

บทที่ 5

ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษและน้ำหนักความผิด

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลักคือ ชนิดของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ เพื่อหาคำตอบว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน ชนิดของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้จะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด

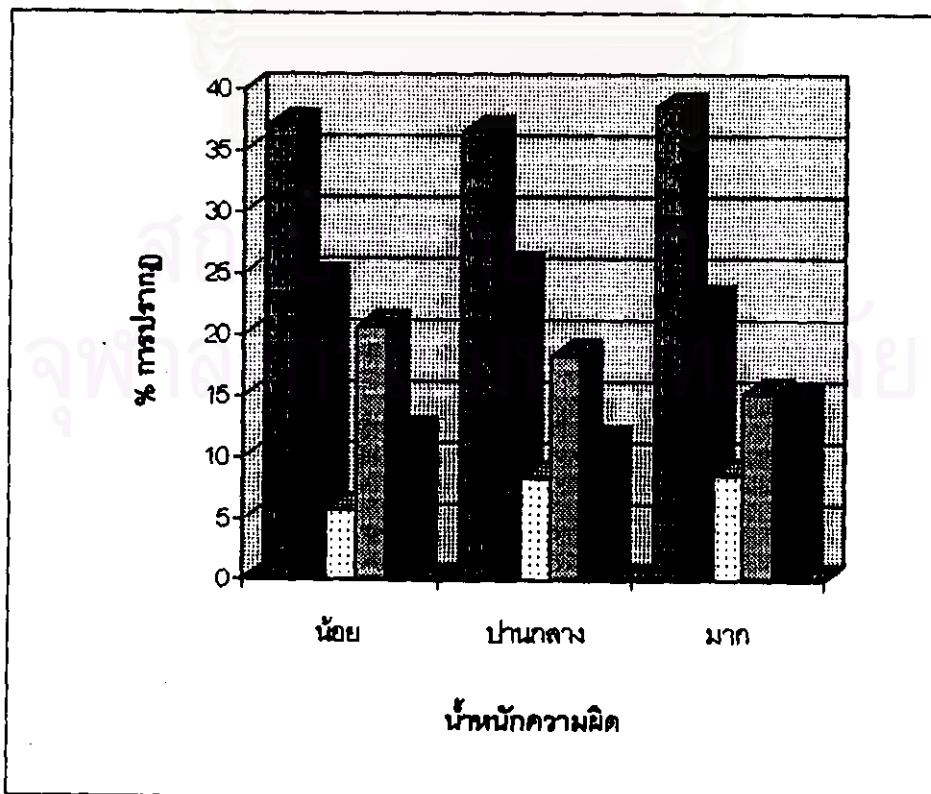
ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวจนกรรมการขอโทษทั้งหมด 489 ข้อความที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีแล้ว มาจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ตามค่าน้ำหนักความผิดที่ได้จากการประเมินของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ซึ่งทำให้รู้ว่าในแต่ละน้ำหนักความผิด ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยนับความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีที่พบในแต่ละน้ำหนักความผิด

ผู้วิจัยพบว่าจากจำนวนข้อความวจนกรรมการขอโทษรวม 489 ข้อความ ถือเป็นวจนกรรมการขอโทษที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนักความผิดว่ามีค่าน้อยจำนวน 82 ข้อความ น้ำหนักความผิดปานกลางจำนวน 202 ข้อความ และน้ำหนักความผิดมาก จำนวน 208 ข้อความ และถ้านับเป็นจำนวนหน่วยข้อความก็จะได้จากจำนวนหน่วยข้อความทั้งสิ้น 1359 หน่วยข้อความ ถือเป็นหน่วยข้อความที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนักความผิดว่ามีค่าน้อยจำนวน 208 หน่วยข้อความ น้ำหนักความผิดปานกลาง 546 หน่วยข้อความ และน้ำหนักความผิดมาก 605 หน่วยข้อความ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย
ในแต่ละน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | กลวิธีวจนกรรมการขอโทษ | | | | | รวม |
|----------------|---------------------------------------|------------------|--------------------|------------------|--|-----|
| | การกล่าวคำ แสดงเจตนาใน การขอโทษ | การยอมรับ ผิด | การกล่าว แก้ตัว | การเสนอ ชดใช้ | การพยายาม ทำให้ผู้ฟัง รู้สึกพอใจ | |
| น้อย | 37.02 | 24.52 | 5.77 | 20.67 | 12.02 | 100 |
| ปานกลาง | 36.45 | 25.46 | 8.42 | 18.32 | 11.36 | 100 |
| มาก | 38.51 | 22.81 | 8.60 | 15.21 | 14.88 | 100 |

แผนภูมิที่ 8 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย
จำแนกตามน้ำหนักความผิด



กลวิธีวิจารณ์กรรมการขอโทษในภาษาไทยที่ผู้ชูนิยมใช้มากที่สุดในทุกน้ำหนักความคิด คือการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ และการยอมรับผิด ส่วนการกล่าวแก้ตัว พบน้อยที่สุดในทุกน้ำหนักความคิด แต่จะพบมากขึ้นเมื่อผู้ชูกกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดมาก ในขณะที่การเสนอขอใช้จะพบมากขึ้นเมื่อผู้ชูกกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดน้อย นอกจากนี้เมื่อผู้ชูกกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดมาก จะนิยมใช้กลวิธีการเสนอขอใช้ในอัตราที่ใกล้เคียงกับการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดข้างต้น สามารถแสดงให้อยู่ในรูปแนวโน้มการปรากฏของกลวิธีแสดงวิจารณ์กรรมการขอโทษที่ผู้ชูกใช้เมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดแตกต่างกัน ได้ดังนี้

ตารางที่ 12 แนวโน้มการปรากฏของกลวิธีแสดงวิจารณ์กรรมการขอโทษ จำแนกตามน้ำหนักความคิด

| กลวิธีวิจารณ์กรรมการขอโทษ | น้ำหนักความคิด | | |
|-----------------------------------|----------------|---------|-----|
| | น้อย | ปานกลาง | มาก |
| 1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | 2 | 1 * | 3 |
| 2. การยอมรับผิด | 2 | 1 | 3 |
| 3. การกล่าวแก้ตัว | 1 | 2 | 3 |
| 4. การเสนอขอใช้ | 3 | 2 | 1 |
| 5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ | 2 | 1 | 3 |

สังเกตได้ว่าความถี่ในการปรากฏของการเสนอขอใช้จะสูงมาก เมื่อผู้ชูกรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดน้อย ผู้ชูกรู้สึกมั่นใจว่าจะสามารถกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการชดใช้ความผิดที่เกิดจากการกระทำของตนเองให้กับผู้ฟังได้อย่างแน่นอน ดังตัวอย่าง

- * 1 มีแนวโน้มการปรากฏน้อยที่สุด
2 มีแนวโน้มการปรากฏปานกลาง
3 มีแนวโน้มการปรากฏมากที่สุด

- ขอโทษนะ... ทอคือแม่ชู่ระสำคัญ เอาไว้โอกาสหน้านะจ๊ะ (141)
(ผู้พูดมั่นใจว่าโอกาสหน้าจะสามารถหาถูกไปเที่ยวได้อย่างแน่นอน)

- ที่ต้องขอโทษจริงๆ ที่ทำมันหายไปแล้ว เอาอย่างนี้ ที่จะซื้อค้ำใหม่ให้ (142)
(ผู้พูดมั่นใจว่าจะสามารถซื้อปากกาค้ำใหม่มาคืนให้น้องสาวได้อย่างแน่นอน)

ในบางครั้งผู้พูดอาจเสนอที่จะชดใช้ในรูปวีจนกรรมการสัญญา โดยใช้คำว่า “สัญญา” ซึ่งเป็นรูปภาษาที่บอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงว่าผู้พูดกำลังให้สัญญากับผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่เป็นเด็ก ดังตัวอย่าง

- คาบจริง! แม่ลืมไปสนิทเลขถูก ขอโทษจ๊ะ ทำไงคิดะ เอาจ้แล้วกัน วันนี้แม่ต้องขอโทษจริงๆที่ลืมนัดลูกไปเสียดสนิท แม่สัญญาว่า พรุ่งนี้แม่จะชดเชยให้ ไม่ว่าลูกอยากจะไปไหน แม่จะพาไปทุกที่เลย (143)

- เออ..แม่ต้องขอโทษนะลูก ทอคือคุณแม่มีชู่ระจำเป็นที่จะต้องไปจริงๆ เอาไว้โอกาสหน้า คุณแม่สัญญาว่าจะพาถูกไป แม่ต้องขอโทษลูกนะคะคนดีของแม่ (144)

การขอโทษเช่นนี้ต่างจากเมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่เป็นผู้ใหญ่ ที่ไม่พบว่าผู้พูดเสนอชดใช้ในรูปวีจนกรรมการสัญญาที่มีคำว่า “สัญญา” แต่ผู้พูดจะใช้คำบ่งอนาคต ได้แก่คำว่า “วันหน้า” “คราวหน้า” “วันหลัง” “คราวหลัง” หรือ “เดี๋ยว” เพื่อบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่าง

- แม่ต้องขอโทษถูกด้วย วันเสาร์นี้แม่พาถูกไปเที่ยวไม่ได้ เพราะแม่มีงานด่วนเข้ามาทอคือ ไว้เสาร์หน้าก็แล้วกัน แม่จะพาถูกไปเที่ยว (145)

- อ้าว! คายจริง แม่ลืมไปเลย ขอโทษด้วยนะจะถูกลง เอาไว้ไปที่ชวกับคุณแม่
กรวามันนะจะ เพราะว่าตอนนี้ เพื่อนคุณแม่คอยอยู่นะกะ (146)

- โอ๊ย! ขอโทษจริงๆ กะ คินันชุ่มช่ามจริงๆ เดี๋ยวคินันจะช่วยล้างรอยเมื่อน
ให้ นะกะ (147)

ความถี่ในการปรากฏของการเสนอจะใช้จะน้อยลงเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าตนเองกระทำผิด
ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากผู้พูดไม่แน่ใจว่าจะสามารถกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
เพื่อเป็นการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังได้หรือไม่ เช่น ในสถานการณ์สมมติของการ
กระทำผิดที่ผู้พูดนัดกับเพื่อนสนิทว่า จะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน
แต่ผู้พูดผิดนัด ทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน

ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้ว ถึงข้อสันนิษฐานที่ว่าผู้พูดมักเสนอที่จะชดเชย
ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความผิดที่ผู้พูดได้กระทำลงไป เช่น เมื่อทำ
ปากกาของน้องสาวหาย ผู้พูดอาจเสนอที่จะชดเชยที่จะซื้อปากกาให้น้องสาว เมื่อทอนเงินให้ลูกค้า
ไม่ครบ ผู้พูดเสนอชดเชยโดยการทอนเงินจำนวนที่ขาดไปให้กับลูกค้า เมื่อนัดกับลูกว่าจะพาไปเที่ยว
แต่ผู้พูดผิดนัด ผู้พูดเสนอชดเชยโดยการให้สัญญาว่าจะพาไปเที่ยวในโอกาสหน้า หรือเมื่อ
ผู้พูดเดินชนหญิงชราหกล้ม ผู้พูดก็เสนอชดเชยโดยการพาหญิงชราคนนั้นไปหาหมอหรือไป
โรงพยาบาล แต่เมื่อพิจารณาสถานการณ์ที่ผู้พูดนัดกับเพื่อนสนิทว่าจะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัท
แห่งหนึ่งพร้อมกันแต่ผู้พูดผิดนัดทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน จะเห็นได้ว่าลักษณะ
ของสถานการณ์ไม่เปิดโอกาสให้ผู้พูดเสนอที่จะชดเชย เพราะเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าว
คิดว่าผู้พูดทำลายโอกาสของผู้ฟัง (โอกาสที่เพื่อนสนิทจะได้งานทำ) ผู้วิจัยมองว่าการที่ผู้พูด
ไม่นิยมเสนอที่จะชดเชยเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าวอาจเนื่องมาจากผู้พูดคิดว่าโอกาส
เป็นสิ่งที่ไม่ไร้อาได้ง่ายๆ และมีความหมายสำหรับผู้ฟังจนไม่อาจทดแทนด้วยการเสนอชดเชย

เพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบ
ในแต่ละกลวิธีจำแนกตามน้ำหนักความผิด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ

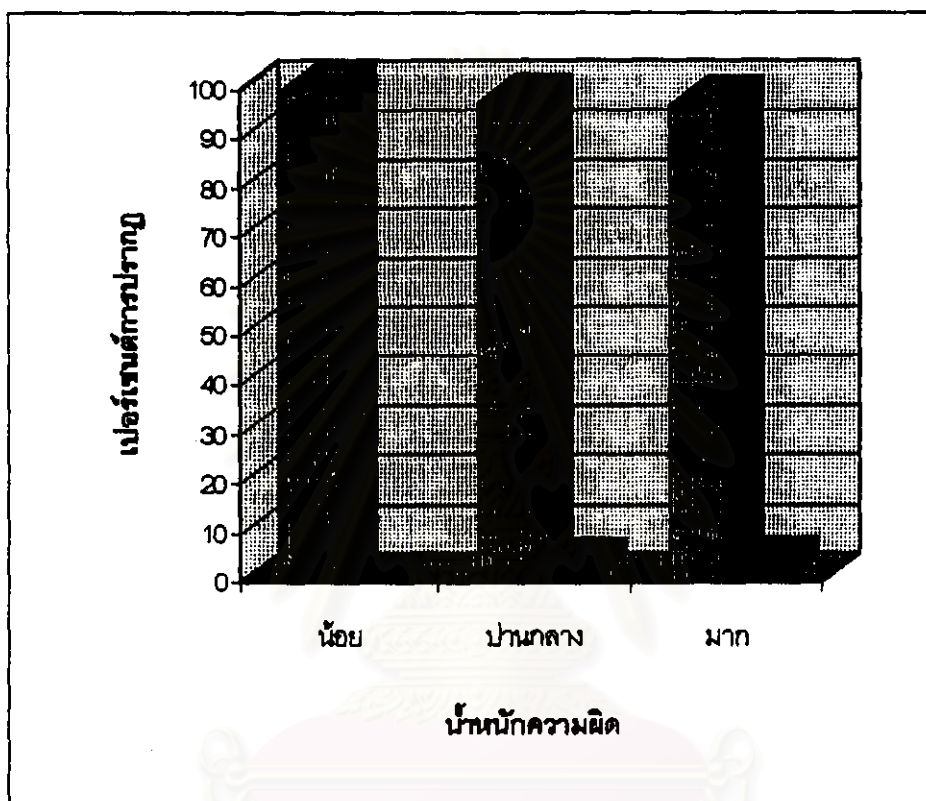
การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลวิธีย่อย ได้แก่ การกล่าวคำขอโทษ และการแสดงความเสียใจ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษทั้งสิ้น 509 ครั้ง พบการกล่าวคำขอโทษ 495 ครั้ง และการแสดงความเสียใจ 14 ครั้ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 13 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ
จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ | | รวม |
|----------------|-------------------------------|-------------------|-----|
| | การกล่าวคำขอโทษ | การแสดงความเสียใจ | |
| น้อย | 100 | 0.00 | 100 |
| ปานกลาง | 96.98 | 3.02 | 100 |
| มาก | 96.56 | 3.43 | 100 |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 9 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ
จำแนกตามน้ำหนักความผิด



เมื่อกระทำในทุกน้ำหนักความผิด ผู้ชู้จะนิยมใช้การกล่าวคำขอโทษมากกว่า การแสดงความเสียใจ เนื่องจากผู้ชู้คงอาจรู้ถึงความคาดหวังของผู้ฟังว่าต้องการให้ผู้ชู้ยอมรับ อย่างเปิดเผยว่าตนเองคือผู้กระทำผิด โดยกล่าวคำขอโทษ มากกว่าที่จะแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น ซึ่งตีความได้ว่า การกล่าวคำขอโทษใช้แสดงการขอโทษได้ดีกว่าการแสดงความเสียใจ

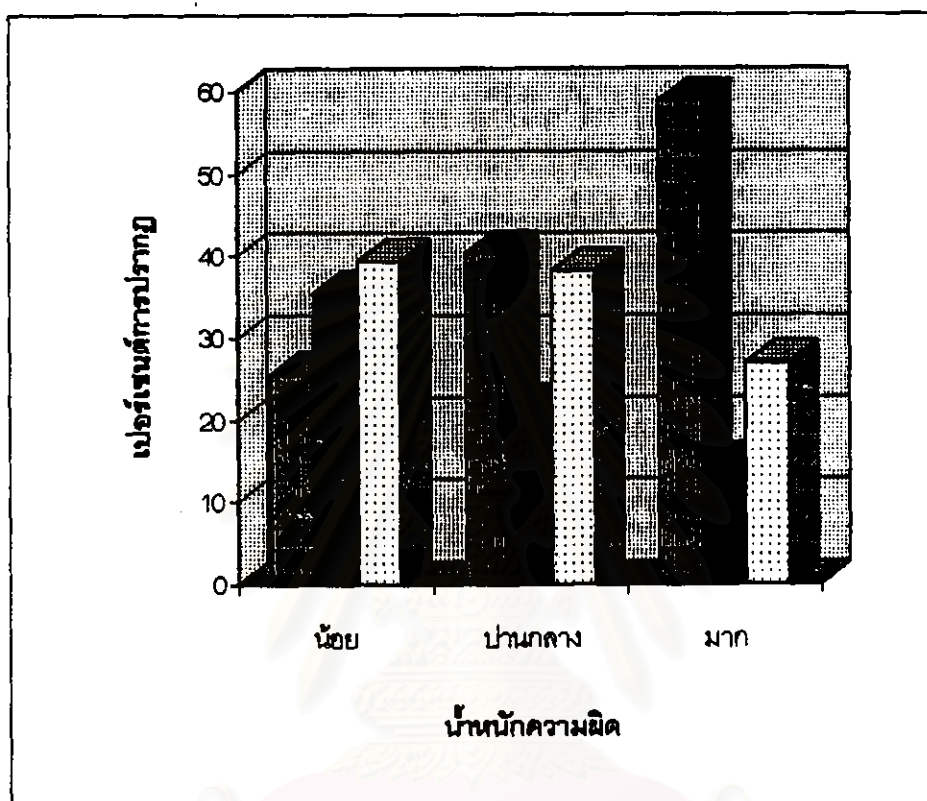
5.1.2 กลวิธีการยอมรับผิด

ผลการวิเคราะห์การแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ ด้วยการยอมรับผิดจำนวนทั้งสิ้น 328 ครั้ง พบการตำหนิตนเอง รวม 150 ครั้ง การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด รวม 68 ครั้ง และการบอกว่าผู้พูดทำความผิด รวม 110 ครั้ง จำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ดังนี้

ตารางที่ 14 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิด จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | การยอมรับผิด | | | รวม |
|----------------|---------------|-----------------------------------|--------------------------|-----|
| | การตำหนิตนเอง | การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด | การบอกว่าผู้พูดทำความผิด | |
| น้อย | 25.50 | 35.29 | 39.22 | 100 |
| ปานกลาง | 40.29 | 21.58 | 38.13 | 100 |
| มาก | 58.70 | 14.49 | 26.81 | 100 |

แผนภูมิที่ 10 เปรอ์เจนด์การปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิด จำแนกตามน้ำหนักความผิด



จะเห็นได้ว่าความถี่ในการปรากฏของการตำหนิตนเองจะพบมากที่สุด เมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ซึ่งส่วนใหญ่ผู้พูดมักได้แก่ การกระทำผิดในลักษณะที่เป็นการทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง และทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย เช่น ในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้พูดนัดกับเพื่อนสนิทว่า จะไปสอบสัมภาษณ์งานที่บริษัทแห่งหนึ่งพร้อมกัน แต่ผู้พูดผิดนัดทำให้เพื่อนสนิทพลาดการสัมภาษณ์งาน หรือการที่ผู้พูดแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่เนื่องจากมีความไม่สบายใจเรื่องผลการสอบ

ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อผู้พูดกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้พูดอาจรู้สึกว่าคุณเองถูกความหน้าผู้ฟังมาก ดังนั้นจึงพยายามลดระดับความผิดที่เกิดขึ้นด้วยการทำลายหน้าของตนเอง โดยกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนเอง หรือกล่าวเป็นเชิงคัดค้านลงโทษว่าตนเองเป็นคนไม่ดี แทนที่จะปกป้องหน้าของตนเอง ซึ่งต่างจากที่บราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) ได้กล่าวไว้ว่า "หน้า" เป็นสิ่งพื้นฐาน เป็นศักดิ์ศรีทางสังคม ที่สมาชิกทุกคนในสังคมต้องการจะมีและเข้าใจดีว่าสมาชิกคน

อื่นๆ มีความต้องการเช่นกัน ดังนั้นในการสนทนาทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างพยายามรักษาหน้าของตนเอง และพยายามไม่คุกคามหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง ”

ตามแนวคิดของบราวน์ และเลวินสัน ผู้พูดสามารถแสดงความรู้สึกต่อผู้ฟัง ด้วยการพยายามคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังว่าต้องการมีหน้า โดยการใช้ภาษาที่อ่อนนุ่ม หรือ ตรงประเด็น ที่มีการตกแต่งคำพูด จะเห็นได้ว่า บราวน์ และเลวินสัน มุ่งสนใจว่าผู้พูดคำนึงถึงหน้าผู้ฟังมากน้อยเพียงใด ถ้าคำนึงถึงหน้าผู้ฟังมาก แสดงว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกมาก แต่ถ้าคำนึงถึงหน้าผู้ฟังน้อยก็แสดงให้เห็นว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกน้อย ประเด็นที่น่าสนใจก็คือนอกเหนือจากการใช้ระดับของความสนใจต่อหน้าของผู้ฟังที่ผู้พูดมีในขณะที่สนทนา เป็นเครื่องวัดความรู้สึกของผู้พูดแล้ว ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะสามารถตัดสินว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากระดับการทำลายหน้าของตนเองของผู้พูดในขณะที่สนทนา กล่าวคือ ถ้าผู้พูดทำลายหน้าของตนเองมาก แสดงว่าผู้พูดแสดงความรู้สึกมากกว่าเมื่อเทียบกับเมื่อผู้พูดทำลายหน้าของตนเองน้อย ซึ่งบราวน์ และเลวินสันไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพบว่า เมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดจะนิยมใช้กลวิธีตำหนิตนเองเพื่อแสดงความรู้สึก หรือมองอีกนัยหนึ่งได้ว่าการใช้กลวิธีดังกล่าวเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบของผู้พูดมากกว่าเมื่อเทียบกับการใช้กลวิธี บอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด หรือกลวิธีบอกว่าคุณพูดทำผิด ซึ่งพบความถี่ในการปรากฏสูงมากเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อย

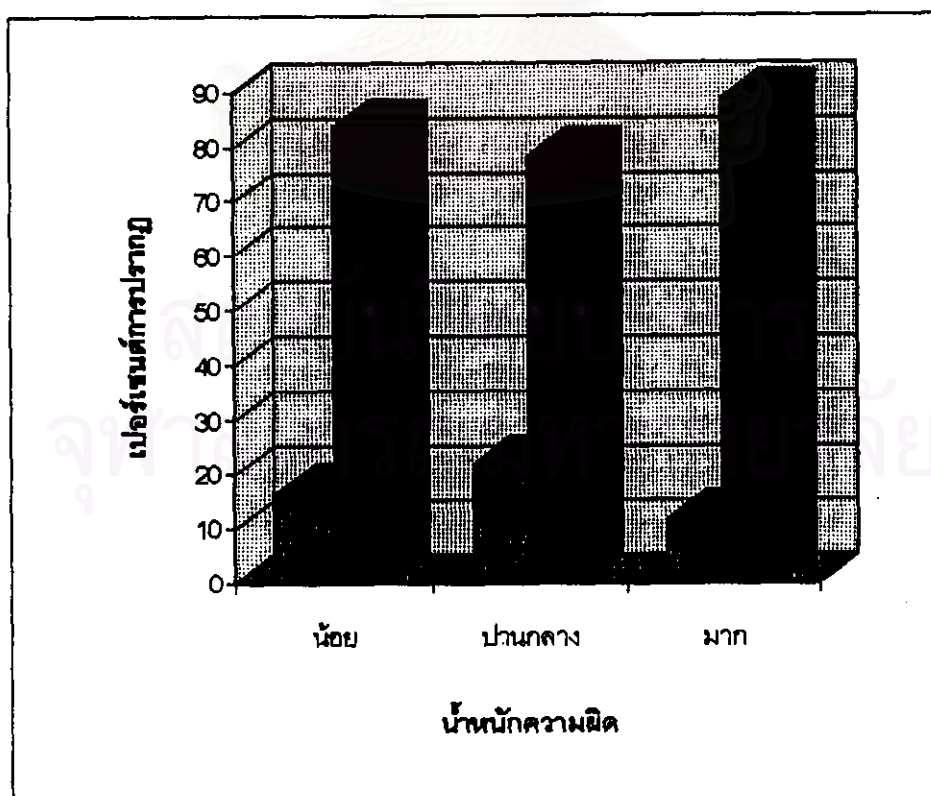
5.1.3 กลวิธีการกล่าวแก้ตัว

จากจำนวนการแสดงวัจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีการกล่าวแก้ตัวรวม 110 ครั้ง พบว่าสามารถจำแนกเป็นการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น 18 ครั้ง การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด 91 ครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 15 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการถ่วงแก้ตัว จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | การถ่วงแก้ตัว | | รวม |
|----------------|----------------------------|-------------------------------|-----|
| | การตำหนิผู้อื่นหรือถึงอื่น | การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด | |
| น้อย | 16.67 | 83.33 | 100 |
| ปานกลาง | 21.74 | 78.26 | 100 |
| มาก | 11.54 | 88.46 | 100 |

แผนภูมิที่ 11 เปอร์เซ็นต์ การปรากฏของกลวิธีการถ่วงแก้ตัว จำแนกตามน้ำหนักความผิด



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ชู้คนิยมใช้การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดมากกว่าการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่นในทุกน้ำหนักรวมคิด และจะพบมากที่สุดเมื่อผู้ชู้รู้สึกว่าตนเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักรวมคิดมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ชู้กระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ชู้มาก และมักเป็นความผิดในลักษณะที่ทำร้ายความรู้สึกของผู้ฟัง เช่น ในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้ชู้แสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับแม่เนื่องจาก ไม่สบายใจเรื่องผลการสอบ

การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดจะพบน้อยลง เมื่อผู้ชู้รู้สึกว่าตนเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักรวมคติน้อย หรือปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ชู้กระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ชู้ หรือไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ชู้ และทำผิดต่อทรัพย์สินของผู้ฟัง เช่น ในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้ชู้ซึ่งเป็นพนักงานคิดเงิน ทอนเงินให้ผู้ฟังซึ่งเป็นลูกค้าไม่ครบ และการที่ผู้ชู้ซึ่งเป็นพนักงานรับฝากสินค้าทำสินค้าของลูกค้าสูญหาย

อย่างไรก็ตามถ้ามองเป็นภาพโดยรวมแล้วจะพบว่าผู้ชู้ใช้การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงมากเมื่อเทียบกับการตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากการแสดงวจนกรรมการขอโทษทั้งสองกลวิธีนี้ แสดงถึงความรับผิดชอบของผู้ชู้ได้ไม่เท่ากัน กล่าวคือการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดน่าจะแสดงถึงความรับผิดชอบของผู้ชู้ได้มากกว่าจนเข้าใกล้กลวิธีการยอมรับผิด ทั้งที่โดยความเป็นจริงแล้วทั้งการตำหนิตนเอง และการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดต่างเป็นการกล่าวแก้ตัวเหมือนกัน

สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยยังคงจัดการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดไว้ในกลวิธีการกล่าวแก้ตัว เนื่องมาจากผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า เมื่อผู้ชู้แสดงวจนกรรมการขอโทษโดยใช้กลวิธีนี้ ผู้ชู้มักกล่าวพาดพิงถึงบุคคลอื่น หรือสิ่งอื่นว่ามีส่วนทำให้ผู้ชู้ต้องกระทำผิด เพื่อเป็นการลดความรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น ต่างจากกลวิธีการยอมรับผิดที่ผู้ชู้จะไม่กล่าวพาดพิงถึงบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น แต่จะยอมรับว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นความผิดของผู้ชู้แต่เพียงผู้เดียว ซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น

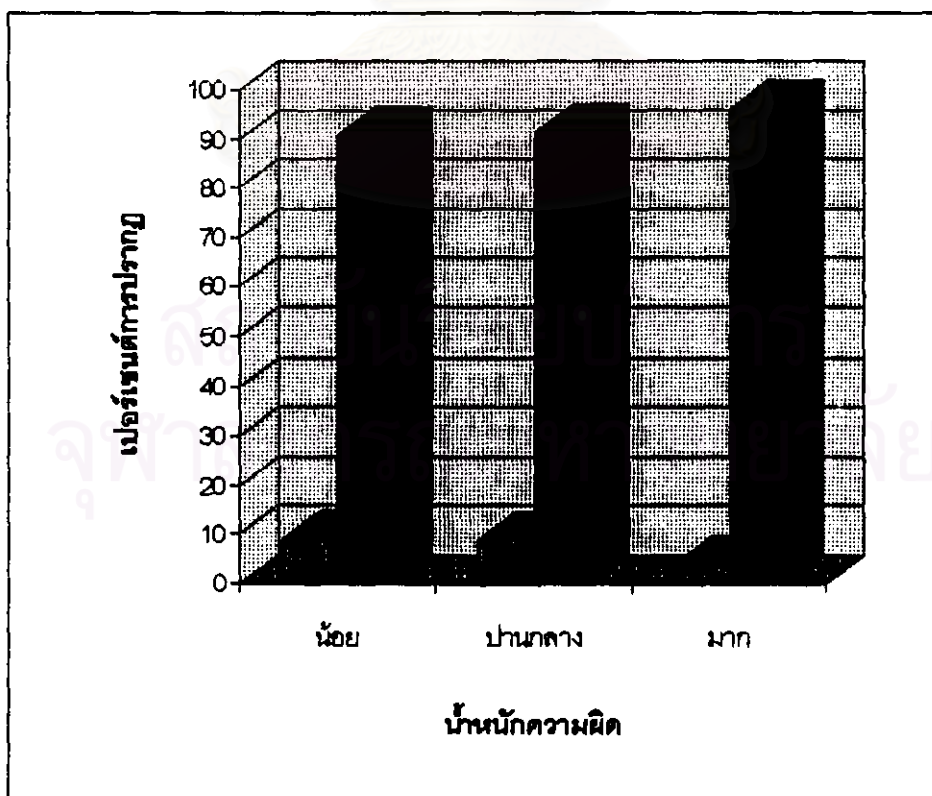
5.1.4 กลวิธีการเสนอขอชดใช้

เมื่อวิเคราะห์กลวิธีการเสนอขอชดใช้จำนวนทั้งสิ้น 235 ครั้ง พบว่าสามารถจำแนกเป็นกลวิธีการเสนอขอชดใช้แบบทั่วไป รวม 16 ครั้ง และกลวิธีการเสนอขอชดใช้แบบเฉพาะเจาะจง รวม 214 ครั้ง ซึ่งจำแนกตามน้ำหนักรวมคิดได้ดังนี้

ตารางที่ 16 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการเสนอขอใช้ จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | การเสนอขอใช้ | | รวม |
|----------------|--------------|----------------|-----|
| | แบบทั่วไป | แบบเฉพาะเจาะจง | |
| น้อย | 9.30 | 90.70 | 100 |
| ปานกลาง | 8.70 | 91.30 | 100 |
| มาก | 4.00 | 96.00 | 100 |

แผนภูมิที่ 12 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการเสนอขอใช้ จำแนกตามน้ำหนักความผิด



จากตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 12 สังเกตได้ว่าผู้ชูนิยมใช้การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง มากกว่าการเสนอขอใช้แบบทั่วไปในทุกน้ำหนักความผิด แต่จะพบมากที่สุดเมื่อผู้ชูกกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก แสดงว่าเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ชูกอาจคิดว่ามีความจำเป็นต้องทำให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้ชูกเอาใจใส่ผู้ฟัง และห่วงใยผู้ฟังในฐานะผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำผิดของผู้ชูกมากกว่าเมื่อผู้ชูกรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางหรือน้อย ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าการเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงมีข้อดีในแง่ที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้ชูกมีความจริงใจมากกว่าเมื่อเทียบกับการใช้กลวิธีเสนอที่จะขอใช้แบบทั่วไป

การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจงจะพบน้อยลงเมื่อผู้ชูกรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ชูกกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ชูกน้อย เช่น เพื่อนร่วมงาน ดังที่พบในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้ชูกทำกัวยืดยวบยกใส่เพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ชูกไม่คุ้นเคยกับผู้ฟัง จึงไม่ถึงถึงความต้องการของผู้ฟังและไม่รู้ว่าจะขอใช้อะไรให้กับผู้ฟัง หรือเป็นไปได้ที่ผู้ชูกไม่เห็นความสำคัญของผู้ฟัง จึงไม่พยายามนึก หรือคาดเดาว่าผู้ฟังต้องการให้เสนอขอใช้อะไร ดังนั้นจึงใช้กลวิธีเสนอที่จะขอใช้แบบทั่วไปเพื่อให้ผู้ฟังเป็นฝ่ายเรียกร้องในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการให้ผู้ชูกกระทำ

5.1.5 กลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ

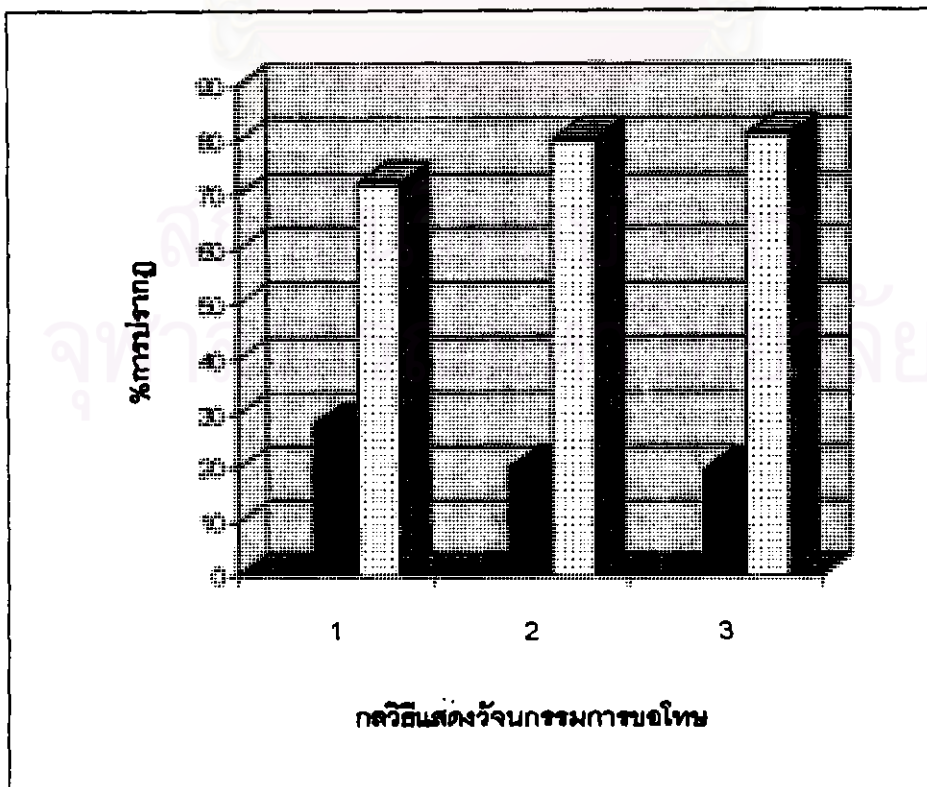
จากจำนวนการแสดงวิจนกรรมกรขอโทษ ด้วยกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ทั้งสิ้น 177 ครั้ง จำแนกได้เป็นกลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก 37 ครั้ง และกลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง 140 ครั้ง ดังต่อไปนี้

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ
จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ | | รวม |
|----------------|---|-------------------------|-----|
| | การตั้งญัตติว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก | การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง | |
| น้อย | 28.00 | 72.00 | 100 |
| ปานกลาง | 20.00 | 80.00 | 100 |
| มาก | 19.35 | 80.65 | 100 |

แผนภูมิที่ 13 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ
จำแนกตามน้ำหนักความผิด



จะสังเกตได้ว่าความถี่ในการปรากฏของกลวิธีสัญญากับผู้ฟังจะสูงที่สุด เมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก เช่นในสถานการณ์สมมติของการกระทำผิดที่ผู้พูดตะพุดบอกลไปตกที่สนามหญ้าของเพื่อนบ้าน แล้วทำให้ต้นไม้ของเพื่อนบ้านได้รับความเสียหาย ซึ่งถ้าสังเกตรูปภาพของกลวิธีสัญญากับผู้ฟัง จะพบว่ามีลักษณะคล้ายกับวัจนกรรมการสัญญามากกว่าวัจนกรรมการขอโทษ ผู้วิจัยจึงคิดว่าเหตุผลที่ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีนี้เฉพาะเมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก ก็เนื่องมาจากผู้พูดคิดว่าผู้ฟังสามารถรับรู้และเข้าใจดีว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง และรู้ดีว่าการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกเป็นสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนา ถึงแม้ว่าผู้พูดจะไม่ใช้รูปภาพที่บอกให้ผู้ฟังรู้โดยตรงว่าผู้พูดห่วงใย และคำนึงความรู้สึกของผู้ฟัง

ทั้งนี้ต่างจากเมื่อผู้พูดรู้สึกว่าคุณเองกระทำผิดมีน้ำหนักความผิดปานกลาง หรือมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังที่ไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด หรือผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดน้อย เช่นคนแปลกหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน ที่พบว่าผู้พูดไม่นิยมใช้กลวิธีสัญญากับผู้ฟัง แต่มักนิยมใช้กลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง ผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะการแสดงวัจนกรรมการขอโทษด้วยกลวิธีดังกล่าวเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดที่สามารถถือให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง เนื่องจากโดยรูปภาพแล้วสามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจทันทีว่าผู้พูดห่วงใยผู้ฟัง

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการแจกแจงนับอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน 1 ข้อความ เพื่อหาจำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่ผู้พูดใช้ในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษแต่ละครั้ง โดยแจกแจงนับข้อมูลวัจนกรรมการขอโทษจำนวนทั้งสิ้น 489 ข้อความ จำแนกตามน้ำหนักความผิด เพื่อหาข้อสรุปว่าในสถานการณ์การกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน จำนวนครั้งการปรากฏของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดที่พบภายใน 1 ข้อความจะแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

จากผลการแจกแจงนับวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมดจำแนกตามน้ำหนักความผิดพบว่าแต่ละข้อความประกอบไปด้วยกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ จำนวนตั้งแต่ 1-5 กลวิธี ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความ
จำแนกตามน้ำหนักความผิด

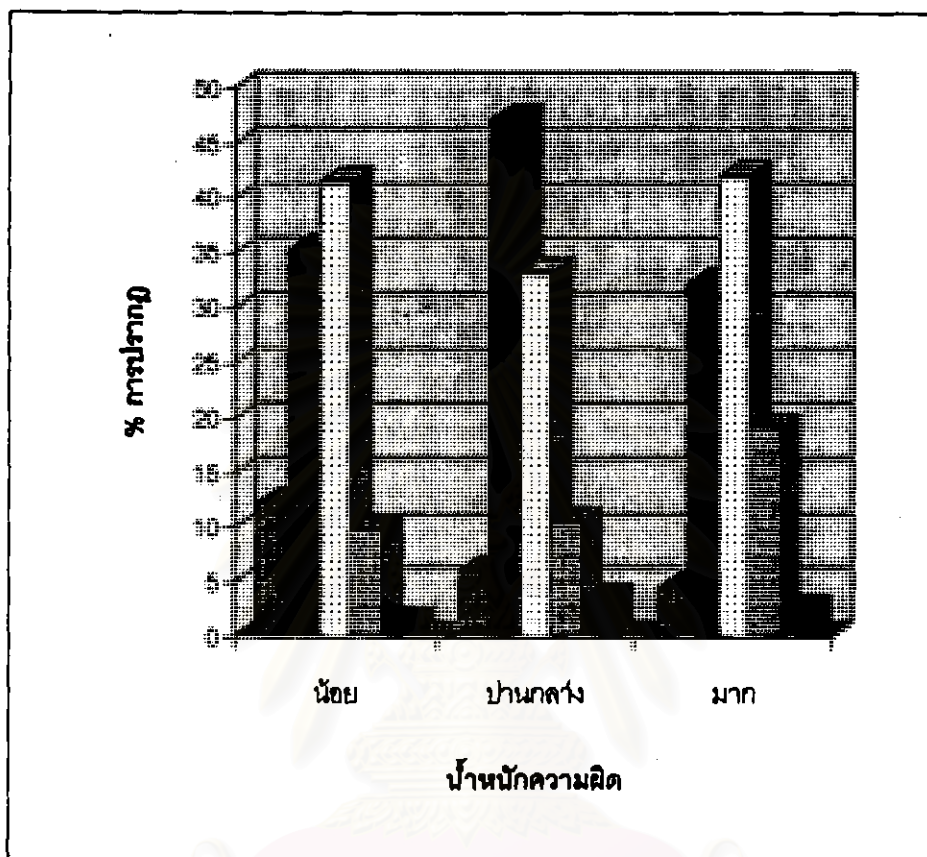
| น้ำหนักความผิด | จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความ | | | | | รวม |
|----------------|---|----------|----------|----------|----------|-----|
| | 1 กลวิธี | 2 กลวิธี | 3 กลวิธี | 4 กลวิธี | 5 กลวิธี | |
| น้อย | 10 | 29 | 34 | 8 | 1 | 82 |
| ปานกลาง | 12 | 95 | 67 | 21 | 7 | 202 |
| มาก | 9 | 66 | 86 | 39 | 5 | 205 |

ข้อมูลในตารางที่ 18 สามารถคำนวณให้อยู่ในรูป เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบภายใน 1 ข้อความ จำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ดังนี้

ตารางที่ 19 เปอร์เซนต์การปรากฏของจำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความ จำแนกตามน้ำหนักความผิด

| น้ำหนักความผิด | จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความ | | | | | รวม |
|----------------|---|----------|----------|----------|----------|-----|
| | 1 กลวิธี | 2 กลวิธี | 3 กลวิธี | 4 กลวิธี | 5 กลวิธี | |
| น้อย | 12.20 | 35.37 | 41.46 | 9.76 | 1.22 | 100 |
| ปานกลาง | 5.94 | 47.03 | 33.17 | 10.40 | 3.47 | 100 |
| มาก | 4.39 | 32.20 | 41.95 | 19.02 | 2.44 | 100 |

แผนภูมิที่ 14 เปอร์เซนต์การปรากฏของจำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษภายใน 1 ข้อความ จำแนกตามน้ำหนักความผิด



จากตารางที่ 19 และแผนภูมิที่ 14 สรุปได้ว่าเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 3 กลวิธีรวมกันใน 1 ข้อความมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2 กลวิธี 1 กลวิธี และ 4 กลวิธี ตามลำดับ ส่วนการแสดงวัจนกรรมการขอโทษรวมกัน 5 กลวิธีภายใน 1 ข้อความนั้น พบน้อยมาก

เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 2 กลวิธี รวมกันใน 1 ข้อความมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 3 กลวิธี 4 กลวิธี และ 1 กลวิธี ตามลำดับ ส่วนการแสดงวัจนกรรมการขอโทษรวมกัน 5 กลวิธีภายใน 1 ข้อความนั้น พบน้อยมาก

เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 3 กลวิธี รวมกันใน 1 ข้อความมากที่สุด รองลงมาได้แก่ 2 กลวิธี 4 กลวิธี และ 1 กลวิธีตามลำดับ โดยพบว่า การแสดงวัจนกรรมการขอโทษรวมกัน 5 กลวิธีภายใน 1 ข้อความนั้น พบน้อยมาก เช่นกัน

เพื่อให้เห็นรายละเอียดได้ชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดข้างต้นมาเขียนสรุปให้อยู่ในรูปแบบแนวโน้มการปรากฏของจำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่พบภายใน 1 ข้อความ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 แนวโน้มการปรากฏของจำนวนกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่พบภายใน 1 ข้อความ

| จำนวนกลวิธีต่อ 1 ข้อความ | น้ำหนักความคิด | | |
|-----------------------------|----------------|---------|-----|
| | น้อย | ปานกลาง | มาก |
| 1 | 3 | 2 | 1 * |
| 2 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 3 | 2 |

จากตารางที่ 20 สรุปได้ว่าการใช้กลวิธี 3 กลวิธี และ 4 กลวิธีรวมกันภายใน 1 ข้อความ จะพบมากขึ้นถ้าผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดมาก การใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 2 กลวิธีรวมกันจะพบมากที่สุดเมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดปานกลาง ส่วนการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษเป็นจำนวนถึง 5 กลวิธีรวมกันนั้นไม่เป็นที่นิยม จึงพบน้อยมากในทุกน้ำหนักความคิด แสดงว่าเมื่อผู้พูดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิดมากไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความคิด ปานกลาง หรือน้อยเสมอไป นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่าในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษแต่ละครั้ง ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษจำนวน 2 หรือ 3 กลวิธีรวมกันภายใน 1 ข้อความในทุกน้ำหนักความคิด และ 1 ในกลวิธีเหล่านี้มักมีการกล่าวคำขอโทษปรากฏอยู่ด้วยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกลวิธีนี้สามารถปรากฏอยู่ ณ ตำแหน่งใดของข้อความก็ได้ และในผู้พูดบางคนพบว่าใช้กลวิธีนี้มากกว่า 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

-
- * 1 มีแนวโน้มการปรากฏน้อยที่สุด
2 มีแนวโน้มการปรากฏปานกลาง
3 มีแนวโน้มการปรากฏมากที่สุด

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการคำพินิตตนเอง + ...

- ขอโทษนะ เราไม่มีความสามารถพอที่จะคว่ำรางวัลมาได้ (148)

- ขอโทษนะทุกคน ฉัน ประมาณไปห น้อย เลยทำให้ทุกคนผิดหวัง ต้องขอโทษ
ทุกคนจริงๆ (149)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการบอกว่าคุณไม่มีเจตนากระทำผิด

- ขอโทษครับคุณป้า ผมกับเพื่อนๆ ไม่ได้ตั้งใจจริงๆ (150)

- ขอโทษครับคุณยาย ผมไม่ได้เจตนา (151)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการบอกว่าคุณผู้พูดทำความคิด + กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ

- หวังต้องขอโทษทุกๆคนที่คว่ำรางวัลมาไม่ได้ ขอโทษทุกๆคนด้วย (152)

- ขอโทษด้วยค่ะ ที่ทอนเงินผิด ต้องขอโทษจริงๆค่ะ (153)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการคำพินิตผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

- ขอโทษครับ ลูกบอลกระดอนไปเอง (154)

- ชิดา..เราต้องขอโทษด้วยนะ พอที่พี่สาวโทร.มาบอกว่าคุณพ่อป่วยอยู่ต่างจังหวัด
พี่สาวโทร.มาก่อนที่เราจะบอกชิดา ก็เลยทำให้เราโทร.หาชิดาไม่ได้ (155)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด + ...

- ขอโทษนะจ๊ะ ถูกก๊ากไว้ บังเอิญแม่มีธุระด่วนจะต้องไปทำก่อน ไว้เราไปเที่ยวกัน
วันเสาร์หน้านะจ๊ะถูก (156)

- ขอโทษกะป้า คือหนูรีบจะไปส่งเพื่อนกะ ป้าเป็นอะไรมากหรือเปล่า มาทูนวดให้กะ (157)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการเสนอขอโทษแบบทั่วไป

- ขอโทษครับป้า ป้าจะให้ผมช่วยทำอะไรดีครับ (158)

- ขอโทษกะ จะให้ดิฉันช่วยอะไรได้บ้างกะ (159)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการเสนอขอโทษแบบเฉพาะเจาะจง

- พี่ขอโทษ เคี้ยวพี่จะซื้อปากกามาใช้ให้พี่แล้วกันนะ (160)

- ดายแล้ว! ต้องขอโทษด้วย เอาอย่างนี้ เคี้ยวจะพาไปทำความสะอาด หรือว่าจะไปเปลี่ยนชุดใหม่ดีมั๊ยกะ (161)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก

- ขอโทษนะกะแม่ วันหลังปูกจะไม่ทำแบบนี้อีกแล้ว (162)

- ปูกขอโทษคุณแม่ด้วยนะกะ ต่อไปจะไม่มีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีกกะ (163)

กลวิธีการกล่าวคำขอโทษ + กลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง

- หนูต้องกราบขอโทษคุณป้าจริงๆกะ คุณป้าเจ็บมากไหมกะ ขอโทษนะกะ เผอิญหนูรีบไปหน่อย เลขไมทันระวังนะกะ (164)

- ขอโทษกะ พอเดินได้ไหมกะ ไปหาหมอดีไหมกะ (165)

จากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยสังเกตว่าเมื่อผู้พูดใช้กลวิธีการกล่าวคำขอโทษร่วมกับ กลวิธีใดๆก็ตาม ผู้พูดมักกล่าวคำขอโทษก่อนแล้วจึงตามด้วยกลวิธีนั้นๆ ต่างจากเมื่อผู้พูดกล่าว คำขอโทษร่วมกับการแสดงความเสียใจที่มักพบว่าผู้พูดจะแสดงความเสียใจก่อน แล้วจึงกล่าวคำ ขอโทษ ดังตัวอย่าง

- เราเสียใจนะเพื่อนๆ คงเป็นเพราะเราไม่ได้ฝึกซ้อม ขอโทษทุกคนด้วยจริงๆนะ
(166)

- เราเสียใจจริงๆนะ ขอโทษด้วยที่ทำให้เธอพลาดโอกาสได้งานดีไปอย่างน่า เสียหาย แต่เรามีธุระจำเป็นจริงๆ
(167)

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ ผู้วิจัยพบว่าบ่อยครั้งที่ผู้พูดแสดงความเสียใจเพียงอย่างเดียว โดยไม่กล่าวคำ ขอโทษ ซึ่งต่างจากกลวิธีอื่นๆ ที่มักปรากฏร่วมกับการกล่าวคำขอโทษ ดังตัวอย่าง

- เราเสียใจด้วยนะที่ทำหน้าที่ไม่ดีพอ เพราะเราขาดการฝึกซ้อม
(168)

- เสียใจด้วยนะ มันเป็นความผิดของเราเอง ถ้าเราโทร.มาบอกไว้มาก่อน
เรอกงทันนะ
(169)

กล่าวโดยสรุป ในบทนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดง วัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักรวมคิด โดยมุ่งวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีแสดง วัจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้เมื่อกระทำ ผิด ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรวมคิดแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นแรกพบว่า เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรวมคิดแตกต่างกัน กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ที่ผู้พูดใช้ไม่มีความแตกต่างกัน

ในประเด็นที่ 2 พบว่ากลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้ภายใน 1 ข้อความ เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักรวมคิดมาก ไม่จำเป็นต้องซับซ้อน หรือมีจำนวน มากกว่า

เมื่อผู้ชุกกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยกว่าเสมอไปดังข้อมูล ในตารางที่ 19

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นในทั้ง 2 ประเด็นข้างต้น ด้วยวิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าการแปรของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้ชุกใช้เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ปานกลาง และน้อย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ($F > 0.05$)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย