

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเอกสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวัจนกรรมตอบรับการขอโทษ โดยเริ่มจากการสรุปภาพรวมของทฤษฎีวัจนกรรมตามแนวคิดของออสติน (Austin, 1962) และเซิร์ล (Searle, 1979) ตามด้วยทฤษฎีความสุภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษ, แนวคิดเรื่องการตอบรับการขอโทษ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย เนื้อหาในบทที่ 2 นี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ

1. แนวคิดเรื่องวัจนกรรม
2. แนวคิดเรื่องความสุภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษ
3. แนวคิดเรื่องการตอบรับการขอโทษ
4. งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย

ในส่วนแรกผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดเรื่องวัจนกรรม ความหมายของวัจนกรรม ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องวัจนกรรม

ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเราไม่ได้ใช้ภาษาเพียงเพื่อบอกเล่าเรื่องราวต่างๆหรือเพื่อสื่อความเท่านั้น แต่เรายังใช้ภาษาเพื่อแสดงการกระทำหรือเจตนาด้วย หมายความว่า การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำใดออกมา ผู้พูดได้แสดงเจตนาบางอย่างออกมาด้วย ขณะที่ให้รายละเอียดข้อมูลหรือบอกเล่าข้อเท็จจริง เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวกับผู้ฟัง ในขณะที่กำลังส่งกล่องใส่ของให้ว่า “หนังกะ” ผู้พูดไม่ได้มีเจตนาเพียงแค่ออกให้ผู้ฟังรับรู้ถึงข้อเท็จจริงที่ว่าของกล่องนั้นหนักเท่านั้น แต่ผู้พูดยังมีเจตนาเตือนให้ผู้ฟังระมัดระวังในการรับของกล่องนั้นด้วย ซึ่งการใช้ภาษาเพื่อแสดงการกระทำหรือเจตนาดังกล่าวนี้เรียกว่า “วัจนกรรม” (speech act)

ออสติน (Austin, 1962) กล่าวว่า การใช้ภาษาในการสื่อสารนั้นถ้อยคำไม่ได้ทำหน้าที่เพื่อสื่อความเท่านั้น แต่ยังใช้เพื่อให้เกิดการกระทำต่างๆอีกด้วย ออสตินแบ่งถ้อยคำออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ถ้อยคำแสดงข้อเท็จจริง (constative) คือ คำพูดหรือประโยคที่ทำหน้าที่สื่อความหรือบอกเล่าข้อเท็จจริง สามารถตัดสินได้ว่ามีค่าความจริงเป็นจริงหรือเป็นเท็จ
2. ถ้อยคำบ่งการกระทำ (performatives) คือ คำพูดหรือประโยคลักษณะพิเศษที่ไม่ได้ทำหน้าที่บอกเล่าข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่สามารถทำให้เกิดการกระทำได้

ออสตินเรียกถ้อยคำในประเภทที่ 2 ว่า “วจนกรรม” ถ้อยคำที่จะถือเป็นวจนกรรมที่สมบูรณ์นั้นต้องมีรูปแบบภาษาและเงื่อนไขความเหมาะสม (felicity condition) ดังนี้

รูปภาษา

1. มีโครงสร้างเป็นรูปประโยคบอกเล่า
2. ประธานของประโยคเป็นสรรพนามบุรุษที่ 1 คือ “I” และเป็นผู้กระทำกริยาในประโยคนั้นเท่านั้น เพราะผู้พูดเท่านั้นที่มีหน้าที่บอกกล่าวการกระทำของตนให้ผู้อื่นทราบ
3. มีคำกริยาบ่งการกระทำ (performative verb หรือ speech act verb) ที่อยู่ในรูปปัจจุบันกาล เช่น “deny” “thank” หรือ “apologize” เป็นต้น
4. สามารถเติมคำวิเศษณ์ “here by” ไว้ระหว่างประธานและกริยาบ่งการกระทำได้ โดยความหมายไม่เปลี่ยนไปจากเดิม เช่น I here by complain you that you should stop talking now.

เงื่อนไขความเหมาะสม

1. เป็นการกระทำที่เป็นแบบแผนเป็นที่ยอมรับในสังคม สถานการณ์ผู้พูดและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการกระทำต้องมีความเหมาะสม
2. เป็นการกระทำที่มีขั้นตอนถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ รวมทั้งคำพูดที่ใช้ต้องอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมด้วย
3. บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องมีความตั้งใจต่อสิ่งที่กล่าวออกมา และเมื่อกกล่าวออกมาแล้วต้องปฏิบัติตามนั้น

นอกจากนี้แล้วในการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงวจนกรรมในแต่ละครั้ง ผู้พูดได้กระทำ 3 สิ่งด้วยกัน คือ 1.การกล่าวถ้อยคำ (locutionary act) 2.การแสดงเจตนา (illocutionary act) และ 3.การก่อให้เกิดผลแก่ผู้ฟัง (perlocutionary act)

จากเกณฑ์การพิจารณาวัจนกรรมของออสติน ว่าถ้อยคำใดเป็นวัจนกรรมหรือไม่นั้น ทำให้การศึกษาภาษาของออสตินเน้นไปที่ภาษาที่ใช้ในพิธีกรรมต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบของภาษาได้ถูกกำหนดไว้ตายตัว แต่ความจริงแล้วการสื่อสารของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ ไม่จำกัดแค่สถานการณ์ที่เป็นทางการเท่านั้น นอกจากนี้แนวคิดเรื่องวัจนกรรมของออสตินยังให้ความสำคัญกับผลที่เกิดจากคำพูด ดังจะเห็นได้จากเงื่อนไขความเหมาะสมข้อสุดท้ายที่ระบุว่า ผู้พูดต้องปฏิบัติตามสิ่งที่กล่าวออกมา แต่ในความเป็นจริงคงไม่ได้เป็นอย่างนั้นเสมอไป เพราะมีบ่อยครั้งที่ผู้พูดพูดในสิ่งที่ไม่ตรงกับความรู้สึกของตน เพื่อเอาใจผู้ฟังหรือเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง

ต่อมาเซิร์ล (Searle, 1979) นำแนวคิดของออสตินมาศึกษาเพิ่มเติม โดยเซิร์ลให้ความหมายของวัจนกรรมว่า เป็นการกระทำโดยใช้คำพูด ที่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมของการกระทำ และอธิบายว่าการแสดงวัจนกรรมแต่ละครั้ง ผู้พูดจะกระทำ 3 ประการ คือ

1. การกล่าวถ้อยคำ (utterance acts) คือ การเปล่งเสียง หรือคำพูดออกมาเพื่อสื่อสาร
2. การนำเสนอความ (propositional acts) คือ การแสดงความหมายของคำพูดหรือถ้อยคำที่เปล่งออกมา
3. การแสดงเจตนา (illocutionary acts) คือ การแสดงเจตนาในการกล่าวถ้อยคำของผู้พูด

และวัจนกรรมจะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. เงื่อนไขการนำเสนอความ (propositional condition) ได้แก่ การบอกรายละเอียดว่าวัจนกรรมนั้น ผู้พูดต้องการกระทำสิ่งใด
2. เงื่อนไขปัจจัยพื้นฐาน (preparatory condition) ได้แก่ รายละเอียดที่ผู้พูดและผู้ฟังต้องมีมาก่อน จึงจะเกิดวัจนกรรมนั้นๆ ได้ เช่น ในวัจนกรรมการสัญญา ผู้พูดต้องเชื่อก่อนว่าตนจะสามารถกระทำในสิ่งที่จะให้สัญญาแก่ผู้ฟังไว้ได้
3. เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) ได้แก่ การที่ผู้พูดบอกความรู้สึกที่แท้จริงต่อผู้ฟัง
4. เงื่อนไขสาระสำคัญของความจริงใจ (essential condition) ได้แก่ การที่ผู้พูดจะต้องแสดงความพยายามที่จะทำให้เกิดการกระทำนั้นๆ

จากเงื่อนไขความเหมาะสมในการพิจารณาวัจนกรรมดังที่กล่าวมา เซิร์ลแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภทด้วยกัน คือ

1. Representatives คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดพรรณนาหรือบรรยายเหตุการณ์ โดยผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่พูด เช่น การแจ้งให้ทราบ การบอกกล่าว การสรุป เป็นต้น
2. Directive คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น การขอร้อง การสั่ง
3. Comissives คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอ
4. Expressives คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก เช่น การขอขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความยินดี
5. Declarations คือ วัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยทันที เกี่ยวพันกับสถาบัน ผู้กระทำต้องเป็นบุคคลที่เหมาะสม เช่น การประกาศสงคราม การล้างบาป การไล่ออกจากงาน

แม้ว่าเซิร์ลจะไม่ได้กล่าวถึงการตอบรับการขอโทษไว้โดยตรง แต่การตอบรับการขอโทษเป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดประเภทหนึ่ง ตรงกับลีช (Leech, 1983) ที่กล่าวว่า การแสดงวัจนกรรมขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกและจุดมุ่งหมายของผู้พูดเป็นสำคัญ และทุกครั้งที่มนุษย์สื่อสารกันต้องมีจุดมุ่งหมาย (goal) อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ

1. illocutionary goal หรือ จุดหมายวัจนกรรม หมายถึง ความตั้งใจของผู้พูดที่ต้องการให้วัจนกรรมที่เปล่งออกมาทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งที่ตนกล่าว เช่น การกล่าวเสนอแนะ การกล่าวขอร้องหรือคำสั่งเพื่อให้ผู้ฟังปฏิบัติตาม เป็นต้น
2. social goal หรือ จุดหมายทางสังคม หมายถึง ความตั้งใจของผู้พูดที่ต้องการให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดมีพฤติกรรมสื่อสารสอดคล้องกับหลักความร่วมมือ (Cooperative Principle) และ หลักการความสุภาพ (Politeness Principle) เช่น การกล่าวขอบคุณเมื่อมีผู้อื่นทำอะไรให้ การกล่าวขอโทษเมื่อทำผิด เป็นต้น

เมื่อพิจารณาแล้วจุดหมายวัจนกรรมก็คือ เจตนาของผู้พูดที่จะให้วัจนกรรมที่ตนกล่าวออกมาแสดงผลอย่างไร และจุดหมายทางสังคมคือ บรรทัดฐานของสังคมหรือความต้องการการปฏิบัติอย่างสุภาพของผู้ฟังนั่นเอง ลีชใช้จุดหมายวัจนกรรมและจุดหมายทางสังคมที่กล่าวมาแบ่งวัจนกรรมออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. Competitive คือ กลุ่มวัจนกรรมที่จุดหมายทางวัจนกรรมแข่งขันกับจุดหมายทางสังคม กล่าวคือ เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกระทำเพื่อให้บรรลุจุดหมายหรือความต้องการของตนแม้

ทราบดีว่าการพูดเช่นนั้นไม่สุภาพ และอาจถูกมองว่าเป็นคนที่ไม่สุภาพ เช่น การสั่ง การถาม การขอร้อง เป็นต้น

2. Convivial คือ กลุ่มวัจนกรรมที่มีจุดหมายสอดคล้องกับจุดหมายทางสังคม กล่าวคือ การที่ผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกที่ดีของตนอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายทางสังคม ถือว่าเป็นมารยาทที่สังคมยอมรับ เช่น การเสนอตัว การเชิญ การทักทาย การขอบคุณ เป็นต้น
3. Collaborative คือ กลุ่มวัจนกรรมที่มีจุดหมายทางวัจนกรรมไม่ให้ความสำคัญต่อจุดหมายทางสังคม กล่าวคือ การที่ผู้พูดต้องการสื่อหรือแสดงสิ่งที่ตนต้องการกล่าวกับผู้ฟังเท่านั้น โดยไม่มีเจตนาที่จะแสดงหรือไม่แสดงความรู้สึกแต่อย่างใด เช่น การยืนยัน การประกาศ การรายงาน เป็นต้น
4. Conflictive คือ กลุ่มวัจนกรรมที่มีจุดมุ่งหมายทางวัจนกรรมขัดแย้งกับจุดมุ่งหมายทางสังคม กล่าวคือ การที่ผู้พูดต้องการแสดงความรู้สึกของตนแม้รู้ว่าสิ่งที่กล่าวออกไปนั้นไม่สุภาพ วัจนกรรมประเภทนี้เป็นวัจนกรรมที่มีระดับความรุนแรงของการรบกวนคู่สนทนามากกว่าวัจนกรรมการกล่าวแข่งขัน เช่น การขู่ การกล่าวหา การสาปแช่ง การประณาม เป็นต้น

ตามที่สี่ขได้แบ่งประเภทวัจนกรรมไว้ข้างต้น จะเห็นว่ากลุ่มวัจนกรรม competitive และ conflictive เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดต้องการกระทำตามเจตนาของตนโดยไม่สนใจบรรทัดฐานของสังคมหรือความรู้สึกของผู้ฟังจัดเป็นกลุ่มวัจนกรรมที่มีความหมายในทางลบ และกลุ่มวัจนกรรม convivial ที่มีผู้พูดมีเจตนาสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมจัดเป็นวัจนกรรมที่มีความหมายในทางบวก

จากแนวคิดเรื่องวัจนกรรมที่กล่าวมา ในการตัดสินใจว่าวัจนกรรมนั้นมีความหมายอย่างไร ต้องตีความจากเจตนาของผู้พูดเป็นสำคัญ เช่นเดียวกับการตอบรับการขอโทษที่ผู้พูดแสดงเจตนาของตนออกมาผ่านรูปภาษา จึงทำให้การตอบรับการขอโทษเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ ทั้งในลักษณะที่สุภาพแสดงความอ่อนน้อม หรือลักษณะรุนแรงรบกวนผู้ฟัง

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์วัจนกรรมตอบรับการขอโทษแล้วจำแนกเป็นกลวิธี โดยพิจารณาจากรูปภาษาที่ผู้พูดใช้และเจตนาหรือความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อไปยังผู้ฟัง เนื่องจากผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าเมื่อมีการขอโทษเกิดขึ้น ผู้ตอบรับหรือผู้พูดอาจมีเจตนายอมรับการขอโทษหรือไม่ยอมรับการขอโทษเหมือนกัน แต่จะกล่าวโดยใช้รูปภาษาและเนื้อความที่ต้องการแสดงออกมาแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการจะศึกษาว่าจากเกณฑ์ดังกล่าวจะสามารถจำแนกการแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยได้เป็นกี่กลวิธี และแต่ละกลวิธีมีลักษณะภาษาและลักษณะเฉพาะอย่างไร

ในลำดับต่อไปจะกล่าวถึงแนวคิดเรื่องความสุภาพซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้วิเคราะห์ แบ่งประเภทกลวิธีและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธี และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้

2. แนวคิดเรื่องความสุภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษ

บรรจบ พันธุเมธา (2514: 247-253) กล่าวว่า ภาษาสุภาพ หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่ควรใช้แก่ผู้ที่เคารพนับถือ เพราะสูงกว่าด้วย วัยวุฒิ ชาติวุฒิ และคุณวุฒิ ที่เป็นชนธรรมาสามัญ ทั้งนี้รวมทั้งพระสงฆ์ด้วย บางคำใช้แสดงการคารวะ บางคำใช้แสดงความสุภาพซึ่งเป็นการแสดงการคารวะไปพร้อมๆกัน บรรจบได้จำแนกลักษณะคำสุภาพในภาษาไทยไว้ดังนี้

1. เป็นคำยืมจากภาษาบาลี สันสกฤตและเขมร
2. เป็นคำไทย ที่มีคำอื่นดกแต่ง เพื่อให้ฟังไพเราะและสุภาพ

บรรจบได้จำแนกคำที่ใช้เป็นคำสุภาพออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆ เช่น คำนาม, คำกริยา, ลักษณะนาม เป็นต้น นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า การใช้ภาษาสุภาพ คือ กฎเกณฑ์การใช้ภาษา ใช้ให้ถูกกาลเทศะ และบุคคล

แต่ในมุมมองของภาษาศาสตร์ ความสุภาพมิได้เป็นเพียงแค่การใช้รูปภาษาที่สุภาพเท่านั้น แต่ความสุภาพยังเป็นเสมือนหลักการที่ควบคุมการใช้ภาษา เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีเหตุผลและวิจารณ์ญาณในการเลือกใช้ภาษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของตน วัจนกรรมจึงเกิดจากการที่ผู้พูดได้ไตร่ตรองก่อนที่จะแสดงวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่งออกไป ความสุภาพจึงเป็นหลักสำคัญประการหนึ่งที่มนุษย์นำมาใช้ควบคู่ไปกับการแสดงวัจนกรรม

อุซามิ (Usami, 2004) กล่าวว่า ความสุภาพเป็นแนวคิดในการใช้ภาษาซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม การแสดงความสุภาพในภาษาหนึ่งอาจไม่สามารถถ่ายทอดหรือแปลให้เข้าใจในอีกภาษาหนึ่งได้

บราวน์และเลวินสัน (Brown และ Levinson, 1987) เชื่อว่าทุกคนในสังคมมี “หน้า” (face) เป็นของตนเอง “หน้า” ในความหมายของบราวน์และเลวินสัน คือ ศักดิ์ศรีทางสังคมที่ทุกคนต้องการมีรวมทั้งต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็เข้าใจด้วยว่าสมาชิกในสังคมคนอื่นๆก็มีความต้องการเช่นนี้เหมือนกัน “หน้า” เป็นสิ่งที่ไม่คงที่ สามารถเสียไปและได้มาตลอดเวลาระหว่างการสนทนา ดังนั้นทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างพยายามรักษาหน้าของตนเองและพยายามที่จะไม่คุกคามหน้าของผู้อื่นโดยเลือกภาษาที่แสดงความสุภาพให้เหมาะสม หากผู้พูดพิจารณาว่าคำพูดที่กำลังจะพูดออกไปมีระดับการคุกคามหน้าสูงซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเสียหน้ามาก ผู้พูดจะเลือกกลวิธีแสดงความสุภาพมากกว่า เช่น การพูดอ้อมค้อมหรือใช้ภาษาที่สุภาพมาก

และเมื่อพิจารณาว่าคำพูดที่กำลังจะพูดออกไปมีระดับการคุกคามหน้าต่ำซึ่งจะทำให้ผู้ฟังเสียหน้าน้อย ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีแสดงความสุภาพน้อยกว่า เช่น พูดตรงไปตรงมาไม่มีการตกแต่งคำพูด การแสดงความสุภาพจึงเท่ากับเป็นการให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของคู่สนทนา

ในการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ (politeness strategies) เพื่อลดระดับการคุกคามหน้า ผู้ใช้ภาษาต้องพิจารณาความเหมาะสมของสถานการณ์เป็นหลัก โดยพิจารณาวัฒนธรรมที่จะกระทำว่ามีระดับการคุกคามหน้าเท่าใด และเลือกใช้กลวิธีความสุภาพให้เหมาะสม บรราน และเลวินสัน ได้กล่าวถึงปัจจัยทางสังคม 3 ประการที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพของผู้พูด อันได้แก่

1. ความรุนแรงของสถานการณ์ซึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมนั้นๆ (ranking of imposition)
2. อำนาจของผู้พูดและผู้ฟัง หรือ สถานภาพทางสังคม (power)
3. ระยะห่างระหว่างผู้พูดหรือผู้ฟัง หรือ ความสนิทสนม (distance)

แม้ว่านักภาษาศาสตร์หลายคนจะเห็นด้วยว่าปัจจัยทางสังคมทั้ง 3 ประการที่กล่าวมาต่างเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาระดับความสุภาพ แต่กลับวิพากษ์วิจารณ์ว่า แนวคิดเรื่อง “หน้า” และความสุภาพของบรรานและเลวินสันนั้น ยังไม่สามารถใช้อธิบายความสุภาพในทุกวัฒนธรรมได้ แต่อูซามิ (Usami, 2004) ให้ความเห็นว่าเหตุผลเหล่านั้นยังไม่เพียงพอที่จะปฏิเสธแนวคิดเรื่องความสุภาพของบรรานและเลวินสัน เนื่องจากอูซามิเห็นว่ามีมิติความแนวคิดของบรรานและเลวินสันผิดไป โดยอูซามิสรุปการวิพากษ์วิจารณ์จากนักภาษาศาสตร์คนอื่นๆ เกี่ยวกับแนวคิดของ บรรานและเลวินสันไว้ 2 ประการด้วยกัน คือ

- 1) มโนทัศน์เรื่อง “หน้า” และ “ความสุภาพ” ตามแนวคิดของบรรานและเลวินสัน แตกต่างกับมโนทัศน์เรื่อง “หน้า” และ “ความสุภาพ” ในวัฒนธรรมจีนและญี่ปุ่น เนื่องจากแนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากวัฒนธรรมตะวันตกมากกว่าวัฒนธรรมตะวันออก แม้ว่าบรรานและเลวินสันจะอ้างว่า แนวคิดของเขาเป็นสากล (universal) ก็ตาม (Usami, 2004: 19-20)
- 2) แนวความคิดของบรรานและเลวินสัน ไม่ได้กล่าวถึงหลักหรือกฎเกณฑ์ในการใช้ภาษาที่มีค่ายกย่อง เช่น ภาษาจีน หรือ ภาษาญี่ปุ่น (Usami, 2004: 19-20)

อูซามิอธิบายว่า ในประการแรก บรรานและเลวินสันไม่เคยปฏิเสธว่า แนวความคิดเรื่อง “หน้า” และ “ความสุภาพ” ของเขาไม่มีความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม การวิพากษ์วิจารณ์ในประการแรกนี้จึงไม่ได้ก่อให้เกิดการอภิปราย หรือ การโต้แย้งที่มีน้ำหนักเพียงพอ

ส่วนในประการที่ 2 นั้น มะทซึโมะโตะ (Matsumoto, 1989: 208 อ้างถึงใน Usami, 2004: 21) แย้งว่าในภาษาอังกฤษ ผู้พูดสามารถพูด “Today is Saturday” ได้กับผู้ฟังทุกคน ไม่ว่าจะ

เป็นอาจารย์ หรือเพื่อนสนิท แต่ในภาษาญี่ปุ่นไม่สามารถทำได้หรือหาประโยคใดประโยคหนึ่งที่สามารถใช้ในทุกสถานการณ์ได้ โดยมะทซุโมะโตะยกตัวอย่างดังนี้

(1) a. Kyoo	-wa	doyoobi	<i>da</i>
Today	-TOPIC	Saturday	COPULA-plain
'Today is Saturday'.			
(2) a. Kyoo	-wa	doyoobi	<i>desu</i>
Today	-TOPIC	Saturday	COPULA-polite
(3) a. Kyoo	-wa	doyoobi	<i>degozaimasu</i>
Today	-TOPIC	Saturday	COPULA-super polite

มะทซุโมะโตะอธิบายว่า ผู้พูดชาวญี่ปุ่นจะเลือกรูปภาษาที่เหมาะสมกับผู้ฟังประโยคใด ประโยคหนึ่งจากตัวอย่าง แม้ทั้ง 3 ประโยคนี้จะมีความหมายเหมือนกันก็ตาม โดยไม่ได้คำนึงถึง แนวความคิดเรื่องการกระทำที่เป็นการคุกคามหน้าตามที่บราวน์และเลวินสันกล่าวไว้แต่อย่างใด แต่อูซะมิ (Usami, 2004) แย้งว่า มะทซุโมะโตะตีความแนวความคิดของบราวน์และเลวินสันผิดไป โดยตีความประโยคในระดับบรรทัดศรเท่านั้น เพราะประโยค 'Today is Saturday' นั้น สามารถแสดงการคุกคามหน้าในระดับที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากระดับการคุกคามหน้าเกิดจาก ผลรวมของปัจจัยทางสังคม 3 ประการ คือ ความสนิทสนม, สถานภาพ และอัตราความรุนแรง ของสถานการณ์ ซึ่งหากผู้พูดกับผู้ฟังมีระยะห่างกัน คือ ไม่มีความสนิทสนม และผู้ฟังมี สถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้พูดจะเลือกใช้คำยกย่อง '*degozaimasu*' เพื่อแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง และอูซะมิได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในภาษาที่มีคำยกย่องนั้นการใช้คำยกย่องที่ถูกต้องตามแบบ แผนกับผู้ฟังจัดเป็นความสุภาพเชิงลบ (negative politeness) และหากผู้พูดเพิกเฉยต่อการ ใช้คำยกย่องที่ถูกต้องแบบแผนแล้ว ถ้อยคำนั้นจะกลายเป็นคำพูดที่แสดงการคุกคาม "หน้า" ของ ผู้ฟังได้แม้ว่าประโยคนั้นจะมีความหมายเหมือนกันก็ตาม และการใช้ภาษาคำยกย่องเองก็อาจ ก่อให้เกิดการคุกคามหน้าได้เช่นกัน หากใช้ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจากที่กล่าวมา อูซะมิ สรุปว่าข้อโต้แย้งหรือข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่กล่าวมายังไม่สามารถหักล้างแนวความคิดเรื่อง "หน้า" และ "ความสุภาพ" ของบราวน์และเลวินสันได้อย่างเพียงพอ

ผู้วิจัยเห็นด้วยกับบราวน์และเลวินสันและอูซะมิ ที่กล่าวว่า ปัจจัย 3 ประการข้างต้นเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรม เนื่องจากสังเกตว่าเมื่อมีการขอโทษในสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป กลวิธีตอบรับการขอโทษจะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าใน การแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษแต่ละครั้ง ผู้พูดจะคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์ เช่น พิจารณาว่า ผู้ขอโทษเป็นใคร มีสถานภาพต่างกับตัวผู้พูดอย่างไร มีความ สนิทสนมกับผู้พูดมากน้อยเพียงใด น้ำหนักหรือความรุนแรงของสถานการณ์การกระทำผิดที่ เกิดขึ้นมีมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอโทษและการตอบรับ

การขอโทษที่ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัย 3 ประการที่กล่าวมามีผลต่อการแสดงวัจนกรรมอย่างชัดเจน เช่น

1. งานวิจัยเรื่องการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษของอิเกะตะ (池田, 1993) แสดงให้เห็นว่าชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของตนเองและผู้อื่นเท่ากัน ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้อื่นมากกว่า นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นอีกด้วยว่าปัจจัยทางสังคม อันได้แก่ น้ำหนักความผิดและความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังนั้น มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีแสดงการขอโทษทั้งชาวอเมริกันและชาวญี่ปุ่น
2. งานวิจัยเรื่องวัจนกรรมการขอโทษของคนไทยของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย และความสัมพันธระหว่างน้ำหนักความผิดกับกลวิธีการขอโทษ โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบกลวิธีการขอโทษในภาษาไทย 5 ประเภท และแสดงให้เห็นว่าในวัฒนธรรมไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าการคำนึงถึงหน้าของผู้พูด ผลจากการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์สนมคั่นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังและอำนาจของผู้ฟัง (สถานภาพ) เมื่อเทียบกับผู้พูด มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมขอโทษมากกว่าอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด
3. งานวิจัยเรื่องการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในประเทศไทยของจิรวรัตน์ เพชรรัตน์โมรา (2544) พบกลวิธีการขอโทษ 5 กลวิธี และพบว่าสถานภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอโทษ พบว่าผู้ที่มีสถานภาพต่างกันมีโอกาสกล่าวขอโทษไม่เท่ากัน คือ ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ากล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันมีการเลือกใช้กลวิธีขอโทษแตกต่างกันไปด้วย ผู้ที่มีสถานภาพสูงนิยมใช้กลวิธีการแก้ตัวมากกว่าการยอมรับผิด ผู้ที่มีสถานภาพต่ำก่าานิยมใช้กลวิธีการยอมรับผิดมากกว่าการกล่าวแก้ตัว และพบว่าน้ำหนักความผิดมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่ผู้ที่มีสถานภาพต่างกันจะกล่าวขอโทษ คือ ยิ่งน้ำหนักความผิดมากผู้ที่มีสถานภาพต่ำก่าจะยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะกล่าวขอโทษน้อยลง
4. งานวิจัยเรื่องกลวิธีการขอโทษของคนไทยและคนญี่ปุ่นของวรวรรณ เฟื่องขจรศักดิ์ (2548) แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดชาวไทยจะเลือกใช้กลวิธีที่มีลักษณะคุกคาม “หน้า” ของตนเองน้อย ในขณะที่ชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังมากกว่า และในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษและปัจจัยทางสังคม 3 ประการ คือ สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และน้ำหนักความผิด ได้แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษของชาวญี่ปุ่นและชาวไทยอย่างชัดเจน

5. งานวิจัยเรื่องการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีนของอะเบะ (Abe) และโอฮะมะ (Ōhama) (阿部 และ 大浜, 2006) แสดงให้เห็นว่า ในกรณีที่ผู้ฟังเข้าใจผิดว่า ความผิดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากผู้พูดนั้น ผู้พูดชาวญี่ปุ่นจะเลือกใช้กลวิธีบอกกล่าว ให้ผู้ฟังทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ซึ่งถึงแม้จะเป็นกลวิธีที่มีแนวโน้มคุกคามหน้าของผู้ฟัง แต่ชาวญี่ปุ่นจะใช้ประโยคที่มีรูปภาพแสดงออกถึงความนุ่มนวลเนื่องจากให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟัง ในขณะที่ชาวจีนจะเลือกใช้กลวิธีอธิบายเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่อความผิดนั้นซึ่งเป็นการคุกคาม “หน้า” ตนเอง
6. งานวิจัยเรื่องการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยของภาสพงศ์ ผิวพอใช้ (2545, 2547) ที่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าปัจจัยทางสังคม อันได้แก่ น้ำหนักความผิดและสถานภาพมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการเลือกใช้กลวิธีตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย

ผู้วิจัยเห็นด้วยกับทฤษฎีเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสันและข้อสนับสนุนของ อุซุมิเกี่ยวกับการใช้แนวคิดเรื่องความสุภาพของบราวน์และเลวินสันอธิบายการแสดง ความสุภาพและคุกคามหน้าในภาษาญี่ปุ่น เพราะสามารถอธิบายการเลือกใช้ภาษาในการตอบรับการ ขอโทษได้ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่อง “หน้า” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการแสดงความ สุภาพ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเรื่อง “หน้า” มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์แบ่งประเภทกลวิธีตอบรับการ ขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทย เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้พูดหรือผู้รับการขอโทษมีแนวโน้มให้ ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟังหรือผู้ขอโทษอย่างไร และปัจจัยทางสังคมทั้ง 3 ประการมีผลต่อ การแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยอย่างไร

อย่างไรก็ดี แม้ว่าบราวน์และเลวินสันได้อธิบายว่า การรักษา “หน้า” ซึ่งกันและกัน ระหว่างคู่สนทนาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อคู่สนทนา เนื่องจากเราทุกคนต่างไม่ต้องการ คุกคาม “หน้า” ซึ่งกันและกัน แต่ในการสนทนาเชื่อว่าผู้พูดจะต้องการรักษาหน้าของผู้ฟังด้วยการ แสดงความสุภาพเสมอไป โอตี (Ōti) (オーティー, 2000: 34) กล่าวว่า บางครั้งในการสนทนา ผู้พูดตั้งใจที่จะคุกคามหน้าของฝ่ายตรงข้าม คัลเพเพอร์ (Culpeper, 1996) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความต้องการคุกคาม “หน้า” ฝ่ายตรงข้าม อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ต้องการแก้แค้น ต้องการปกป้องความเป็นส่วนตัวของตน เป็นต้น คัลเพเพอร์ได้เสนอทฤษฎีความไม่สุภาพ โดยใช้ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันเป็นพื้นฐาน กลวิธีความไม่สุภาพของคัลเพ เพอร์มีลักษณะตรงข้ามกับกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน คือ แทนที่จะลดการ คุกคามหน้าแต่กลับมีลักษณะคุกคามและจู่โจมหน้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. Bald on record impoliteness คือ การกล่าวแสดงการคุกคามหน้าออกไปอย่าง ตรงไปตรงมา ชัดเจน รวบรัด และมีเจตนาที่จะคุกคามหน้าผู้ฟัง

2. Positive impoliteness คือ การคุกคามหน้าด่านบวกของผู้ฟัง เช่น การปฏิเสธหรือไม่สนใจผู้อื่น, ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่สบายกายและใจ, ใช้ภาษาที่เป็นรหัสลับเฉพาะกลุ่มของตนต่อหน้าผู้อื่น หรือ การใช้คำหยาบคาย เป็นต้น
3. Negative impoliteness คือ การคุกคามหน้าด่านลบของผู้ฟัง เช่น การล่งล้าความเป็นส่วนตัว, การทำให้ผู้อื่นตกใจหรือตกอยู่ในความกลัว หรือ การกีดขวางผู้อื่นทั้งในด้านร่างกายและทางการพูด
4. Sarcasm or mock politeness คือ การใช้กลวิธีความสุภาพที่มีลักษณะไม่จริงจังคลุมเครือ ประชดประชันเสียดสีผู้ฟัง
5. Withhold politeness คือ การเจี๊ยบหรือจงใจไม่แสดงความรู้สึกในสถานการณ์ที่ต้องการความสุภาพ เช่น การจงใจไม่ขอบคุณเมื่อมีคนให้ของซึ่งเป็นการแสดงความไม่สุภาพ

แม้ว่าคัลเพเพอร์จะไม่ได้ให้คำอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้กลวิธีความไม่สุภาพไว้อย่างชัดเจน แต่ผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีความไม่สุภาพของคัลเพเพอร์สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์และจัดแบ่งกลวิธีตอบรับการขอโทษได้ เนื่องจากกลวิธีความไม่สุภาพของคัลเพเพอร์มีลักษณะหักหน้าหรือคุกคามหน้าของผู้ฟัง ซึ่งในการตอบรับการขอโทษบางกลวิธีมีการใช้ภาษาที่แสดงความไม่พอใจและมีลักษณะหักหน้าหรือคุกคามหน้าของผู้ฟังเช่นเดียวกัน

หลังจากที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องวัจนกรรมและแนวคิดเรื่องความสุภาพแล้วในหัวข้อที่ 1 และ 2 ในหัวข้อที่ 3 ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดเรื่องการตอบรับการขอโทษและการจำแนกการตอบรับแบบยอมรับและไม่ยอมรับการขอโทษ

3. แนวคิดเรื่องการตอบรับการขอโทษ

อันดับแรกผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการขอโทษ เพื่อให้เห็นภาพรวมการขอโทษและการตอบรับการขอโทษอย่างเป็นระบบ

โมะริยะมะ (Moriyama) (森山, 1992 อ้างถึงใน 大谷, 1999: 51) กล่าวว่า การขอโทษจัดเป็นการกระทำที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์ประเภทหนึ่ง โดยให้นิยามคำว่า การขอโทษไว้ดังนี้

“ในการสื่อสารระหว่างกันนั้น กรณีที่เรารู้สึกว่าเราได้มีความสัมพันธ์ที่ควรดูแลจัดการโดยถือเป็นความรับผิดชอบของเรา กล่าวคือ ในกรณีที่ผู้พูดได้รับการกระทำที่เป็นบุญคุณจากฝ่ายตรงข้าม หรือ กรณีที่ผู้พูดได้ก่อความเสียหายให้แก่ฝ่ายตรงข้าม ซึ่งทั้งสองกรณีนี้ ได้ทำให้เกิดความสัมพันธ์แบบไม่สมดุล

ระหว่างกันขึ้น และเรียกการกระทำทางภาษาที่ผู้พูดกระทำเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์นั้นว่า การขอขอบคุณสำหรับกรณีแรก และ การขอโทษ สำหรับกรณีหลัง”

(แปลโดยผู้วิจัย)

แต่โอตะนิ (Ōtani) (大谷, 1999) เห็นว่า การขอโทษในภาษาญี่ปุ่นนั้นไม่ได้ใช้เพื่อการขอโทษเพียงอย่างเดียว แต่ยังถูกใช้ในการทักทาย การเรียกเตือน และการขอบคุณ ดังนั้น การศึกษาการขอโทษในภาษาญี่ปุ่น จึงไม่ใช่แค่พิจารณาว่าเกิดความเสียหายขึ้นหรือไม่ แต่จำเป็นที่จะต้องมองในมุมมองที่กว้างกว่า โอตะนิได้ให้คำจำกัดความการขอโทษ โดยอ้างอิงแนวความคิดของโมะริยะมะและ บราวน์และเลวินสันไว้ ดังนี้

“การขอโทษ คือ การที่ผู้พูดจะกระทำ หรือ ได้กระทำการคุกคามหน้า (FTAs) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ฟังแล้ว และผู้พูดยอมรับว่าได้ทำการคุกคามหน้าของผู้ฟัง และต้องการที่จะฟื้นฟู “หน้า” ของผู้ฟังที่ถูกคุกคามและสูญเสียไป ในขณะเดียวกันเนื่องจากผู้ขอโทษได้ยอมรับในความผิดของตน ผู้ขอโทษจึงทำการคุกคามหน้าด้านบวก (positive face) ของตนเองด้วย”

(แปลโดยผู้วิจัย)

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเรื่องการขอโทษของกอฟฟ์แมน (Goffman, 1971) ที่อธิบายการขอโทษโดยใช้แนวคิด “virtual offence” หรือความเสียหายที่เกิดขึ้น และ “remedial remedial work” หรือ การฟื้นฟูว่า “virtual offence” หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้น คือ การกระทำที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย หรือทำให้ผู้ฟังเสื่อมเสียชื่อเสียง ผู้พูดจึงจำเป็นที่จะต้องกระทำการฟื้นฟูเพื่อลด “virtual offence” หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นให้เหลือน้อยที่สุด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การขอโทษเป็นการกระทำที่ผู้พูดต้องการลดทอนความผิดของตน โดยเกิดจากความคิดพื้นฐานคือ ผู้พูดคิดว่า “หน้า” ของผู้ฟังและความสัมพันธ์ที่มีต่อนั้นสำคัญ และต้องการที่จะแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น โดยการยอมรับผิดและกล่าวขอโทษซึ่งเป็นการคุกคามหน้าตนเอง เพื่อแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่า ผู้พูดได้ให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ฟัง ดังนั้นผู้ขอโทษจึงคาดหวังให้ผู้ฟังยอมรับการขอโทษ และตอบรับด้วยภาษาที่สุภาพแสดงความเห็นใจ ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าผู้รับการขอโทษได้ให้ความสำคัญกับ “หน้า” ของผู้ขอโทษ และความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเช่นเดียวกัน แต่จากงานวิจัยเรื่องการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยของภาสพงศ์ ผิวพอใช้ (2545) ได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการขอโทษ ผู้รับการขอโทษอาจตอบรับด้วยการยอมรับหรือไม่ยอมรับการขอโทษ ภาสพงศ์อธิบายว่า การขอโทษจัดเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่ผู้พูดเกิดความเสียหาย เพราะผู้พูดยอมรับความผิดที่เกิดขึ้น การตอบรับการขอโทษจึงมีทั้งในแบบที่รักษาหน้าและไม่รักษาหน้า โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง การตอบรับการขอโทษแบบ

รักษาหน้าจะมีกลวิธีการสื่อสารที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ฟังที่จะได้รับความพอใจ ส่วนการขอโทษแบบที่ไม่รักษาหน้า จะเป็นการแสดงความไม่พอใจ มีจุดประสงค์เพื่อละเมียดหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง

ในการพิจารณาว่าถ้อยคำใดแสดงการยอมรับหรือไม่ยอมรับการขอโทษนั้น ผู้ศึกษา วิจารณ์กรการขอโทษให้ความเห็นที่แตกต่างกัน เช่น

เฟรเซอร์ (Fraser, 1981) กล่าวว่า การยอมรับการขอโทษ ได้แก่ถ้อยคำว่า "I accept your apology" และการบอกรับผิด คือ การกล่าวสำนวนที่อยู่ในรูปประโยคปฏิเสธ เช่น "You don't have to apologise"

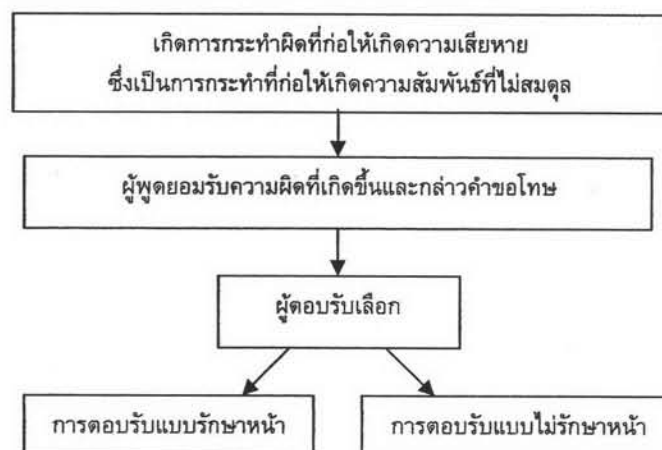
แต่สำหรับโฮล์มส์ (Holmes, 1995) การยอมรับคำขอโทษ คือ การกล่าวถ้อยคำใด ถ้อยคำหนึ่งต่อไปนี้ เช่น "It's OK", "never mind", "no problem" และการบอกรับผิดหรือไม่ยอมรับ ได้แก่ การนิ่งเงียบ เนื่องจากผู้พูดรู้สึกขุ่นเคืองกับการกระทำผิดของผู้ฟังมากจนไม่ต้องการกล่าวสิ่งใดออกไป

โอเวน (Owen, 1983) จัดให้การไม่ตอบหรือการนิ่งเงียบเป็นการยอมรับแบบไม่ชัดเจน ซึ่งโคลมาส (Coulmas, 1981: 90) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า แม้ว่าการตอบรับการขอบคุณหรือการขอโทษในภาษาญี่ปุ่น ไม่ได้เป็นหน้าที่หรือมีความสำคัญเท่ากับในภาษาอังกฤษ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า การนิ่งเงียบจะจัดเป็นการยอมรับเสมอไป แต่ก็มีอยู่ไม่น้อยที่การนิ่งเงียบถูกตีความว่าเป็นการยอมรับ ดังนั้นการนิ่งเงียบหรือไม่ตอบในภาษาญี่ปุ่นจึงเท่ากับเป็นการยอมรับแบบไม่ชัดเจน

ทรงธรรม (Intrachakra Songthama, 2001 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร, 2550: 206) อธิบายเสริมว่าถ้อยคำที่เข้าข่ายแสดงความรู้สึกรุนแรงหรือถ้อยคำที่แสดงการว่ากล่าวเป็นคำที่มีหน้าที่บอกรับผิดได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งตรงกับข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ กล่าวคือ พบการตอบรับการขอโทษที่มีลักษณะไม่ยอมรับหรือบอกรับผิดการขอโทษแสดงออกโดยใช้ลักษณะภาษาที่หลากหลาย เช่น การตำหนิ, การประชดประชัน, การแสดงความไม่พอใจ และการดักเตือน

จากที่กล่าวมาอาจสรุปภาพรวมของการขอโทษและการตอบรับการขอโทษได้ดังนี้

แผนภูมิ 2.1 แผนผังแสดงการขอโทษและการตอบรับการขอโทษ



จากแผนภูมิที่ 2.1 การตอบรับการขอโทษสามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ การยอมรับและไม่ยอมรับ แต่เกณฑ์ในการจำแนกว่าถ้อยคำใดเป็นการตอบรับแบบยอมรับ หรือไม่ยอมรับนั้นขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้พูดเป็นสำคัญ แต่จากแนวความคิดในการพิจารณาการตอบรับที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังไม่มีผู้ใดใช้เจตนาของผู้พูดร่วมกับรูปภาพในการพิจารณาถ้อยคำเลย ดังนั้นเพื่อให้ทราบเจตนาที่แท้จริงของผู้พูด ในงานวิจัยนี้นอกจากจะพิจารณาถ้อยคำจากรูปภาพแล้ว ยังจะใช้เจตนาของผู้พูดประกอบการพิจารณาด้วย (ดูบทที่ 3 หัวข้อที่ 3 การจัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูล)

4. งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษ

งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษโดยตรงมีน้อยมาก และเป็นการศึกษาการตอบรับการขอโทษเพียงผิวเผิน ส่วนใหญ่เป็นส่วนประกอบของงานวิจัยเกี่ยวกับการขอโทษ เช่น เฟรเซอร์ (Fraser, 1981) โอเวน (Owen, 1983) โคลมาส (Coulmas, 1981) และโฮล์มส (Holmes, 1995) ที่ศึกษาการขอโทษโดยกล่าวถึงการตอบรับการขอโทษด้วยการจำแนกการยอมรับและไม่ยอมรับการขอโทษเท่านั้น โดยไม่ได้กล่าวถึงรูปภาพหรือลักษณะกลวิธีรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตอบรับการขอโทษ เช่นเดียวกับในภาษาญี่ปุ่นพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตอบรับการขอโทษดังต่อไปนี้

4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่น

คุมะโทะริตะนิ (Kumatoridani) (熊取谷, 1992) ศึกษาเรื่องการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดเรื่องวัจนกรรมและแนวคิดเรื่องการฟื้นฟูความสัมพันธ์ของกอฟีฟแมน กล่าวว่าการขอโทษจัดเป็นกลวิธีที่แสดงความสุภาพเนื่องจากผู้พูดต้องการฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุล และได้กล่าวถึงการตอบรับการขอโทษว่า โดยพื้นฐานแล้วมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับ ซึ่งเป็นการยอมรับการฟื้นฟูความสัมพันธ์ และเป็นการปลดปล่อยผู้ขอโทษให้หลุดพ้นจากความรู้สึกรับผิดชอบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และ 2) การไม่ยอมรับ คือ การไม่ยอมรับการขอโทษ การยอมรับการขอโทษนี้ยังแบ่งออกเป็นประเภทย่อยๆได้อีก คือ การยอมรับแบบชัดเจน และการยอมรับแบบไม่ชัดเจน

แม้งานของคุมะโทะริตะนิที่ใช้แนวคิดเรื่องวัจนกรรมและแนวคิดเรื่องการฟื้นฟูความสัมพันธ์ของกอฟีฟแมนอธิบายการตอบรับการขอโทษนี้จะไม่สมบูรณ์ เนื่องจากไม่ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้พูดจะตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับการขอโทษ แต่ก็ได้แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของการตอบรับการขอโทษอย่างเป็นระบบ

โอตะนิ (大谷,1999) ศึกษาพฤติกรรมการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่น โดยใช้แนวคิดเรื่อง “หน้า” ของบราวน์และเลวินสันในการวิเคราะห์แบ่งประเภทกลวิธี มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นว่า ผู้รับการขอโทษฟื้นฟู “หน้า” ของผู้ขอโทษอย่างไร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากการสังเกตและบันทึกการสนทนา โดยส่วนใหญ่ผู้สนทนาเป็นเพศหญิง มีภูมิสำเนาในแถบคันไซ โอตะนิพบว่าในภาษาญี่ปุ่นการตอบรับการขอโทษมี 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) การตอบรับการขอโทษแบบคุกคามหน้า คือ การตอบรับที่ผู้ตอบรับไม่ยอมรับการขอโทษ และตอบรับด้วยการคุกคามหรือโจมตี “หน้า” ของผู้ขอโทษ

เช่น A: ごめんなさい、本当に。(ขอโทษนะ ขอโทษด้วยจริงๆ)

B: ごめんじゃすまないよ。どうしてくれるんだよ、もう。

(ขอโทษแล้วมันจะหายเหรอ อยากจะฆ่าให้ตายนัก)

(大谷,1999)

2) การตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง คือ การตอบรับที่ผู้ตอบรับไม่ได้ทำการโจมตีหรือ รักษาหน้าของผู้ขอโทษ

เช่น A: ごめん、ちよつとそれ取って。(ขอโทษนะ ช่วยหยิบนั้นให้หน่อย)

B: ん、はい。[手渡す] (อ้อ นี่คะ) [ยื่นสิ่งของส่งให้]

(大谷,1999)

3) การตอบรับการขอโทษแบบฟื้นฟูหน้า คือ การตอบรับที่ผู้ถูกขอโทษพยายามจะฟื้นฟูหน้าของผู้ขอโทษเท่าที่จะสามารถทำได้

เช่น (A ทำผ้าปูโต๊ะของ B เปื้อน)

A: うわー、ごめんね。とれるかなー?

(ว้าย ขอโทษนะ จะซักออกไหมนะ)

B: う ん。安いもんやし、気にせんといて。

(ไม่เป็นไรหรอก ของถูกๆนะ ไม่ต้องกังวลละ)

(大谷,1999)

โอตะนิศึกษาเฉพาะกลวิธีตอบรับการขอโทษที่จัดอยู่ในประเภทที่ 3 เท่านั้น คือ การที่ผู้ขอโทษพยายามที่จะฟื้นฟูหน้าของผู้ตอบรับที่ได้สูญเสียไปจากเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น ด้วยการยอมรับผิดและกล่าวขอโทษซึ่งเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของตนเอง ในขณะที่เดียวกัน

ผู้ตอบรับเลือกใช้กลวิธีที่แสดงการยอมรับการขอโทษเพื่อที่จะฟื้นฟูการเสียหายด้านบวก (positive face loss) ของผู้ขอโทษ การสื่อสารแบบนี้จึงเท่ากับเป็นการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขอโทษและผู้รับการขอโทษ

ผู้วิจัยเห็นด้วยกับการแบ่งประเภทการตอบรับออกเป็น 3 ประเภทโดยใช้แนวคิดเรื่อง "หน้า" ตามที่ โอตะนิได้แบ่งไว้ แต่โอตะนิศึกษาเฉพาะการตอบรับที่มีจุดประสงค์ฟื้นฟูหน้าของผู้ขอโทษเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการตอบรับการขอโทษสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ และข้อมูลที่ได้จากการจัดทำแบบสอบถามประกอบของผู้วิจัย พบการใช้กลวิธีที่มีลักษณะคุกคามหน้าของคู่สนทนาของกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวญี่ปุ่นและชาวไทยค่อนข้างมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อมูลที่โอตะนิใช้ในการวิจัย จะเห็นว่าเป็นสถานการณ์ที่มีความผิดค่อนข้างน้อยและปานกลาง คือ การมาสายและการไปตามนัดไม่ได้เนื่องจากเหตุจำเป็น และเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดมีสถานภาพเท่ากันหรือสูงกว่าผู้ฟัง คือ เพื่อน และ น้องสาว จึงไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงวัจนกรรมตอบรับการขอโทษและปัจจัยทางสังคมต่างๆเท่าที่ควร นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์คำตอบรับนั้น การตอบรับครั้งหนึ่งๆผู้พูดอาจไม่ได้ใช้กลวิธีเดียวในการตอบรับ อาจใช้หลายกลวิธีในการตอบรับครั้งหนึ่ง เช่น A กล่าวขอโทษเนื่องจากไม่สามารถออกไปพบตามที่นัดไว้ได้ แล้ว B ตอบรับว่า「いよ、いよ。仕方がないよー。この天気やもん、無理せんといて。」(ไม่เป็นไร ไม่เป็นไร ช่วยไม่ได้นี่นา ก็อากาศมันเป็นแบบนี้ อย่าฝืนออกมาเลย) หากพิจารณาโดยรวมจากประโยคตอบรับการขอโทษนี้ จะเห็นว่าผู้รับมีเจตนาที่จะรักษาหน้าของผู้ขอโทษ แต่ถ้าหากพิจารณาถึงลักษณะการใช้ภาษาและจุดประสงค์ที่ผู้รับต้องการสื่อออกมา พบว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลวิธี คือ 「いよ、いよ」 เป็นกลวิธีการกล่าวยอมรับและแสดงว่าไม่ถือโทษ และ「仕方がないよー。この天気やもん、無理せんといて」 เป็นกลวิธีการพูดปลอบใจได้ ยิ่งไปกว่านั้น จากข้อมูลที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ของผู้วิจัย พบว่า การใช้กลวิธี 2 กลวิธีหรือหลายกลวิธีในการตอบรับ 1 ครั้งนั้น กลวิธีที่เลือกใช้อาจไม่ได้จัดอยู่ในประเภทเดียวกัน เช่น การตอบรับในสถานการณ์ที่ผู้พูดพบกับรุ่นพี่ที่สนิทเพื่อปรึกษาเรื่องกิจกรรมชมรม แต่รุ่นพี่มาสาย 15 นาที โดยไม่ได้ติดต่อมาก่อน ผู้พูดพูดกับรุ่นพี่ว่า「遅かったですね。でも大丈夫です。気にしないでください」(JP063) (มาสายจังเลยนะ แต่ก็ไม่เป็นไรหรอก ไม่ต้องคิดมาก) ซึ่งเป็นการตอบรับโดยจงใจใช้กลวิธีที่มีลักษณะตำหนิและหักหน้าก่อน คือ「遅かったですね」และใช้กลวิธีที่รักษาหน้าของผู้ฟังทีหลัง คือ「でも大丈夫です。気にしないでください」ซึ่งโอตะนิไม่ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ในกรณีนี้

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษในภาษาไทย

ภาสพงศ์ ผิวพอใช้ (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษกับน้ำหนักความผิด โดยการใช้แบบสอบถามที่สมมติสถานการณ์ความผิดในระดับต่างๆให้ผู้ตอบเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 164 คน พบว่า สามารถแบ่งกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในสังคมไทยได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ โดยพิจารณาจากความหมายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของข้อความนั้นๆ คือ กลวิธีตอบรับคำขอโทษในทางบวก และกลวิธีตอบรับคำขอโทษในทางลบ ซึ่งในแต่ละกลวิธีใหญ่ๆ แบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีกดังนี้

1) การตอบรับคำขอโทษในทางบวก

กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวกจะแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบรับไม่ถือโทษ มีจุดประสงค์ที่จะรักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย ด้วยการเลือกใช้ภาษาแบบประนีประนอมเพื่อรักษาหน้าอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะผู้ตอบรับคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนกับผู้ขอโทษนั่นเอง

การตอบรับคำขอโทษในทางบวกแบ่งเป็น 6 กลวิธีย่อยตามลักษณะการใช้ภาษา คือ

- | | | |
|----------------------------------|------|---|
| 1) การเอ่ยเชิงไม่ถือโทษ | เช่น | “ไม่เป็นไร” “ช่างมันเถอะ” |
| 2) การแสดงความห่วงใย | เช่น | “อย่าคิดมากเกินไป” “อย่าวอริ้ไปเลย” |
| 3) การหยอกล้อ | เช่น | “ฮั่นแน่ แอบอ่านของเรา” |
| 4) การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง | เช่น | “เราเองแหละที่แย่ ไม่รู้จักเก็บให้มิดชิด” |
| 5) การเอ่ยขอโทษกลับ | เช่น | “ฉันเองก็ขอโทษแกเหมือนกัน ที่เข้าใจผิด” |
| 6) การชม | เช่น | “คะ ดีนะคะ เป็นคนอื่นคงไม่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ” |

(ภาสพงศ์ ผิวพอใช้, 2545)

2) การตอบรับคำขอโทษในทางลบ

กลวิธีตอบรับในทางลบ เป็นการแสดงความไม่พอใจ เป็นวัจนกรรมที่มีจุดประสงค์เพื่อละเมิดหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง เกิดขึ้นจากพื้นฐานความคิดที่ว่าผู้ตอบรับคิดว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั้นรุนแรงไม่สามารถให้อภัยได้ในเวลานั้นหรือตลอดไป จึงต้องการลงโทษหรือตอบแทนผู้ขอโทษ

ให้สาสมด้วยคำพูด กลวิธีในทางลบนี้มีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง ดัดไมตรี ทำให้ผู้ขอโทษไม่สบายใจหรือเจ็บปวดโดยไม่จำเป็นหรือให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันอีกต่อไป

การตอบรับในทางลบแบ่งเป็น 7 กลวิธีย่อยตามลักษณะการใช้ภาษา คือ

- | | | |
|-----------------------------------|------|--|
| 1) การดักเตือน | เช่น | “ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าอย่าทำแบบนี้อีกนะ” |
| 2) การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนเช่น | | “ไม่เป็นไร แต่เธอต้องเอาไปช่อมให้ด้วยนะ” |
| 3) การตำหนิ | เช่น | “ไม่มีมารยาท” |
| 4) การซักถามต่อ | เช่น | “รถกูเหวอเนี่ย โอ๊ย! จะเป็นลม” |
| 5) การสั่ง | เช่น | “ห้ามเลย ห้ามดู” |
| 6) การตัดความสัมพันธ์ | เช่น | “ทำกันขนาดนี้เลิกคบไปเลยดีกว่า” |
| 7) การคาดโทษ | เช่น | “จำไว้เชียวสักวันจะเอาคืน” |

(ภาสพงค์ ผิวพอใช้, 2545)

นอกจากนี้ ในการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษจะแปรไปตามน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น คือ กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดหรือมีความผิดน้อยจะนิยมเลือกกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าผิดปานกลาง ผิด และผิดมากจนไม่ให้อภัย ก็จะใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ จากผลการศึกษาของภาสพงค์เห็นได้ว่า น้ำหนักความผิดมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการตอบรับการขอโทษในภาษาไทย และต่อมาภาสพงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการตอบรับคำขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน พบว่าสถานภาพของผู้พูดเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษเช่นกัน โดยพบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน นิยมใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบแต่มีเจตนาตรงกับการเอ่ยถ้อยคำ ในขณะที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก แต่มีเจตนาตรงกันข้ามกับการเอ่ยถ้อยคำ

งานวิจัยของภาสพงค์ (2545,2547) ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคม 2 ประการคือน้ำหนักความผิด และสถานภาพของผู้พูดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาไทย

ผู้วิจัยเห็นด้วยกับการจัดแบ่งประเภทกลวิธีตอบรับการขอโทษของโอตะนิและภาสพงค์ที่ใช้แนวคิดเรื่อง “หน้า” ในการแบ่งประเภทกลวิธีตอบรับ โดยโอตะนิใช้แนวคิดเรื่องหน้าจำแนกกลวิธีตอบรับการขอโทษออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การตอบรับการขอโทษแบบคุกคามหน้า 2) การตอบรับการขอโทษแบบเป็นกลาง และ 3) การตอบรับการขอโทษแบบฟื้นฟูหน้า

และภาษาพงศ์ที่ใช้แนวคิดเรื่องหน้าและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารจำแนกกลวิธีตอบรับการขอโทษออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางบวก และ 2) กลวิธีตอบรับการขอโทษในทางลบ เนื่องจากจะสามารถแสดงให้เห็นภาพรวมของกลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยอย่างชัดเจน และแสดงว่าในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยมีการตอบรับการขอโทษแบบฟื้นฟูหน้าหรือรักษาหน้า และการตอบรับแบบคุกคามหรือไม่รักษาหน้าของผู้ฟังหรือผู้รับการขอโทษเหมือนกัน แต่งานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษและปัจจัยทางสังคมส่วนในภาษาไทยแม้ว่าภาษาพงศ์จะทำการศึกษากการตอบรับคำขอโทษ แต่เลือกศึกษาปัจจัยทางสังคมเพียง 2 ตัว ได้แก่ น้ำหนักความผิดและสถานภาพเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความสนิทสนมเป็นปัจจัยทางสังคมอีกประการหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษเช่นกัน และงานวิจัยเกี่ยวกับการตอบรับการขอโทษที่ผ่านมายังไม่ได้ศึกษาว่าปัจจัยตัวใดมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษมากที่สุด นอกจากนี้ทั้งในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยยังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการตอบรับการขอโทษ และความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกรูปแบบและปัจจัยทางสังคมต่างๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะศึกษากลวิธีตอบรับการขอโทษในภาษาญี่ปุ่นและภาษาไทยว่ามีกี่ประเภทและแบ่งออกเป็นประเภทใดบ้าง ศึกษารูปแบบการตอบรับการขอโทษ นอกจากนี้ยังจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้กลวิธีตอบรับการขอโทษ, รูปแบบการตอบรับการขอโทษ และปัจจัยทางสังคม 3 ประการ ได้แก่ น้ำหนักความผิด สถานภาพ และความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง