



สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาว่าจรรยาบรรณการขอโทษในภาษาไทย โดยมุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นหลักได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูด และความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักความผิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นแรกพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือสถานภาพของผู้พูดเป็นตัวแปรสำคัญในการขอโทษ เห็นได้จากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ากล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า และยังมีสถานภาพสูงกว่าผู้ฟังมากกลับยิ่งกล่าวขอโทษน้อยลง ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ายังมีสถานภาพต่ำกว่ามากยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น

ในโอกาสที่ไม่กล่าวขอโทษ พบว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้วิธีไม่พูด (ทำเฉย ๆ) มากกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า ส่วนผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าใช้วิธีการทำอย่างอื่นและการแสดงวัจนกรรมอื่นมากกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าไม่สามารถแสดงวัจนกรรมอื่นได้หลากหลายนอกจากการขอโทษเมื่อกระทำผิด

อย่างไรก็ตามพบว่าทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าต่างเห็นความสำคัญของการ ขอโทษ และให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าคำนึงถึงการเสียหน้าของตน เห็นได้จากการที่ทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า และต่ำกว่าจะกล่าวขอโทษมากกว่าไม่กล่าวขอโทษ

ในส่วนของทางเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีที่พยายามลดน้ำหนักความผิดเพื่อให้ตนเองเสียหน้าน้อยลง มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เห็นได้จากการที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงและการเสนอขอชดใช้มากกว่าผู้ที่มี สถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีที่ลดสถานภาพของตนลงเพื่อแสดงว่าตนให้ความสำคัญต่อผู้ฟังมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า เห็นได้จากการที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการยอมรับผิด และการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

เมื่อศึกษาการเลือกใช้กลวิธีย่อย ของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าพบว่าสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษใกล้เคียงกัน แต่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีการขอให้ผู้ฟังยกโทษให้มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

2) กลวิธีการกล่าวชี้แจง ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการให้เหตุผล ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด และพบว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ร้ายแรงน้อยมาก

3) กลวิธีการยอมรับผิด พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการตำหนิตนเอง และการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

4) กลวิธีการเสนอขอใช้ ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการเสนอขอใช้แบบทั่วไปมากกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการเสนอขอใช้แบบเจาะจงมากกว่า

5) กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการให้สัญญาว่าจะไม่กระทำความผิดอีก และพบว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าไม่ใช้กลวิธีการพูดตลกเลย

จะเห็นได้ว่า การเลือกใช้กลวิธีย่อยดังกล่าวสอดคล้องกับการใช้กลวิธีใหญ่ กล่าวคือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีที่พยายามลดน้ำหนักความผิดลงเพื่อให้ตนเองเสียหายน้อยลงมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีที่ลดสถานภาพของตนเองเพื่อแสดงว่าตนให้ความสำคัญต่อผู้ฟังมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักความผิด ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ศึกษาเรื่องวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทยพบว่าน้ำหนักความผิดไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ แต่ในงานวิจัยนี้พบว่าน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นเป็นตัวแปรในการขอโทษของผู้พูดทั้งสองกลุ่ม กล่าวคือพบว่าในสถานการณ์ความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมากผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ากลับกล่าวขอโทษ น้อยลง

ในส่วน of ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ พบว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการยอมรับผิด และการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นมากขึ้น แต่ใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษน้อยลง แต่ต่างกันที่กลวิธีการกล่าวชี้แจง กล่าวคือ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ากลับใช้น้อยลง

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการเลือกใช้กลวิธีย่อย พบว่าสามารถสรุปได้ดังนี้

1) กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษน้อยลง แต่จะใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจและการขอให้ผู้ฟังยกโทษให้มากขึ้น

2) กลวิธีการยอมรับผิด ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการตำหนิตนเอง และ การบอกว่าผู้พูดยอมรับผิดมากขึ้น แต่จะใช้กลวิธีการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำน้อยลง

3) กลวิธีการกล่าวชี้แจง ทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิดมากขึ้น แต่ใช้กลวิธีการให้เหตุผลน้อยลง ส่วนกลวิธีการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ร้ายแรง ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีนี้เฉพาะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ต่างจากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าซึ่งใช้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยด้วย

4) กลวิธีการเสนอขอชดใช้ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการเสนอขอชดใช้แบบทั่วไปมากขึ้น แต่จะใช้กลวิธีการเสนอขอชดใช้แบบเจาะจงน้อยลง

5) กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากทั้งผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการให้สัญญามากขึ้น แต่จะใช้กลวิธีการแสดงความห่วงใยน้อยลง และ ไม่ใช้กลวิธีการพูดตลกเลย

การเลือกใช้กลวิธีย่อยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า น้ำหนักความผิดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ส่วนใหญ่ทั้งผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าจะเลือกใช้กลวิธีที่สุภาพต่อผู้ฟังมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าไม่ว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ปานกลาง หรือน้อย ผู้ที่มีสถานภาพสูงากก็ยังคงเลือกใช้กลวิธีที่พยายามให้ตนเองเสียหายน้อยลงมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีที่แสดงว่าตนให้ความสำคัญต่อผู้ฟังมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า แสดงให้เห็นว่าสถานภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขอโทษของคนในสังคมไทยมากกว่าน้ำหนักความผิด

5.2 อภิปรายผล

1) งานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า สถานภาพมีความสำคัญมากในการเลือกกลวิธีการขอโทษของผู้พูดภาษาไทย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Navavan Bandhumedha (1987) กล่าวไว้ว่าสังคมไทยให้ความสำคัญกับสถานภาพของบุคคลที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนและจะประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพเป็นหลัก

จากงานวิจัยนี้จะเห็นได้ว่าสถานภาพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกล่าวขอโทษของคนไทยมากกว่าน้ำหนักความผิด ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะกล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะในสังคมไทยผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าได้รับความเชื่อถือว่าเป็นประเพณีปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องเป็นแบบอย่างแก่ผู้น้อย ดังเห็นได้จากสำนวน เดินตามผู้ใหญ่หมาไม่กัด หรือ อาบน้ำร้อนมาก่อน ฯลฯ ดังนั้นเมื่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าทำความผิดแล้วต้องกล่าวขอโทษซึ่งหมายถึง

ถึงการยอมรับผิดต่อผู้น้อย จะรู้สึกเสียหน้ามากจึงกล่าวขอโทษน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าซึ่งถือ
ว่าผู้น้อยยอมมีผิดพลาดได้

นอกจากนี้ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ายังมีโอกาสเลือกกลวิธีในการขอโทษมากกว่า จากการเลือกใช้
กลวิธีการขอโทษ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่านิยมใช้กลวิธีที่ลดน้ำหนักความผิดของตน ใน
ขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีที่ลดสถานภาพของตนหรือวางตนอยู่ในสถานภาพที่
ด้อยกว่า สะท้อนให้เห็นว่าในสังคมไทยผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจำเป็นที่จะต้องรักษาหน้าของตนมาก
เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะต้องประพฤติดตนให้เป็นที่เคารพนับถือและต้องรักษาเกียรติของ
ตน (Navavan Bandhmedha, 1987: 237) ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจึงให้ความสำคัญต่อการรักษา
หน้าของตนมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจำเป็นต้องแสดงว่าให้
ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า ซึ่งสามารถให้คุณหรือโทษแก่ตนได้ ดังที่
ม.ร.ว. อคิน รพีพัฒน์ (2542:301) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ในเชิงผู้ใหญ่ผู้น้อยเป็นความสัมพันธ์หลัก
ในสังคมไทย เพราะผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีอำนาจมากกว่าตนเอง และอาจเป็นที่พึ่งของตนได้การทำ
ผู้ใหญ่รู้สึกไม่พอใจ หรือเดียดร้อนจึงเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขอโทษนั้นนอกจากสถานภาพแล้วอาจมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ
และอาชีพ ที่ทำให้โอกาสในการขอโทษ และการเลือกกลวิธีในการขอโทษแตกต่างกัน เห็นได้จาก
กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าแต่ละกลุ่มได้แก่ ครู หัวหน้า และพระภิกษุ และผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าแต่
ละกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ลูกน้อง และ หมราวาส มีโอกาสที่จะกล่าวขอโทษไม่เท่ากัน และมีอัตราการ
ปรากฏของกลวิธีการขอโทษต่างกัน ตัวอย่างเช่น การใช้กลวิธีการให้เหตุผล และกลวิธีการบอกว่า
ผู้พูดไม่เจตนากระทำผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบว่าน่าจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ได้แก่ อายุด้วย
เพราะในกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า กลุ่มที่ใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากที่สุด ได้แก่ หมราวาส รองลงมา
ได้แก่ลูกน้อง และนักเรียน กลุ่มที่ใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิดมากที่สุดได้แก่
นักเรียน รองลงมาได้แก่ ลูกน้อง และหมราวาส ซึ่งไม่ได้เรียงลำดับตามสถานภาพ แต่น่าจะเรียงลำดับ
ตาม อายุ หรือความมีวุฒิภาวะซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดความน่าเชื่อถือทำให้เหตุผลของบุคคลนั้นเป็นที่
ยอมรับได้ต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยเรื่องนี้ไม่ได้มุ่งศึกษา อายุ หรืออาชีพ การศึกษาการขอโทษ
ที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมอื่นๆ จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาต่อไป

3) กลวิธีการขอโทษแต่ละกลวิธีมีระดับของความสุขไม่เท่ากัน ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีที่ผู้พูด
ลดสถานภาพของตนเองลงโดยวางตนอยู่ในสถานะที่ด้อยกว่า เช่น การขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้
การตำหนิตนเอง และ การให้สัญญาว่าไม่กระทำความผิดเช่นเดิมอีกจะมีความสุขมากกว่ากลวิธี
ที่ผู้พูดพยายามลดน้ำหนักความผิดของตนเองลง เช่น การให้เหตุผล การบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำ
ความผิด และการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง เพราะผู้
ใช้กลวิธีเหล่านี้อาจถูกมองว่าพยายามกล่าวแก้ตัว

4) ผู้พูดภาษาไทย มีความเห็นเรื่องระดับความสุภาพของคำว่าขอโทษและเสียใจ ไม่เหมือนกัน บางคนเห็นว่าคำว่าขอโทษแสดงความสุภาพได้มากกว่าคำว่าเสียใจ เนื่องจากคำว่า ขอโทษ เป็นการแสดงความรับผิดชอบโดยตรงไปตรงมา ในขณะที่คำว่าเสียใจนั้นผู้พูดไม่ได้แสดงความรับผิดชอบว่าตนเป็นผู้กระทำผิดเท่ากับการกล่าวขอโทษ แต่บางคนกลับมองว่า คำว่าเสียใจแสดงความสุภาพในการขอโทษได้มากกว่าคำว่าขอโทษ เนื่องจากคำว่าขอโทษเป็นคำพูดติดปากที่ผู้พูดอาจพูดด้วยความเคยชิน แต่ไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นจริง ๆ ในขณะที่คำว่าเสียใจ แสดงความรู้สึกของผู้พูดว่าให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟังจึงรู้สึกเสียใจที่ตนได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) งานวิจัยนี้พบว่า สถานภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในสังคมไทย และมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่าน้ำหนักความผิด สะท้อนให้เห็นว่า ในสังคมไทยให้ความสำคัญต่อเรื่องสถานภาพมาก จึงน่าจะมีการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพและวัจนกรรมอื่นๆ ได้แก่ การขอร้อง การแนะนำ การชม ฯลฯ เพื่อศึกษาว่าสถานภาพจะมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมอื่น เช่นเดียวกับวัจนกรรมการขอโทษหรือไม่ อย่างไร

2) ผู้วิจัยสังเกตว่า การขอโทษคือแบบแผนที่เรียนรู้จากโรงเรียน และสังคม จึงน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบการขอโทษของคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

3) ในงานวิจัยนี้มีได้รวมไปถึงการตอบรับการขอโทษ ซึ่งเป็นผลัดที่ 2 หรือผลัดรับในคู่ของถ้อยคำ จึงน่าจะมีการศึกษาการตอบรับการขอโทษในสังคมไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตอบรับคำขอโทษกับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความรุนแรงของความผิด ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง