี้อาจเป็นไปได้ที่หน่วยข้อความดังกล่าวสามารถตีความได้หลายอย่าง แต่ผู้วิจัยก็ได้พยายามใช้ความรู้ทางภาษาที่มีอยู่ในฐานะเจ้าของภาษาคนหนึ่งตีความหน่วยข้อความดังกล่าวให้ใกล้เคียงกับความหมายที่ผู้พูดต้องการจะสื่อมากที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผ่านมา ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่านักภาษาศาสตร์แต่ละท่านได้จำแนกกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษไว้แตกต่างกัน อาทิ โฮล์ม (1990) จำแนกกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบในสังคมนิวซีแลนด์ไว้ 4 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด การขอมรับผิด และการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก เบอร์กแมน และแคสเปอร์ (1991) นอกจากจะศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำผิดของคนไทย และคนอเมริกันแล้ว ยังได้กล่าวถึงการแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบว่ามีทั้งสิ้น 6 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การกล่าวส่วนเพิ่มเจตนาในการขอโทษ การขอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอชดใช้ และการแสดงความสนใจผู้ฟัง

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเป็นไปได้สูงที่กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษข้างต้นอาจไม่ครอบคลุมกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย หรืออาจพบกลวิธีบางกลวิธีที่ในภาษาไทยไม่พบ เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชาวตะวันตก ซึ่งมีวัฒนธรรมแตกต่างจากวัฒนธรรมไทย และอาจเป็นสาเหตุทำให้การมองโลก การรับรู้ และการแสดงวจนกรรมการขอโทษแตกต่างกัน งานวิจัยของเบอร์กแมนและแคสเปอร์ ถึงแม้จะศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคนไทยด้วยเช่นกัน แต่การที่แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจัดทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับอิทธิพลจากภาษาอังกฤษในแบบสอบถาม

เมื่อวิเคราะห์กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในข้อความทั้งหมดจนครบทั้ง 489 ข้อความแล้ว ในขั้นต่อไปผู้วิจัยได้แจกจ่ายบัตรการใช้กลวิธีแต่ละกลวิธี เพื่อหาคำความถี่ในการปรากฏของการแสดงวจนกรรมการขอโทษแต่ละกลวิธี โดยแจกจ่ายทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าจะมีการใช้กลวิธีเดียวกันหลายครั้งภายใน 1 ข้อความ ดังตัวอย่าง (ตัวเลขเหนือข้อความคือกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ)

3.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรม การขอโทษ กับน้ำหนักความผิด

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ กับน้ำหนักความผิด โดยนำวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีแล้วมาจำแนกตามน้ำหนักความผิด แล้วนับอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน 1 ข้อความ เพื่อหาข้อสรุปว่าเมื่อกระทำผิดในแต่ละน้ำหนักความผิด ผู้ชุกนิชมใช้จำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกี่กลวิธีรวมกันภายใน 1 ข้อความ ดังตัวอย่าง

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | |
| - <u>ขอโทษด้วยนะค่ะ หนูจะพาไปหาหมอนะค่ะ</u> | | |
| 1 | 2 | 3 |
| - <u>ขอโทษค่ะคุณยาย เป็นอะไรมากไหมค่ะ ก็ฉันจะพาไปหาหมอนะค่ะ</u> | | |

ผู้วิจัยจะถือว่า วัจนกรรมการขอโทษในข้อความที่ 56 มีความซับซ้อนน้อยกว่าวัจนกรรมการขอโทษในข้อความที่ 57 เนื่องจากภายใน 1 ข้อความ ประกอบด้วยจำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่า ดังนั้นในที่นี้ความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษจึงสังเกตได้จากอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่พบภายใน 1 ข้อความ กล่าวคือจะถือว่า ข้อความที่มีอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษมาก มีความซับซ้อนกว่าข้อความที่มีอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษน้อยกว่า

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เปรียบเทียบอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษต่อ 1 ข้อความที่พบ เมื่อผู้ชุกกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน เพื่อหาคำตอบว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน ผู้ชุกจะใช้จำนวนกลวิธีต่อ 1 ข้อความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด และความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ กับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยดำเนินการขั้นตอนสุดท้ายเหมือนกันคือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA) เพื่อพิสูจน์ว่ากลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ผู้ชุกใช้เมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน มีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่