

การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย



นายภาสพงศ์ ผิวพอใช้

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา ๒๕๔๕

ISBN ๙๗๔-๑๗-๑๑๙๐-๕

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RESPONDING TO APOLOGIES IN THAI

MR.PASSAPONG PEWPORCHAI

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-1190-5

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย  
โดย                              นายภาสพงศ์ ผิวพอใช้  
สาขาวิชา                      ภาษาไทย  
อาจารย์ที่ปรึกษา              ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร สุพันธุ์วณิช

---

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ดิงศภักดิ์ )

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ อัญชลีนุกูล )

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร สุพันธุ์วณิช )

.....กรรมการ  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พุกผาสุข )

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาสพงศ์ ผิวพอใช้ : การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย.( RESPONDING TO APOLOGIES IN THAI) อ.ที่ปรึกษา : ผศ. อิงอร สุพันธุ์วิช , ๑๕๔ หน้า ISBN ๙๗๔-๑๗-๑๑๙๐-๕

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยและความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากแบบสอบถามชนิดเติมเต็มบทสนทนา (DCT) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ คน ได้แบบสอบถามคืนกลับมาในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น ๑๖๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษมีหลายกลวิธี กลวิธีเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ คือ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก จะสามารถแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อย ๆ ได้อีก ๖ กลวิธีคือ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ การปลอบใจ การหยอกล้อ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง การเอ่ยขอโทษกลับ การกล่าวชม ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบก็จะสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อย ๆ ได้อีก ๗ กลวิธีคือ การแนะนำตักเตือน การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน การตำหนิ การซักถามต่อ การสั่ง การตัดความสัมพันธ์ การข่มขู่คาดโทษ

ผู้วิจัยพบว่าในการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษจะแปรไปตามน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น กล่าวคือในกรณีที่มีผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดหรือมีความผิดน้อยก็จะนิยมเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก ส่วนในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าผิดปานกลางผิดมาก และผิดมากจนไม่ให้อภัยก็จะนิยมเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ โดยสังเกตได้ชัดเจนว่ายิ่งค่าน้ำหนักความผิดเพิ่มมากขึ้น ตัวเลขร้อยละในการปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวกก็จะลดลงและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบก็จะเพิ่มขึ้นโดยลำดับ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....ภาษาไทย..... ลายมือชื่อนิสิต.....  
สาขาวิชา.....ภาษาไทย..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา.....๒๕๕๕..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4380162522 : MAJOR THAI

KEY WORD : RESPONDING TO APOLOGIES / THAI / SPEECH ACT. PASSAPONG PEWPORCHAI :  
RESPONDING TO APOLOGIES IN THAI. THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF. ING-ORN  
SUPANVANIT,154 pp. ISBN974-17-1190-5

This research aims at studying Speech Act in Responding to Apologies in Thai and the relationship between these strategies and various degrees of offense . The data on which the analysis is based are collected from 200 selected undergraduate and graduate Thai , using Discourse Completion Test (DCT)

It is found out that there are many strategies in Responding to Apologies .These strategies can be mainly divided into 2 groups . The first group is the Positive strategy in Responding to Apologies , the second group is the Negative strategy in Responding to Apologies. There are about six sub- strategies in the Positive strategy in Responding to Apologies , consisting of showing no anger , soothing , teasing , accusing something or oneself , to apologize , to praise . For the Negative strategy in Responding to Apologies , there are about seven sub- strategies . They are advising and warning , demanding for compensation , blaming , investigating , breaking the relationship , threatening with punishment

It is also found that the choices of the Responding to Apologies respond to the degree of mistakes . In the case of minor mistake , the student selected to fill the questionnaires will respond to the Positive strategy in Responding to Apologies . In case of serious , more serious , most serious and unforgivable mistakes , the Negative strategy in Responding to Apologies will be chosen . It is obvious that when the degree of mistakes increases , the percentile of the Positive strategy in Responding to Apologies will correspondingly decreases and vice versa

Department.....Thai..... Student 's signature.....  
Field of study.....Thai .....Advisor 's signature.....  
Academic year..... 2002.....Co-advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงไม่ได้เลยหากผู้วิจัยขาดความช่วยเหลือจากบุคคลต่อไปนี้ อันดับแรกผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่มอบทรัพย์สินสมบัติที่มีค่านั่นคือการศึกษาให้แก่ลูก นอกจากนั้นยังคอยให้กำลังใจและมอบความรักความเข้าใจให้กับลูกเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิงอร สุพันธ์วิช อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ผู้เป็นประจักษ์แม่ทูนหัวอีกคนหนึ่งของผู้วิจัย ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและความเอาใจใส่ของอาจารย์ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเป็นรูปร่างขึ้นมาได้และยังทำให้ศิษย์ได้ตระหนักถึงคำว่า “ครู” อย่างแท้จริง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ อัญชลีบุญกุลและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ พุกผาสุข ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมศรี จันทร์อ่อน อาจารย์ภาควิชา ภาษาอังกฤษที่กรุณาตรวจแก้ไขบทคัดย่อภาษาอังกฤษของวิทยานิพนธ์เล่มนี้

นอกจากนั้นผู้วิจัยยังขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพร พานโพธิ์ทอง ที่ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเค้าโครงของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงช่วยแก้ไขขัดเกลาแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และอาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวนิช สำหรับข้อคิดเห็น คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ รวมไปถึงคณาจารย์ทุก ๆ ท่านในภาควิชาภาษาไทยที่ได้เอาใจใส่ถามไถ่และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

อนึ่ง วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยหรือค้ำจุนเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของท่านผู้หญิงเชิญ พิศลยบุตร ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังต้องขอขอบใจน้องสาวที่เป็นกำลังใจและช่วยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามรุ่นพี่และเพื่อนร่วมสถาบันสมัยที่ผู้วิจัยเรียนในระดับปริญญาบัณฑิต รวมไปถึงเพื่อน ๆ ที่ร่วมเรียนด้วยกันมาในระดับบัณฑิตศึกษาที่คอยช่วยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม คอยไต่ถาม ให้กำลังใจและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติเพื่อการวิจัยอยู่เสมอ ๆ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเสนาหานุภาพของภาษาไทยที่ทำให้ผู้วิจัยหลงรักและหลงใหลจนถอนตัวไม่ขึ้น การเรียนจึงเป็นเรื่องของความสนุกและการค้นคว้าวิจัยจึงเป็นไปอย่างมีความสุขตลอดระยะเวลาที่ได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาโทมาบัณฑิต

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฏ
บทที่	
๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย.....	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย.....	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๓
๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	๓
๑.๗ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	๓
๑.๗.๑. แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย	
๑.๗.๑.๑ ทฤษฎีวัจนกรรม.....	๔
๑.๗.๑.๒ ทฤษฎีความสุภาพและการขอโทษ.....	๕
๑.๗.๒. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๑.๗.๒.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับวัจนกรรม “ขอโทษ”.....	๑๑
๑.๗.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องของวัจนกรรมการตอบรับ.....	๑๔
๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย.....	๑๕
๑.๘.๑ การเก็บข้อมูล.....	๑๕
๑.๘.๒ การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	๑๕
๑.๘.๒.๑ การร่างแบบสอบถามเพื่อหา	
สถานการณ์ความผิด (แบบสอบถามประกอบ).....	๑๖
๑.๘.๒.๒ การร่างแบบสอบถามหากวิธี	
การตอบรับคำขอโทษ (แบบสอบถามหลัก).....	๒๑
๑.๘.๓ การจัดระเบียบข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	๒๓
๑.๘.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒๖
๑.๘.๔.๑ การวิเคราะห์หลักการตอบรับคำขอโทษ.....	๒๖

๑.๘.๔.๒ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธี	
การตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด.....	๒๘
บทที่	
๒ กลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย.....	๓๑
๒.๑ กลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย.....	๓๑
๒.๑.๑ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก.....	๓๓
๒.๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ.....	๓๔
๒.๑.๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว.....	๓๔
๒.๑.๑.๑.๒ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล.....	๓๕
๒.๑.๑.๒ การแสดงแสดงความหวังใย.....	๓๙
๒.๑.๑.๒.๑ การปลอบใจ.....	๓๙
๒.๑.๑.๒.๒ การไต่ถาม.....	๔๑
๒.๑.๑.๓ การหยอกล้อ.....	๔๓
๒.๑.๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง.....	๔๕
๒.๑.๑.๕ การขอโทษกลับ.....	๔๗
๒.๑.๑.๖ การกล่าวชม.....	๔๗
๒.๑.๒ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ.....	๔๘
๒.๑.๒.๑ การแนะนำตักเตือน.....	๔๙
๒.๑.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน.....	๕๒
๒.๑.๒.๒.๑ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนแบบเฉพาะเจาะจง.....	๕๓
๒.๑.๒.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนแบบไม่เฉพาะเจาะจง.....	๕๔
๒.๑.๒.๓ การตำหนิ.....	๕๕
๒.๑.๒.๓.๑ การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง.....	๕๕
๒.๑.๒.๓.๒ การตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม.....	๕๖
๒.๑.๒.๓.๓ การผรุสวาท.....	๕๙
๒.๑.๒.๓.๔ การประชดประชัน.....	๖๐
๒.๑.๒.๓.๕ การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์.....	๖๑
๒.๑.๒.๔ การซักถามต่อ.....	๖๒
๒.๑.๒.๕ การสั่ง.....	๖๓
๒.๑.๒.๖ การตัดความสัมพันธ์.....	๖๔
๒.๑.๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ.....	๖๕
๒.๒ การใช้คำในการตอบรับคำขอโทษ.....	๖๗
๒.๒.๑ การใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก.....	๖๘
๒.๒.๒ การใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบ.....	๗๔



๒.๒ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย..... ๗๗

    ๒.๒.๑ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก.....๗๗

    ๒.๒.๒ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ.....๘๐

    ๒.๒.๓ บทสรุปความถี่ของวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ.....๘๔

บทที่

๓ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิด..... ๘๗

    ๓.๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก.....๘๘

        ๓.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ.....๘๘

        ๓.๑.๒ การแสดงความห่วงใย..... ๙๑

        ๓.๑.๓ การหยอกกล้อ..... ๙๒

        ๓.๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง..... ๙๔

        ๓.๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ..... ๙๕

        ๓.๑.๖ การกล่าวชม..... ๙๖

    ๓.๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ..... ๙๗

        ๓.๒.๑ การแนะนำตักเตือน..... ๙๘

        ๓.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน..... ๑๐๐

        ๓.๒.๓ การตำหนิ..... ๑๐๑

        ๓.๒.๔ การซักถามต่อ..... ๑๐๓

        ๓.๒.๕ การสั่ง..... ๑๐๔

        ๓.๒.๖ การตัดความสัมพันธ์..... ๑๐๖

        ๓.๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ..... ๑๐๗

    ๓.๓. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิด.. ๑๐๘

บทที่

๔ บทสรุป..... ๑๑๖

    ๔.๑ สรุปผลการวิจัย..... ๑๑๖

    ๔.๒ ข้อเสนอแนะ..... ๑๗๐

รายการอ้างอิง..... ๑๒๒

ภาคผนวก..... ๑๒๕

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... ๑๔๐

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑ ตารางแสดงผลฐานนิยมของชุดสถานการณ์แบบสอบถามหาสถานการณ์ความผิด.....	๒๐
๒ ตารางค่าประเมินน้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ๑๖๔ คน.....	๒๕
๓ ตารางกลวิธีตอบรับคำขอโทษ .....	๖๗
๔ การเปรียบเทียบระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและหน้าที่ของประโยคในภาษาไทย.....	๗๖
๕ ความถี่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก.....	๗๘
๖ ความถี่ของกลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ.....	๗๙
๗ ความถี่ของกลวิธีการแสดงความหวังใย.....	๘๐
๘ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ.....	๘๑
๙ ความถี่ของกลวิธีการตำหนิ.....	๘๒
๑๐ ความถี่ของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน .....	๘๓
๑๑ ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย.....	๘๔
๑๒ การปรากฏของการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๐
๑๓ การปรากฏของการแสดงความหวังใยจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๑
๑๔ การปรากฏของการหยอกล้อจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๓
๑๕ การปรากฏของการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๔
๑๖ การปรากฏของการขอโทษกลับจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๕
๑๗ การปรากฏของการกล่าวชมจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๖
๑๘ การปรากฏของการแนะนำตักเตือนจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๙๘
๑๙ การปรากฏของการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๑๐๐
๒๐ การปรากฏของการตำหนิจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๑๐๒
๒๑ การปรากฏของการซักถามต่อจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๑๐๓
๒๒ การปรากฏของการสั่งจำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๑๐๕
๒๓ การปรากฏของการตัดความสัมพันธ์จำแนกตามน้ำหนักความผิด.....	๑๐๖
๒๔ การปรากฏของการข่มขู่คาดโทษจำแนกตามน้ำหนักความผิด .....	๑๐๗
๒๕ การปรากฏของกลวิธีการแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยจำแนกตามน้ำหนักความผิด...๑๐๘	๑๐๘
๒๖ การใช้ข้อความที่ซับซ้อนในการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด .....	๑๑๑
๒๗ ตารางแสดงกลวิธีการตอบรับคำขอโทษ.....	๑๑๘

## สารบัญแผนภูมิ

### แผนภูมิ

### หน้า

๑ กลวิธีความสุขภาพของบราวน์และเลวินสัน.....	๖
๒ ความเชื่อมโยงระหว่างกลวิธีความสุขภาพและกลวิธีความไม่สุภาพ.....	๑๑
๓ ตัวอย่างการร่างสถานการณ์ในแบบสอบถามเพื่อหาสถานการณ์ความผิด.....	๑๘
๔ แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก.....	๗๘
๕ แผนภูมิความถี่ของการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ.....	๗๘
๖ แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการแสดงความห่วงใย.....	๘๐
๗ แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ.....	๘๑
๘ แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการตำหนิ.....	๘๒
๙ แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน.....	๘๓
๑๐ แผนภูมิแสดงความถี่ตามกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย.....	๘๕
๑๑ แผนภูมิของการตอบรับคำขอโทษในทางบวกจำแนกตามน้ำหนักรวม ทั้งหมด ๑๐๗๗ ครั้ง.....	๘๘
๑๒ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๐
๑๓ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความห่วงใยจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๒
๑๔ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการหยอกล้อจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๓
๑๕ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๔
๑๖ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการเอ่ยขอโทษกลับจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๕
๑๗ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการกล่าวชมจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๖
๑๘ แผนภูมิของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๗
๑๙ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการแนะนำตักเตือนจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๙๙
๒๐ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๑
๒๑ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการตำหนิจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๒
๒๒ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการซักถามต่อจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๔
๒๓ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการสั่งจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๕
๒๔ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการตัดความสัมพันธ์จำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๖
๒๕ แผนภูมิแสดงการปรากฏของกลวิธีการข่มขู่คาดโทษจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๗
๒๖ แผนภูมิการปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยจำแนกตามน้ำหนักรวม.....	๑๐๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขอโทษเป็นวัจนกรรมที่ผู้ใช้ภาษาแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดที่สร้างขึ้น โดยใช้คำพูด (Holmes, 1990) ส่วนการตอบรับคำขอโทษก็คือการกล่าวถ้อยคำเพื่อตอบรับคำพูดที่แสดงถึงความรับผิดชอบนั้น ๆ นั้นเอง

ในทฤษฎีสันทนาวิเคราะห์นั้น การตอบรับคำขอโทษจัดเป็นองค์ประกอบส่วนที่สามของการสนทนา ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย ส่วนประกอบสามส่วน คือ เหตุการณ์การกระทำ ความผิด การแสดงการขอโทษ และการตอบรับคำขอโทษ เป็นประการสุดท้าย

ในทฤษฎีเรื่องความสุภาพของ Brown & Levinson (1987) การขอโทษจัดเป็นวัจนกรรมที่เป็นเสมือนการชดใช้ความผิดของผู้พูด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม แต่การขอโทษก็ทำให้ผู้พูดเสียหน้าเพราะวัจนกรรมดังกล่าวถือเป็นการยอมรับว่าตนทำผิด แต่ก็เป็นการแสดงความสุภาพด้วย ทั้งนี้เพราะบางครั้งการขอโทษก็ช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายเอาไว้ การตอบรับคำขอโทษก็เป็นวัจนกรรมที่มีลักษณะเดียวกัน

สถานการณ์การกระทำความผิดที่พบโดยทั่วไปในสังคมไทยนั้น เมื่อผู้พูดเอ่ยขอโทษ ผู้รับการขอโทษจะมีการตอบรับถ้อยคำขอโทษแตกต่างกันไป เช่น อาจแสดงออกด้วยอาการหรืออาจแสดงออกด้วยวาจาที่เอ่ยให้อภัย หรือบางครั้งอาจเลือกใช้การตำหนิ ประชดประชัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ และประการหนึ่งนั้นก็คือ น้ำหนักของความผิดตามความเห็นของผู้เสียหายซึ่งจะต้องกล่าวตอบรับถ้อยคำขอโทษนั้น ๆ กล่าวคือ สถานการณ์การกระทำความผิดที่มีความรุนแรงแตกต่างกัน กลวิธีการตอบรับคำขอโทษที่ผู้กระทำความผิดได้รับก็จะแตกต่างกันไปด้วยเช่นเดียวกัน การแสดงการตอบรับคำขอโทษจะเกิดขึ้นหลังจากการขอโทษ และการขอโทษนี้จะเกิดขึ้นได้ ก็เพราะผู้พูดรู้สึกว่าการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย การขอโทษจึงเป็นวิธีการใช้ภาษาเพื่อชดเชยความผิดของผู้พูด และช่วยลดข้อขัดแย้งลงได้ ส่วนการตอบรับคำขอโทษก็จะเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกว่า ผู้ที่ถูกขอโทษนั้นรู้สึกอย่างไร ให้อภัยในความผิดนั้นหรือไม่ นั้นเอง

เท่าที่ผู้วิจัยสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาเรื่องของถ้อยคำตอบรับการขอโทษในภาษาไทย ผู้วิจัยจึงสนใจว่า ในภาษาไทยมีวิธีการแสดงของวัจนกรรมการตอบรับการขอโทษที่วิธีและน้ำหนักความผิดนั้นมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษอย่างไรบ้าง

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. วิเคราะห์กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย
๒. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น

## ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษมีหลายวิธี
๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษแปรตามน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น

## ๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑. งานวิจัยนี้ใช้นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทซึ่งมีอายุอยู่ในระหว่าง ๑๘-๒๕ ปี เป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มอายุของประชากรที่มีมากที่สุดในประเทศ<sup>๑</sup> และยังเป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ที่มีส่วนในการกำหนดอนาคตของชาติด้วย ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า กลุ่มนิสิตนักศึกษาน่าจะเป็นตัวแทนในการใช้ภาษาของประชากรส่วนใหญ่ได้ นอกจากนั้นจากการทำวิจัยโครงการนาร่องทำให้ผู้วิจัยพบว่านิสิตนักศึกษาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริบทการใช้ภาษาเพิ่มเติม ขณะที่ประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือที่ดีหรือไม่เข้าใจคำถามในแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลกลับมาจำนวนน้อย และขาดข้อมูลเกี่ยวกับบริบทการใช้ภาษา
๒. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีการตอบรับคำขอโทษ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษกับและน้ำหนักความผิดเท่านั้น ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่วิจัยตัวแปรในเรื่องเพศ อาชีพ การศึกษาและสถานภาพ ไม่อยู่ในขอบเขตของงานวิจัยนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จึงไม่





<sup>๑</sup> ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๓๓

สามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวาทวิทยา เช่น ท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง และการลงน้ำหนักเสียงได้

## ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบกลวิธีการตอบรับคำขอโทษของคนไทย
๒. เป็นแนวทางในการศึกษาวัฒนธรรมอื่น ๆ ในสังคมไทยต่อไป

## ๑.๖ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

วาทกรรม		การกระทำโดยใช้คำพูดซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมของการกระทำนั้น (Searle, 1969)
การขอโทษ		วาทกรรมเกี่ยวกับการกระทำที่รับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้ คำพูด (Holmes, 1990)
การตอบรับคำขอโทษ		การกระทำโดยใช้คำพูดเพื่อตอบรับคำพูดที่แสดงความรับผิดชอบต่อความผิดนั้นและเป็นคำพูดที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับการกล่าวคำขอโทษ
กลวิธี		การเลือกใช้รูปภาษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

## ๑.๗ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารื่องวาทกรรม คำตอบรับการขอโทษในภาษาไทยแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

- ๑.๗.๑. แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่
  - ๑.๗.๑.๑ ทฤษฎีวาทกรรม
  - ๑.๗.๑.๒ ทฤษฎีความสุภาพและการขอโทษ
- ๑.๗.๒. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
  - ๑.๗.๒.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับวาทกรรม “ขอโทษ”
  - ๑.๗.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องของการตอบรับวาทกรรม

ซึ่งแต่ละประเด็นจะมีรายละเอียดดังนี้

### ๑.๗.๑.แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องคำตอบรับการขอโทษในภาษาไทย อ้างถึงทฤษฎีทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้แก่ทฤษฎีวัจนกรรม ทฤษฎีความสุภาพและทฤษฎีสันทนาวิเคราะห์ แต่ละทฤษฎี มีรายละเอียดดังนี้

#### ๑.๗.๑.๑ ทฤษฎีวัจนกรรม

เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๕๕ ออสติน (Austin, 1962) นักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม (Intentionalist) ได้เสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของการพูด ในการบรรยายที่ฮาวาร์ด และบทบรรยายของเขาก็ได้รับการตีพิมพ์ เป็นหนังสือเรื่อง **How to do things with words** เผยแพร่ในปี ค.ศ. ๑๙๖๒ ซึ่งจุดใหญ่ของหนังสือก็คือ การเสนอแนวคิดว่าการกล่าวถ้อยคำนั้นผู้พูดมิได้เพียงแต่กล่าวสิ่งที่เป็นจริงหรือเท็จ แต่ยังใช้ภาษาในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วย ตัวอย่างเช่นเมื่อเจ้าบ่าวและเจ้าสาวกล่าวว่า " I do" ในพิธีแต่งงานตามประเพณีทางคริสตศาสนา จะก่อให้เกิดผลคือ ความผูกพันกันในฐานะของสามีภรรยาทันที

หลังจากนั้นจอห์น เซอร์ล ลูกศิษย์ของเขาคนหนึ่ง ได้สานต่อและพยายามขยายแนวความคิดออกไปอีก และได้เขียนวิทยานิพนธ์ในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ ชื่อว่า **Sense and Reference** และได้รับการตีพิมพ์เป็นหนังสือเพื่อเผยแพร่ต่อมา โดยแนวคิดของเซอร์ลนั้นจะเน้นศึกษาภาษาในชีวิตประจำวัน คำว่าวัจนกรรม (Speech Act) เป็นคำที่เซอร์ลใช้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับท่วงทีการใช้ถ้อยคำ วัจนกรรมจะต้องประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ การกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) การนำเสนอความ (Propositional acts) และ การแสดงเจตนา (Illocutionary acts) และได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น ๕ ประเภทดังนี้

- ก. **Representatives** วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองกับความเป็นจริง เป็นเท็จของถ้อยคำที่พูด ได้แก่การบอกเล่า เป็นการยืนยันยืนยันความเป็นจริง
- ข. **Directives** วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่การบอกให้ทำ การถามให้ตอบ การขอร้อง การสั่ง เป็นต้น
- ค. **Commissives** วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองว่าจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในอนาคต ได้แก่การสัญญา การขู
- ง. **Expressives** วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ การขอบคุณ การแสดงความยินดี

จ. **Declaratives** วัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับสถาบันที่มีสิทธิ์โดยชอบธรรม เช่นศาลสั่งลงโทษจำเลย การประกาศกฎอัยการศึก เป็นต้น (Searl , 1976)

การวิเคราะห์ตามหลักการแบ่งประเภทวัจนกรรมของเซอร์ลนั้น การขอโทษจะเป็นวัจนกรรมประเภท **Expressives** ที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์และความรู้สึก กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำความผิดต่อผู้ฟังนั่นเอง

### ๑.๗.๑.๒ ทฤษฎีความสุภาพและการขอโทษ

จอห์น ซาเอ็ด (John Saeed , 1997) กล่าวว่า วัจนกรรมที่สำคัญที่สุดของ

วัจนกรรมอ้อม คือ การสร้างความสุภาพ เช่นเดียวกับที่เซอร์ล (Searle ,1975) กล่าวว่า ความสุภาพเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เราต้องเลือกใช้วัจนกรรมอ้อมในการสั่ง เช่นเดียวกับบลูม-คูลคา (Blum-Kulka , 1987 in 1997) ซึ่งได้กล่าวไว้อย่างชัดเจนว่า วัจนกรรมอ้อมที่ใช้กันเป็นแบบแผนนั้น ทำหน้าที่เป็นกลวิธีความสุภาพดังนี้

"Conversational indirectness is hence perceived as the optimally **polite strategy** , making a bow to face , while being free of ambiguity and the suggestion of manipulativeness...Israeli subjects find conventional indirectness to be far **more polite than hints** "

ความสุภาพตามความคิดของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson ,1978) มีใช้ความสุภาพในการใช้วาจาไพเราะเท่านั้น แต่เป็นการเลือกใช้ภาษาสุภาพโดยมีเจตนาในการรักษาหน้า (Face) ของคู่สนทนาเป็นสำคัญ หน้า ที่กล่าวถึงนี้ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณค่าในตัวเอง ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐาน (basic wants) ของแต่ละคนเพราะทุกคนต้องการรักษาไว้และไม่ต้องการให้ใครมาละเมิด (violate) จำแนกได้เป็น ๒ ด้านได้แก่

ก. หน้าด้านบวก (Positive Face) เป็นหน้าในด้านที่ต้องการการยอมรับและชื่นชมในฐานะสมาชิกที่ดีในสังคม ไม่ต้องการให้ผู้อื่นวิพากษ์วิจารณ์ กล่าวหา



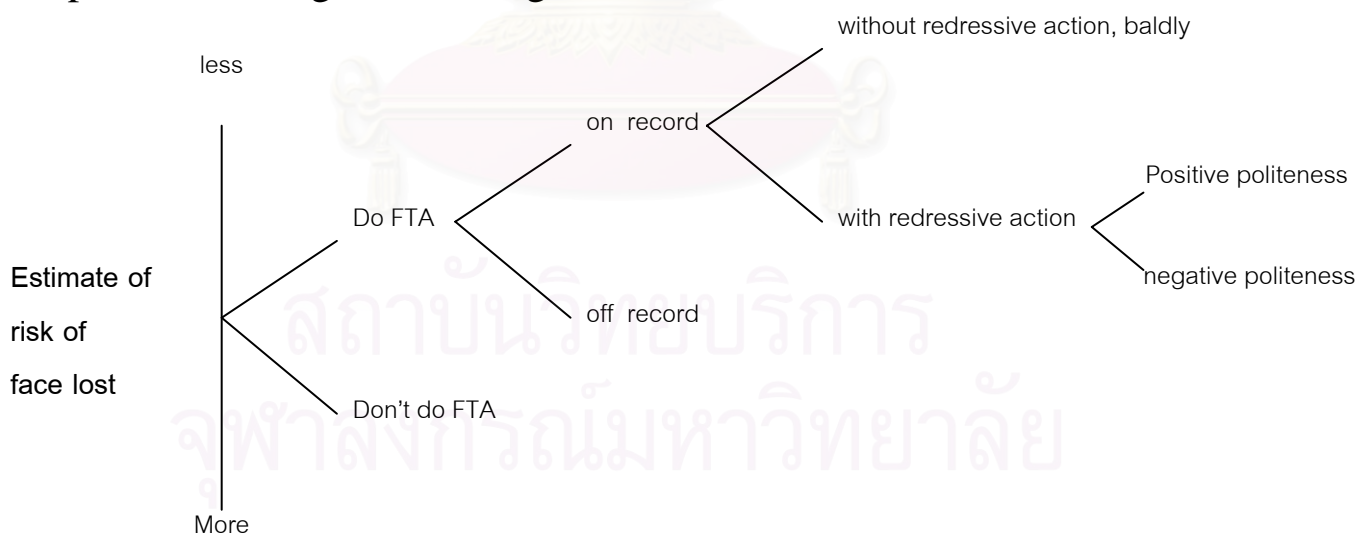
ข. หน้าด้านลบ (Negative Face) เป็นหน้าในด้านที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในฐานะปัจเจกบุคคล ไม่ต้องการให้ใครมารบกวน ก้าวก่ายหรือขัดขวางการกระทำ

คำว่าบวกหรือลบในที่นี้ มิได้หมายถึงแง่ดีและแง่ไม่ดี ดังที่เข้าใจกันโดยทั่วไป เพราะตามแนวคิดนี้ การกระทำบางอย่างที่เราคิดว่าเป็นเรื่องในแง่ดี เช่นใครบางคนกล่าวชมเราก็คือว่าผู้นั้นเข้ามาก้าวก่ายด้วยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเรา จึงถือเป็นการละเมิดหน้าด้านลบของเรา เช่นเดียวกับการกระทำที่เราคิดกันว่าเป็นเรื่องในแง่ไม่ดี เช่นเราไปวิพากษ์วิจารณ์ใคร ก็ถือว่าเรากำลังพยายามประเมินคุณค่า ทำให้ผู้นั้นรู้สึกว่าการกระทำของเขาไม่เป็นที่ยอมรับ จึงถือว่าเป็นการละเมิดหน้าด้านบวก เพราะฉะนั้น ระหว่างคู่สนทนา จึงมีการละเมิดหน้าด้านบวกและด้านลบกันตลอดเวลา และเพื่อให้สามารถรักษาหน้าซึ่งกันและกันได้ ผู้พูดและผู้ฟังจึงต้องเลือกใช้ กลวิธีความสุภาพ มาช่วยลดการกระทบกระเทือนต่อหน้าของคู่สนทนาดังกล่าว บรรานันและเลวินสันได้เสนอกลวิธีความสุภาพไว้ ๔ กลวิธี ดังแผนภูมิที่ ๑ ต่อไปนี้

**แผนภูมิที่ ๑**

**กลวิธีความสุภาพของบรรานันและเลวินสัน (1978 : 65)**

possible strategies for doing FTAs



จากแผนภูมิข้างต้น ในการสนทนาซึ่งมีการกระทำที่เสี่ยงต่อการละเมิดหน้าด้านบวกหรือลบ ผู้พูดสามารถเลือกจะกระทำได้ ๒ ทาง คือ เลือกกระทำการนั้นต่อไปก็ได้ ( Do FTA) หรือเลือกที่จะเลี่ยงไป คือไม่ทำเลยก็ได้ (Don ' t do FTA) ถ้าเลือกที่จะกระทำ ผู้พูดสามารถเลือกใช้กลวิธีใช้ภาษาให้สุภาพได้ดังนี้

กลวิธีที่ ๑ **Bold on record** หรือการพูดตรง ๆ โดยปราศจากการตกแต่ง เป็นการกระทำที่สื่อบอกเจตนาอย่างตรงไปตรงมาที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้พูดคำนึงถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารมากกว่าการเสียหน้า เช่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน เร่งด่วน เช่นเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่มูลนิธิร่วมกตัญญู ตะโกนว่า

"ถอยให้ห่างจากคนเจ็บให้หมดทุกคน"

หรือเมื่อผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟังมาก ๆ เป็นต้น หรืออาจเป็นเพราะผู้พูดต้องการลดความขัดแย้งของผู้ฟังที่จะละเมิดสิทธิของผู้พูด เช่น

"กับข้าวบ้านฉันอร่อยจะตาย กินสิ"

กลวิธีที่ ๒ **positive politeness** เป็นการกระทำที่มีการตกแต่งหรือแก้ไขบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ผู้ฟังรู้ว่า ผู้พูดไม่ได้มีความรู้สึกในทางลบต่อหน้าของผู้ฟังในลักษณะที่จะสนับสนุนผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เพื่อนสนิทกัน พูดว่า

"ยัยน้อย พรุ่งนี้จะไปจตุจักรกับเรามั้ย "

การใช้คำเรียกขานที่แสดงถึงความสนิทสนม ในที่นี้ช่วยย้ำความรู้สึกใกล้ชิดกันระหว่างคู่สนทนา ถ้าใช้คำว่า คุณน้อย และคำลงท้าย คะ แทนในบริบทนี้ กลับจะสร้างความรู้สึกผิดแปลกเนื่องจากผู้ฟังอาจถือว่าการประชดประชันได้ เช่น ประโยคต่อไปนี้

"กรุณาเอาฟาร์มสุนัขออกจากปากหน่อยนะคะ คุณน้อย"

แม้ว่าถ้อยคำนี้จะประกอบไปด้วยคำที่สุภาพ ได้แก่ "กรุณา" แสดงการขอร้อง "สุนัข" เป็นคำสุภาพที่ใช้แทนหมา และ "คะ" ก็เป็นคำลงท้ายแสดงความสุภาพ หากแต่ความหมายแฝงกลับเป็นการด่าว่าประชดประชันผู้ฟัง

กลวิธีที่ ๓ **negative politeness** เป็นการกระทำที่มีการตกแต่งแก้ไขบางสิ่งบางอย่าง เพื่อแสดงว่าผู้พูดไม่ได้มีเจตนาที่จะก้าวก่ายหน้าด่านลบของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น

"ขอโทษนะ เธอกินขนมในตู้เย็นหมดแล้วใช่ไหม"

การกล่าวขอโทษล่วงหน้าก็เป็นกรอกตัวไว้ก่อนว่าไม่อยากจะกล่าวหาผู้ฟังเลยและยอมบอกว่าตัวผู้พูดเองที่เป็นคนผิดที่รบกวนโดยกล่าวหาผู้ฟัง

กลวิธีที่ ๔ off record เป็นการกระทำที่ไม่ได้สื่อบอกเจตนาชัดเจน ผู้ฟังไม่อาจตีความได้ว่า ผู้พูดมีเจตนาใดกันแน่ ในส่วนนี้ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างจากนวนิยายเรื่องเนื้อในของกฤษณา อโศกสิน<sup>๒</sup> มาประกอบเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

ในเรื่องเข็มเพชรและสกุลเป็นสามีภรรยา กัน เข็มเพชรมีภูมิหลังทางครอบครัวที่ปวดร้าวเพราะเติบโตมาในครอบครัวฐานะยากจนและลำเอียงรักแต่ลูกชาย จึงทำให้เธอมีนิสัยมองโลกในแง่ร้าย เมื่อเธอหนีไปเห็นตุ๊กตาของลูกสาวเข้าก็ปรารถนาว่า

“บางที ตุ๊กตาก็แทนคนได้และอีกหลายที่ก็ดีกว่าคน”

“เด็ก ๆ ก็ชอบตุ๊กตาทั้งนั้นแหละ” สกุลตอบอย่างไม่เข้าใจความหมายเท่าใดนัก “พอโตขึ้นอีกหน่อยก็เลิกติดแล้วแหละ” (หน้า ๗๖)

จะเห็นว่าคำพูดของเข็มเพชรในประโยคแรกไม่สื่อความหมายและเจตนาที่ชัดเจนและผู้ฟังไม่อาจตีความได้เพราะ สกุลตอบเธอไปอย่างไม่เข้าใจความหมายที่เธอพูด

การเลือกใช้กลวิธีข้างต้นเพื่อสร้างความสุภาพตามความคิดของบราวน์และเลวินสัน จะต้องพิจารณาจากบริบทของแต่ละสถานการณ์ เพื่อหาน้ำหนักความผิด (weightiness) ซึ่งแปรตามปัจจัยสามประการ ได้แก่ ระยะห่างทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง ความสัมพันธ์ในแง่อำนาจที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีต่อกัน และอัตราความรุนแรงของการบังคับให้การกระทำนั้น ๆ ในแต่ละวัฒนธรรม ทั้งต้องพิจารณาร่วมกับความจำเป็นหรือความต้องการของผู้พูดที่จะสื่อเจตนา นั้น ๆ (payoffs) ทั้งหมดเพื่อคำนวณหาอัตราความเสี่ยงต่อการเสียหายของผู้ฟัง (estimate of the risk of face lost) เพราะฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ตามความคิดของบราวน์และเลวินสัน ถ้อยคำใด ๆ จะถือว่าสุภาพหรือไม่ ไม่ได้อยู่ที่ตัวถ้อยคำ หากแต่อยู่ที่บริบทการใช้ถ้อยคำนั้น ๆ นั่นเอง

ในส่วนของวัจนกรรมการขอโทษนั้น บราวน์และเลวินสันมิได้กล่าวถึงไว้โดยละเอียด แต่ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๒) ได้ศึกษาการขอโทษโดยนำแนวคิดในทฤษฎีความสุภาพมาใช้ สรุปลงเป็นแผนภูมิทางคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

$$W_X = D(S,H) + P(H,S) + R_X$$

เมื่อ  $W_X$  คือ น้ำหนักความผิด หรือความรุนแรงของความผิดที่เกิดขึ้น

<sup>๒</sup> กฤษณา อโศกสิน (นามแฝง). ๒๕๓๙. เนื้อใน. สำนักพิมพ์ดอกหญ้า กรุงเทพฯ ๗

บราวน์และเลวินสันได้กล่าวถึงปัจจัย ๓ ประการที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี และทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๔๒) ได้นำมาใช้กับวัจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือ

**D(S,H)** คือ ระยะห่างระหว่างผู้พูด ผู้ฟัง

**P(H,S)** คือ อำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด

**R<sub>x</sub>** คือ อัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด

**D(S,H)** จะมีค่ามากถ้าผู้พูดและผู้ฟังไม่มีความสนิทสนม คู่กันเคยกัน เช่น การที่ผู้ฟังเป็นคนแปลกหน้า แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าผู้พูดและผู้ฟังมีความสนิทสนมคู่กันเคยกันมากขึ้น เช่นการที่ผู้ฟังเป็นเพื่อนสนิท หรือเพื่อนบ้าน เป็นต้น

**P(H,S)** จะมีค่ามากถ้าผู้ฟังมีอำนาจมากกว่าผู้พูด เช่นการที่ผู้พูดเป็นลูกจ้าง ผู้ฟังเป็นนายจ้าง แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าผู้ฟังมีอำนาจเท่ากับหรือน้อยกว่าผู้พูด เช่นการที่ผู้พูดเป็นเพื่อนกับผู้ฟังหรือการที่ผู้พูดเป็นนายจ้าง ผู้ฟังเป็นลูกจ้าง

**R<sub>x</sub>** จะมีค่ามากถ้าลักษณะความผิดที่เกิดขึ้น มีอัตราการล่วงเกินมาก เช่นการทำร้ายร่างกายของผู้อื่น แต่จะมีค่าน้อยลงถ้าลักษณะความผิดที่เกิดขึ้น มีอัตราการล่วงเกินน้อยลง เช่นการเดินชนผู้อื่นโดยไม่ได้ตั้งใจ

อย่างไรก็ตาม โจนาธาน คัลเพเพอร์ (1996) ได้แย้งความคิดเรื่องการพยายามรักษาหน้าของบราวน์และเลวินสัน โดยเสนอว่า ในชีวิตจริง ไม่ใช่ทุกคนเราจะพยายามรักษาหน้ากันเสมอไป หลายคนพูดโดยไม่เคยคำนึงถึงหน้าของใครเลย ยิ่งไปกว่านั้นบ่อยครั้งที่เราพบเห็นผู้คนพยายามอย่างยิ่งที่จะพูดเพื่อหักหน้ากัน คัลเพเพอร์จึงได้เสนอ กลวิธีความไม่สุภาพ ล้อกันไปกับกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน โดยเสนอว่า กลวิธีดังกล่าวใช้เพื่อหักหน้าผู้ฟังแทนที่จะใช้รักษาหน้าของผู้ฟังอย่างกลวิธีความสุภาพที่บราวน์และเลวินสันเสนอไว้ โดยกลวิธีนี้จะใช้ในกรณีที่ผู้พูดเจตนาให้ผู้ฟังเสียหน้ามาก ๆ อาจเพื่อประโยชน์ในการบังคับควบคุม หรือเปลี่ยนความคิดความเชื่อของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่นการใช้ถ้อยคำรุนแรงด่าทอ ชมชู้ในการฝึกทหารใหม่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้พลทหารสูญเสียความมั่นใจในตัวเอง ต้องเปลี่ยนความคิดความเชื่อไปตามที่ผู้ฝึกต้องการ ผู้ฝึกจึงสามารถควบคุมพลทหารได้โดยปราศจากการโต้แย้งใด ๆ กลวิธีความไม่สุภาพของคัลเพเพอร์ มีดังต่อไปนี้

กลวิธีที่ ๑ **bald on record impoliteness** หรือการพูดตรง ๆ โดยปราศจากการตกแต่ง กล่าวคือพูดแสดงเจตนาอย่างตรงไปตรงมาที่สุด ในกรณีฉุกเฉินหรือน้ำหนักความผิดน้อยเช่นเดียวกับที่บราวน์และเลวินสันกล่าวไว้ คัลเพเพอร์เสริมไว้ว่า การพูดตรง ๆ เช่นนี้ ผู้พูดมักไม่ได้ตั้งใจจะหักหน้าผู้ฟัง

กลวิธีที่ ๒ **positive impoliteness** เป็นการจงใจทำให้ผู้ฟังเสียหน้าด้านบวก ตัวอย่างเช่นวิธีที่เรียกว่า **disassociate from the other** หรือพยายามไม่เข้าไปสมาคมกับผู้ที่ตนต้องการจะหักหน้าเท่ากับเป็นการแสดงความรังเกียจ ทำให้ผู้นั้นรู้สึกว่าคุณเองผิดแปลก ด้อยค่าหรือไม่น่าคบหาเป็นต้น

กลวิธีที่ ๓ **negative impoliteness** เป็นการจงใจทำให้ผู้ฟังเสียหน้าด้านลบ ตัวอย่างเช่นวิธีที่เรียกว่า **Invade the other 's space** ตัวอย่างเช่นพยายามชักใช้ไล่เลียงเรื่องส่วนตัวให้ผู้ฟังตอบ เพื่อให้ผู้ฟังยอมรับในอำนาจเหนือกว่าของตนเป็นต้น

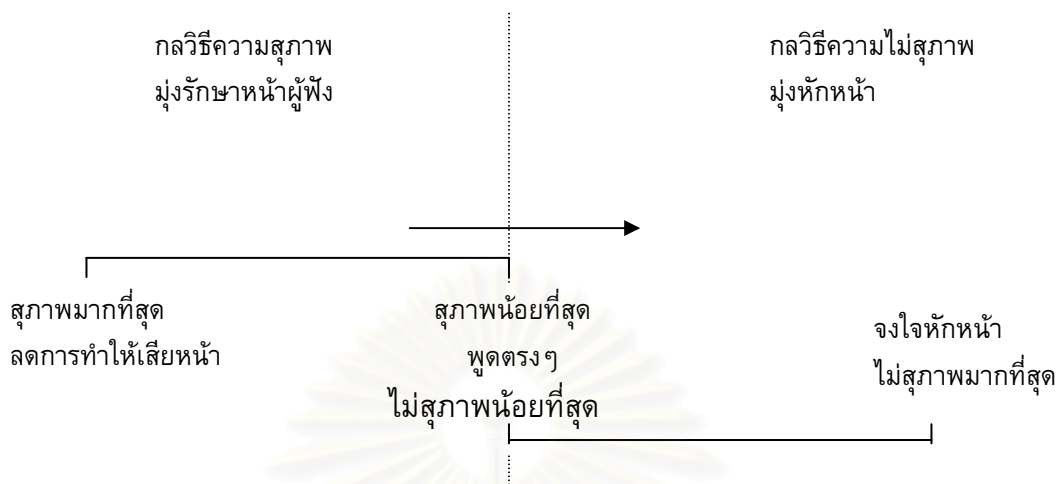
กลวิธีที่ ๔ **sarcasm** เป็นการจงใจประชดประชันเสียดสีโดยให้ผู้ฟังเข้าใจเอาเอง แม้ว่าอาจจะดูคล้ายกับวิธีที่เรียกว่า **off record** เพราะเป็นการเลี่ยงที่จะไม่พูดตรง ๆ เหมือนกัน แต่การเลี่ยงในที่นี้ไม่ได้เลี่ยงเพื่อความสุภาพ ตรงข้าม กลับเลี่ยงเพื่อเน้นย้ำให้เกิดความไม่สุภาพมากยิ่งขึ้น ไปอีก เช่นการเอ่ยว่า "น่ารักมาก" แทนความหมายว่า "ไม่สวยและน่าเกลียด" ทั้งนี้ผู้พูดไม่ได้เลี่ยงมีจะพูดว่า "ไม่สวย" ตรง ๆ เพื่อความสุภาพแต่อย่างใด หากแต่จงใจประชดเพื่อเหยียดหยันและสร้างความหมายในเชิงตรงข้ามให้รุนแรงยิ่งขึ้น

กลวิธีที่ ๕ **withhold politeness** เป็นการจงใจละเลยความสุภาพหรือไม่ใช้กลวิธีความสุภาพใด ๆ เลยในบริบทที่จำเป็นต้องสุภาพ เพื่อแสดงความไม่สุภาพ เช่นการจงใจไม่กล่าวขอบคุณเมื่อผู้ใหญ่ให้ของ จงใจเงิบเมื่อมีผู้ถามคำถาม เป็นต้น

ความคิดเรื่องกลวิธีความไม่สุภาพที่คัลเพเพอร์เสนอต่อเติมไปจากกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน อาจแสดงให้เห็นได้ดังแผนภูมิที่ ๒ ต่อไปนี้

## แผนภูมิที่ ๒

### ความเชื่อมโยงระหว่างกลวิธีความสุภาพและกลวิธีความไม่สุภาพ



#### ๑.๗.๒. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ

นอกจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยแล้ว ยังมีเอกสารบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยด้วย ผู้วิจัยได้รวบรวมงานเหล่านั้นเอาไว้ โดยจะแบ่งออกเป็น ๒ หัวข้อ คือ งานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องของวจนกรรมการขอโทษทั้งของต่างประเทศและของภาษาไทย และงานวิจัยที่เกี่ยวกับวจนกรรมการตอบรับอื่น ๆ ซึ่งมีรายละเอียดในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

##### ๑.๗.๒.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับวจนกรรมการขอโทษ

วจนกรรมการขอโทษ เป็นการแสดงความสุภาพแบบหนึ่ง เพราะเป็นเหมือนการชดใช้เมื่อตนกระทำผิดต่อผู้ฟังแต่ในขณะเดียวกันนั้นก็ทำให้ผู้พูดเกิดความรู้สึกเสียหน้า เพราะเป็นการยอมรับความผิดที่ตนกระทำลงไป

งานวิจัยเรื่องวจนกรรมการขอโทษที่ผ่านมานั้น อาจกล่าวได้ว่าสามารถจำแนกออกได้เป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน โดยจะมีรายละเอียดดังนี้คือ

- ก. กลุ่มที่ศึกษาการขอโทษของคนในสังคมโดยใช้ภาษาใดภาษาหนึ่ง เช่น การศึกษาวจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ (Holmes , 1989) ซึ่งโฮล์มส์ได้ศึกษาวิธีการแสดงวจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์โดยวิธีการสังเกตจากการใช้ภาษาจริง ๆ ในชีวิตประจำวัน และได้ข้อสรุปว่า

กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบในสังคมนิวซีแลนด์ มี ๔ ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด การยอมรับผิด และการสัญญากับผู้ฟังว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก โดย โฮล์ม พบว่าผู้หญิงมักขอโทษบ่อยกว่าผู้ชาย

- ข. กลุ่มที่ศึกษาเปรียบเทียบวจนกรรมการขอโทษของคนต่างวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ บลูม-คูลคา และโอลชเตน (Blum-Kulka & Olshtain ,1984) ที่ศึกษาการแสดงวจนกรรมการขอโทษของชาวอเมริกัน และชาวอิสราเอล พบว่า ในสถานการณ์การกระทำผิดเดียวกัน คนทั้งสองวัฒนธรรมจะเลือกแสดง วจนกรรมการขอโทษที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ความรุนแรงของ สถานการณ์แตกต่างกัน ยกตัวอย่าง ในสถานการณ์การมาประชุมสาย กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจะถือว่าเป็นความผิดที่รุนแรงจึงแสดงวจนกรรมการขอโทษบ่อยกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอิสราเอล
- ค. กลุ่มที่ศึกษาวจนกรรมการขอโทษโดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ ศึกษาภาษานั้นเป็นภาษาที่สอง ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ ซุง ( Soong , 1985) ที่ศึกษาการแสดงวจนกรรมการขอโทษของชาวอเมริกัน เปรียบเทียบกับชาวจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ส่วนใหญ่รับรู้ว่าการใช้ภาษา ของคนในสังคมทั้งสองแตกต่างกัน จึงแสดงวจนกรรมการขอโทษได้สอดคล้อง กับที่พบในแต่ละสังคมนั้น ๆ ยกตัวอย่างเช่น สถานการณ์การผิดนัดกับลูก กลุ่มตัวอย่างชาวจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองรู้ดีว่าในสังคมอเมริกัน จะขอโทษบ่อยกว่าสังคมจีน จึงแสดงวจนกรรมการขอโทษได้สอดคล้องกับที่ พบในสังคมอเมริกันจริง ๆ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จในการ เรียนภาษา ในระดับที่น่าพอใจ

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาวจนกรรมการขอโทษของผู้พูดภาษาไทย มีผู้สนใจทำวิจัย ในหัวข้อดังกล่าวหลายคนด้วยกันเช่น บทความเรื่อง Perception and Performance in Native and Nonnative Apology เบอร์กแมน และ แคสเปอร์ (Bergman & Kasper ,1991) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์การกระทำผิดในการแสดงวจนกรรมการขอโทษของคนอเมริกันกับคนไทย ปัจจัยที่นำมาศึกษาได้แก่ความรุนแรงของความผิด ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังตามสูตรของบราวน์และเลวินสัน และเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ กล่าวคือ ความจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้พูด และความเป็นไปได้

ที่จะให้อภัย โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษกำหนดสถานการณ์สมมุติ ๒๐ สถานการณ์ ผลการวิจัย พบว่า คนอเมริกันและคนไทยต่างก็เห็นความสำคัญของการขอโทษ แต่ทั้งสองกลุ่มรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำความผิดต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความรุนแรงของความผิด คนอเมริกันเห็นว่า การทำกาแฟหกรดหนังสือที่ยืมไป การลักพระพุทธรูป เป็นความผิดที่ไม่รุนแรง คนไทยเห็นว่านักเรียนลอกข้อความของผู้อื่น การพูดวิจารณ์ผู้อื่น การลิ้มโน้ตที่มีคนฝากไว้ให้ เป็นความผิดที่ไม่รุนแรง เบอร์กแมนและแคสเปอร์ พบกลวิธีการขอโทษ ๕ กลวิธี ได้แก่ การขอโทษตรง ๆ (IFID) , การใช้คำขอโทษที่ทำให้ดูจริงจังมากขึ้นไปอีก(Upgrader) ,การลดความรับผิดชอบ (Downgrading) ,การเสนอจะชดใช้ให้ (Offer of Repair) และการขอโทษแบบไม่ตรงประเด็น(Verbal Redress)

อย่างไรก็ตามเนื่องจากแบบสอบถามของงานวิจัยนี้เป็นภาษาอังกฤษ จึงเป็นไปได้ที่คนไทยอาจตอบแบบสอบถามโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมของเจ้าของภาษามากกว่าวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นวัฒนธรรมประจำชาติของตน

นอกจากนั้นยังมีวิทยานิพนธ์เรื่อง *Linguistic Politeness in British and Thai : A Comparative Analysis of Three Expressive Speech Acts* ของ ทรงธรรม อินทจักร (Intachakra , 2001) ที่ได้ศึกษาวิจัย ๓ วัฒนธรรมในสังคม โดยมีวัฒนธรรมการขอโทษเป็นหนึ่งในนั้น เปรียบเทียบกันระหว่างสังคมไทยและสังคมอังกฤษ ในส่วนของวัฒนธรรมการขอโทษนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาถึงหน้าที่ของการขอโทษ และหัวข้อของสถานการณ์การขอโทษที่พบในทั้งสองสังคม รวมถึงตัวแปรในเรื่องความสัมพันธ์ของผู้ขอโทษและผู้ถูกขอโทษที่มีส่วนในการกำหนดวัฒนธรรมของในทั้ง ๒ สังคมนี้ด้วย

งานวิจัยที่ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของผู้พูดภาษาไทยโดยตรง ได้แก่ งานวิจัยที่เป็นโครงการนำร่องเรื่องกลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษในสังคมไทยของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา(๒๕๔๑ อ้างถึงในจิรรัตน์ เพชรโมรา , ๒๕๔๔) ศึกษากลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าว กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำความผิด ได้แก่ ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูด และผู้ฟัง และลักษณะของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการทำความผิด ๕ สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๑๕ คน ผลการวิจัยพบกลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ ๑๒ วิธี โดยมีปัจจัยทั้ง ๓ ประการ เป็นตัวกำหนดกลวิธีการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เป็นโครงการนำร่องอีก ๑ ชิ้นคืองานของพัชนี มาลารักษ์ (๒๕๓๖ อ้างถึงใน



ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา , ๒๕๕๑) ซึ่งศึกษาเรื่องการใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษในภาษาไทย ด้วยข้อมูลจากสถานการณ์จริงและเก็บจากรายการโทรทัศน์ เป็นต้น

งานวิจัยของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (๒๕๕๒) เรื่องวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย ศึกษากลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย และความสัมพันธ์ระหว่าง

กลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิด โดยใช้แบบสอบถาม กำหนดสถานการณ์สมมุติ ๑๐ สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย แบ่งเป็น ๕ กลวิธีใหญ่ ๆ ได้แก่การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษในภาษาไทย การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอขอใช้ และการพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่า น้ำหนักความผิดซึ่งเป็นค่าผลรวมของความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด และอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด ไม่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ และ

กลวิธีการแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้ในหนึ่งข้อความเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากไม่จำเป็นต้องซับซ้อนกว่าสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยเสมอไป งานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาปัจจัยทั้ง ๓ ประการของบราวน์และเลวินสัน แต่ให้ข้อสังเกตว่าน่าจะมีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษอย่างเด่นชัด

งานวิจัยของจิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (๒๕๕๔) ศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาเปรียบเทียบการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นคู่ความสัมพันธ์ของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า ที่เห็นความแตกต่างของสถานภาพได้ชัดเจนในสังคมไทย ๓ คู่ ดังนี้ คือครูกับนักเรียน หัวหน้ากับลูกน้องและพระภิกษุกับฆราวาสซึ่งในผลการศึกษาก็พบว่า สถานภาพนั้นนับว่าเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งในการเอ่ยถ้อยคำขอโทษ และน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นก็เป็นตัวแปรในการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าผู้ฟัง

### ๑.๗.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวจนกรรมการตอบรับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวจนกรรมการตอบรับในภาษาไทยนั้นได้แก่ งานของ จันทนา สิริจันทนากุล (๒๕๕๐) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง "กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพในการตอบรับคำชม" โดยมีวัตถุประสงค์คือต้องการศึกษาว่าผู้พูดภาษาไทยกรุงเทพ ฯ มีกลวิธีการตอบรับคำชมอย่างไร และผู้วิจัยก็ได้พบว่า มีการตอบรับคำโดยใช้วิธีพูดสนับสนุนเห็นด้วยมากที่สุด

และยังพบว่าไม่มีลักษณะการพูดอ้อมค้อม ซึ่งอาจเป็นเพราะการกล่าวชมเป็นถ้อยคำที่ชัดเจน และสั้น

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong , 2001) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับ การตอบปฏิเสธคำขอร้อง ผู้วิจัยพิจารณาปัจจัยเรื่องของสถานภาพ โดยอ้างถึงทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน ผู้วิจัยพบว่าผู้มีสถานภาพสูงนั้นจะถูกปฏิเสธน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด ทั้งนี้เพราะคำว่า "เกรงใจ" และ "บุญคุณ"

นอกจากนั้น ยังมีบทความวิชาการของผู้เขียนคนเดียวกันนี้ (Panpothong , 2001) ซึ่งได้ศึกษากลวิธีของการตอบรับการขอบคุณในภาษาไทย ในบทความเรื่อง Thai ways of responding to an expression of gratitude โดยได้อ้างถึงทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน ซึ่งมีตัวแปรในเรื่องของสถานภาพของบุคคลเป็นเกณฑ์

## ๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล จัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๑.๘.๑ การเก็บข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นนิสิตนักศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละขั้นตอนนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๑.๘.๒ การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องด้วยงานวิจัยนี้มีน้ำหนักความผิดเป็นตัวแปรสำคัญ ดังนั้นการตัดสินลักษณะของการกระทำความผิดหนึ่ง ๆ ว่ามีความรุนแรงอยู่ในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ ประสบการณ์ ค่านิยมหรือวัฒนธรรม ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ล้วนแต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกล่าววิจรรย์กรรมด้วยแทบทั้งสิ้น

ในประเด็นดังกล่าวนี้สามารถยกตัวอย่างได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิจรรย์กรรมจำนวนหนึ่ง เช่นในงานวิจัยของบลูม-คูลคาและโอลชเตน(Blum-Kulka & Olshtain , 1984) ที่ศึกษาการแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษของชาวอเมริกันและชาวอิสราเอล พบว่า ในสถานการณ์การกระทำความผิดเดียวกัน คนทั้งสองวัฒนธรรมจะเลือกแสดงวิจรรย์กรรมการขอ

โทษที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์แตกต่างกัน ยกตัวอย่าง เช่น ในสถานการณ์การมาประชุมสาย กลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันจะถือว่าเป็นความผิดที่รุนแรง จึงแสดงวิจนกรรม ขอโทษบ่อยกว่ากลุ่มตัวอย่างชาวอิสราเอล เป็นต้น

ในงานของเบิร์กแมนและแคสเปอร์ (Bergman & Kasper , 1989) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำความผิด ได้แก่สถานภาพทางสังคมของผู้พูดผู้ฟัง ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง น้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น ความรู้สึกจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้กระทำผิด และโอกาสที่จะได้รับการให้อภัย ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและอเมริกัน รวมทั้งศึกษาว่าปัจจัยทั้งหมดข้างต้นมีผลต่อการแสดงวิจนกรรมการขอโทษหรือไม่ อย่างไร โดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษที่เป็นสถานการณ์สมมติของการทำความผิดทั้งสิ้น ๒๐ สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคนอเมริกันที่คัดเลือกมาจากมหาวิทยาลัยฮาวายและกลุ่มตัวอย่างคนไทยที่คัดเลือกจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสามารถหาข้อสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความผิดต่างกัน ยกตัวอย่างชาวอเมริกันจะมองว่าในสถานการณ์การทำความผิดเช่น การทำลายชื่อเสียง และการทุจริตในการสอบ ถือเป็นความผิดที่ไม่น่าให้อภัย แต่คนไทยจะมองว่าทุก ๆ สถานการณ์ของการทำความผิดที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นความผิดที่ไม่น่าให้อภัยทั้งสิ้น

ผลสรุปจากการวิเคราะห์ดังกล่าว นับเป็นตัวอย่างได้ว่าวัฒนธรรมและค่านิยมในชนชาติมีส่วนสัมพันธ์กับมุมมองในเรื่องของน้ำหนักความผิด ดังนั้นการเลือกสถานการณ์ความผิดในงานวิจัยจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก สถานการณ์ความผิดในสังคมไทยมีมากมายหลายสถานการณ์ การเลือกสถานการณ์ความผิดที่สามารถเป็นตัวแทนของสถานการณ์ความผิดโดยทั่วไปในสังคมไทยจึงต้องคัดเลือกอย่างมีหลักการเพื่อใช้เป็นชุดสถานการณ์ความผิดที่มีความสมดุล คือสามารถเพิ่มระดับความรุนแรงได้และผู้เลือกตอบจำนวนมากตอบตรงกับความรุนแรงที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เพื่อให้ชุดสถานการณ์ดังกล่าวมีข้อมูลของน้ำหนักความผิดทุกระดับกระจายตัวกันอยู่อย่างเหมาะสม จึงต้องมีการร่างแบบสอบถามเพื่อหาสถานการณ์ความผิดที่จะใช้ในงานวิจัยนี้ขึ้นมาก่อนชุดหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ร่างสถานการณ์ความผิดในแบบสอบถามชุดหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์หากลวิธีการตอบรับคำขอโทษและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิดต่อไป โดยแบบสอบถามทั้งสองชุด ไม่ว่าจะเป็นแบบสอบถามหาสถานการณ์ความผิดซึ่งเป็นแบบสอบถามประกอบ และแบบสอบถามหากลวิธีการตอบรับคำขอโทษซึ่งเป็นแบบสอบถามหลักนั้นมิขึ้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

#### ๑.๘.๒.๑ การร่างแบบสอบถามเพื่อหาสถานการณ์ความผิด (แบบสอบถามประกอบ)

ในการที่จะบอกว่าเรื่องใดเป็นสิ่งผิด เรื่องใดเป็นสิ่งถูกนั้นถือว่าเป็นอัตวิสัย และการตัดสินลักษณะของการทำความผิดหนึ่ง ๆ ว่ามีความรุนแรงหรือไม่ หรือมีความรุนแรงอยู่ในระดับใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ประสพการณ์ ค่านิยม และวัฒนธรรมในชนชาติ การที่จะหาสถานการณ์ความผิดที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันในทางเดียวนั้นจึงจำเป็นต้องทำการสำรวจด้วยวิธีการวิจัย ซึ่งการใช้แบบสอบถามก็เป็นวิธีการหนึ่งในการหาคำตอบเช่นกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแหล่งอ้างอิงในการร่างแบบสอบถามหากวิธีการตอบรับคำขอโทษซึ่งเป็นแบบสอบถามหลักอีกครั้งหนึ่ง

ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการเก็บข้อมูลในเรื่องของวัฒนธรรมและค่านิยมไทยจากแหล่งต่าง ๆ และหาสถานการณ์ความผิดทั่วไปที่พบบ่อย ๆ ในสังคมไทยเพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นสถานการณ์ในแบบสอบถาม ซึ่งสามารถคัดเลือกออกมาได้ ๑๐ สถานการณ์ ทั้งนี้โดยอ้างอิงข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยมจากหนังสือเรื่อง สังคมและวัฒนธรรมไทย ของ สุพัทธรา สุภาพ(๒๕๒๘) เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดไทยหน่วยที่ ๑-๑๕ ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (๒๕๓๓) หนังสือเรื่องสะท้อนวัฒนธรรมไทย ของวิลเลียม เจ. คลอสเนอร์ แพลโดย ชัตติยา กรรณสูตร (๒๕๒๗) เป็นอาทิ นอกจากนี้ผู้วิจัยอาศัยคู่มืออย่างสถานการณ์ความผิดจากงานวิจัยที่เคยทำเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอโทษในสังคมไทย อันได้แก่เรื่อง The interlanguage of apologizing cross-cultural evidence ของเบิร์กแมนและแคสเปอร์ (Bergman & Kasper , 1989) อีกทั้งจากวิทยานิพนธ์เรื่อง Linguistic Politeness in British and Thai : A Comparative Analysis of Three Expressive Speech Acts ของ ทรงธรรม อินทจักร (Intachakra , 2001) ผนวกกับความเป็นคนไทยและอยู่ในระบบสังคมและวัฒนธรรมไทยของผู้วิจัยเองมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดสถานการณ์ โดยในสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในแบบสอบถามชุดดังกล่าว นั้น มีด้วยกันทั้งสิ้น ๑๐ สถานการณ์คือ

๑. ผิดนัด
๒. ยืมของแล้วทำเสียหาย
๓. ผิดสัญญา
๔. เสียมารยาทด้วยการละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๕. พุดปด
๖. หยอกล้อรุนแรง
๗. บริภาษว่าร้าย
๘. เดินชน
๙. ละลาบละล้วง

## ๑๐. ขโมย

ในแต่ละสถานการณ์แบ่งออกเป็น ๓ ข้อย่อย ให้มีระดับความรุนแรงที่ต่างกัน ๓ ระดับ สรุปรวมได้ทั้งหมด ๓๐ ข้อ โดยมีตัวอย่างการร่างสถานการณ์จากแผนภูมิที่ ๓ ต่อไปนี้

แผนภูมิที่ ๓

ตัวอย่างการร่างสถานการณ์ในแบบสอบถามเพื่อหาสถานการณ์ความผิด



หลังจากที่ร่างสถานการณ์ขึ้นมา และลำดับความรุนแรงออกเป็นขั้น ๆ แล้ว ผู้วิจัยได้ตกแต่งรูปภาพให้เป็นประโยคอย่างสมบูรณ์ และกำหนดตัวเลือกให้ผู้เลือกตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าเหตุการณ์มีความรุนแรงในระดับใดในความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีตัวเลือกทั้งหมด ๔ ข้อคือ ไม่ผิด ผิดน้อย ผิดปานกลางและผิดมาก ตามลำดับ ซึ่งจะมีลักษณะดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่างของแบบสอบถามหาค่าน้ำหนักความผิดโดยจำแนกตามสถานการณ์**

สถานการณ์ ๗- บริภาษว่าร้าย

ความรุนแรงระดับที่ ๑ : มีคนมาวิจารณ์คุณว่า "อ้วน" หลายต่อหลายครั้ง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ความรุนแรงระดับที่ ๒ : มีคนมาวิจารณ์คุณต่อหน้าคนอื่นว่า "อ้วน" หลายต่อหลายครั้ง ทำให้คุณได้อับอาย คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ความรุนแรงระดับที่ ๓ : มีคนมาวิจารณ์คุณในเชิงเรื่องเสีย ๆ หาย ๆ เกี่ยวกับเรื่องชู้สาว ทำให้คุณได้อับอายหน้าชาวยังโทรศัพท์ไปตำคุณถึงบ้านให้พ่อแม่คุณได้รับรู้อีก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

#### สถานการณ์ ๘- เด็นชน

ความรุนแรงระดับที่ ๑ : ในฟุตเชนเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนเดินไม่ระวัง มาเฉี่ยวหัวไหล่ของคุณ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ความรุนแรงระดับที่ ๒ : ในฟุตเชนเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนไม่ระวัง เดินมาชนคุณเข้าเต็มแรง ทำให้คุณเซถลา ล้มลง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ความรุนแรงระดับที่ ๓ : ในฟุตเชนเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนเดินไม่ระวังมาชนคุณเข้าเต็มแรงจนล้มลงขาแพลง ต้องไปหาหมอ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ในแบบสอบถามชุดนี้จะมีคำถามทั้งสิ้น ๓๐ ข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อคำถามทั้ง ๓๐ ข้อซึ่งเรียงตามลำดับความรุนแรงและชุดสถานการณ์มาสลับที่กันทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดอคติในการตอบแบบสอบถามและแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาและระดับปริญญาตรีและปริญญาโททั้งสิ้นเป็นจำนวน ๓๐๐ ชุด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ผลในลำดับต่อไป

#### **การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามหาค่าน้ำหนักความผิด**

ผู้วิจัยได้แบบสอบถามคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน ๒๑๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าฐานนิยม และเรียงข้อกลับคืนตามชุดสถานการณ์และระดับความรุนแรงที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในเบื้องต้น แล้วนำไปแปรผลในรูปแบบของตารางเพื่อพิจารณาสถานการณ์ที่มีความรุนแรงของความผิดอยู่ในอัตราที่กระจายตัวกันอย่างเหมาะสม กล่าวคือเป็นชุดสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้น้ำหนักความผิดได้ตรงกับที่ผู้วิจัยกำหนดระดับของความรุนแรงเอาไว้ เช่น ผู้วิจัยกำหนดให้ข้อนี้มีความผิดอยู่ในระดับที่ ๑ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากทั้งหมด ๒๑๒ คนมีความเห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าวมีน้ำหนักความผิดน้อยตรงกับความเห็นของผู้วิจัย และต้องมีความสมดุลกันของข้อมูลในทั้ง ๓ ข้อของชุดสถานการณ์ กล่าวคือภายในชุดสถานการณ์นั้น ๆ มีการเลือกตอบทั้งผิดน้อย ผิดปานกลางและผิดมากสมดุลกันดี และเมื่อได้แปรผลออกมาในรูปของตารางก็ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๑ นี้

## ตารางที่ ๑

### ตารางแสดงผลฐานนิยมของชุดสถานการณ์แบบสอบถามหาสถานการณ์ความผิด

ชุดสถานการณ์	กำหนดความรุนแรงใน ระดับที่ ๑	กำหนดความรุนแรงใน ระดับที่ ๒	กำหนดความรุนแรงใน ระดับที่ ๓
๑. ผิดนัด	ระดับไม่ผิด (๖๓.๗ %)	ระดับผิดมาก(๗๑.๑%)	ระดับผิดมาก(๗๐.๐%)
๒. ลืมของแล้วทำ เสียหาย	ระดับผิคน้อย (๔๕.๘%)	ระดับผิดปานกลาง (๔๑.๑%)	ระดับผิดมาก(๖๗%)
๓. ผิดสัญญา	ระดับไม่ผิด (๕๒.๕%)	ระดับไม่ผิด(๓๔.๔%)	ระดับผิดมาก(๖๐.๔%)
๔. เสียมารยาทด้วย การละเมิดสิทธิของผู้อื่น	ระดับผิคน้อย(๔๒.๙%)	ระดับผิดมาก(๘๓.๐%)	ระดับผิดมาก(๖๐.๔%)
๕. พุดปด	ระดับผิดมาก(๕๕.๒%)	ระดับผิดมาก (๕๔.๒๑%)	ระดับผิดมาก(๗๐.๘%)
๖. หยอกล้อรุนแรง	ระดับผิคน้อย(๕๐.๐%)	ระดับผิดปานกลาง (๔๐.๖%)	ระดับผิดมาก(๖๘.๔%)
๗. บริภาษว่าร้าย	ระดับไม่ผิด(๔๔.๓%)	ระดับผิดมาก(๔๘.๖%)	ระดับผิดมาก(๘๗.๓%)
๘. เดินชน	ระดับผิคน้อย(๔๑.๕%)	ระดับผิดปานกลาง (๔๕.๘%)	ระดับผิดปานกลาง (๓๗.๗%)
๙. ละลาบละล้วง	ระดับผิคน้อย (๓๘.๒%)	ระดับผิดปานกลาง (๔๘.๑%)	ระดับผิดมาก(๘๘.๕%)
๑๐. ขโมย	ระดับผิคน้อย(๔๕.๘%)	ระดับผิดมาก(๕๙.๔%)	ระดับผิดมาก(๘๐.๗%)

จากตารางจะเห็นได้ว่ามีชุดสถานการณ์เพียง ๓ ชุดเท่านั้นที่มีการกระจายตัวกันอย่างเหมาะสมคือเป็นชุดสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดค่าน้ำหนักความผิดว่ามีความรุนแรงในระดับที่ ๑ ๒ และ ๓ ในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน มีความสมดุลภายในชุดสถานการณ์ นอกจากนั้นยังจะต้องเป็นชุดสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้น้ำหนักความผิดได้ตรงกับที่ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความรุนแรงเอาไว้ อันเป็นลักษณะที่เหมาะสมของชุดสถานการณ์ที่จะนำไปใช้ในการร่างแบบสอบถามหลักต่อไป อันได้แก่ ชุดสถานการณ์ ยืมของแล้วทำเสียหาย หยอกล้อรุนแรงและละลาบละล้วง

ในจำนวนชุดสถานการณ์ ๓ ชุดนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าค่อนข้างจะน้อยเกินไป จึงได้เลือกชุดสถานการณ์ขึ้นมาอีก ๒ ชุดจากที่เหลือทั้งหมด ๗ ชุด คือสถานการณ์เดินชนและ

สถานการณ์เสียมารยาทด้วยการละเมิดสิทธิของผู้อื่นมาปรับแก้รูปภาษาให้เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง เหตุที่เลือกสถานการณ์ทั้ง ๒ ชุดนี้ เพราะฐานนิยมของสถานการณ์ทั้ง ๒ ชุดมีความสมดุลและกระจายตัวกันได้ดีกว่าสถานการณ์ชุดอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าหากจะนำมาปรับปรุงและพัฒนาภาษาอีกเล็กน้อย ก็น่าจะสามารถใช้เป็นชุดสถานการณ์เพื่อร่างแบบสอบถามชุดหลักต่อไปได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ทั้ง ๕ สถานการณ์ดังกล่าว คือ สถานการณ์เยี่ยมของแล้วทำเสียหยาละลาบละลั้ง หยอกล้อรุนแรง เดินชนและเสียมารยาทด้วยการละเมิดสิทธิของผู้อื่น เป็นชุดสถานการณ์การกระทำความผิด ที่จะใช้ในการร่างแบบสอบถามเพื่อหาพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษ และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิดต่อไป

### ๑.๘.๒.๒ การร่างแบบสอบถามหาพฤติกรรมการตอบรับคำขอโทษ (แบบสอบถามหลัก)

จากการที่ผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมนั้น พบว่ามีวิธีการเก็บข้อมูลได้หลายวิธี ที่นิยมคือ การให้ตอบแบบสอบถามจากสถานการณ์สมมติ หรือการให้แสดงบทบาทสมมติ ในขณะที่จะพบการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ตัวอย่างงานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงนั้น คืองานของโฮล์มส (Holmes , 1990) ที่ศึกษาเรื่องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในสังคมนิวซีแลนด์ โดยการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริงจำนวน ๑๘๓ ตัวอย่าง เมื่อพิจารณาจะพบว่าวิธีการเก็บข้อมูลวิธีนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องสิ้นเปลืองเวลาอย่างมาก เนื่องจากต้องพยายามรวบรวมตัวอย่างวัจนกรรมที่ต้องการให้ได้มากที่สุดและยากที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบของการแสดงวัจนกรรมนั้น ๆ เช่นความสนิทสนมคุ้นเคย และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น และการเก็บข้อมูลวิธีนี้ไม่เหมาะกับการที่ต้องการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างปริมาณมาก หากแต่ถ้าก็มีข้อดี คือ ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ เนื่องจากเป็นวัจนกรรมที่เกิดขึ้นจริง ๆ

อีกวิธีหนึ่งคือการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงบทบาทสมมติด้วยการพูด เช่นในงานของวิดจาจา (Widjaja , 1997) ที่ศึกษาการแสดงวัจนกรรมการปฏิเสธในกลุ่มคนอเมริกันและไต้หวัน หรืองานของโอลชเทน (Olshtain , 1983) ที่ศึกษาการแสดงวัจนกรรมขอโทษเปรียบเทียบระหว่างคนอเมริกันเจ้าของภาษากับคนรัสเซีย และฮีบรู นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างโดยมากมักมีความประหม่าเมื่อจะต้องถูกประเมิน และบันทึกข้อมูลจากการพูด ซึ่งงานของวิดจาจา พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางคนไม่ให้คำตอบ หรือไม่แสดงบทบาท



ใด ๆ เลยในช่วงที่มีการเก็บข้อมูล โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย กลุ่มตัวอย่างก็จะยิ่งแสดงความประหม่อมมากขึ้นไปอีก

เมื่อพิจารณาข้อข้อดีข้อเสียดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เครื่องมือที่เป็นสถานการณ์สมมติ โดยเป็นบทบาทสถานการณ์สั้น ๆ ที่ยังไม่สมบูรณ์ และให้กลุ่มตัวอย่างเติมข้อความที่เว้นว่างไว้ในบทสนทนาให้สมบูรณ์ ซึ่งแบบสอบถามชนิดนี้ บลูม-คูลคาได้พัฒนาขึ้น และเรียกว่า Discourse Completion Test (DCT)

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีนี้มีข้อดีคือสามารถหาข้อมูลได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาและสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ได้ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ ก็ยังเป็นที่ยอมรับกันในสาขาวิจัยปฏิบัติศาสตร์ว่าเหมาะสมดีในการศึกษา แต่ก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่า การเก็บข้อมูลด้วยวิธีดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นธรรมชาติน้อยกว่าการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตจากสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตาม การเก็บข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันก็เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก ในระยะเวลาจำกัด

ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสถานการณ์การกระทำผิดทั้งสิ้น ๕ ชุด ได้แก่

๑. ยืมของแล้วทำเสียหาย
๒. เสียมารยาทด้วยการละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๓. หยอกล้อรุนแรง
๔. เดินชน
๕. ละลาบละล้วง

ชุดสถานการณ์ดังกล่าวก็ได้จากการคัดเลือกจากแบบสอบถามหาค่าน้ำหนักความผิดอันเป็นแบบสอบถามประกอบของงานวิจัยนี้ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น

ในการกำหนดความรุนแรงของสถานการณ์ จะเพิ่มน้ำหนักความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ เป็น ๓ ระดับคล้ายกับแบบสอบถามชุดก่อน คือใน ๑ ชุดสถานการณ์จะมี ๓ ข้อ ๕ ชุดสถานการณ์จึงมีทั้งสิ้น ๑๕ ข้อ ส่วนข้อคำถามนั้นจะมีทั้งสิ้น ๔ ข้อ โดยจะเป็นทั้งแบบอัดนัยและแบบปรนัย หลังจากนั้นก็นำข้อคำถามทุกข้อมาสลับที่กันทั้งหมด ไม่ให้ข้อคำถามในชุดสถานการณ์เดียวกันอยู่ติดกัน ทั้งนี้ก็เพื่อมิให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดอคติ โดยมีตัวอย่างของคำถามดังนี้

### ตัวอย่างแบบสอบถามหากวิธีการตอบรับคำขอโทษ (แบบสอบถามหลัก)

ข้อ ๔. ในฟีดแบ็กเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนไม่ระวัง เดินมาชนคุณเข้าเต็มแรง ทำให้คุณเขยตลาล้มลง

เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ ชุด และได้คืนมาทั้งสิ้น ๑๖๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒ ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

#### ๑.๘.๓ การจัดระเบียบข้อมูลจากแบบสอบถาม

เมื่อเก็บข้อมูลได้ตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ในขั้นต่อไป ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาเรียงลำดับคืนกลับตามสถานการณ์เดิม แล้วจัดระเบียบโดยแยกดำเนินการเป็น ๒ ส่วนคือ

ก. ข้อมูลที่ได้จากคำถามในข้อ ๑ ของแบบสอบถาม

จากจำนวนวจนกรรมทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูลของการตอบรับคำขอโทษนั้นได้ทั้งสิ้น ๑๘๘๗ ข้อความ จากที่ควรจะได้คือ ๒๔๖๐ ข้อความ (กลุ่มตัวอย่าง ๑๖๔ คน แต่ละคนต้องตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๑๕ ข้อความ =  $๑๖๔ \times ๑๕$ ) แต่ก็มีปัญหา ๒ ประการคือแบบสอบถามบางข้อไม่สมบูรณ์กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่ตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อเช่นเลือกตอบเฉพาะแต่ที่เป็นคำถามปลายปิด ส่วนคำถามปลายเปิดซึ่งเป็นส่วนของวจนกรรมนั้นกลับไม่ตอบ หรือให้ข้อมูลน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ เช่น ตอบรับคำขอโทษในสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อเชิ้ตของตนไปแล้วทำสีตกว่า "เธอ" หรือ "อืมม" โดยที่ไม่ได้ให้รายละเอียดอะไรอีก ซึ่งพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น ๒๔๘ ข้อความที่ไม่สามารถนำมาเก็บข้อมูลเนื่องจากเหตุผลดังกล่าว คิดเป็น ๑๐.๐๙ % จากจำนวนข้อความทั้งหมด อีกประการหนึ่งคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบด้วยการใช้วจนภาษาซึ่งอยู่นอกเหนือจากการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น ๓๒๕ ข้อความที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้จากเหตุผลดังกล่าวคิดเป็น ๑๓.๒๑ % จากจำนวนข้อความทั้งหมด ดังนั้นจึงมีจำนวนข้อความที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน ๕๗๓ ข้อความคิดเป็น ๒๓.๓๐ % ของแบบสอบถามทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้เป็นจำนวน ๑๘๘๗ ข้อความคิดเป็น ๗๖.๗๐ % ของแบบสอบถามทั้งหมด ข้อมูลทั้ง ๗๖.๗๐ % นี้ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หากวิธีในการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยว่ามีกลวิธีใดบ้างนั่นเอง

ข. ข้อมูลที่ได้จากคำถามในข้อ ๒ ข้อ ๓ และ ข้อ ๔ ของแบบสอบถาม

ในคำถามข้อที่ ๒ ของแบบสอบถามผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนประเมินค่าน้ำหนักความผิดของสถานการณ์ทั้ง ๑๕ ข้อ ว่ามีค่าไม่ผิด ผิดน้อย ผิดปานกลาง หรือผิดมาก ซึ่งแทนด้วยตัวเลข ๑ ๒ ๓ และ ๔ ตามลำดับ ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงนำค่าประเมินทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาบันทึกลงในตารางที่จัดทำขึ้น ดังตัวอย่างในตารางที่ ๒ ต่อไปนี้

## ตารางที่ ๒

ตารางค่าประเมินน้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๑๖๔ คน

ลำดับที่ ของกลุ่ม ตัวอย่าง	ข้อที่ ๑				ข้อที่ ๒				ข้อที่ ๓...				ข้อที่ ๑๕			
	ค่าประเมิน				ค่าประเมิน				ค่าประเมิน				ค่าประเมิน			
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก
	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย	ให้อภัย	ไม่ให้อภัย
๑.	✗															✗
๒....			✗													✗
๑๖๔.																
รวม																

อันดับแรก ผู้วิจัยได้คัดลอกข้อความการตอบรับคำขอโทษลงในแผ่นบันทึกข้อมูลทีละข้อจำนวน ๑๕ ข้อ ตามลำดับของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่คนแรกจนถึงคนที่ ๑๖๔ และนำมาจำแนกเพื่อทำการวิเคราะห์เรื่องกลวิธีการตอบรับคำขอโทษ

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงการตอบรับการขอโทษกับน้ำหนักความผิดโดยนำข้อมูลที่ได้จากคำถามของแบบสอบถามปลายปิดมาบันทึกรวมเป็นตารางที่ได้ออกแบบเอาไว้ ผู้วิจัยได้เรียงตามลำดับของกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๑๖๔ คนทีละข้อโดยจำแนกออกตามน้ำหนักความผิดคือไม่ผิด ผิดน้อย ผิดปานกลาง ผิดมาก รวมทั้งสิ้น ๔ ตารางในแต่ละตารางของน้ำหนักความผิดก็จะมีอีก ๒ ตารางคือ ให้อภัยกับไม่ให้อภัย เพื่อจะนำมาบันทึกและแจแนงนับว่าในสถานการณ์ความผิดแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดว่ามีความผิดในระดับใด ให้อภัยในความผิดนั้น ๆ หรือไม่ ผู้วิจัยได้นำตารางนี้มาวิเคราะห์ร่วมกับกลวิธีการตอบรับคำขอโทษที่ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลเอาไว้ในกระดาษอีกแผ่นหนึ่ง เมื่อนำมาวิเคราะห์

เปรียบเทียบกันก็จะทำให้ทราบว่าในสถานการณ์ความผิดที่มีการให้ค่าน้ำหนักความผิดแตกต่างกัน ผู้พูดจะแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

โดยในส่วนของคำถามข้อ ๔ ในแบบสอบถามซึ่งเป็นการถามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยถือเป็นบริบทของการใช้ภาษาและได้นำมาพิจารณาประกอบในการจัดแบ่งกลุ่มของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษเพื่อให้การวิเคราะห์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เมื่อผู้วิจัยพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามข้อ ๓ พบว่าในความผิดมีการเลือกตอบทั้งให้อภัยและไม่ให้อภัย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบว่าไม่มีความผิด ผิดน้อย ผิดปานกลาง มักเลือกตอบว่าให้อภัย ทั้งนี้เพราะในวัฒนธรรมไทยเมื่อมีการเอ่ยขอโทษแล้ว หากผู้ตอบรับคำขอโทษเห็นว่าไม่ใช่ความผิดร้ายแรงก็มักจะให้อภัยเสียเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งไม่มากนัก เลือกตอบว่าไม่ให้อภัย ในความผิดปานกลาง ผิดน้อย และไม่มีความผิด หากแต่มีจำนวนน้อยเกินกว่าจะมาจัดจำแนกเข้ากลุ่มใดเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไปได้ อีกทั้งแบบสอบถามเหล่านั้นก็ไม่สมบูรณ์เพราะผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามไม่ครบทุกข้อกล่าวคือจะเลือกตอบเฉพาะแต่ที่เป็นคำถามปลายปิด ส่วนคำถามปลายเปิดซึ่งเป็นส่วนของวจนกรรมนั้นก็กลับไม่ตอบ ผู้วิจัยจึงตัดออกไปเพราะเห็นว่าไม่มีความน่าเชื่อถือพอจะใช้ในงานวิจัย ด้วยเหตุดังกล่าวจึงมีความผิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ๕ กลุ่มด้วยกัน กล่าวคือ ไม่ผิด ผิดน้อย ผิดปานกลาง ผิดมาก และผิดมากไม่ให้อภัยตามลำดับ

#### ๑.๘.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้แบ่งส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ บทดังนี้

บทที่ ๒ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย

บทที่ ๓ ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิด

บทที่ ๔ ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิเคราะห์เป็นขั้นตอนสุดท้าย

ต่อไปนี้เป็นบทที่ ๒ และบทที่ ๓ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์โดยมีขั้นตอนดังหัวข้อ

##### ๑.๘.๔.๑ การวิเคราะห์กลวิธีการตอบรับคำขอโทษ

จากข้อความทั้งหมดที่ได้ในแบบสอบถามข้อ ๑.๑ ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยพบว่าในบางข้อความนั้นสามารถจำแนกเป็น "ข้อความย่อย" ได้ นั่นคือในบางข้อความจะมีข้อความย่อย ๆ อยู่ในข้อความใหญ่ ซึ่งคำว่า ข้อความย่อยนี้มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า "หน่วยข้อความ" ที่ทัศนีย์ใช้ (ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา , ๒๕๔๒) เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกใช้คำว่า ข้อความย่อยแทนคำว่าหน่วยข้อความก็เพราะมีความเห็นว่า คำคำนี้เป็นคำที่แสดงให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจนมากกว่าว่าคือถ้อยคำย่อย ๆ ที่อยู่ในข้อความใหญ่นั้นเอง โดยผู้วิจัยได้นำข้อความย่อยเหล่านั้นมาพิจารณา โดยใช้เกณฑ์การหยุดเว้นระยะ ถ้อยคำและบริบทแวดล้อมจากข้ออื่น ๆ ของแบบสอบถามและเกณฑ์ทางความหมาย มาเป็นหลักเพื่อใช้ในการแบ่งแยกข้อความย่อยต่าง ๆ ออกเป็นกลวิธี เช่น

**“บ้าง ทำไม่ไม่รู้จักแยกผ้าก่อนซัก” (๑)**

ข้อความนี้เป็นการตอบรับคำขอโทษที่ได้จากสถานการณ์การกระทำความผิด โดยการนำเสื้อของผู้เสียหายไปซักรวมกับผ้าสีทำให้เสื้อสีตก ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อความดังกล่าวว่ามี ๑ ข้อความเพราะเป็นการตอบรับคำขอโทษในสถานการณ์สถานการณ์หนึ่ง โดยบุคคลบุคคลหนึ่ง และใน ๑ ข้อความนี้ยังสามารถแบ่งออกได้เป็นอีก ๒ ข้อความย่อยคือ

**“ บ้าง ทำไม่ถึงไม่รู้จักแยกผ้าก่อนซัก ”**

กล่าวคือข้อความนี้มีการหยุดเว้นระยะ โดยในส่วนของความหมายและรูปแบบการใช้ภาษานั้น ผู้วิจัยพบว่าแม้ทั้งสองข้อความย่อยจะมีเจตนาเพื่อแสดงความไม่พอใจในการกระทำความผิดของผู้ขอโทษเหมือนกัน แต่ก็มีการใช้ลักษณะภาษาในการแสดงเจตนาแตกต่างกัน โดยข้อความย่อยที่ ๑ มีรูปแบบการใช้ภาษาแบบตำหนิตัวด้วยการผรุสวาท ส่วนอีกข้อความย่อยคือข้อความย่อยที่ ๒ นั้น มีรูปแบบการตำหนิโดยใช้รูปแบบของคำถาม จึงสามารถแบ่งข้อความนี้ออกได้เป็น ๒ ข้อความย่อย

เมื่อวิเคราะห์กลวิธีแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษในข้อความทั้งหมดจนครบทั้ง ๑๘๘๗ ข้อความแล้ว ผู้วิจัยสามารถแบ่งออกเป็นข้อความย่อยได้ ๒๓๘๘ ข้อความ ในขั้นต่อไป ผู้วิจัยได้แจกแจงนับอัตราการใช้กลวิธีแต่ละกลวิธี เพื่อหาความถี่ในการปรากฏของการแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษแต่ละกลวิธี โดยแจกแจงนับในทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าจะมีการใช้กลวิธีเดียวกันหลายครั้งภายใน ๑ ข้อความดังตัวอย่าง

**“ไม่เป็นไร ช่วยดึงเรลูกขึ้นหน่อยสิ แล้วช่วยพาไปหาหมอด้วยนะ”**

(๒)

ถ้อยคำการตอบรับคำขอโทษจากสถานการณ์เพื่อนมาเดินชนจนล้มลง ข้อเท้า  
 แผลงข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาว่าข้อความ (๒) มีทั้งหมด ๓ ข้อความย่อย คือเป็นกลวิธีการ  
 เหยยถ้อยคำไม่ถือโทษ ๑ ครั้ง คือการเหยยว่า "ไม่เป็นไร" และการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน ๒  
 ครั้ง คือ "ช่วยดึงเราลุกขึ้นหน่อยสิ" เป็น ๑ ข้อความย่อย และ "แล้วช่วยพาไปหาหมอ  
 ด้วยนะ" เป็นอีก ๑ ข้อความย่อยทั้งนี้เพราะผู้วิจัยใช้วิธีเจงนับในทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่า  
 จะมีการใช้กลวิธีเดียวกันหลายครั้งภายใน ๑ ข้อความนั่นเอง

ในการนำเสนอข้อความที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะหยิบยกข้อความขึ้นเป็น  
 ตัวอย่างทั้งข้อความ โดยจะทำการเป็นตัวอักษรเอนและตัวอักษรหนาในส่วนที่ทำการวิเคราะห์ ถ้า  
 เป็นข้อความที่มีหลายกลวิธีอยู่ในข้อความนั้น ผู้วิจัยก็จะทำตัวอักษรเอนและตัวอักษรหนาเพื่อ  
 เน้นเฉพาะข้อความย่อยที่จัดเป็นกลวิธีส่วนที่จะทำการวิเคราะห์เท่านั้น และเพื่อความสะดวกใน  
 การนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยจึงแปลงค่าจำนวนครั้งการปรากฏ โดยใช้สูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\% = \frac{S \times 100}{N}$$

จากสูตรดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดให้

- % คือ เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตอบรับคำ  
ขอโทษ
- S คือ จำนวนครั้งการปรากฏของกลวิธีการแสดงวจนกรรมการตอบรับคำ  
ขอโทษ
- N คือ จำนวนกลวิธีแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษทั้งหมดที่ได้จาก  
การเก็บข้อมูล

#### ๑.๘.๔.๒ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษกับ หน้าที่ความผิด

หลังจากที่นำวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษทั้ง ๑๘๘๗ ข้อความมาแบ่งเป็น  
 ข้อความย่อย ๆ ได้ทั้งสิ้น ๒๓๘๘ ข้อความและทำการวิเคราะห์กลวิธีเรียบร้อยแล้ว ในลำดับ  
 ต่อไปก็คือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษกับหน้าที่ความผิด  
 ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการนำวจนกรรมที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีเหล่านั้นมาบันทึกลงในตารางจำแนก  
 หน้าที่ความผิดที่ได้จากการประเมินของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้รู้ว่าในแต่ละหน้าที่  
 ความผิด ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษกลวิธีใด และไม่นิยมใช้กลวิธีใด

และผู้วิจัยก็ได้นำกลวิธีการตอบรับคำขอโทษที่พบในแต่ละน้ำหนักความผิดมาเปรียบเทียบกัน โดยคำนวณหาค่าเปอร์เซ็นต์การปรากฏของการตอบรับคำขอโทษในแต่ละกลวิธีที่พบ เพื่อวิเคราะห์ว่าเมื่อสถานการณ์การกระทำผิดที่ถูกตีค่าว่ามีน้ำหนักต่างกัน กลวิธีการตอบรับของผู้พูดจะใช้แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

### น้ำหนักความผิดกับการเลือกใช้ข้อความที่ซับซ้อนในการตอบรับคำขอโทษ

ส่วนใหญ่ ข้อความที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษนั้นมักจะเป็นประโยคสั้น เนื่องจากวัจนกรรมการตอบรับนั้นถือเป็นประโยคไม่เริ่ม คือไม่เป็นประโยคในการเริ่มต้นบทสนทนา จะต้องใช้เป็นประโยคตาม ผู้ฟังไม่อาจเข้าใจความหมายได้ทันที เพราะความหมายจะขึ้นอยู่กับประโยคที่มาก่อนด้วย

วจินตน์ ภาณุพงศ์ (๒๕๓๑) ได้จัดแบ่งประโยคออกเป็น ๒ ชนิดคือประโยคเริ่มและประโยคไม่เริ่ม โดยอาศัยความหมายของประโยคและสถานการณ์ที่ใช้ในประโยคนั้น ๆ เป็นหลัก

ประโยคเริ่ม หมายถึงประโยคซึ่งเราใช้เริ่มต้นบทสนทนาได้ เพราะเมื่อพูดแล้ว ผู้ฟังจะเข้าใจความหมายได้ทันที ไม่ต้องอาศัยคำพูดที่มาก่อน

ประโยคไม่เริ่มหมายถึง ประโยคที่ไม่สามารถใช้เริ่มต้นบทสนทนา จะต้องใช้เป็นประโยคตาม ความหมายของประโยคจะขึ้นอยู่กับคำพูดที่มาก่อน จากความหมายนี้จะเห็นว่า การตอบรับคำขอโทษก็จัดเป็นประโยคไม่เริ่มเช่นกัน โดยความหมายของประโยคจะขึ้นอยู่กับคำพูดที่มาก่อนคือคำขอโทษนั่นเอง ดังตัวอย่าง

ประโยคเริ่ม(การขอโทษ) - ขอโทษนะที่ทำให้เสียของเธอเพื่อน

ประโยคไม่เริ่ม (การตอบรับคำขอโทษ) - เออ ! ช่างเหอะ

จะสังเกตได้ว่าในประโยคไม่เริ่มนั้น มักจะมีข้อความไม่ครบถ้วนบริบูรณ์ มีอะไรบางอย่างขาดหายไป เพราะฉะนั้นถ้าพูดขึ้นมาลอย ๆ ประโยคนั้นก็จะได้ความ แต่ถ้ามีประโยคอื่นนำมาก่อนประโยคเริ่มก็就会有ความหมายชัดเจน และเพราะความที่การตอบรับคำขอโทษจัดเป็นประโยคตามให้ตอบ เป็นประโยคตาม จึงทำให้ตัวอย่างที่ได้จากการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่มักเป็นประโยคที่สั้นและมีเพียง ๑ กลวิธีเท่านั้น หากแต่ยังมีกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนถึง ๒๖๘ ข้อความที่ผู้วิจัยพบว่า มีการใช้รูปประโยคที่ซับซ้อนและประกอบด้วยกลวิธีหลายกลวิธีในการตอบถ้อยคำ ผู้วิจัยได้นำเอาข้อความเหล่านี้มาวิเคราะห์ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการเลือกใช้ข้อความที่ซับซ้อนขึ้นนั้น จะมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิดด้วยหรือไม่



เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์วิเคราะห์ในทศก ๑ หัวข้อตั้งที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยก็จะสรุป และอภิปรายผลพร้อมทั้งชี้แจงและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นลำดับ สุดท้าย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ ๒

### กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลวัจนกรรมทั้งหมดที่ได้จากคำตอบในแบบสอบถาม รวมทั้งได้จัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ ตามขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในส่วนของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษมาวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบว่ากลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยนั้นมีทั้งสิ้นกี่กลวิธี และแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร จากผลการวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยพบรายละเอียดของข้อมูลดังต่อไปนี้

#### ๒.๑ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย

ในส่วนของการวิเคราะห์กลวิธีการตอบรับคำขอโทษนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ ๑ เป็นหลัก ส่วนข้ออื่น ๆ ก็นำมาเป็นส่วนประกอบในการจำแนก ชั้นแรก ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวัจนกรรมที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อจำแนกว่าข้อมูลใดสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ โดยใช้เกณฑ์ในเรื่องของความหมายและรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามมาพิจารณา พบว่ามีข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน ๑๘๘๗ ข้อความที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ นอกจากนี้จะเป็นข้อมูลในส่วนที่ผู้วิจัยตัดออกไป เพราะบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตอบแบบสอบถาม หรือหากตอบก็ให้ข้อมูลน้อยเกินไป มิฉะนั้นก็เลือกตอบโดยใช้วัจนภาษาซึ่งไม่ถือว่าเป็นวัจนกรรมจึงไม่สามารถจะนำมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้นจึงมีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ได้ ๑๘๘๗ ข้อความ โดยสามารถแยกย่อยออกเป็นข้อความย่อยตามเกณฑ์การหยุดเว้นระยะ และเกณฑ์ทางความหมายได้ทั้งสิ้น ๒๓๘๘ ข้อความย่อย

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาจำแนกประเภทของกลวิธีโดยพิจารณาจากความหมายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของข้อความนั้น ๆ ในที่นี้ผู้วิจัยพบว่าในการตอบรับคำขอโทษของภาษาไทย สามารถจำแนกเป็น ๒ กลวิธีใหญ่ ๆ ได้แก่

๒.๑.๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

๒.๑.๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาถึงวิธีการในการสื่อความตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อความย่อย ๆ แล้ว ผู้วิจัยก็พบว่าการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษสามารถจำแนกเป็น

กลวิธีย่อย ๆ ได้อีก เพราะในการใช้ภาษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หนึ่ง ๆ นั้น สามารถใช้วิธีการพูดได้หลายแบบเช่น ข้อความ ๒ ข้อความนี้

**"ไม่เป็นไรหรอก เธอไม่ได้ตั้งใจ"** (๓)

**"ไม่หรอก ฉันเองแหละเดินไม่ดู"** (๔)

ข้อความทั้งสองข้อความนี้ นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนเดินชนจนทำให้ล้ม จะเห็นว่า คำตอบผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองคนมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาหน้าและไมตรีไมตรีเอาไว้เหมือนกัน แต่ก็มีวิธีการที่ต่างกัน กล่าวคือข้อความ (๓) เลือกที่จะกล่าวถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษโดยชี้แจงเหตุผลไปด้วยว่าเหตุใดตนจึงยอมรับคำขอโทษนั้นแต่โดยดี นั่นก็เพราะผู้ขอโทษไม่มีความตั้งใจจะเดินชนตนจนล้มไปนั่นเอง โดยข้อความ (๔) ก็มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเดียวกันคือต้องการสื่อให้ผู้ขอโทษทราบว่าตนต้องการรักษาไมตรีระหว่างกันเอาไว้ แต่ (๔) เลือกใช้วิธีการกล่าวโทษตนเองแทน เพื่อจะบอกว่าผู้ขอโทษนั้นไม่ผิดแต่ตนเองต่างหากที่ไม่เดินไม่ดูทางจึงเกิดการเดินชนกันขึ้น ทั้งนี้โดยมีเจตนาในการรักษาหน้าของผู้ขอโทษนั่นเอง จึงเลือกจะโทษตัวเองเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีของทั้งสองฝ่ายเอาไว้

การวิเคราะห์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสามารถจำแนกรูปแบบการตอบรับคำขอโทษได้ ๒ กลวิธีใหญ่ ๆ และแบ่งเป็นกลวิธีย่อย ๆ ดังนี้คือ

#### ๒.๑.๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

๒.๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

๒.๑.๑.๒ การแสดงความหวังใย

๒.๑.๑.๓ การหยอกล้อ

๒.๑.๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง

๒.๑.๑.๕ การขอโทษกลับ

๒.๑.๑.๖ การกล่าวชม

#### ๒.๑.๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

๒.๑.๒.๑ การแนะนำตักเตือน

๒.๑.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นทดแทน

๒.๑.๒.๓ การตำหนิ

๒.๑.๒.๔ การช้กถามต่อ

๒.๑.๒.๕ การสั่ง

๒.๑.๒.๖ การตัดความสัมพันธ์

๒.๑.๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ

การแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษแต่ละกลวิธี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้  
กล่าวคือ

#### ๒.๑.๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก จะแสดงให้เห็นว่าเป็นการไม่ถือโทษโกรธเคือง คือ กลวิธีนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งรักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย ด้วยการเลือกใช้ภาษาแบบประนีประนอมเพื่อรักษาหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่นการเอ่ยถ้อยคำไม่ถือโทษและยอมรับคำขอโทษนั้น กล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองแทนหรือใช้วิธีการพูดใด ๆ เพื่อให้สถานการณ์ในการสื่อสารนั้น ๆ คลี่คลายไปในทางดี กล่าวคือทั้งผู้พูดผู้ฟังยังคงมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

บราวน์และเลวินสัน (1987) ได้นำแนวคิดในเรื่อง หน้า หรือ face ของกอฟฟ์แมน (Goffman, 1967 อ้างใน Walts, ide, and Ehlich, 1992) มาใช้อธิบายแนวคิดเรื่องความสุภาพ กอฟฟ์แมนอธิบายว่า “หน้า” คือภาพลักษณ์ของตนเองต่อสาธารณะ (public self-image) ซึ่งหมายถึงความรู้สึกทางอารมณ์และสังคมเกี่ยวกับตนเองซึ่งทุกคนจะมีและคาดหวังให้ผู้อื่นตระหนักความรู้สึกนั้น บราวน์และเลวินสันได้ขยายแนวคิดเรื่อง “หน้า” นี้ ออกเป็น หน้าด้านบวก (positive face) และหน้าด้านลบ (negative face) ซึ่งนำไปสู่ความปรารถนาหรือความคาดหวังให้ผู้อื่นเคารพความรู้สึกของตนเองที่เรียกว่า Face wants ความปรารถนาดังกล่าวแบ่งเป็น positive face-wants คือความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ส่วน negative face-wants คือความปรารถนาที่จะไม่ถูกขัดขวางหรือบังคับ ฉะนั้น การพูดหรือการกระทำที่ขัดต่อเจตนาของผู้อื่นจึงถือเป็นการทำให้เสียหน้าที่เรียกว่า face-threatening act (FTA) บุคคลจึงจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือลดการทำให้ผู้อื่นเสียหน้าด้วยการรักษาหน้า (face-saving act) การขอโทษจัดเป็นวัจนกรรมหนึ่งที่ทำให้ผู้พูดเกิดความเสียหน้า เพราะเท่ากับเป็นการยอมรับในความผิดที่ตนได้ก่อขึ้น การตอบรับคำขอโทษจึงมีทั้งในแบบที่รักษาหน้าและไม่รักษาหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง โดยมีน้ำหนักความผิดเป็นปัจจัยหนึ่งในนั้น ในการตอบรับคำขอโทษแบบรักษาหน้านี้ก็จะมีการสื่อสารที่คำนึงถึงความ

ต้องการของผู้ฟังที่จะได้รับความพอใจ เป็นกลวิธีการแสดงความเป็นกลุ่มเป็นพวกเดียวกัน เป็นภาษาที่มีความประนีประนอมและความสุภาพ ทั้งนี้เพราะผู้พูดคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างตนกับผู้ขอโทษนั่นเอง เพราะเมื่อเกิดการขอโทษขึ้นย่อมหมายความว่า ผู้ขอโทษได้ละเมิดหน้าของผู้ถูกขอโทษไปแล้ว ด้วยการกระทำ เมื่อผู้ขอโทษเอ่ยขอโทษ ก็เท่ากับว่าได้พยายามทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยใช้วัจนกรรมเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการทดแทนความเสียหายด้วยคำขอโทษ นั้นก็เหมือนกับผู้ขอโทษต้องเสียหาย เพราะเป็นการละเมิดภาพลักษณ์และศักดิ์ศรีของตัวเอง

(กฤษดาภรณ์ หงส์ดารมณี , ๒๕๔๕) หากผู้ตอบรับคำขอโทษคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเช่นเดียวกับผู้ขอโทษ รวมทั้งมีความเห็นว่าความผิดดังกล่าวไม่มีความร้ายแรงและสามารถให้อภัยได้ ก็จะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษแบบรักษาหน้าในการตอบรับวัจนกรรม

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกนี้ สามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ อีก ๖ หัวข้อคือ

#### ๒.๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

กลวิธีนี้เป็นการตอบรับคำขอโทษแบบแจ้งให้ทราบว่าผู้ตอบรับคำขอโทษยอมรับคำขอโทษหลังจากที่ได้รับฟังคำขอโทษแล้ว โดยจะมีถ้อยคำหรือประโยคที่มีความหมายบ่งบอกว่าเหตุการณ์ความผิดดังกล่าวไม่ได้ก่อความเดือดร้อนให้กับผู้ตอบรับคำขอโทษแต่อย่างใด ในวัฒนธรรมไทยเมื่อมีการเอ่ยคำขอโทษ ผู้ตอบรับคำขอโทษส่วนใหญ่ก็มักจะให้อภัยหากเห็นว่าความผิดดังกล่าวไม่มีความรุนแรงหรือก่อความเดือดร้อนให้กับตนมากนัก มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จะยังมีความขุ่นเคืองอยู่ อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันเอาไว้ ไม่ให้ผู้เอ่ยขอโทษต้องเสียหายและเป็นการรักษามายาทอันดีทางสังคม ผู้ตอบรับคำขอโทษก็มักเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำที่มีความหมายในเชิงรับรู้ในคำขอโทษนั้น ๆ ด้วยความไม่โกรธเคือง ผู้วิจัยถือว่ากลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพราะพิจารณาจากความหมายของข้อความแล้ว ถือว่ามีการรักษาหน้าผู้ขอโทษ และมีวัตถุประสงค์เพื่อดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายนั่นเอง จากตัวอย่างของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยได้อีก คือ

#### ๒.๑.๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว

การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวคือการเอ่ยถ้อยคำที่มีความหมายในเชิงแจ้งให้ผู้ขอโทษทราบว่าผู้ตอบรับคำขอโทษยอมรับในคำขอโทษนั้น ๆ หรือไม่เดือดร้อนกับเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้นเพียงประการเดียวเท่านั้น ด้วยการเอ่ยเป็นคำหรือวลีเช่น

"ไม่เป็นไร" (๕)

"ไม่เป็นไรหะ" (๖)

"ไม่เป็นไรค่ะ" (๗)

"ช่างเถอะครับ" (๘)

"ช่างมันเถอะ"  
(๙)

"โหสิ..โหสิ" (๑๐)

หรือในบางตัวอย่างก็พบว่าผู้ตอบรับคำขอโทษเอ่ยเป็นประโยค เช่น

"ฉันไม่ถือสาแກறอก"  
(๑๑)

"เราหายโกรธเธอแล้ว" (๑๒)

ในบางครั้งผู้ตอบรับคำขอโทษอาจเอ่ยคำลงท้ายประกอบกับการเอ่ยถ้อยคำตอบรับคำขอโทษด้วยเพื่อช่วยเสริมความหมายในประโยค โดยบอกเจตนาของผู้พูดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๕) กล่าวถึงคำเสริมไว้ว่าเป็นคำที่เสริมเข้าไปในประโยค เพื่อเน้นเจตนาของผู้พูดที่ต้องการบอกเล่า สั่ง ขอร้อง หรือถาม ฯลฯ หรือบอกสถานภาพของผู้ฟังว่าสนิทสนมกันหรือไม่ บางครั้งปรากฏเป็นกลุ่มคำโดยเรียกว่าหน่วยเสริม

ในข้อความ (๗) และ (๘) ก็มีการเอ่ยคำว่า “*ค่ะ*” และ “*ครับ*” ไว้ท้ายประโยค ทั้งนี้เป็นคำเสริมเพื่อแสดงความสุภาพและแสดงท่าทีว่าตนไม่ถือโทษโกรธเคือง ส่วนในข้อความ (๖) กับ (๙) ก็มีการเอ่ยคำเสริมว่า “*หะ*” และ “*เออะ*” ท้ายประโยค เพื่อย้ำความให้ทราบว่าตนไม่ถือโกรธจริง ๆ นั่นเอง

#### ๒.๑.๑.๑.๒ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล

การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลคือการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษและเหตุผลอยู่ในข้อความนั้น ๆ ด้วย อาจจะเป็นการอธิบายสาเหตุว่าเพราะเหตุใดผู้ตอบรับคำขอโทษจึงยอมรับคำขอโทษนั้น ๆ เช่น

**“ไม่เป็นไร ก็เธอไม่ตั้งใจนี่”** (๑๓)

ในข้อความ (๑๓) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่ผู้ขอโทษทำปากกาดกพื้นจนปากกาเสีย หมึกเยิ้ม จะเห็นว่าข้อความนี้เป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมทั้งเหตุผล คือมีการเอ่ยวลีที่แสดงถึงการไม่ถือโทษมาก่อนคือคำว่า “**ไม่เป็นไร**” ตามมาด้วยเหตุผลว่าทำไมผู้ตอบรับคำขอโทษจึงไม่โกรธ นั่นก็เพราะ “**ก็เธอไม่ตั้งใจนี่**” นั่นเอง

**“ช่างเออะ มันเป็นอุบัติเหตุนี่นา”** (๑๔)

นอกจาก (๑๓) แล้ว ผู้วิจัยยังพบข้อความในลักษณะนี้อีก เช่นในข้อความ (๑๔) ผู้วิจัยได้นำมาจากสถานการณ์การเดินทาง ที่ทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษซึ่งเป็นผู้เสียหายถึงกับเซถลาล้มลง

**“ไม่เป็นไร ราคามันไม่ก็สตางค์หรอก”** (๑๕)

ในข้อความ (๑๕) จากสถานการณ์ผู้ขอโทษยืมปากกาแล้วทำตกพื้นจนหมึกเยิ้ม ไม่สามารถเขียนได้อีก

ทั้งข้อความ (๑๔) และ (๑๕) ก็จัดเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลด้วยเช่นกัน คือมีการเอ่ยวลีที่แสดงถึงการไม่ถือโทษมาก่อนคือคำว่า “**ช่างเออะ**” และ “**ไม่เป็นไร**” ตามมาด้วยเหตุผลว่าทำไมผู้ตอบรับคำขอโทษจึงไม่โกรธและไม่เดือดเนื้อร้อนใจในความผิดนั้น ๆ นั่นก็เพราะ “**มันเป็นอุบัติเหตุนี่นา**” และ “**ราคามันไม่ก็สตางค์หรอก**” นั่นเอง

บางครั้งการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษไม่ได้อยู่ในรูปแบบของการให้เหตุผลเท่านั้น แต่จะเป็นการบอกเงื่อนไขบางสิ่งบางอย่างของการไม่ถือโทษด้วย ข้อความลักษณะนี้จะมีลักษณะของการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมกับเงื่อนไข โดยมากมักมีคำว่า **"ถ้า"** อยู่ในข้อความซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นการให้เหตุผลแบบเงื่อนไข เช่นข้อความของผู้ตอบรับคำขอโทษว่า

**"ไม่เป็นไร ถ้าเธอไม่ได้ตั้งใจจริง ๆ"**

(๑๖)

ข้อความ (๑๖) จากสถานการณ์การละลากล้างด้วยการเปิดสมุดไดอารี่ของฝ่ายหนึ่งดูอย่างไม่ตั้งใจ เพราะว่ามีหน้าปกเหมือนกันจึงเกิดความเข้าใจผิด

**"ถ้าเธอไม่ได้มีเจตนา ก็ช่างมันเถอะ"**

(๑๗)

**"ช่างมันเถอะ ถ้ามันเป็นอุบัติเหตุและเธอก็ไม่มีเจตนา"** (๑๘)

ข้อความ (๑๗) และข้อความ (๑๘) จากสถานการณ์ยืมเสื้อเชิ้ตของเพื่อนไปแล้วทำให้เสียหายด้วยการนำไปซักรวมกับผ้าสีจนเสื้อสีตก

ในข้อความ (๑๖) (๑๗) และ(๑๘) จะเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลเชิงเงื่อนไข คือมีการเอ่ยคำว่า **"ถ้า"** ก่อนจะเอ่ยเหตุผลว่าทำไมผู้ตอบรับคำขอโทษจึงไม่โกรธอาจมีการเอ่ยวลีมาก่อน เช่น **"ไม่เป็นไร"** และ **"ช่างมันเถอะ"** ตามมาด้วยประโยคเหตุผลเชิงเงื่อนไข ว่า **"ถ้าเธอไม่ได้ตั้งใจจริง ๆ"** และ **"ถ้ามันเป็นอุบัติเหตุและเธอก็ไม่มีเจตนา"** เช่นในข้อความ (๑๖) และ (๑๘) หรืออาจเอ่ยอย่างข้อความ (๑๗) คือมีการเอ่ยถึงเหตุผลเชิงเงื่อนไขมาก่อนว่า **"ถ้าเธอไม่มีเจตนา"** และตามด้วยการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษว่า **"ก็ช่างมันเถอะ"** ก็ได้

การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอาจอยู่ในรูปของประโยคที่มีความหมายในเชิงไม่ถือโทษและมีการอธิบายว่าเพราะเหตุใดผู้ตอบรับคำขอโทษจึงไม่ถือโทษในความผิดดังกล่าวปรากฏอยู่ในข้อความด้วยเช่น



**"ฉันไม่ว่าอะไรหรอก เพราะเธอก็ไม่ได้ตั้งใจแล้วเราก็จีบเหมือน ๆ กัน"**  
(๑๙)

ข้อความ (๑๙) เป็นตัวอย่างจากข้อมูลของแบบสอบถามในสถานการณ์การเดินทางจนอีกฝ่ายเซถลาล้มลง

**"เธอนี้บ้า ฉันไม่โกรธเธอหรอกนะ เพื่อนกันขอกันกินมากกว่านี้"** (๒๐)

หรือในข้อความ (๒๐) ซึ่งเป็นตัวอย่างจากข้อความการยิ้มเสื่อเซ็ดไปแล้วทำสีตลกใส

**"ถ้าคุณไม่ได้ตั้งใจ ผมก็ไม่ว่าอะไรหรอกครับ"**  
(๒๑)

**"ถ้าเธอลืมปิดเครื่องจริง ๆ เราก็มิว่าอะไร "** (๒๒)

ข้อความ (๒๑) และ (๒๒) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การละเมิดสิทธิของผู้อื่นด้วยการคุยโทรศัพท์มือถือเสียงดังภาพยนตร์

ในข้อความ(๑๙) (๒๐) (๒๑) และ (๒๒) จะเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษที่มีลักษณะเป็นประโยคพร้อมเหตุผล โดยในข้อความ (๑๙) มีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเป็นประโยคคือ **"ฉันไม่ว่าอะไรหรอก"** ตามมาด้วยเหตุผลคือ **"เพราะเธอก็ไม่ได้ตั้งใจจริง ๆ และเราก็จีบเหมือน ๆ กัน"**

ข้อความ (๒๐) มีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษเป็นประโยคมาก่อนเช่นกัน คือ **"เธอนี้บ้า ฉันไม่โกรธเธอหรอก"** ตามด้วยเหตุผลคือ **"เพื่อนกันขอกันกินมากกว่านี้"** ส่วนตอนต้นของข้อความนี้จะเห็นว่าการกล่าว **"เธอนี้บ้า"** อยู่ หากมองแต่เพียงรูปประโยคก็จะเป็นการบริภาษตำหนิ แต่หากมองที่บริบทแล้วจะพบว่า เป็นการช่วยย้าความรู้สึกสนิทสนมระหว่างคู่สนทนาในกรณีที่มาปรากฏอยู่ในการตอบรับคำขอโทษจึงถือว่าเป็นการรักษาหน้าของผู้ฟังด้วย เพราะทำให้การสนทนาราบรื่นขึ้นเมื่อผู้ตอบรับคำขอโทษตอบย้าความสนิทสนมระหว่างกันด้วยการใช้คำผรุสวาท เป็นการชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบรับคำขอโทษไม่ถือโทษในความผิดของผู้ฟังเลยนั่นเอง

ข้อความ (๒๑) และ (๒๒) จะเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษที่มีลักษณะเป็นประโยคและเหตุผลเชิงเงื่อนไขอยู่ โดยจะปรากฏเหตุผลเชิงเงื่อนไขมาก่อนคือ **"ถ้าคุณไม่ได้ตั้งใจ"** และ **"ถ้าเธอลืมปิดเครื่องจริง ๆ"** ตามมาด้วยการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษที่มีลักษณะเป็นประโยคคือ **"ผมก็ไม่ว่าอะไรหรอกครับ"** และ **"เราก้ไม่ว่าอะไร"**

การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลนั้น บางครั้งข้อความตอบรับคำขอโทษอาจมีคำเสริมแสดงความสุภาพเพื่อบ่งเจตนาว่าต้องการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันเอาไว้เช่นในข้อความ (๒๑) มีการเอ่ยถ้อยคำ "ครับ" เพื่อแสดงความสุภาพท้ายประโยคว่า **"ผมก็ไม่ว่าอะไรหรอกครับ"** หรืออาจมีการเอ่ยถ้อยคำเพื่อเน้นย้ำว่าตนไม่ถือโทษจริง ๆ เช่นคำว่า **"นี่นา"** ในท้ายข้อความ (๑๔) ว่า **"มันเป็นอุบัติเหตุที่นี่นา"** หรือคำว่า **"เถอะ"** ในท้ายข้อความ (๑๗) ว่า **"ก็ช่างมันเถอะ"** เป็นต้น

#### ๒.๑.๑.๒ การแสดงความหวังใจ

การแสดงความหวังใจ คือ การมีจิตใจพะวงอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ความเอื้ออาทรและการเอาใจใส่กันและกันของบุคคลในสังคมนั้นย่อมแสดงออกถึงสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน การเลือกตอบรับคำขอโทษด้วยการแสดงความหวังใจจึงถือเป็นการแสดงความสุภาพต่ออีกฝ่ายหนึ่งเพราะว่าเสมือนกับได้แสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพอันแน่นแฟ้นของทั้งสองฝ่าย โดยความผิดนั้นไม่สามารถสร้างความบาดหมางหรือขุ่นใจให้ เป็นการประนีประนอม ส่งผลให้สถานการณ์ความผิดคลี่คลายไปในทางดี ด้วยการรักษาหน้าของฝ่ายผู้ขอโทษเอาไว้ด้วยการแสดงความหวังใจกลับไป เปรียบเสมือนกับเป็นการคืน "หน้า" ไปให้อีกฝ่ายหนึ่ง หลังจากที่เขาต้อง เสียหน้า ด้วยการกล่าวขอโทษมาแล้ว

จากตัวอย่างของข้อมูลพบว่ามีรูปแบบการแสดงความหวังใจในวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ ๒ รูปแบบด้วยกันคือ

#### ๒.๑.๑.๒.๑ การเอ่ยปลอบใจ

ตามความคิดของเซอร์ล การเอ่ยคำขอโทษเป็นวัจนกรรมประเภท **Expressive** ซึ่งหมายถึงถ้อยคำที่ผู้พูดสื่อไปยังผู้ฟังโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงภาวะทางอารมณ์ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกของตนเอง ในการขอโทษก็เช่นกัน ผู้พูดย่อมแสดงความรู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์การกระทำผิดของตนเองด้วย ดังนั้นการเอ่ยปลอบใจจึงเป็นการรักษาหน้าและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันเอาไว้วิธีหนึ่ง

การเอ่ยปลอบใจนั้นจะมีลักษณะของการแสดงความห่วงใยและเอาใจใส่แฝงอยู่ในความหมายของถ้อยคำด้วย เพราะการเอ่ยปลอบใจจะเป็นการพูดเพื่อให้ผู้ฟังคลายจากอารมณ์เศร้า สร้อย ชุ่นหมอง เมื่อปรากฏในฐานะของการตอบรับคำขอโทษ การเอ่ยปลอบใจจึงเป็นเสมือนการพูดเพื่อให้ผู้ฟังละจากความรู้สึกเสียใจในเหตุการณ์การกระทำผิดของตนเสีย เป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดไม่ถือโทษโกรธเคือง และให้ผู้ฟังสบายใจว่าความผิดที่ก่อขึ้นนั้นไม่ได้ทำให้สัมพันธภาพแปรเปลี่ยนไปในทางลบ เพราะผู้พูดยังคงห่วงใยและเอาใจใส่ผู้ฟังอยู่

ตัวอย่างของกลวิธีการเอ่ยปลอบใจในวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ ที่ผู้วิจัยได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนั้นค่อนข้างจะมีหลากหลาย เช่น

"ไม่เป็นไรหรอก **อย่าคิดมากนะ**" (๒๓)

ในตอนท้ายของข้อความ (๒๓) ว่า "**อย่าคิดมากนะ**" จัดเป็นการแสดงความห่วงใยและเอาใจใส่ผู้กระทำผิด โดยการปลอบใจว่า ความผิดที่ก่อขึ้นนั้นตนไม่ถือโทษ ผู้ขอโทษไม่ต้องวิตกกังวลหรือกล่าวโทษตนเองอีกต่อไป โดยมีการเอ่ยคำว่า "**นะ**" เพื่อเน้นย้ำแสดงเจตนาให้ผู้ฟังปฏิบัติตามด้วย ข้อความนี้ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การละลابل้างหีบสมุดไดอารี่ของเพื่อนมาอ่าน

นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างข้อความจากสถานการณ์ความผิดอื่น ๆ เช่นข้อความว่า

"**อย่าวอรีไปเลย** เสื้อแบบนี้เรายังมีอีกหลายตัว" (๒๔)

ข้อความ (๒๔) จากสถานการณ์การยืมเสื้อเชิ้ตของเพื่อนไปแล้วทำสีตกใส่

"อย่าคิดมากสิ" แท่งละ ๕ บาทเอง ไม่ใช่ของดิบคืออะไร" (๒๕)

"ไม่ต้องกังวลไปหรอก" เรายังไม่ได้บอกว่าโกรธเธอสักหน่อย" (๒๖)

ข้อความ (๒๕) และ (๒๖) จากสถานการณ์การขอยืมปากกาลูกสูบไปแล้วทำตกจนหมึกเยิ้ม ไม่สามารถเขียนได้

จะเห็นว่าในข้อความ (๒๕) (๒๕) และ (๒๖) เป็นวัจนกรรมที่ให้เหตุผลคล้าย ๆ กัน กล่าวคือ ผู้ตอบรับคำขอโทษมีเจตนาให้ผู้ขอโทษไม่รู้สึกรู้สึกผิดจนเกินไป โดยปลอบใจว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นตนเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย โดยกล่าวคำว่า "อย่าวอริไปเลย" "อย่าคิดมากสิ" และ "ไม่ต้องกังวลไปหรอก"

การเอ่ยปลอบใจ ผู้ตอบรับคำขอโทษมักใช้ประโยคคำสั่งว่า *อย่า* + คำกริยา เช่น "อย่าคิดมากสิ" หรือ "อย่าวอริไปเลย" เพื่อแสดงเจตนาปลอบเพื่อให้ผู้ฟังคลายความวิตกกังวล และคลายความรู้สึกผิดลง โดยจะกล่าวประโยคที่มักจะละประธานที่เป็นบุรุษที่ ๒ และอาจมีคำบอกมาลา "นะ" ทั้งนี้แล้วแต่การเน้น

บางครั้งข้อความอาจขึ้นต้นด้วยกริยาวลีที่ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการให้ผู้ขอโทษกระทำ โดยจะมีการเอ่ยคำลงท้ายบอกมาลาเชิงชักชวนหรือแนะนำให้ปฏิบัติตามวางอยู่ท้ายประโยค เช่น

"ทำใจให้สบายเหอะน่า" (๒๗)

ข้อความ (๒๗) จากสถานการณ์ยืมเสื้อเชิ้ตของเพื่อนไปแล้วไม่ระวัง ทำให้เสื้อสีตกมีกริยาวลีที่ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการให้ผู้ขอโทษกระทำคือ "ทำใจให้สบาย" และมีการเอ่ยคำลงท้ายบอกมาลาชักชวนหรือแนะนำให้ปฏิบัติตามคือ "เหอะน่า" วางอยู่ท้ายประโยค

จะเห็นว่าการแสดงความห่วงใยด้วยการเอ่ยถ้อยคำปลอบใจนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อจะบอกผู้ฟังในทางอ้อมว่า สัมพันธภาพระหว่างกันมีความสำคัญมากกว่าความเสียหายและความผิดเหล่านี้จะมาทำลาย ความรู้สึกดีๆ ระหว่างกันก็ยังคงอยู่ ผู้ตอบรับคำขอโทษจึงไม่ต้องการให้ผู้ขอโทษรู้สึกเป็นทุกข์ใจกับความผิดที่ได้กระทำขึ้น จัดได้ว่าเป็นการตอบรับคำขอโทษที่รักษา "หน้า" ผู้ฟังประเภทหนึ่ง

### ๒.๑.๑.๒.๓ การโต้ถาม

การโต้ถามจัดเป็นการแสดงความห่วงใยประการหนึ่ง เพราะการถามจะเป็นการแสดงความเอาใจใส่และสนอกสนใจในสารทุกข์สุกดิบของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเอื้ออาทรและความโยยดีที่มีต่อกันนั่นเอง

ในการตอบรับคำขอโทษ บางข้อความผู้ตอบเลือกใช้วิธีการโต้ถามนี้เป็นการตอบรับถ้อยคำขอโทษ เพื่อแสดงถึงความห่วงใยเอาใจใส่ในอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่าจะมาสนใจในความผิดเสมือนเป็นการบอกโดยอ้อมว่า ตนเห็นว่าความผิดนั้นเล็กน้อย และตนก็ไม่สนใจเท่ากับความรู้สึกและสวัสดิภาพของผู้ขอโทษ เป็นการตอบรับคำขอโทษอย่างนุ่มนวล แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และมิตรภาพอันดีที่ตนมีให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้วิจัยพบว่า มีบางข้อความที่ผู้ตอบ เลือกตอบรับคำขอโทษโดยใช้วิธีการแสดงความห่วงใยด้วยการโต้ถามถึงอาการของผู้ขอโทษโดยไม่ถือโทษ นั้นเพราะเห็นว่ามิตรภาพที่มีสำคัญกว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ตัวอย่างของข้อความมีดังต่อไปนี้

"ไม่เป็นไร **ว่าแต่เธอเป็นอะไรมากหรือเปล่า**" (๒๘)

(๒๙) **"ว่าแต่เธอเหอะ เจ็บมากไหม"**

**"ข้อเท้าเธอไม่แพลงใช่ไหม "** (๓๐)

**"เราไม่เป็นไรหรอก เธอล่ะเป็นไงบ้าง ต้องให้พาไปส่งห้องพยาบาลไหม"** (๓๑)

ข้อความ (๒๘) ข้อความ (๒๙) ข้อความ (๓๐) และข้อความ (๓๑) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่ถูกเพื่อนเดินชนจนผู้ตอบรับคำขอโทษ หกล้มข้อเท้าแพลง

**"ช่างเหอะ **ว่าแต่เธอเจ็บตรงไหนบ้าง ระบุตรงไหนปะ บางที่อาจมีแผลข้างในนะไปตรวจเอ็กซเรย์ให้ละเอียด ะ แล้วยัง"****

(๓๒)

"รถนะช่างมันเถอะ ของมันซ่อมกันได้ **ตัวแทะ** **ถลอกปอกเปิกตรงไหนมัย**"  
(๓๓)

ข้อความ (๓๒) และข้อความ (๓๓) ผู้วิจัยนำมาจากการตอบรับคำขอโทษของ สถานการณ์การยืมรถเพื่อนไปแล้วขับไม่ระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ รถของเพื่อนเสียหาย

จะเห็นว่าตั้งแต่ข้อความ (๒๘) ถึงข้อความ (๓๓) จัดเป็นวัจนกรรมการไต่ถามเพื่อ แสดงให้เห็นถึงความห่วงใยแทบทั้งสิ้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ตอบรับคำขอ โทษที่มีต่อผู้ขอโทษ และไม่ถือโทษ แม้ว่าในบางสถานการณ์เช่นในสถานการณ์การยืมรถไปแล้ว ขับไม่ระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ รถเกิดเสียหาย ตนก็ยังให้อภัยได้เพราะเป็นห่วงสวัสดิภาพและความ ปลอดภัยของเพื่อนมากกว่า แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบรับคำขอโทษเห็นความสำคัญของสัมพันธภาพ ระหว่างกันมากกว่าความผิดที่เกิดขึ้นนั่นเอง

สังเกตได้ว่าการไต่ถามนี้ นอกจากจะมีคำบอกคำถามเช่นคำว่า "**หรือเปล่า**" คำ ว่า

"**ไหม**" อยู่ในข้อความแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าโดยส่วนใหญ่การไต่ถามจะเป็นประโยคคำถามที่ต้องการ การตอบรับหรือปฏิเสธเพราะจะมีคำลงท้ายแสดงคำถามหรือกลุ่มคำลงท้ายแสดงคำถามอยู่ท้าย ประโยคมากกว่าจะปรากฏเป็นรูปประโยคคำถามที่ต้องการข้อเท็จจริง

#### ๒.๑.๑.๓ การหยอกล้อ

การหยอกล้อนั้นเมื่อใช้แทรกในวงสนทนาแล้วอาจช่วยให้บรรยากาศและ สถานการณ์ที่ตึงเครียดในการสนทนาผ่อนคลายลงได้ สถานการณ์ความผิดก็เป็นสถานการณ์หนึ่งที ก่อให้เกิดความตึงเครียดขึ้นทั้งผู้เสียหายและผู้ก่อความเสียหาย เมื่อผู้ก่อความเสียหายกล่าวคำขอ โทษและผู้เสียหายต้องการรักษาหน้าของผู้ขอโทษ บางครั้งผู้เสียหายหรือผู้ตอบรับคำขอโทษก็เลี่ยง การเอ่ยให้อภัยโดยตรงไปตรงมา แต่ใช้วิธีพูดจายั่วล้อแทน เป็นการแสดงให้เห็นว่าตนไม่ถือโทษ โกรธเคืองแล้วยังช่วยคลี่คลายสถานการณ์ความตึงเครียดและช่วยให้สัมพันธภาพคืนกลับมาดังเดิม จากตัวอย่างของแบบสอบถาม ผู้วิจัยพบว่ามีข้อความที่ผู้ตอบเลือกตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีการ หยอกล้อเช่น

**“ไม่รู้ไม่ชี้ โกรธร้อยปีย่ามาตีร้อยชาติเขี้ยวแหละ แหะ ๆ ล้อเล่นจ๊ะ”**

(๓๓)

ข้อความ (๓๓) จากการยิ้มปากกาของเพื่อนไป แล้วทำตกพื้น ทำให้หมึกยิ้มเขียนไม่ได้

**“หยุดอ่านได้แล้วนะ นั่นเป็นความลับสุดยอด แหะ..แหะ ล้อเล่น”** (๓๔)

ข้อความ (๓๔) จากสถานการณ์หยิบสมุดไดอารี่ของเพื่อนมาอ่านเพราะเข้าใจว่าเป็นของตนเนื่องจากหน้าปกสมุดเหมือนกัน

**“ฮั่นแน่ กิว ๆ แอบอ่านของเรา”** (๓๕)

**“ฮั่นแน่ แอบอ่านของเรา”** (๓๖)

ข้อความ (๓๕) และ (๓๖) จากสถานการณ์การละลابل้างหยิบสมุดไดอารี่ของเพื่อนมาอ่าน เพราะเข้าใจว่าเป็นของตนเนื่องจากหน้าปกสมุดเหมือนกัน

นอกจากผู้วิจัยจะพบว่า มีลักษณะการหยอกล้อด้วยถ้อยคำในการตอบรับคำขอโทษแล้ว ยังพบว่าการหยอกล้อโดยใช้เพลงด้วย ศิราพร วิฐะฐาน ณ ถลาง (๒๕๓๙) กล่าวว่า เพลงเป็นภาษาพิเศษ ในยามที่ใจมีอารมณ์ยินดีย่อมต้องแสดงออกให้เห็นว่าสิ่งที่ตัวรู้สึกนั้นพิเศษ และพิเศษจึงต้องแสดงออกด้วยภาษาที่มีจังหวะ มีทำนอง เพราะฉะนั้นอารมณ์จึงเป็นแรงสร้างสรรค์ศิลปะที่สำคัญที่สุด

การแสดงออกด้วยการร้องเพลงจัดว่าเป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ยินดีและไม่โกรธ ซึ่งของผู้ตอบรับคำขอโทษโดยแสดงออกด้วยภาษาที่มีลักษณะพิเศษเพื่อต้องการจะหยอกล้ออีกฝ่ายหนึ่งให้คลายอารมณ์รู้สึกผิดลง และหันมามองสถานการณ์ความผิดนั้นว่าเป็นเรื่องเล็ก เช่นเดียวกับตน เช่นการตอบรับคำขอโทษด้วยการร้องเป็นบทเพลงว่า

**“เธอไม่ต้องกังวล เธอไม่ต้องเกรงใจ ความรักฉันที่ฝากไว้ เป็นเรื่องง่ายกว่า  
หึหึ”** (๓๗)

ข้อความ (๓๗) นี้เป็นการตอบรับคำขอโทษในสถานการณ์การยืมเสื้อของเพื่อนไป แล้วทำสีตกใส่ ซึ่งบทเพลงนี้มีชื่อว่า "ชายคนหนึ่ง" เป็นเพลงของปีเตอร์ คอร์ป ไตเรนดัล นักร้องชายยอดนิยมนของกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่า เนื้อหาของบทเพลงที่ผู้ตอบรับคำขอโทษตัดตอนมาร้องนั้นมีความหมายถึงการให้อภัยและบอกให้ผู้ขอโทษไม่ต้องคิดกังวลถึงเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น เพราะความสัมพันธ์และความรักระหว่างกันและกันนั้นมีค่ามากกว่าจะเก็บความผิดดังกล่าวมาใส่ใจให้บาดหมางกัน ผู้ตอบรับคำขอโทษเลือกตอบรับคำขอโทษโดยใช้บทเพลงซึ่งเป็นภาษาพิเศษ เพราะต้องการจะแสดงให้ผู้ขอโทษเห็นว่าตนยังคงอยู่ในอารมณ์ยินดีและมีใจจะหยอกล้ออีกฝ่ายด้วยการใช้บทเพลงในการตอบรับอีกด้วย

นอกจากนั้นยังมีการใช้การหยอกล้อในการตอบรับคำขอโทษได้แก่

"ไม่เป็นไร ถือว่า**กระทบไหล่คนดัง**" (๓๘)

ข้อความ (๓๘) จากสถานการณ์เดินชน จนผู้ตอบรับคำขอโทษเซถลาล้มลง มีการหยอกล้อโดยเปรียบเพื่อนว่าเป็นคนดัง ตนได้สัมผัสและถูกเนื้อต้องตัวนับว่าเป็นเรื่องดีจึงไม่คิดถือโกรธ เป็นต้น

เนื่องจากผู้วิจัยกำหนดความสัมพันธ์ของผู้ขอโทษและผู้ตอบรับคำขอโทษไว้ที่ระดับเดียวกันคือเป็นเพื่อน ดังนั้นในบางครั้งผู้ตอบรับคำขอโทษจึงมีข้อความแสดงกลวิธีการหยอกล้อด้วยการใช้คำเปรียบที่ค่อนข้างรุนแรงเพื่อแสดงความสนิทสนมระหว่างคู่สนทนา จนอาจมองได้ว่าเป็นการเหน็บแนมประชดประชัน หากแต่ถ้ามองบริบทแวดล้อมและจากการตอบแบบสอบถามข้ออื่น ๆ ประกอบ ก็จะสามารถตีความได้ว่าเป็นการหยอกล้อ เพราะมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะคลี่คลายสถานการณ์ความผิดที่ตึงเครียดนั้นให้เบาบางลง เช่น ในสถานการณ์การเดินชน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า

"**โหย.. คีกรชนข้างคะ**" (๓๙)

ข้อความ (๓๙) นี้เป็นสถานการณ์การเดินชน ซึ่งหากมองดูข้อความนี้แล้วจะเหมือนเป็นการเหน็บแนมเพราะมีการเปรียบอีกฝ่ายว่าเป็น "**ข้าง**" แต่คำว่า "**ชนข้าง**" ย่อมหมายถึงรวมถึงการเปรียบว่าตนเป็น "**ข้าง**" ไปด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยจึงมองว่าเป็นการพูดเพื่อหยอกล้อแบบตลกเพื่อบอกกับผู้ขอโทษแบบอ้อม ๆ ว่าตนไม่ถือโกรธแต่อย่างใด เพราะตนยังสามารถพูดเล่น



พูดหัวได้อย่างปกติ ซึ่งก็จะทำให้ผู้ขอโทษคลายจากอารมณ์รู้สึกผิดลง เช่นเดียวกับการตอบรับคำขอโทษที่ว่า

**"ตายแล้ว ฝ่ามืออรหันต์แห่งบูลิ้ม ข้าน้อยขอคารวะคะ"**

(๔๐)

ข้อความ (๔๐) เป็นสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรง กล่าวคือผู้ขอโทษทักทายเพื่อนด้วยการตบหลัง แต่เผอิญมือหนัก เพื่อนจึงเจ็บ ข้อความนี้อาจมองได้ว่าเป็นการเหน็บแนมหรือประชดประชันได้ เพราะมีความหมายต่างออกไปจากรูปภาษา แต่หากจะมองที่เจตนาในการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยอาศัยการตอบแบบสอบถามข้ออื่น ๆ ในการช่วยตัดสินตีความด้วยก็จะพบว่า ผู้ตอบรับคำขอโทษข้อความนี้มีเจตนาใช้คำเปรียบหยอกล้อเพื่อนเล่น ๆ อย่างขบขัน เพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกดีขึ้น และรู้สึกผิดน้อยลงเท่านั้น ไม่ได้มีเจตนาจะเย้ยหยันหรือทำให้เกิดผลทางลบต่อจิตใจผู้ฟังแต่ประการใด ผู้วิจัยจึงจัดให้ข้อความนี้เป็นกลวิธีการหยอกล้อแทนที่จะเป็นการประชดประชัน

#### ๒.๑.๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษด้วยการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองนั้นเกิดขึ้นจากการที่ผู้ตอบรับคำขอโทษมีความเชื่อพื้นฐานว่า ความผิดที่เกิดขึ้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง ผู้ขอโทษเป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัจจัยดังกล่าวเท่านั้น ดังนั้นผู้ขอโทษจึงมิใช่เป็นบุคคลบุคคลเดียวที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ความผิดขึ้น ตนจึงไม่ถึงโกรธและพร้อมจะยกโทษให้ อีกประเด็นหนึ่งคืออาจเกิดจากผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการจะให้ผู้ขอโทษเกิดความสบายใจและรักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายเอาไว้ จึงเลือกที่จะปิดความผิดนั้น ๆ ไปให้ส่วนอื่นหรือตัวเองแบกรับเอาไว้แทน

ลักษณะของข้อความจะขึ้นต้นด้วยประธานของประโยคคือตัวผู้ตอบรับคำขอโทษหรือสิ่งอื่นที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตัวผู้ตอบรับคำขอโทษเองตามมาด้วยกริยาวลีที่มีความหมายในทางไม่ดี ทั้งนี้เพื่อกกล่าวโทษตัวเองหรือสิ่งอื่น แทนการตำหนิผู้ขอโทษ เช่น

**"ไม่เป็นไร เราเองแหละที่แย่ มาวางเกะกะเอง ไม่เก็บให้มิดชิด"** (๔๑)

ข้อความ (๔๑) มาจากสถานการณ์การละลาบละล้วงโดยมีเพื่อนมาหยิบสมุดไดอารี่ของผู้ตอบรับคำขอโทษไปอ่าน เมื่อฝ่ายนั้นขอโทษมา ผู้ตอบรับคำขอโทษก็เลือกที่จะโทษตัวเองด้วยเช่นกัน

ในกลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองนี้ ผู้วิจัยมีข้อสังเกตอย่างหนึ่งว่า สิ่งที่ผู้ตอบรับคำขอโทษโดยทั่วไปนิยมจะเอ่ยพาดพิงถึงก็คือ เรื่องของ เคาระห์กรรม นั้นเอง เป็นการกล่าวโทษว่าเพราะเคราะห์ หรือเพราะความโชคไม่ดีจึงทำให้ต้องเกิดเรื่องราวร้าย ๆ ขึ้น ไม่ใช่เป็นเพราะความผิดของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงเท่านั้น ซึ่งวจนกรรมในลักษณะนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อของคนไทยได้อย่างชัดเจนว่ายังคงเชื่อในเรื่องของโชคเคราะห์ กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองในการตอบรับคำขอโทษนี้ ผู้ตอบรับคำขอโทษจะมีความเชื่อว่า กรรม โชคและเคราะห์ มีส่วนเป็นอย่างมากในการทำให้เกิดสถานการณ์ความผิดขึ้น เช่น

"ไม่เป็นไร พักนี้เราเองก็ดวงช่วยด้วย สงสัยจะเข้าเบญจเพส" (๔๒)

ข้อความ (๔๒) จากสถานการณ์เพื่อนยืมรถไปแล้วขับไม่ระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุและรถเสียหาย

"ช่างเหอะ อย่าว่าอะไรเลย ฉันถือว่าพาดเคราะห์ไป" (๔๓)

ข้อความ (๔๓) จากสถานการณ์มีเพื่อนมาหยอกล้ออย่างรุนแรงด้วยการตบหลัง โดยที่ไม่รู้ว่าผู้ตอบรับคำขอโทษเจ็บหลังและกำลังเข้าเฝือกอ่อนอยู่ ทำให้ต้องเข้าไปรักษาตัวในโรงพยาบาลอีกครั้ง

"ไม่เป็นไร สงสัยดวงเราคงไม่ชงกัน เจอกันเลยต้องเจ็บตัว" (๔๔)

ข้อความ (๔๔) จากสถานการณ์การเดินชนกัน จนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเซถลาล้มลง

#### ๒.๑.๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ

เนื่องจากในบางสถานการณ์ความผิด ผู้ตอบรับคำขอโทษเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น และไม่ใช่มิแต่เพียงตนเท่านั้นที่ได้รับความเสียหาย แต่อีกฝ่ายซึ่งเป็นผู้ขอโทษก็ได้รับความเสียหายเช่นเดียวกัน แม้ว่าในบางครั้งจะน้อยกว่าที่ตนได้รับก็ตาม ดังนั้นผู้ตอบรับคำขอโทษจึงเลือกวิธีการขอโทษอีกฝ่ายกลับไปเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนไม่ถึงโกรธอีกฝ่ายหนึ่งเลย และต้องการจะแสดงความรับผิดชอบร่วมกันในความผิดที่เกิดขึ้น ถือเป็น

กลวิธีที่รักษาหน้าผู้ขอโทษด้วยเช่นกัน เพราะเป็นการบ่งบอกว่า ความผิดที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ใช่ผู้ขอโทษจะต้องรับผิดชอบคนเดียว ตัวผู้ตอบรับคำขอโทษเองก็พร้อมที่จะร่วมรับผิดชอบด้วย

ลักษณะของภาษาที่สามารถสังเกตเห็นได้คือมีการกล่าวคำว่า **"ขอโทษ"** อยู่ในประโยคนั้นเอง ตัวอย่างของข้อความมีดังต่อไปนี้

**"ฉันเองก็ต้องขอโทษแกเหมือนกันที่เข้าใจผิด"** (๔๕)

ข้อความ (๔๕) จากสถานการณ์ที่เพื่อนหยิบสมุดไดอารี่มาเปิดดู เพราะเข้าใจว่าเป็นของตนเนื่องจากหน้าปกเหมือนกัน

**"ขอโทษเธอด้วยเหมือนกันที่ทำให้เธอต้องเจ็บไปด้วย"** (๔๖)

ข้อความ (๔๖) จากสถานการณ์การเดินทาง จนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเซกแล ล้มลง

#### ๒.๑.๑.๖ การกล่าวชม

ดังที่อธิบายในตอนต้นว่า ในการกล่าวคำขอโทษนั้น ผู้กล่าวจะมีความรู้สึกเสียหน้าอยู่แล้ว การตอบรับคำขอโทษแบบเอ่ยให้ภัยก็ถือว่าเป็นการรักษาหน้าของอีกฝ่ายหนึ่งเอาไว้ และแสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพอันดีของทั้งสองฝ่าย ทำให้ข้อบาดหมางยุติลงไปด้วยดี กลวิธีการกล่าวชมนับว่าเป็นการรักษาหน้าของผู้ขอโทษด้วยเช่นกัน โดยการกล่าวข้ามประเด็นความผิดไปเสียและเลือกที่จะชมเชยถึงความเป็นผู้มีมารยาทดี ของอีกฝ่ายหนึ่งที่รู้จักเอ่ยคำขอโทษหลังจากกระทำความผิด เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ขอโทษเห็นว่าผู้ตอบรับคำขอโทษยังคงมีความรู้สึกในแง่บวกกับตนอยู่ โดย การไม่ได้เอ่ยถึงความผิดนั้น ๆ อีก ซึ่งก็เป็นตัวบ่งชี้ว่า ผู้พูดไม่ได้รู้สึกโกรธเคืองหรือใส่ใจกับความผิดนั้น ๆ อีกแล้วนั่นเอง

ลักษณะของภาษาจะเป็นการกล่าวชมอีกฝ่ายหนึ่งด้วยคำว่า **"ดี"** + ส่วนขยาย เพื่อเน้นย้ำความหมายและเจตนาของผู้พูด เช่น

**"ครับ ดีแล้วครับ"** (๔๗)

"ดีจัง นาน ๆ จะเห็นคนขอโทษและเห็นความสำคัญในเรื่องนี้สักที ส่วนใหญ่เขาทำกันจนเป็นเรื่องธรรมดาแล้วมั้ง เลยไม่คิดว่าทำให้คนอื่นเดือดร้อน" (๔๘)

"ไม่เป็นไรครับ ดีแล้วล่ะครับ ที่ปิด" (๔๙)

"คะ ดีนะคะ เป็นคนอื่นเขาคงไม่เห็นว่าเป็นเรื่องที่สำคัญหรอก" (๕๐)

ข้อความ (๔๗) ข้อความ (๔๘) ข้อความ (๔๙) และข้อความ (๕๐) นี้ ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การละเมิดสิทธิของผู้อื่นด้วยการไม่ยอมปิดโทรศัพท์มือถือถือในโรงภาพยนตร์ เมื่อมีเสียงเรียกเข้าจึงกดปิดและหันมาขอโทษ จะเห็นว่ามี การเอ่ยคำว่า "ดี" ตามมาด้วยคำขยาย เช่น **จัง แล้ว** หรืออาจตามด้วยคำบอกมาลาเช่น **นะคะ** เพื่อเน้นย้ำว่าผู้พูดต้องการจะเอ่ยชมจริง ๆ

#### ๒.๑.๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ จะเป็นการแสดงแสดงความไม่พอใจ กล่าวคือเป็นกลวิธีการตอบรับวจนกรรมขอโทษที่มีจุดประสงค์เพื่อละเมิดหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะมีความเห็นว่าความผิดนั้นรุนแรงและสมควรที่จะได้รับสิ่งหนึ่งสิ่งใดตอบแทนอย่างสาสม ภาษาจะมีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง ตัดไมตรี มุ่งห้ำหั่นเฉียดเฉือนให้อีกฝ่ายได้รับไม่สบายใจและเจ็บปวดเช่นเดียวกับตนโดยไม่สนใจสัมพันธภาพระหว่างกันอีกต่อไป ซึ่งในการแสดงความไม่พอใจนี้ก็มีระดับความรุนแรงของการใช้กลวิธีที่แตกต่างกันออกไป บางกลวิธีมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงออกถึงความไม่พอใจและต้องการให้อีกฝ่ายปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด บางกลวิธีก็มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความไม่พอใจของตนอย่างชัดเจนโดยไม่ปรารถนาที่จะรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันอีกต่อไป

ในปี ๑๙๙๖ โจนาธาน คัลเพเพอร์ ได้เสนอ "กลวิธีความไม่สุภาพ" ขึ้นเพื่อให้ล้อกันไปกับกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน โดยเสนอว่า กลวิธีดังกล่าวใช้เพื่อหักหน้าผู้ฟังแทนที่จะใช้เพื่อรักษาหน้าของผู้ฟังอย่างกลวิธีความสุภาพที่บราวน์และเลวินสันได้เสนอไว้ ในการตอบรับคำขอโทษก็มีการแสดงความไม่พอใจและมุ่งจะหักหน้าผู้ฟังเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เกิดจากวัตถุประสงค์สำคัญของการสื่อสารคือต้องการตอบสนองของผู้ขอโทษในทางลบ ให้สมกับความเสียหายจากเหตุการณ์ความผิดที่ผู้ฟังก่อขึ้นนั่นเอง

โจนาธาน คัลเพเพอร์ (1996) ได้เสนอกลวิธีความไม่สุภาพว่าจะประกอบไปด้วย ๕ กลวิธีใหญ่ ๆ คือ การกล่าวตรง ๆ โดยปราศจากการตกแต่งถ้อยคำ (bald record impoliteness) การเลิกคบค้าสมาคม (Positive impoliteness) การชักใช้ไล่เลียงผู้ฟังจนสูญเสียความเป็นส่วนตัว (negative impoliteness) การประชดประชันเสียดสี (sarcasm) และการจงใจละเลยความสุภาพ หรือไม่ใช้กลวิธีความสุภาพใด ๆ เลยในบริบทที่จำเป็นต้องสุภาพ (withhold politeness) ซึ่งผู้วิจัยได้นำส่วนหนึ่งจากแนวความคิดของเขานี้มาเป็นพื้นฐานในการจำแนกกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ซึ่งมีรายละเอียดของการจำแนกดังนี้

#### ๒.๑.๒.๑ การแนะนำตักเตือน

ลักษณะของกลวิธีการแนะนำและตักเตือนคือผู้พูดจะเอ่ยโดยมีเนื้อความที่กล่าวถึงอนาคตของผู้ฟังว่าไม่ให้กระทำเช่นนั้นอีก การแนะนำหรือตักเตือนนี้แม้ว่าจะเกิดจากเจตนาที่ต้องการจะให้อีกฝ่ายแก้ไขลักษณะนิสัยบางประการเพื่อจะได้ดำรงสัมพันธภาพต่อไป แต่ก็ถือเป็นการหักหน้า และทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าได้เพราะเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ฟังและเป็นการพยายามให้ผู้ฟังกระทำตามความคิดเห็นของตนนั่นเอง

ในข้อความการตอบรับคำขอโทษที่ใช้กลวิธีการแนะนำและตักเตือนนั้นจะมีลักษณะภาษาที่บ่งให้ทราบได้คือจะมีการเอ่ยถึงการกระทำอนาคตข้างหน้าของผู้ฟังเสียเป็นส่วนใหญ่ เช่น

"ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าอย่าทำอย่างนี้อีกนะ"

(๕๑)

ในตอนท้ายของข้อความ (๕๑) จะเห็นว่ามีหน่วยนามบอกเวลาบ่งกาลอนาคตด้วย นั่นคือคำว่า "คราวหน้า" นั่นเอง โดยในข้อความนี้เป็นการแนะนำตักเตือนว่าในครั้งต่อไป ผู้ขอโทษไม่ควรจะทำผิดซ้ำสอง โดยผู้วิจัยได้นำตัวอย่างมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อเชิ้ตสีขาวไปแล้วไม่ระวัง ทำให้เสื้อสีดก

"ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าควรตั้งเป็นระบบสั้นนะ"

(๕๒)

ข้อความ (๕๒) จากสถานการณ์การที่เพื่อนข้าง ๆ ลืมปิดโทรศัพท์มือถือขณะชมภาพยนตร์

**“ต่อไป ต้องทักทายด้วยการพูดนะ แบบที่เราเจ็บ”** (๕๓)

ข้อความ (๕๓) จากสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนเพื่อนเซถลาล้มลง

ในข้อความ (๕๒) และ (๕๓) มีคำบอกเวลาที่บ่งบอกตลานั้นคือ **“คราวหน้า”** และ **“ต่อไป”** ตามมาด้วยคำว่า **“ควร”** และ **“ต้อง”** และมีกริยาหลักตามมาเป็นลำดับสุดท้าย

ในการเอ่ยคำแนะนำหรือตักเตือนนั้น บางครั้งอาจมีคำบอกมาลา **“นะ”** อยู่ในข้อความด้วยเพื่อเน้นย้ำให้ผู้ฟังปฏิบัติตามคำแนะนำตักเตือนนั้น ๆ นั้นเอง

บางครั้งในการเอ่ยแนะนำตักเตือนนั้น ผู้พูดก็อาจเอ่ยหน่วยนามบอกเวลาบ่งกาลอนาคต ตามมาด้วยกริยาวลีที่ผู้พูดหรือผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการให้ผู้ฟังหรือผู้ขอโทษปฏิบัติ โดยมีคำลงท้ายบอกมาลาแนะนำหรือตักเตือนอยู่ท้ายข้อความ โดยอาจมีเหตุผลชี้แจงด้วยหรือไม่ก็ได้ เช่น

**“คราวหลังถ้าจะดูหนังมาด้วยกันอีก ก็ปิดมือถือเสียก่อนนะ หรือเปิดเป็นระบบสั่นก็ได้ เดียวมันจะรบกวนชาวบ้านเขา”** (๕๓)

**“วันหลังก่อนจะเข้าโรงหนังนะปิดเครื่องก่อนนะ เสียงดังอย่างนี้ จ้านายเขา”**

สถาบันวิทยบริการ (๕๔)

**“คราวหน้าก็ปิดเสียเลย”** (๕๕)

ข้อความ (๕๓) ข้อความ (๕๔) และ ข้อความ (๕๕) เป็นการตอบรับคำขอโทษในสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ ลืมปิดโทรศัพท์มือถือขณะชมภาพยนตร์

ในข้อความ (๕๓) และ (๕๔) มีคำบอกเวลาบ่งกาลอนาคตคือ “คราวหลัง” และ “วันหลังก่อนจะเข้าโรงหนัง” ตามมาด้วยกริยาวลีคือ “ปิดมือถือเสียก่อน หรือเปิดเบียร์ระบบสั้นก็ได้” และ “ปิดเครื่องก่อน” โดยมีคำว่า “นะ” ซึ่งอาจมีการแปรทางเสียงเป็น “หะ” ปรากฏอยู่ในข้อความเพื่อบอกเจตนาเน้นย้ำของผู้พูด ตามมาด้วยคำชี้แจงคือ “เดี๋ยวมันจะรบกวนชาวบ้านเขา” และ เสียงดังอย่างนี้ ฉันทายเขา”

ในข้อความ (๕๕) มีการเอ่ยคำบอกเวลาบ่งอนาคตคือ “คราวหน้า” และกริยาวลีคือ “ปิดเสีย” โดยมีเสียงเป็นคำลงท้ายเพื่อเน้นย้ำความหมายของข้อความ

นอกจากนี้ยังมีกลวิธีแนะนำตักเตือนปรากฏอยู่ในการตอบรับคำขอโทษอีกหลายสถานการณ์ความผิด เช่นตัวอย่างจากข้อความต่อไปนี้

"ทีหลังอย่าทำอย่างนี้อีก เพราะมันไม่ดีอย่างยิ่ง ทำไมต้องอยากรู้เรื่องของคนอื่นด้วย" (๕๖)

ข้อความ(๕๖) จากสถานการณ์ที่เพื่อนละลาบละล้วงแอบอ่านไดอารี่และนำข้อความภายในนั้นมาล้อเลียนด้วยเห็นเป็นเรื่องสนุก

"ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าควรระวังให้มากกว่านี้ในการซักผ้านะ" (๕๗)

"วันหลังดูให้ดีก่อนนะ อย่าเอาผ้าสีกับผ้าขาวมาซักรวมกัน ถึงสีจะไม่ตกใส่แบบนี้ แต่มันก็จะทำให้เสื้อฉันทอมอง เข้าใจ!" (๕๘)

ข้อความ (๕๗) และข้อความ (๕๘) มาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อเชิ้ตสีขาวไปแล้วไม่ระวัง ทำให้เสื้อสีตก

"ช่างเหอะ คราวหน้าเบามือนิดหนึ่งนะ" (๕๙)

ข้อความ (๕๙) มาจากสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรงโดยการทักทายด้วยการตบหลัง แต่เพื่อนคนนั้นมือหนักเกินไปทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษถึงกับเจ็บจนต้องร้อง

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่าในกลวิธีการแนะนำตักเตือนของวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษนี้ บางครั้งจะมีลักษณะการแนะนำตักเตือนด้วยการชี้แจงซึ่งเป็นการอ้างอิงถึงเหตุผลว่าเหตุใดตนจึงไม่พอใจในความผิดนั้น ๆ การชี้แจงดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำตักเตือนผู้ขอโทษว่าไม่ให้กระทำความผิดดังกล่าวซ้ำสองนั่นเอง เช่น

**"ไดอารี่มันเป็นเรื่องส่วนตัวนะ ส่วนใหญ่เขามักจะเขียนเรื่องส่วนตัวเอาไว้"**  
(๖๐)

**"มันเป็นเรื่องส่วนตัวของเรา เราจึงให้ดูไม่ได้ อย่าว่าเราเลยนะ"** (๖๑)

ข้อความ (๖๐) และข้อความ (๖๑) มาจากสถานการณ์ที่เพื่อนละลาบละล้วงมาเปิดอ่านไดอารี่ เมื่อเพื่อนเอ่ยขอโทษ ผู้ตอบรับคำขอโทษได้เลือกใช้วัจนกรรมชี้แจง เพื่อบอกถึงสาเหตุที่เป็นความผิด ทั้งนี้โดยมีเจตนาตักเตือนไม่ให้กระทำความผิดในลักษณะนี้อีกนั่นเอง

ลักษณะของข้อความที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษแบบแนะนำตักเตือนนี้ บางครั้งผู้พูดจะใช้ประโยคคำสั่ง โดยอาจเริ่มต้นด้วยคำกริยาหลัก หรือเริ่มต้นด้วยคำบอกความเห็น **"ต้อง"** ตามมาด้วยคำกริยาหลัก หรืออาจใช้ประโยคคำสั่งเชิงแนะนำโดยมีคำว่า **"ควร"** นำหน้าคำกริยาหลักและถ้าเป็นประโยคคำสั่งแบบปฏิเสธก็มักพบคำว่า **"อย่า"** ในประโยค มักจะละประธานที่เป็นคำบอกบุรุษที่ ๒ อาจมีคำมาลาว่า **"นะ"** อยู่และโดยมากจะมีคำบอกเวลาที่แสดงถึงอนาคตกาล อยู่ในข้อความด้วย

#### ๒.๑.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน

กลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนเกิดขึ้นเพราะ ผู้ตอบรับคำขอโทษมีความไม่พอใจที่ตนได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น และคิดว่าคำขอโทษเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอจะทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้น กล่าวคือผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการให้ผู้ก่อความเสียหายรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ความผิดดังกล่าว การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนถือว่าเป็นการละเมิดหน้าผู้ฟังด้วยเช่นเดียวกันเพราะมีการเรียกร้องเพื่อให้ผู้ขอโทษกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้กับตนเอง

จากข้อมูลในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพบว่าสามารถจัดแบ่งกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนออกได้เป็น ๒ ประเภทด้วยกันตามลักษณะของการเรียกร้อง กล่าวคือ



### ๒.๑.๒.๒.๑ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนอย่างเฉพาะเจาะจง

การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนอย่างเฉพาะเจาะจง คือกลวิธีที่ผู้เสียหายระบุว่าตนต้องการสิ่งใดตอบแทนเพื่อชดใช้กับความผิดที่อีกฝ่ายได้ก่อขึ้น

กลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนเป็นข้อความที่บอกให้อีกฝ่ายทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้กับตน อาจอยู่ในรูปของประโยคคำสั่งที่เริ่มต้นด้วยคำกริยาหลักที่บ่งอย่างเฉพาะเจาะจงหรืออาจเริ่มต้นด้วยคำบอกความเห็น อาทิ “ควร” “ต้อง” “ช่วย” และ “น่าจะ” ตามมาด้วยคำกริยาหลักที่บ่งอย่างเฉพาะเจาะจง ในบางครั้งอาจมีการเอ่ยคำลงท้ายเพื่อเน้นย้ำความหมายของข้อความนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น

"ไม่เป็นไรหรอก แต่เธอต้องเอาไปซ่อมให้ฉันด้วย" (๖๒)

"รถฉันประกันแค่ชั้นสามเอง ค่าเสียหายแกต้องรับผิดชอบทั้งหมดนะ" (๖๓)

"ถึงประกันจะเคลมได้หมด ทั้งค่าซ่อม ค่าหมอค่ายา แต่แกก็น่าจะให้ค่าทำขวัญบ้างนะ" (๖๔)

"ทำไมขับรถไม่ระวังวะ ซ่อมให้ด้วยแล้วกัน" (๖๕)

"อืมม ! ก็เอาไปทำใหม่ให้เหมือนเดิมก่อนแล้วกัน เพราะรถใหม่ยังผ่อนไม่หมดด้วย" (๖๖)

ข้อความ (๖๒) ข้อความ (๖๓) ข้อความ (๖๔) ข้อความ (๖๕) และ (๖๖) ผู้วิจัยนำมาจากในสถานการณ์ที่เพื่อนยืมรถยนต์ไป แล้วขับไม่ระวังทำให้รถยนต์เสียหาย

หรือจากสถานการณ์อื่นเช่น

"ซื้อให้ใหม่ด้วยเอาให้เหมือนตัวเดิมนะ" (๖๗)

**"ไม่เห็นต้องบอกเลย ชื่อตัวใหม่มาให้ก็สิ้นเรื่อง"** (๖๘)

ข้อความ (๖๗) และข้อความ (๖๘) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อไป แล้วนำไปซักรวมกับผ้าสี จนเสื้อสีตก ผู้ตอบรับคำขอโทษก็เลือกตอบโดยใช้กลวิธีนี้

นอกจากนั้นยังมีการใช้การตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีนี้อีก อาทิ

**"ช่วยพยุงขึ้นหน่อยสิ แล้วพาไปห้องพยาบาลด้วย"** (๖๙)

**"พาไปหาหมอด้วยนะ ข้าจะหักหรือเปล่านั้นไม่รู้"** (๗๐)

ข้อความ (๖๙) และข้อความ (๗๐) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนเดินชนจนถึงกับล้มลง ข้อเท้าแพลง ก็มีผู้ตอบรับคำขอโทษเลือกใช้กลวิธีนี้เช่นกันเช่น

จะเห็นว่าในข้อความที่ (๖๒) ถึง ข้อความ (๗๐) นั้นเป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษด้วยการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนแบบเฉพาะเจาะจงทั้งสิ้น โดยข้อความ (๖๒) ถึงข้อความ (๖๖) เป็นการเรียกร้องให้จ่ายค่าซ่อมรถและจ่ายค่าทำขวัญให้ ส่วนข้อความ (๖๗) และข้อความ (๖๘) ก็เป็นการเรียกร้องให้ซื้อเสื้อตัวใหม่ให้ แทนตัวเดิมที่ผู้ขอโทษทำสีตกใส่ ส่วนข้อความ (๖๙) และข้อความ (๗๐) ก็เป็นการเรียกร้องให้พาตนไปรักษาพยาบาล โดยมากกริยาหลักจะเป็นกริยาทวิกรรมที่ต้องการกรรมมารองรับทั้งกรรมตรงและกรรมรอง ซึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงลงไปว่าผู้เสียหายต้องการสิ่งใดตอบแทน

๒.๑.๒.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนอย่างไม่เฉพาะเจาะจง

การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนอย่างไม่เฉพาะเจาะจงคือกลวิธีที่มีการเรียกร้องให้ผู้ขอโทษมีการแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ความผิดและความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนหากแต่ไม่ได้ระบุว่าตนต้องการสิ่งใดเพื่อทดแทน เช่น

**"ยังไงเธอต้องรับผิดชอบด้วย"** (๗๑)

**"แกทำให้ฉันต้องเดือดร้อน ชดใช้มาเลย"** (๗๒)

ข้อความ (๗๑) และ (๗๒) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมรถยนต์ไป แล้วขับไม่ระวังทำให้รถยนต์เสียหาย

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การตอบรับคำขอโทษแบบเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนอย่างไม่เฉพาะเจาะจงนั้นมีค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับ การเรียกร้องสิ่งตอบแทนอย่างเฉพาะเจาะจง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบรับคำขอโทษได้รับความเสียหายและเดือดร้อนจากเหตุการณ์ความผิดนั้น ๆ และต้องการได้สิ่งตอบแทนเพื่อทำให้ความเสียหายหรือความเดือดร้อนที่ตนได้รับบรรเทาลง จึงเลือกที่จะระบุลงไปอย่างชัดเจนว่าให้ผู้ฟังกระทำการใดให้แก่ตนเป็นการลบล้างความผิด

ลักษณะของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนนั้น ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดมักจะเอ่ยด้วยลักษณะของประโยคที่มีความหมายบอกให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และโดยมากมักพบว่าจะอยู่ในรูปของประโยคคำสั่ง

#### ๒.๑.๒.๓ การตำหนิ

กลวิธีการตำหนิเป็นการแสดงให้เห็นถึงการว่ากล่าวและชี้ให้อีกฝ่ายเห็นถึงข้อบกพร่องของตน มีเนื้อความเกี่ยวกับการกระทำในอดีตของผู้ฟัง ด้วยการใช้ถ้อยคำที่มีความรุนแรงและกระทบต่อความรู้สึก มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความไม่พอใจ และต้องการจะหักหน้าเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกเจ็บปวด ทดแทนกับความเสียหายในเหตุการณ์ความผิดที่ตนได้รับ โดยการชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องและความผิดของผู้ขอโทษ ผู้วิจัยได้พิจารณาว่าจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตำหนิแล้ว สามารถแบ่งออกเป็นรูปแบบย่อย ๆ ได้ดังนี้

##### ๒.๑.๒.๓.๑ การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง

การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง คือการเอ่ยถึงข้อบกพร่องของผู้ขอโทษอย่างตรงไปตรงมา เป็นการตีเถียน ว่ากล่าวที่สื่อเจตนาให้ผู้ฟังสำเหนียกนึกในความผิดของตนเอง และเป็นการระบายออกของโทสะในใจผู้ตอบรับคำขอโทษด้วย เช่น

**"ไม่มีมารยาท"**

(๗๒)

ข้อความ (๗๒) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ คู่ย์โทรศัพท์เสียงดังในโรงภาพยนตร์และยื่นเท้าเข้ามาในที่นั่งของผู้ตอบรับคำขอโทษ

**“ไม่เกรงใจกันเลย หั่นไดอารี่เราอะ”** (๗๓)

ข้อความ(๗๓) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ละลาบละลั้งหยิบสมุดไดอารี่ของเพื่อนไปอ่าน

**“หิฮัยเสีย”** (๗๔)

ข้อความ (๗๔) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ละลาบละลั้งหยิบสมุดไดอารี่ของเพื่อนไปอ่าน

**“พวกชอบยุ่ง”** (๗๕)

**“มารยาทแย่มาก”** (๗๖)

ข้อความ (๗๕) และ (๗๖) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ คู่ย์โทรศัพท์เสียงดังในโรงภาพยนตร์และยื่นเท้าเข้ามาในที่นั่งของผู้ตอบรับคำขอโทษ

**“มารยาททรม”** (๗๗)

ข้อความ (๗๗) จากสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนเพื่อนเซถลาล้มลง

๒.๑.๒.๓.๒ การดำเนินโดยใช้รูปประโยคคำถาม

แม้จะเป็นที่เข้าใจกันดีว่า คำตอบมักมาคู่กับคำถาม และผู้ที่เลือกใช้รูปประโยคคำถามมักใช้เพื่อขอคำตอบจากผู้ฟัง แต่เมื่อพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในหนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือแม้แต่ถ้อยคำสนทนาในชีวิตประจำวันก็จะเห็นได้ว่า มีการใช้รูปประโยคคำถามอยู่เสมอทั้งที่ในบริบทขณะนั้น ไม่มีการโต้ตอบกลับจากอีกฝ่ายหนึ่ง บางครั้งผู้ส่งสารก็กล่าวถึงคำตอบไว้เอง ในขณะที่หลายครั้งก็ทิ้งคำถามไว้เช่นนั้น โดยไม่ได้กล่าวถึงคำตอบแต่อย่างใด และกรณีนี้ที่

เป็นการสนทนาในชีวิตประจำวัน คู่สนทนาที่ไม่ได้ตอบคำตอบนั้นด้วย เหตุเพราะในประโยคคำถาม บางประโยค ผู้ส่งสารไม่ได้ต้องการคำตอบและไม่ได้ทำให้ได้คำตอบนั้นขึ้นมา แต่ประโยคคำถาม ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อถึงเจตนาอื่น ๆ ตัวอย่างของข้อความมีดังต่อไปนี้

**"ทำไมถึงไม่ปิดเครื่องก่อนจะเข้าโรงหนังล่ะ ป้ายเขาก็มีเตือนอยู่"** (๗๘)

ข้อความ (๗๘) จากสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ คอยโทรศัพท์เสียงดังในโรงภาพยนตร์และยื่นเท้าเข้ามาในที่นี้

**"ทำไมถึงเป็นคนแบบนี้"** (๗๙)

**"ทำไมถึงไม่รู้จักปรับปรุงนิสัยของตัวเองเลย รู้บ้างไหมว่าทำให้คนอื่นเขาเดือดร้อน"** (๘๐)

**"ทำไมถึงทำแบบนี้ รู้ก็รู้ว่าเราเจ็บหลัง"** (๘๑)

ข้อความ (๗๙) ถึงข้อความ (๘๑) มาจากสถานการณ์ที่เพื่อนหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลัง จนทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลอีกครั้งเพราะขณะนั้นเขายังเจ็บหลัง และหลังก็ยังเข้าเฝือกอ่อนอยู่

**"ทำไมยิ้มรยไปแล้วไม่ระวังวะ"** (๘๒)

**"ทำไมถึงไม่ระวังเลยล่ะ ถ้ายิมของคนอื่นไปก็ต้องเก็บรักษาให้ดีสิ"** (๘๓)

ข้อความ (๘๒) และข้อความ (๘๓) มาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยิ้มรยไปแล้วขับไม่ระวังทำให้รถยนต์ของผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเสียหาย

จากข้อมูลการเลือกใช้กลวิธีการดำเนินโดยใช้รูปประโยคคำถามนั้น พบว่ามีการใช้คำถามว่า **"ทำไม"** มากกว่าการใช้รูปประโยคคำถามอื่น ๆ โดยในเรื่องของคำว่า **"ทำไม"** นี้ สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม (๒๕๔๔) ได้ทำการศึกษาทั้งทางด้านอรรถศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์ซึ่งพบว่า การใช้คำว่าทำไม ในประโยคภาษาไทยนั้นสามารถสื่อวัจนกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการ

ถามได้อีกถึง ๗ วจนกรรม ซึ่งวจนกรรมการตำหนิก็เป็นหนึ่งในนั้นด้วย คำว่า **"ทำไม"** ในถ้อยคำที่ใช้สื่อ

วจนกรรมเหล่านี้จะใช้เพื่อซักจูงหรือผลักดันให้ผู้ฟังเห็นว่า มีการกระทำอื่นที่มีเหตุผลกว่า และเป็น การเปิดช่องเพื่อให้เกิดความคิดเห็นโต้แย้ง อย่างไรก็ตาม การสื่อวจนกรรมต่าง ๆ ด้วยถ้อยคำที่มี คำว่า **"ทำไม"** ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความไม่สุภาพขึ้นได้ โดยจะมีโครงสร้างของประโยค คือมักขึ้นต้นด้วยคำแสดงการถามว่า **"ทำไม"** **"ทำไมถึง"** **"ทำไมไม่"** หรือคำว่า **"ทำไมถึง ไม่"**

การถามในลักษณะดังกล่าวไม่ได้มีเจตนาให้อีกฝ่ายตอบ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อติเตียนการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งมากกว่า ดังนั้นการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม ก็คือการใช้รูป ประโยคคำถามเพื่อแสดงเจตนาตำหนิ โดยเป็นคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ แต่ต้องการถามเพื่อให้ ผู้ฟังได้ย้อนคิดถึงความผิดที่ตนได้ก่อขึ้น จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าการตอบรับคำขอโทษ โดยใช้ กลวิธีนี้อีก

นอกจากการตำหนิด้วยรูปประโยค **"ทำไม"** แล้ว ผู้วิจัยยังพบการตำหนิด้วยรูป ประโยคคำถามแบบอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน โดยจะมีการเอ่ยเป็นประโยคที่สื่อความหมายในเชิงตำหนิ พร้อมกับคำแสดงคำถามในข้อความนั้น ดังตัวอย่าง

**"ตั้งแต่เกิดมานี้เคยทำอะไรดี ๆ เป็นกับเขาบ้างไหม ดีแต่ทำความ เดือดร้อนให้ชาวบ้าน"**

(๘๔)

ข้อความ (๘๔) จากตัวอย่างสถานการณ์ที่เพื่อนหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลัง จนทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลอีกครั้งเพราะขณะนั้นเขายังเจ็บหลังและหลังก็ยัง เข้าเฝือกอ่อนอยู่

**"แกเคยหนีบ้างไหมว่าทำให้เพื่อนต้องลำบากจากการกระทำของแก ยังไง เสียแกต้องชดใช้ค่าเสียหายมานะ"**

(๘๕)

ข้อความ (๘๕) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมรถยนต์ไป แล้วขับไม่ระวัง ทำให้รถยนต์เสียหาย

**"ไม่เคยชักผ้าหรือใจ ถึงได้ไม่รู้เรื่องว่าเขาไม่ให้ชักผ้าขาวปนกับผ้าสี"**  
(๘๖)

ข้อความ (๘๖) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อเชิ้ตขาวไป แล้วไม่ระวังนำไปซักรวมกับผ้าสี จนเสื้อสีตก

#### ๒.๑.๒.๓.๓ การผรุสวาท

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ พิมพ์ครั้งที่ ๖ ปี พ.ศ. ๒๕๓๙ ได้ให้ความหมายของการผรุสวาทว่าเป็นคำหยาบนั่นเอง การที่ผู้ตอบรับคำขอโทษเลือกใช้คำหยาบหรือถ้อยคำผรุสวาทนั้นก็เพราะว่ายังคงมีอารมณ์ขุ่นเคืองกับเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้นและต้องการตอบแทนผู้ฟังให้เจ็บปวดเช่นเดียวกับตน แต่เป็นการตอบแทนโดยใช้คำพูด มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นความบกพร่องของผู้ขอโทษ ผู้วิจัยจึงจัดว่าเป็นการตำหนิรูปแบบหนึ่ง กล่าวคือเป็นการติเตียนโดยการใช้คำผรุสวาทนั่นเอง

ในสังคมไทยมีลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการใช้ภาษาสุภาพขึ้นในการสนทนา กล่าวคือค่านิยมอย่างหนึ่งของคนในสังคมไทยคือการไม่พูดสิ่งไม่ดีหรือเป็นอับมงคล หรือคำพูดที่เกี่ยวกับเรื่องร้าย ๆ ดังนั้นเมื่อจำเป็นต้องพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็จะเลี่ยงคำเหล่านั้นไปเสีย เพราะการใช้ภาษาที่หยาบคายถือเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมและขัดต่อวัฒนธรรม หากแต่การที่ผู้ตอบรับคำขอโทษเลือกที่จะขัดต่อค่านิยมและวัฒนธรรมของไทยนั้นก็อาจเป็นเพราะผู้พูดต้องการระบายความขัดข้องใจออกมา และผู้พูดยังคงขุ่นเคืองกับความเสียหายที่ได้รับอยู่ รวมทั้งต้องการจะตอบโต้ให้สาละใจ และต้องการจะชี้ให้ผู้ขอโทษได้เห็นถึงความผิดของตน จึงเลือกตำหนิอีกฝ่ายโดยใช้คำหยาบเพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกเจ็บแสบและเสียหน้ามากขึ้น ตัวอย่างของข้อมูลมีดังนี้

**"บ้าจี้ ! แม่งเล่นอะไรโง่ ๆ"**  
(๘๗)

ข้อความ (๘๗) จากสถานการณ์ที่เพื่อนทักทายด้วยการตบหลังแต่ทว่ามือหนักไปหน่อยจึงทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษถึงกับขอเท้าแพลง คำว่า **"บ้า"** และ **"โง่"** ถือเป็นการใช้คำที่มีความหมายไม่ดีและไม่สุภาพในการตำหนิ นอกจากนั้น ในคำว่า **"แม่ง"** ซึ่งเกิดจากการกร่อนเสียงมาจากคำว่า **"แม่มึง"** ก็ถือว่าเป็นการใช้คำไม่สุภาพด้วยเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในสังคมไทยที่นับ

ถือบุพการีและมีความกตัญญู การเอ่ยอ้างถึงบุพการีในการตำหนิบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงนับเป็นเรื่องที่ไม่สุภาพเป็นอย่างยิ่ง

**"อีเวร คราวหน้าอย่าเสือกมาคุยกับหนูนะ"** (๘๘)

ข้อความ (๘๘) จากสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ คุยโทรศัพท์เสียงดังในโรงภาพยนตร์ และยื่นเท้าเข้ามาในที่นั่งของผู้ตอบรับคำขอโทษ คำว่า **"อีเวร"** จัดเป็นคำผรุสวาท

**"ไอ้เซ่อ แม่งเดินไม่ดูเลย"** (๘๙)

ข้อความ (๘๙) จากสถานการณ์ที่การเดินทางจนเซถลาล้มลง คำว่า **"ไอ้เซ่อ"** ก็จัดว่าเป็นการผรุสวาทด้วยเช่นเดียวกัน

**"ควายสิ พ่อมึงตาย รถถูราคาตั้งแพง ขับรถประสาพ่อมึงสิ ไอ้เวร"**  
(๙๐)

ข้อความ (๙๐) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมรถไปแล้วขับไม่ระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ รถยนต์ได้รับความเสียหาย ตอนต้นของข้อความว่า **"ควายสิ"** ถือเป็นการเปรียบว่าผู้ฟังเป็นควายจึงถือว่าการใช้คำเปรียบเทียบ นอกจากนั้นยังมีการผรุสวาทด้วยการอ้างอิงถึงบุพการีคือ **"พ่อมึงตาย"** และ **"ขับรถประสาพ่อมึงสิ"** เป็นต้น

#### ๒.๑.๒.๓.๔ การประชดประชัน

การประชดประชันเป็นการใช้ถ้อยคำที่มีความหมายตรงกันข้ามกับเจตนาของผู้พูดหรือเป็นการกระทบกระทั่งแตกตั้นด้วยความไม่พอใจ โดยมีหน้าที่ของการสื่อสารที่สำคัญคือต้องการให้เกิดผลทางลบต่อจิตใจและว่ากล่าวผู้ฟัง เป็นการจงใจจะเหน็บแนมหรือเสียดสีโดยให้ผู้ฟังเข้าใจเอาเอง แม้ว่าอาจจะคล้ายกับกลวิธีที่เรียกว่า **off record** ในกลวิธีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันเพราะเป็นการหลีกเลี่ยงที่จะพูดตรง ๆ เหมือนกัน แต่การเลี่ยงในกรณีนี้ไม่ได้เลี่ยงเพื่อความสุภาพ ตรงกันข้ามกลับเป็นการเน้นย้ำให้เกิดความไม่สุภาพมากขึ้น ในงานวิจัยของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 1996 อ้างถึงใน ดิยู ศรีนราวัฒน์, ๒๕๔๒) ซึ่งศึกษาเรื่องการพูดประชดประชันในภาษาไทยและพบว่าการพูดประชดหรือ **verbal irony**



แสดงหน้าที่เย้ยหยัน (sarcasm) มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะใจและเป็นการตอบแทนความผิดให้สาสมกับที่ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการนั่นเอง

ข้อความต่อไปนี้แสดงการประชดประชันเพื่อตำหนิในวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ

**"กว่าคราวหน้าคราวหลังมึงไม่ต้องมาตบหลังกูหรอก มึงเอาตีนมายันหลังกูดีกว่า น้ำหนักมันคงพอ ๆ กัน"** (๙๑)

ข้อความ (๙๑) นำมาจากสถานการณ์หยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลเพราะขณะนั้นเจ็บหลังและกำลังเข้าเฝือกอ่อนอยู่

**"ว่าง ๆ เอากระโปรงขาวของฉันทัวด้วยสิ เอาไปทำให้สีตกใส่เท้า ๆ กัน จะได้เป็นแพชั่นใจ"** (๙๒)

**"เอาไปเลย ฉันทักให้"**  
(๙๓)

ข้อความ (๙๒) และข้อความ (๙๓) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อเชิ้ตสีขาวไปแล้วทำสีตกใส่

**"ขอบใจมาก ๆ เลยนะที่เปิดโอกาสให้เราได้อูหนั่งอย่างเป็นปกติสุขเสียที"** (๙๔)

ข้อความ (๙๔) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนข้าง ๆ คอยโทรศัพท์เสียงดังในรโงหนั่งและยื่นเท้าเข้ามาในที่นั้น

**"ขอบคุณนะ ที่ทำให้มีเฝือกเป็นของตัวเอง"** (๙๕)

ข้อความ (๙๕) นำมาจากสถานการณ์หยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลเพราะขณะนั้นเจ็บหลังและกำลังเข้าเฝือกอ่อนอยู่

### ๒.๑.๒.๓.๕ การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์

การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์ในการตอบรับคำขอโทษนั้นเป็นการแสดงให้ผู้ขอโทษได้รู้ว่าตนเองมีสภาพหรือมีความรู้สึกเป็นอย่างไรเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นกับตน เพื่อให้ผู้ขอโทษได้รับรู้ถึงข้อบกพร่องและสำนึกว่าตนเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเดือดร้อน ลักษณะของภาษาจะเป็นการบอกสภาพความเจ็บปวดของตัวเอง เหตุการณ์หรือสิ่งของซึ่งความเสียหายทั้งสิ้นนั้นเกิดขึ้นเพราะผู้ขอโทษ ทั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อเตือนผู้ขอโทษเป็นทำนองว่า "เพราะเธอฉันจึงเป็นเช่นนี้" และ "ถ้าไม่มีเธอ คงไม่เป็นอย่างนี้หรอก" เช่น

**"โธ้ย ! เจ็บโวย"** (๙๖)

**"ว้าย ! ข้อเท้าฉัน โธ้ย ! เจ็บ เจ็บ"** (๙๗)

ข้อความ (๙๖) และข้อความ (๙๗) มาจากสถานการณ์หยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลเพราะขณะนั้นเจ็บหลังและกำลังเข้าเฝือกอ่อนอยู่

**"ตายแล้ว ! เสื่อฉัน แพงด้วยนะตัวนี้"**  
(๙๘)

ข้อความ (๙๘) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื่อเช็ดสีขาวไปแล้วทำสีตกใส่

**"รถกูเหวอเหี้ย โธ้ย ! จะเป็นลม"** (๙๙)

**"วินาศสันตะโรหมดแล้ว"** (๑๐๐)

ข้อความ (๙๙) และข้อความ (๑๐๐) จากสถานการณ์ที่เพื่อนยืมรถไปแล้วขับไม่ระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ รถยนต์ได้รับความเสียหาย

### ๒.๑.๒.๔ การซักถามต่อ

กลวิธีการซักถามต่อเป็นการถามที่ผู้ตอบรับคำขอโทษต้องการจะรู้รายละเอียดของเหตุการณ์มากกว่านี้ หรือไม่แน่ใจว่าผู้ขอโทษมีความผิดในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันหรือไม่ หรือไม่แน่ใจในการไต่ถามคำขอโทษนั้น ๆ เช่น

ลักษณะของข้อความคือ จะมีคำแสดงคำถามปรากฏอยู่ เช่น

**"อ่านอะไรไปบ้างหรือยังอะ"** (๑๐๑)

**"หนังสือ ชื่อมาหน้าปกเหมือนกันเลยหรือ"** (๑๐๒)

ข้อความ (๑๐๑) และข้อความ (๑๐๒) จากสถานการณ์ที่เพื่อนหยิบสมุดไดอารี่ไป เพราะเข้าใจว่าเป็นของตน เนื่องจากมีหน้าปกเหมือนกัน จะเห็นว่ามีคำแสดงคำถามเช่น **"หรือยัง"** และ **"หรือ"** ปรากฏอยู่ในข้อความด้วย

บางครั้ง ผู้ตอบรับคำขอโทษอาจซักถามด้วยการใช้คำบอกมาลาซักถามเช่นคำว่า **"อะ"** เพื่อแสดงความสงสัยหรือต้องการถามย้ำให้แน่ใจ เช่น

**"แน่ใจนะ ว่าไม่ได้เปิดดูจริง ๆ"** (๑๐๓)

ข้อความ (๑๐๓) จากสถานการณ์ที่เพื่อนหยิบสมุดไดอารี่ไป เพราะเข้าใจว่าเป็นของตน เนื่องจากมีหน้าปกเหมือนกัน

กลวิธีการซักถามต่อถือว่าการทำให้ผู้ขอโทษต้องเสียหน้าเช่นกันเพราะเป็นการซักไซ้ไล่เลียงให้ตอบคำถามนั้น ๆ ราวกับว่าตนมีอำนาจเหนือกว่า โดยอาจจะเป็นการถามเพราะไม่แน่ใจว่าผู้ขอโทษยังมีความผิดประเด็นอื่น ๆ อีกหรือไม่ เช่น มีความผิดเรื่องหยิบสมุดไดอารี่ของตนไปแล้วประการหนึ่ง ผู้ตอบรับคำขอโทษก็ต้องการจะรู้อีกว่า เมื่อหยิบไปแล้ว ผู้ขอโทษเปิดอ่านด้วยหรือไม่ หรือในบางครั้งก็อาจเป็นการถามเพราะไม่แน่ใจในข้อแก้ตัวของผู้ขอโทษ โดยมองว่าอาจเป็นการโกหก ตนจึงถามย้ำเพื่อให้มั่นใจอีกหนหนึ่ง โดยมากข้อความที่แสดงกลวิธีการซักถามต่อจะเป็นรูปประโยคคำถามที่ต้องการการตอบรับหรือปฏิเสธ ทั้งนี้เพื่อความแน่ใจของผู้ตอบรับคำขอโทษในการตัดสินโทษอีกครั้งนั่นเอง

## ๒.๑.๒.๕ การสั่ง

กลวิธีการสั่งในการตอบรับคำขอโทษนั้นมักปรากฏอยู่ในรูปของประโยคคำสั่ง ราตรี รัตนวารชร (๒๕๑๖) กล่าวว่า ประโยคคำสั่งนั้นก็คือ รูปประโยคที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งใน ๔ อย่างดังนี้คือ

- ก) เริ่มต้นด้วยคำกริยา
- ข) เริ่มต้นด้วยคำหน้ากริยา (Pre-verb) ซึ่งมี ๒ คำขึ้นไปคือ ไป มา
- ค) เริ่มต้นด้วยคำเฉพาะคือคำที่มีลักษณะคล้ายคำกริยาแต่ไม่ได้จัดอยู่ในพวก คำกริยาแท้และเป็นคำที่ปรากฏอยู่ในตำแหน่งต้นของประโยคคำสั่งเช่นคำว่า “อย่า” หรือ “ห้าม”
- ง) เริ่มต้นด้วยคำสรรพนามบุรุษที่ ๒ และคำกริยามีคำช่วยหน้ากริยา "ต้อง" ปรากฏอยู่ด้วย

กลวิธีการสั่งเพื่อตอบรับคำขอโทษนั้นจะเป็นการบอกให้ผู้ฟังกระทำสิ่งที่ตนต้องการทันที ส่วนมากจะเป็นการสั่งให้ผู้ขอโทษหยุดก่อพฤติกรรมความผิดนั้น ๆ โดยใช้รูปประโยคคำสั่งที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า "ห้าม" หรือ "อย่า" เช่น

"ห้ามเลย ห้ามดู" (๑๐๔)

"อย่าเปิดนะ" (๑๐๕)

ข้อความ (๑๐๔) และข้อความ (๑๐๕) เป็นข้อความจากสถานการณ์ที่เพื่อน ละลาบละล้งหยิบไดอารี่ไปอ่าน ผู้ตอบรับคำขอโทษจึงสั่งไม่ให้ดูหรือเปิดไดอารี่นั้น ๆ อีก

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบกลวิธีการสั่งบางข้อความที่ขึ้นต้นประโยคด้วยคำกริยา ด้วย เช่น

"เปิดเป็นระบบสั้นๆเลย มากับเธอนี้มีแต่เรื่องขายหน้า" (๑๐๖)

"ปิดมือถือเดียวนี้ แล้วคราวหลังก็เปิดเป็นระบบสั้นเสีย" (๑๐๗)

ข้อความ (๑๐๖) และข้อความ (๑๐๗) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์ละเมิดสิทธิของผู้อื่นด้วยการคุยโทรศัพท์มือถือ ระหว่างชมภาพยนตร์

#### ๒.๑.๒.๖ การตัดความสัมพันธ์

กลวิธีการตัดความสัมพันธ์เกิดขึ้นเพราะ ผู้ตอบรับคำขอโทษมีความเห็นว่าความผิดดังกล่าวรุนแรงเกินกว่าที่ตนจะยกโทษให้ เมื่อความรู้สึกดี ๆ หหมดไปจึงไม่อยากจะรักษาความสัมพันธ์เอาไว้จึงใช้ข้อความที่ตัดรอนไมตรี มีการแสดงความรังเกียจ ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าการตัวเองผิดแปลก ด้อยค่าหรือไม่น่าคบหา เช่น

"ทำกันขนาดนี้เลิกคบกันไปเลยดีกว่า ทำไม่ถึงได้เป็นคนอย่างนี้นะ" (๑๐๘)

"กองคำขอโทษเอาไว้ตรงนั้นแหละ "

(๑๐๙)

"พอเหอะมึง หากถูกต้องเป่เพราะมึงกว่ามันไม่ควรเลย ดีๆไม่ตาย มึงอยากไปไหนก็ไป จะไปทำผิดแล้วเที่ยวไปขอโทษคนไหนคนไหนอีกก็ไปเลย ชีวิตมึงเคยทำให้คนอื่นดี ๆ บ้างหรือเปล่า ควายเอ๊ย"

(๑๑๐)

ข้อความ (๑๐๘) ข้อความ (๑๐๙) และข้อความ (๑๑๐) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องเข้าโรงพยาบาลเพราะขณะนั้นเจ็บหลังและกำลังเข้าเฝือกอ่อนอยู่

"เราเลิกรู้จักกันตั้งแต่เมื่อก่อนแล้วละ จะไปไหนก็ไปเลย" (๑๑๑)

"ฉันไม่ให้อภัย ความเป็นเพื่อนของเราสิ้นสุดกันแค่นี้เถอะ" (๑๑๒)

ข้อความ (๑๑๑) และข้อความ (๑๑๒) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนละลาบละลั้งหยิบสมุดไดอารี่ไปอ่าน แล้วนำข้อความภายในนั้นมาล้อเล่นอย่างเห็นเป็นเรื่องสนุกสนาน

#### ๒.๑.๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ

กลวิธีการข่มขู่คาดโทษเกิดขึ้นเพราะผู้ตอบรับคำขอโทษมีความเห็นว่าผู้ขอโทษมีความผิดมากเกินกว่าที่ตนจะยกโทษให้ และรุนแรงจนตนรู้สึกเคียดแค้นและคิดว่าต้องตอบแทนอีกฝ่ายให้สาสมอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นตนจึงเลือกใช้วิธีคาดโทษและจองเวรว่าสักวันตนจะเป็นฝ่ายกระทำให้ผู้ขอโทษต้องเสียหายหรือเดือดร้อนเช่นเดียวกับตนในวันนี้บ้าง เช่น

**"เจียบไปเลย อย่าให้ถึงที่แม่บ้างแล้วกัน คอยดูฤทธิ์แม่บ้าง"**

(๑๑๓)

**"เดียวได้เห็นกันแน่ กูไม่ยอมเจ็บตัวเปล่าหรอก"**

(๑๑๔)

ข้อความ(๑๑๓) และข้อความ (๑๑๔) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อยหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนผู้ตอบรับคำขอโทษถึงกับเซถลาและล้มลงไปกับพื้น

**"จำไว้เชียว สักวันจะเอาคืน"**

(๑๑๕)

**"ระวังตัวเอาไว้เถอะ เรื่องไม่จบแค่นี้แน่"**

(๑๑๖)

ข้อความ(๑๑๕) และข้อความ (๑๑๖) นำมาจากสถานการณ์ที่เพื่อนเดินชนจนผู้ตอบรับคำขอโทษต้องล้มลง ข้อเท้าแพลง

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า บางข้อความมีการใช้คำขยาย **"แน่"** ปรากฏอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการเน้นย้ำนั่นเองว่าผู้ตอบรับคำขอโทษจะต้องทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อตอบแทนผู้ขอโทษอย่างแน่นอน กลวิธีการข่มขู่คาดโทษนี้จะมีลักษณะห้วนสั้น ความหมายจะเป็นในเชิงข่มขู่และคุกคาม

โดยสรุปการตอบรับคำขอโทษนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ กลวิธีใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยกลวิธีย่อย ๆ ตามลักษณะการใช้ภาษา ดังตารางที่ ๓ นี้

### ตารางที่ ๓

#### ตารางกลวิธีตอบรับคำขอโทษ

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย	
๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก	๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ
๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว ๑.๑.๒ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล	๒.๑ การแนะนำตักเตือน
๑.๒ การแสดงความห่วงใย ๑.๒.๑ การเอ่ยคำปลอบใจ ๑.๒.๒ การไต่ถาม	๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน ๒.๒.๑ การเรียกร้องแบบเฉพาะเจาะจง ๒.๒.๒ การเรียกร้องแบบไม่เฉพาะเจาะจง
๑.๓ การหยอกกล้อ	๒.๓ การตำหนิ ๒.๓.๑ การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง ๒.๓.๒ การตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม ๒.๓.๓ การผรุสวาท ๒.๓.๔ การประชดประชัน ๒.๓.๕ การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์
๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง	๒.๔ การสั่ง
๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ	๒.๕ การชักถามต่อ
๑.๖ การกล่าวชม	๒.๖ การตัดความสัมพันธ์
	๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ

#### ๒.๒ การใช้คำในการตอบรับคำขอโทษ

จากการวิจัย ผู้วิจัยได้จำแนกการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษที่ได้จากแบบสอบถาม เพราะการใช้คำเป็นอีกลักษณะหนึ่งที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวกและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบได้ดังนี้

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวกนั้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าจะมีลักษณะการใช้คำที่เป็นภาษาสุภาพและภาษาที่แสดงความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง แตกต่างจากกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบที่จะมีลักษณะการใช้คำที่หยาบคาย มุ่งตำหนิติเตียนและแสดงความห่างเหิน ทั้งนี้เพราะต้องการตัดความสัมพันธ์กันนั่นเอง

การใช้คำสุภาพและการใช้คำแสดงความสนิทสนมนั้น ผู้วิจัยพบว่าโดยมากจะอยู่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก มีจำนวนน้อยมากที่อยู่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบ และเมื่อใช้ในกลวิธีทางลบนั้นจะพบในลักษณะของการใช้คำที่สุภาพมากเกินไปกว่าที่จะใช้ระหว่างเพื่อน ทั้งนี้เพราะผู้พูดมีเจตนาจงใจใช้เพื่อประจบประชัน

ส่วนคำที่หยาบคาย มุ่งตำหนิติเตียนและแสดงความห่างเหินนั้นจะอยู่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบทั้งสิ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงถือว่าการใช้คำสุภาพและคำแสดงความสนิทสนมเป็นลักษณะเฉพาะของการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก ส่วนการใช้คำหยาบคาย มุ่งตำหนิติเตียนและแสดงความห่างเหินจัดเป็นลักษณะเฉพาะของการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๒.๒.๑ การใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก

จากการวิจัยกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก ผู้วิจัยพบว่าในกลวิธีนี้จะมีการใช้ภาษาที่มีลักษณะเหมือนกับสำนวนไทยที่ว่า “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” กล่าวคือมีการประนีประนอม มุ่งรักษาหน้าและสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายเอาไว้ ลักษณะดังกล่าวนี้มีผลต่อการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวกเช่นเดียวกัน เพราะผู้วิจัยสังเกตพบกลวิธีดังกล่าวจะมีการใช้คำสุภาพและคำที่แสดงความสนิทสนมค่อนข้างมาก เช่นตัวอย่างและรายละเอียดดังนี้

#### ๒.๒.๑.๑ การใช้คำสุภาพในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก

ความสุภาพเป็นสิ่งที่มนุษย์แสวงหาหรือพยายามใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งนี้เพราะความสุภาพทำให้เกิดความราบรื่น ลดความตึงเครียด ทำให้การติดต่อกันเป็นไปได้อย่างดี มนุษย์ในสังคมต่าง ๆ จึงมีวิธีการแสดงความสุภาพของตนเอง บางภาษามีแบบแผนที่แน่นอนที่คน



ในสังคมจะใช้ภาษานั้น ๆ ต้องใช้ในการพูด บางภาษาก็ไม่มีแบบแผนการแสดงความรู้สึกในทำนองนี้ แต่จะแสดงออกโดยวิธีการพูดอย่างอื่น

ในภาษาไทย ความสุภาพอาจแสดงออกได้หลายทาง เช่น การใช้คำที่ได้ชื่อว่าเป็นคำสุภาพ เช่น ค่ะ ครับ จะ ดังที่วิไลวรรณ ชนิษฐานันท์ (๒๕๓๖) กล่าวถึง คำที่ใช้แสดงความรู้สึก อาจโดยจำแนกออกได้ ๒ ชนิดคือคำที่แสดงความรู้สึกโดยตรง และคำที่แฝงความรู้สึกอ่อนน้อม ถ่อมตนของผู้พูด ยกย่องผู้ฟัง คำประเภทนี้มักมีความหมายหลักประจำคำอยู่แล้วแต่ผู้ใช้ภาษานำมาสื่อเพื่อแสดงความรู้สึกด้วย

ในการตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีทางบวกนั้น มีการใช้คำสุภาพดังนี้

#### ๒.๒.๑.๑.๑ การใช้คำหลัก

นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗) กล่าวถึงคำหลักก็คือคำสำคัญใช้บอกเนื้อความที่ผู้พูดสื่อสารไปยังผู้ฟัง มีทั้งหมด ๒ ชนิดคือคำนามและคำกริยา ในการตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีทางบวกนั้น ผู้วิจัยพบว่าจะมีการเลือกใช้คำที่สุภาพ โดยเฉพาะในคำกริยา กล่าวคือ จะมีการใช้คำกริยาที่เป็นการเอ่ยชมหรือการขอโทษกลับ หรือเลือกที่จะกล่าวโทษตนเองหรือสิ่งอื่นแทน ทั้งนี้เพราะผู้ตอบรับคำขอโทษคำนึงถึงความรู้สึกของตนเอง ในบางครั้งอาจมีหน่วยขยายมาขยายหน่วยหลักคือคำนามหรือคำกริยานั้น ๆ ด้วย

ตัวอย่างการใช้ได้แก่

“ดีแล้วล่ะครับที่ปิดเครื่องเสีย”

(๑๑๗)

ข้อความ (๑๑๗) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การคุยโทรศัพท์มือถือเสียงดังในโรงพยาบาลนตร์ เมื่อมีการขอโทษ ผู้ตอบรับคำขอโทษกลับเลือกที่จะชมอีกฝ่ายว่า “ดี” ทั้งนี้เพราะต้องการรักษาความรู้สึกของตนเอง

#### ๒.๒.๑.๑.๒ การใช้คำแทน

นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗) เอ่ยถึงการที่ผู้ใช้ภาษาจึงอาจใช้คำอื่นแทนคำนาม โดยคำชนิดนี้เรียกว่าคำแทน ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลการตอบรับคำขอโทษทางบวกมีการใช้คำแทน ประเภทคำบอกบุรุษ ๒ คำคือคุณและผม เช่น

“คุณอย่างกังวลเลย ไม่เป็นไรหรอกน่า เรื่องแค่นี้” (๑๑๘)

“คุณละ เจ็บมากไหม” (๑๑๙)

ข้อความ(๑๑๘) และ(๑๑๙) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์เดินชน คำว่า “คุณ” ถือเป็นการใช้คำบอกบุรุษที่ ๒ ที่แสดงความยกย่องผู้ฟังนับเป็นการใช้ภาษาสุภาพอย่างหนึ่ง

คำว่า “คุณ” นี้ เป็นคำบอกบุรุษที่ ๒ ที่ผู้พูดใช้เพื่อต้องการแสดงความสุภาพโดยการยกย่องผู้ฟัง โดยทั่วไปมักจะใช้เป็นกรณีที่เป็นทางการ ฐานะทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไม่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้พูดมีความรู้สึกที่ผู้ฟังมีฐานะเท่าเทียมกับตัวเอง อายุก็มักจะไล่เลี่ยกันด้วย คำบอกบุรุษ “คุณ” นี้สามารถใช้ได้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

“ผมไม่ถือหรอกครับ” (๑๒๐)

จากตัวอย่างคำว่า “ผม” เป็นคำบอกบุรุษที่ ๑ ผู้พูดเป็นชายใช้พูดกับบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและอายุเท่าเทียมกันหรือไล่เลี่ยกัน มักจะใช้อย่างเป็นทางการ ถือเป็นคำบอกบุรุษที่มีความสุภาพ

#### ๒.๒.๑.๑.๓ คำเสริม

นววรรณ พันธุเมธา (๒๕๒๗) กล่าวว่า คำเสริมคือคำที่ใช้แสดงเจตนาของผู้พูดหรือแสดงสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟัง บางครั้งปรากฏเป็นกลุ่มคำเรียกว่าหน่วยเสริม ผู้วิจัยพบว่า คำเสริมหรือหน่วยเสริมประเภทคำบอกสถานภาพในการใช้แสดงความสุภาพ ได้แก่

“ไม่เป็นไรค่ะ” (๑๒๑)

“ไม่ต้องเป็นห่วงหรอกนะคะ ไม่มีตรงไหนบาดเจ็บค่ะ” (๑๒๒)

ข้อความที่ (๑๒๑) และ(๑๒๒) จากสถานการณ์ที่เพื่อนหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังจนรู้สึกเจ็บ

คำว่า **“ครับ”** ในข้อความที่ (๑๒๐) **“ค่ะ”** ในข้อความ(๑๒๑) และ **“คะ”** หรือ **“นะคะ”** ในข้อความ (๑๒๒) จัดว่าเป็นคำบอกสถานภาพที่แสดงถึงความรู้สึก

ตัวอย่างการใช้คำสุภาพมีค่อนข้างน้อย เหตุเพราะ ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดให้ทั้งผู้ขอโทษและผู้ตอบรับคำขอโทษมีความสัมพันธ์ในระดับเดียวกัน คือเป็นเพื่อนกัน ดังนั้นจึงมีการเลือกใช้คำสุภาพค่อนข้างจำกัด

#### ๒.๒.๑.๒ การใช้คำแสดงความสนิทสนมในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก

การใช้คำแสดงความสนิทสนมได้แก่ การใช้คำที่บ่งความหมายให้เห็นถึงความสนิทสนมและสัมพันธ์ภาพที่ใกล้ชิดและผูกพันต่อกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

การใช้ภาษาที่แสดงความสนิทสนมในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวก เท่าที่ผู้วิจัยพบในข้อมูลมีดังต่อไปนี้

##### ๒.๒.๑.๒.๑. การใช้คำหลัก

คำหลักคือคำสำคัญใช้บอกเนื้อความที่ผู้พูดสื่อสารไปยังผู้ฟัง มีทั้งหมด ๒ ชนิดคือ คำนามและคำกริยา ในการตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีทางบวกนั้น ผู้วิจัยพบว่าจะมีการเลือกใช้คำแสดงความสนิทสนมทั้งในคำนามและคำกริยา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**“เพื่อนกันนะ เรื่องแค่นี้ให้อภัยได้อยู่แล้ว”** (๑๒๓)

ข้อความ (๑๒๓) จากสถานการณ์ยิ้มปากกาของเพื่อนไปแล้วทำตกจนปากกาเสีย มีการใช้คำนามว่า **“เพื่อน”** เพื่อเน้นย้ำถึงความสนิทสนมของทั้งสองฝ่าย และมีการใช้คำกริยา ให้อภัย เพื่อแจ้งให้ทราบว่าตนไม่ถือโทษโกรธเคือง เป็นต้น

**“ช่างเถอะนะ ของมันเสียไปแล้ว อย่าไปคิดมากเลย กะอีแค่เสื่อตัวเดียว”**

(๑๒๔)

ข้อความ (๑๒๔) จากสถานการณ์ยืมเสื้อของเพื่อนไปแล้วทำสีตกใส่ พบว่าในการตอบรับคำขอโทษมีการแสดงความหวังใยในคำกริยาว่า “อย่าคิดมากเกินไป” การแสดงความหวังใยใส่ใจกันลักษณะนี้ก็ถือเป็นการแสดงความสนิทสนมเช่นเดียวกัน

#### ๒.๒.๑.๒.๒ การใช้คำแทน

จากตัวอย่างผู้วิจัยพบว่ามีการใช้คำแทนประเภทคำบอกบุรุษในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางบวกได้แก่

“ฉันไม่เป็นไรหรอก ว่าแต่เธอเหอะ เจ็บมากไหม” (๑๒๕)

ข้อความ (๑๒๕) จากสถานการณ์เดินชนการใช้คำว่า “ฉัน” หรือ “เธอ” เป็นคำบอกบุรุษที่แสดงความสนิทสนมระหว่างกันของผู้พูดและผู้ฟัง เป็นการเน้นย้ำถึงสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายว่ายังคงความเป็นเพื่อต่อกันไว้เช่นเดิม

“ไม่ต้องกังวลหรอก เราไม่ได้โกรธเธอสักหน่อย” (๑๒๖)

ข้อความ (๑๒๖) จากสถานการณ์การหยอกล้อด้วยการตบหลังจนเพื่อรู้สึกเจ็บการใช้คำว่า “เรา” หรือ “เธอ” ก็จัดเป็นคำบอกบุรุษที่แสดงความสนิทสนมด้วยเช่นกัน

#### ๒.๒.๑.๒.๒ คำเสริม

คำเสริมคือคำที่ใช้แสดงเจตนาของผู้พูด หรือแสดงสถานภาพของผู้พูดกับผู้ฟัง บางครั้งอาจปรากฏเป็นกลุ่มคำเรียกว่าหน่วยเสริม ในการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนี้ ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้คำเสริมหรือหน่วยเสริมในข้อความได้แก่ คำบอกมาลา คำบอกสถานภาพ ในบางครั้งอาจปรากฏร่วมกันได้

คำบอกมาลา มักจะไม่ค่อยใช้ในการสื่อสารด้วยการเขียนเท่าใดนัก แต่มักใช้เสมอในการสื่อสารด้วยการพูด ทำให้คำพูดดูน่าฟัง ไม่ห้วนสั้นจนเกินไป ทั้งยังช่วยเน้นเจตนาของผู้พูดอีกด้วย ในการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ พบว่ามีการใช้คำบอกมาลาเช่น “หรอก” “นะ” “เถอะ”

คำบอกสถานภาพ เช่น “จ้าว” “จ๊ะ” เป็นต้น โดยจะช่วยเน้นย้ำเจตนาของผู้ตอบรับคำขอโทษว่าไม่ถือสาหาความ ไม่โกรธเคือง ในความผิดที่อีกฝ่ายก่อขึ้นจริง ๆ เช่น

“เพื่อนกัน ไม่โกรธหรอก ให้อภัยได้เสมอแหละจ๊ะ” (๑๒๗)

“ไม่เป็นไรหรอกจ๊ะ” (๑๒๘)

ข้อความ (๑๒๗) และ (๑๒๘) ผู้วิจัยนำจากสถานการณ์เดินชน คำว่า “แหละจ๊ะ” และ “หรอกจ๊ะ” ถือว่าเป็นการปรากฏร่วมกันของคำบอกมาลาและคำบอกสถานภาพเพื่อแสดงความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟังนั่นเอง

#### ๒.๒.๑.๒.๓ การใช้คำคะนอง

สมโรจน์ สวัสดิกุล ณ อยุธยา (๒๕๒๖) กล่าวว่า เป็นคำคะนองเป็นคำประเภทหนึ่งในลักษณะภาษาปาก โดยเป็นคำหรือวลีก็ได้ ที่ใช้พูดกันในระดับที่ไม่เป็นแบบแผน และก็ไม่ใช้คำหยาบ คำต่ำ เป็นคำพิเศษที่กลุ่มหนุ่มสาวกำหนดขึ้นใช้แปลก ๆ ให้เกิดความขบขัน นอกจากนี้ระดับของคำจะเปลี่ยนไปได้ตามยุคสมัยอีกด้วย

สุชาดา เทวะผลิน (๒๕๓๑) ได้กำหนดคุณสมบัติของคำสแลงหรือคำคะนองไว้ดังต่อไปนี้

- ก. เป็นภาษาที่จัดอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน และไม่เป็นที่ยอมรับในการใช้อย่างเป็นมาตรฐาน
- ข. เป็นคำที่ให้ความหมายเชิงอารมณ์ที่ช่วยบอกความมีชีวิตชีวา ตลกขบขันหรือให้ภาพพจน์ใหม่ ทำให้มีพลังภาษาขึ้น
- ค. เป็นคำที่มีระยะเวลาไม่นาน มักจะเลิกใช้ไปเพราะหมดความนิยมหรือมีการยอมรับจนเป็นภาษามาตรฐาน
- ง. เป็นภาษาที่ใช้เฉพาะกลุ่ม และกลุ่มนี้อาจจะเป็นกลุ่มเล็กหรือใหญ่ก็ได้ และเป็นกลุ่มที่สมาชิกของกลุ่มมีความใกล้ชิดกัน

จะเห็นว่าเพราะคำคะนองมีส่วนในการสร้างความขบขัน และใช้กันเฉพาะกลุ่มจึงนับเป็นการแสดงความสนิทสนมในหมู่เพื่อนฝูงได้เมื่อใช้คำคะนองในการตอบรับคำขอโทษทางบวก

จากตัวอย่างของข้อมูลผู้วิจัยพบว่ามีการใช้คำแสดงเช่นคำว่า “ซ้ำเหมอ” คำว่า “จ๊ีบจ๊อย” คำว่า “จ๊อย ๆ ” ในการตอบรับคำขอโทษทางบวก ได้แก่

“ให้อภัยเพื่อนได้ซ้ำเหมอ” (๑๒๙)

ข้อความ(๑๒๙) จากสถานการณ์ละลาบละลั้งหีบสมุดโตอารีของเพื่อนไปอ่าน เพราะคิดว่าเป็นของตน

“เรื่องจ๊ีบจ๊อยน่า อย่าคิดมากเกินไป” (๑๓๐)

ข้อความ(๑๓๐) จากสถานการณ์คุยโทรศัพท์มือถือเสียงดังระหว่างชมภาพยนตร์

“อย่าคิดมากเกินไปเรื่องจ๊อย ๆ น้า” (๑๓๑)

ข้อความ (๑๓๑) จากสถานการณ์ยืมเสื้อของเพื่อนไปแล้วทำสีตกใส่

## ๒.๒.๒ การใช้คำในการตอบรับคำขอโทษทางลบ

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบที่จะมีลักษณะการใช้คำที่หยาบคาย มุ่งตำหนิติเตียนและแสดงความห่างเหิน ทั้งนี้เพราะต้องการตัดความสัมพันธ์ระหว่างกันนั่นเอง ผู้วิจัยสามารถพบว่าการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบออกคือการใช้คำที่หยาบคาย และข่มขู่คุกคาม นั่นเอง

### ๒.๒.๒.๑ การใช้คำหลัก

การใช้คำหยาบคายและข่มขู่คุกคามในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบนั้นมีทั้งการใช้คำหยาบคายในการใช้คำหลัก เช่นในคำนามหรือในคำกริยาได้แก่

“สาระแห้ง ถ้าขึ้นทำอีกละก้อ เจอดีแน่” (๑๒๖)

“สัตว์จริง ๆ สารเลวมาก เสือกมาอ่านของคนอื่น ” (๑๒๗)

ข้อความ (๑๒๖) และข้อความ (๑๒๗) มาจากสถานการณ์ระลอกคลื่นยับยั้ง  
ไต่อาวี่ของเพื่อนไปอ่านแล้วนำเรื่องของเพื่อนมาล้อเล่นอย่างสนุกสนาน

นอกจากนั้นในกลวิธีการตัดความสัมพันธ์และกลวิธีการข่มขู่คาดโทษ ก็จะมี  
คำกริยาและส่วนขยายที่มีลักษณะข่มขู่และแสดงความห่างเหินเช่น “อยากไปไหนก็ไป” “กองคำ  
ขอโทษไว้ตรงนั้น” “พอเหอะ” “เลิกรู้จักกันแล้ว” “สิ้นสุด” “คอยดู” “จะเอาคืน” “จำเอาไว้  
“ระวังตัวเอาไว้” “เดียวได้เห็นกัน” ในการตอบรับคำขอโทษ

#### ๒.๒.๒.๒ การใช้คำแทน

ผู้วิจัยพบว่าการใช้คำแทนประเภทคำบอกบุรุษในการตอบรับคำขอโทษทางลบ  
ได้แก่

“กูไม่ยกโทษให้มึง” (๑๒๘)

ข้อความ (๑๒๘) จากสถานการณ์หยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลังทั้ง ๆ ที่รู้ว่าเพื่อน  
เจ็บหลังอยู่ จนเพื่อนต้องเข้าโรงพยาบาล

ผู้วิจัยถือว่า คำว่า “กู” และ “มึง” ถือว่าเป็นการใช้คำบอกบุรุษที่หยาบคายในบริบท  
นี้

#### ๒.๒.๒.๓ คำเสริม

การใช้คำเสริมเช่น คำอุทาน คำบอกมาลา หรือคำบอกสถานภาพที่ถือว่า มีลักษณะ  
ข่มขู่คุกคามนับว่าเป็นอีกลักษณะหนึ่งของการใช้คำในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ โดยมี  
ตัวอย่างดังต่อไปนี้

“โอย ! ดูหนังไม่รู้เรื่องเลยว๊วย” (๑๒๙)

ข้อความ (๑๒๙) มาจากสถานการณ์ที่เพื่อนคุยโทรศัพท์มือถือเสียงดังระหว่างชม  
ภาพยนตร์

“กองเอาไว้ตรงนั้นเถอะยะ”

(๑๓๐)

ข้อความ (๑๓๐) มาจากสถานการณ์การละลากล้วงหยิบสมุดไดอารี่ของเพื่อนมาอ่าน

คำว่า “ไอ้ย ! ” “ไว้ย ! ” และ “เถอะยะ” จัดเป็นส่วนเสริมที่ใช้ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษทางลบ เหตุเพราะมีลักษณะความหมายที่ข่มขู่คุกคามนั่นเอง

นวรรธน์ พันธุมธธา (๒๕๒๗) กล่าวว่าหน้าที่ของประโยคในภาษาไทยนั้นประกอบไปด้วย ๓ หน้าที่หลัก กล่าวคือ การแจ้งให้ทราบ การถามให้ตอบ และการบอกให้ทำ ทั้งนี้โดยแบ่งตามเจตนาของผู้ใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ก) ประโยคแจ้งให้ทราบ ประโยคแจ้งให้ทราบจะมีหลายชนิดเช่น ประโยคบอกเล่า ประโยคคำสั่ง ประโยคเตือน ประโยคแนะ ฯลฯ
- ข) ประโยคถามให้ตอบ เช่นประโยคถามเพื่อความ ประโยคถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ ประโยคถามให้เลือกเอา ฯลฯ
- ค) ประโยคบอกให้ทำ เช่นประโยคคำสั่ง ประโยคขอร้อง และประโยคอนุญาต

โดยผู้เขียนได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปประโยคกับการแสดงเจตนาไว้ด้วยว่า ประโยคถามให้ตอบต้องมีคำบอกการถาม คำไม่ชี้เฉพาะหรือคำเชื่อม "หรือ" อยู่ในประโยค ประโยคบอกให้ทำอาจปรากฏประธานเป็นคำบอกบุรุษที่ ๒ หรือไม่ปรากฏประธาน แต่เรารู้จากบริบทว่าประธานหมายถึงผู้ฟัง ในกรณีที่ประโยคหนึ่งไม่ใช้ทั้งประโยคถามให้ตอบและไม่ใช้ประโยคบอกให้ทำ ประโยคดังกล่าวก็จะเป็นประโยคแจ้งให้ทราบ

จะเห็นว่าวัจนกรรมการขอโทษนั้นมีลักษณะเป็นประโยคแจ้งให้ทราบ หากแต่ในส่วนของวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า มีทั้งลักษณะแจ้งให้ทราบ ถามให้ตอบและบอกให้ทำอยู่ครบถ้วนเลยทีเดียว ซึ่งสามารถแจกแจงได้จากตารางที่ ๔ นี้



## ตารางที่ ๔

### การเปรียบเทียบระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและหน้าที่ของประโยคในภาษาไทย

หน้าที่ของประโยค	กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย	
	กลวิธีการตอบรับในทางบวก	กลวิธีการตอบรับในทางลบ
แจ้งให้ทราบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การเอ่ยคำเชิงไม่ถือโทษ</li> <li>-การแสดงความห่วงใย(ปลอบใจ)</li> <li>-การหยอกล้อ</li> <li>-การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง</li> <li>-การเอ่ยขอโทษกลับ</li> <li>-การกล่าวชม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การแนะนำตักเตือน</li> <li>-การตำหนิ</li> <li>-การตัดความสัมพันธ์</li> <li>-การข่มขู่คาดโทษ</li> </ul>
ถามให้ตอบ	การแสดงความห่วงใย(ไต่ถาม)	-การซักถามต่อ
บอกให้ทำ	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน</li> <li>-การสั่ง</li> </ul>

ในส่วนต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงความถี่ของวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ ว่ากลวิธีใดที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้มากที่สุดและน้อยที่สุด และการตอบรับขอโทษแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร

### ๒.๓ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษกลวิธีใดที่ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้ และการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้นหลังวิเคราะห์กลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษเรียบร้อยแล้ว ในขั้นต่อไปผู้วิจัยจะได้แจกแจงอัตราการใช้กลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษโดยแจกแจงทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าในข้อความหนึ่ง ๆ จะพบการใช้กลวิธีนั้น ๆ มากกว่าหนึ่งครั้งก็ตาม ซึ่งผลจากการแจกแจงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๘๗ ข้อความโดยแบ่งเป็นข้อความย่อยได้ถึง ๒๓๘๘ ข้อความย่อย ด้วยวิธีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยพบอัตราการใช้กลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๒ กลวิธีใหญ่ ๆ คือ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ แต่ละกลวิธีนี้มีกลวิธีย่อย ๆ ซึ่งมีความถี่ปรากฏดังที่ผู้วิจัยจะแจกแจงดังต่อไปนี้

### ๒.๓.๑ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

ในจำนวนการกล่าวถ้อยตอบรับคำขอโทษในทางบวกทั้งสิ้น ๑๐๗๗ ครั้ง ผู้วิจัยพบว่ามีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษมากที่สุด รองลงมาคือการแสดงความหวังใย การหยอกล้อ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง การกล่าวชม เรียงกันมาตามลำดับ โดยมีการเอ่ยขอโทษกลับน้อยที่สุด คือมีการเอ่ยถ้อยคำให้อภัยถึง ๙๙๘ ครั้ง มีการแสดงความหวังใยถึง ๓๙ ครั้ง การหยอกล้อ ๑๘ ครั้ง การกล่าวชม ๗ ครั้ง การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง ๕ ครั้ง การเอ่ยขอโทษกลับ ๒ ครั้ง กลับ ดังปรากฏในรูปของตารางที่ ๕ และแผนภูมิที่ ๔ ดังนี้

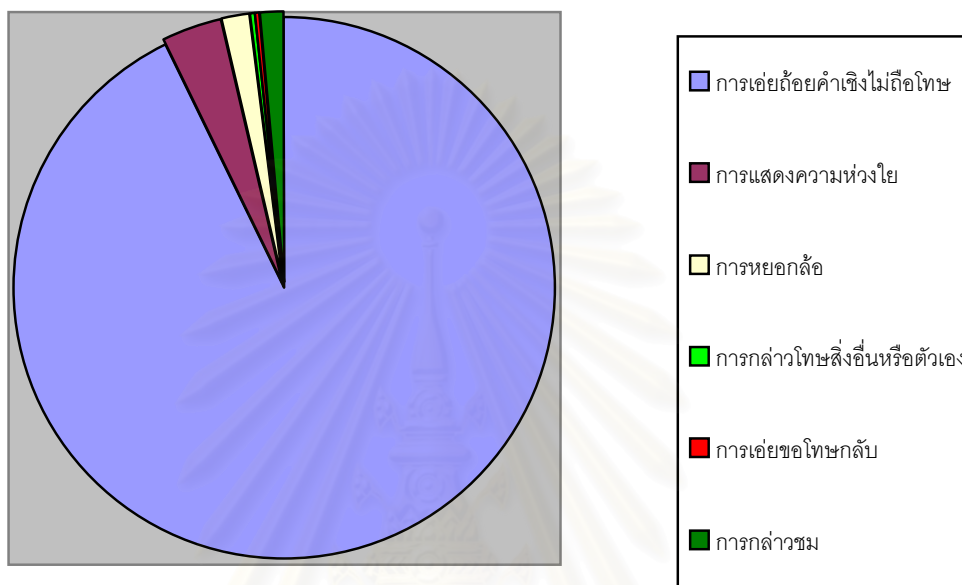
#### ตารางที่ ๕

##### ความถี่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

	กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก					
	การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	การแสดงความหวังใย	การหยอกล้อ	การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง	การเอ่ยขอโทษกลับ	การกล่าวชม
จำนวนครั้งการปรากฏ	๙๙๖	๓๙	๑๘	๕	๒	๑๕
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๙๒.๖๖	๓.๖๒	๑.๖๗	๐.๔๗	๐.๑๙	๑.๓๙

### แผนภูมิที่ ๔

แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก



ในส่วนของกลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนั้น ผู้วิจัยพบว่า มีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวนั้นมากกว่าการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล ดังปรากฏในตารางที่ ๖ และแผนภูมิที่ ๕ ดังนี้

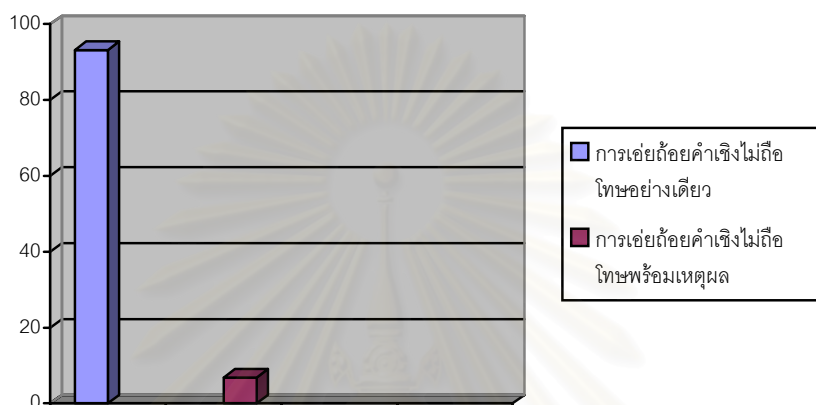
### ตารางที่ ๖

ความถี่ของการเอ่ยถ้อยคำให้อภัย

ความถี่ในการปรากฏ	การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ		รวม
	การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว	การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล	
จำนวนครั้งในการปรากฏ	๓๓๐	๖๘	๓๙๘
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๓๓.๑๙	๖.๘๑	๑๐๐

### แผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิความถี่ของการเอ่ยถ้อยคำให้อภัย



ในส่วนของกลวิธีแสดงความหวังใยนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้รูปแบบของการปลอบใจมากกว่า รูปแบบของการไต่ถาม ดังที่เสนอในตารางที่ ๗ และแผนภูมิที่ ๖ ดังนี้

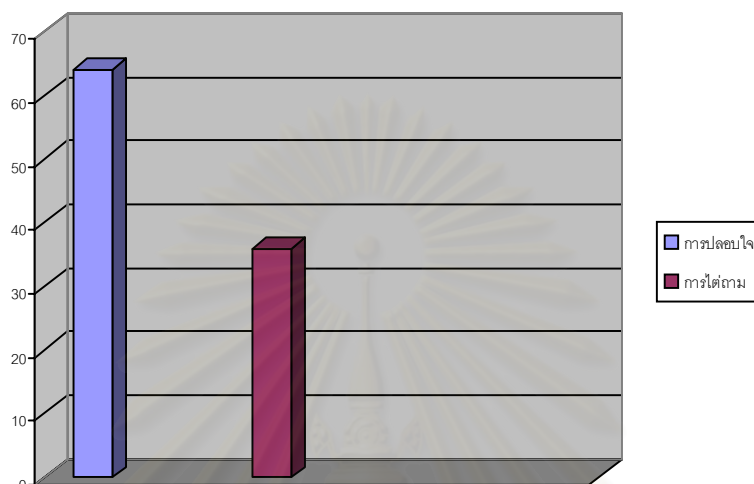
### ตารางที่ ๗

ความถี่ของการแสดงความหวังใยน

ความถี่ในการปรากฏ	การแสดงความหวังใยน		รวม
	การปลอบใจ	การไต่ถาม	
จำนวนครั้งในการปรากฏ	๒๕	๑๔	๓๙
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๖๔.๑๐	๓๕.๙๐	๑๐๐

## แผนภูมิที่ ๖

### แผนภูมิความถี่ของการแสดงความห่วงใย



### ๒.๓.๒ ความถี่ของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

ในจำนวนการกล่าวถ้อยตอบรับคำขอโทษในทางลบทั้งสิ้น ๑๓๑๑ ครั้ง ผู้วิจัยพบว่ามีการตำหนิมากที่สุด ๖๒๒ ครั้ง รองลงมาคือ การแนะนำตักเตือน ๓๕๗ ครั้ง การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน ๑๙๘ ครั้ง การตัดความสัมพันธ์ ๖๖ ครั้ง การข่มขู่คาดโทษ ๓๓ ครั้ง การสั่ง ๒๒ ครั้ง

กลวิธีการซักถามต่อพบน้อยที่สุดคือ ๑๓ ครั้ง ซึ่งสามารถแสดงได้โดยตารางที่ ๘ และแผนภูมิที่ ๗ ต่อไปนี้

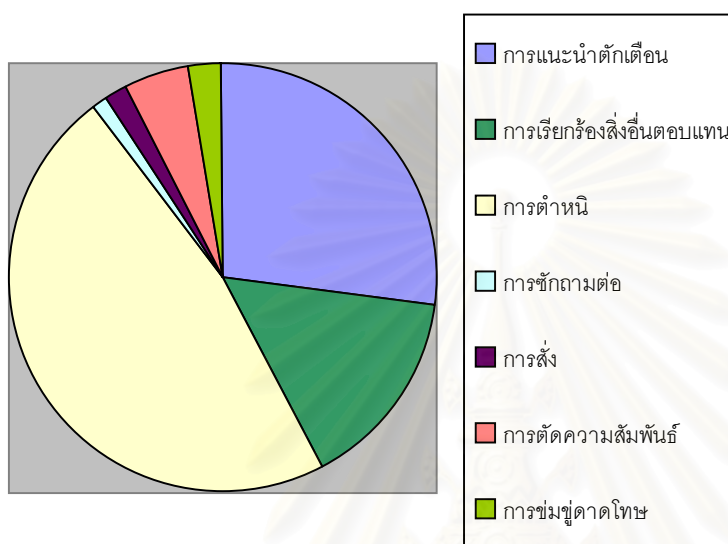
### ตารางที่ ๘

#### ความถี่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

	กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ						
	การแนะนำตักเตือน	การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน	การตำหนิ	การซักถามต่อ	การสั่ง	การตัดความสัมพันธ์	การข่มขู่คาดโทษ
จำนวนครั้งการปรากฏ	๓๕๗	๑๙๘	๖๒๒	๑๓	๒๒	๖๖	๓๓
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๒๗.๙๔	๑๕.๔๙	๔๘.๖๗	๑.๐๒	๑.๗๒	๕.๑๗	๒.๕๙

### แผนภูมิที่ ๗

#### แผนภูมิความถี่ของกลวิธีตอบรับคำขอโทษในทางลบ



ในส่วนของการตำหนิที่พบมากที่สุดนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้รูปแบบของการตำหนิด้วยข้อบกพร่องมากที่สุดโดยพบถึง ๑๙๖ ครั้ง รองลงมาคือการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถามคือ ๑๘๓ ครั้ง และมีการใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์ ๑๐๑ ครั้ง และมีการใช้ถ้อยคำประชดประชัน ๘๔ ครั้ง และที่พบน้อยที่สุดคือการเอ่ยผรุสวาทซึ่งพบทั้งสิ้น ๕๘ ครั้ง ดังปรากฏในตารางที่ ๙ และแผนภูมิที่ ๘ ดังนี้

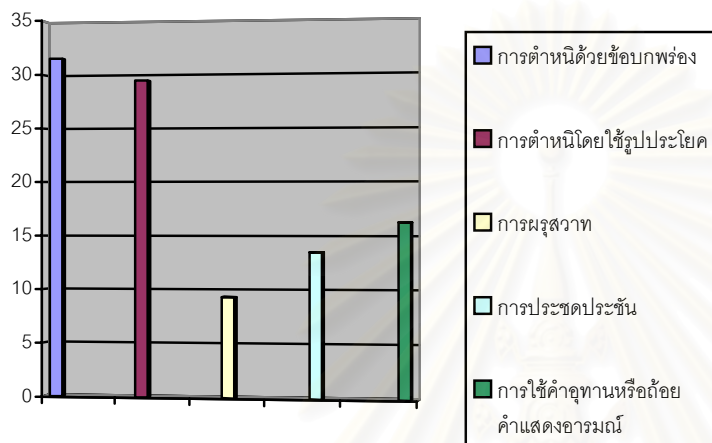
### ตารางที่ ๙

#### ความถี่ของกลวิธีการตำหนิ

ความถี่ในการปรากฏ	การตำหนิ					รวม
	การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง	การตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม	การผรุสวาท	การประชดประชัน	การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์	
จำนวนครั้งในการปรากฏ	๑๙๖	๑๘๓	๕๘	๘๔	๑๐๑	๖๒๒
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๓๑.๕๑	๒๙.๔๒	๙.๓๓	๑๓.๕๐	๑๖.๒๔	๑๐๐

## แผนภูมิที่ ๘

### แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการตำหนิ



ส่วนกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้รูปแบบของการเรียกร้องแบบเฉพาะเจาะจงลงไปมากกว่าการเรียกร้องแบบไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดเป็นตารางที่ ๑๐ และแผนภูมิที่ ๙ ได้ดังนี้

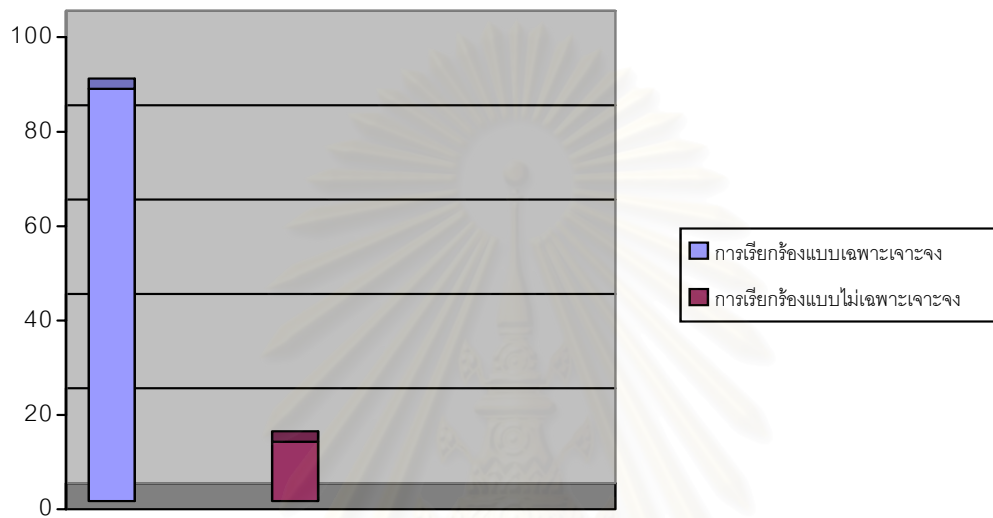
## ตารางที่ ๑๐

### ความถี่ของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน

ความถี่ในการปรากฏ	การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน		รวม
	การเรียกร้องแบบเฉพาะเจาะจง	การเรียกร้องแบบไม่เฉพาะเจาะจง	
จำนวนครั้งในการปรากฏ	๑๗๓	๒๕	๑๙๘
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๘๗.๓๗	๑๒.๖๓	๑๐๐

### แผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิความถี่ของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### ๒.๒.๓ เปรียบเทียบความถี่ในการปรากฏของวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษทั้ง ๒ กลวิธีนั้น มีรูปแบบการปรากฏดังตารางที่ ๑๑ ต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๑๑

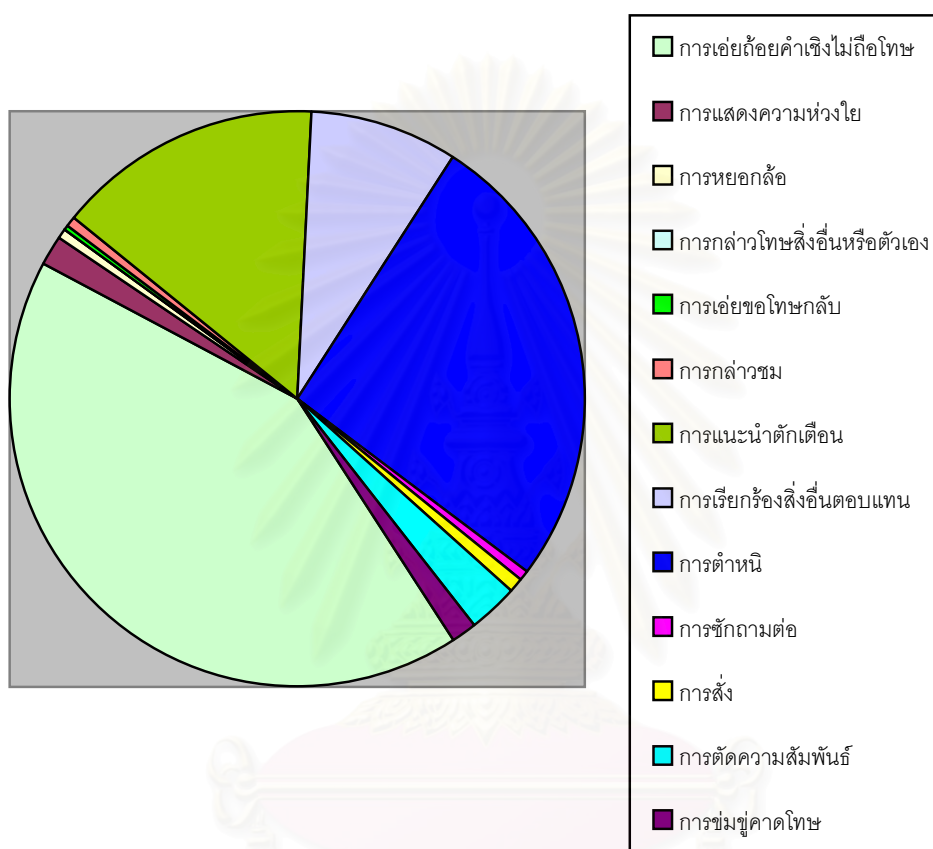
ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีการตอบรับการขอโทษในภาษาไทย

ความถี่ในการปรากฏ	กลวิธีการตอบคำขอโทษ												รวม	
	กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก						กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ							
	การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	การแสดงถึงความห่วงใย	การหยอกล้อ	การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง	การเอ่ยขอโทษกลับ	การกล่าวชม	การแนะนำได้แก่เตือน	การเรียกร้องสิ่งตอบแทน	การตำหนิ	การชกตามต่อ	การสั่ง	การตีความสัมพันธ์		การชมเชยต่อโทษ
จำนวนครั้งการปรากฏ	๙๙๘	๓๙	๑๘	๕	๒	๑๕	๓๕๗	๑๙๘	๖๒๒	๑๓	๒๒	๖๖	๓๓	๒๓๘๘
เปอร์เซ็นต์การปรากฏ	๔๑.๘๐	๑.๖๓	๐.๗๕	๐.๒๐	๐.๐๘	๐.๖๓	๑๔.๙๕	๘.๒๙	๒๖.๐๕	๐.๕๔	๐.๙๒	๒.๗๖	๑.๓๘	๑๐๐

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์และจัดกลุ่ม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยนั้นมีด้วยกัน ๒ กลวิธีใหญ่ คือกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ โดยมีผลการปรากฏของความถี่สามารถชี้แจงได้ว่ากลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมีมากกว่ากลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และในส่วนของกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในทางบวกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษมากที่สุดคือ ๔๑.๘๐ % และเลือกใช้การเอ่ยขอโทษกลับน้อยที่สุดคือ ๐.๐๘% ส่วนในกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้การตำหนิมากที่สุดคือ ๒๖.๐๕ % และเลือกใช้การชกตามต่อน้อยที่สุดคือ ๐.๕๔ % ซึ่งนอกจากตารางที่ ๑๑ แล้วยังสามารถดูจากแผนภูมิที่ ๑๐ ได้ด้วย

## แผนภูมิที่ ๑๐

### แผนภูมิแสดงความถี่ตามกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ความผิดขึ้นแต่ละครั้ง ผู้พูดอาจแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษด้วยกลวิธีใดก็ได้ โดยที่แต่ละกลวิธีจะมีวัตถุประสงค์และรูปแบบการใช้ภาษาที่สื่อนัยในการตอบรับคำขอโทษแตกต่างกัน และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในบทนี้ก็ตรงกับข้อสมมติฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ในตอนต้นกล่าวคือ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษนั้นประกอบไปด้วยหลายกลวิธี นอกจากนั้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้ตั้งเป็นข้อสังเกตด้วยว่าน่าจะมีปัจจัยบางประการที่เป็นตัวกำหนดการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษของผู้พูดแต่ละคนให้มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าหนึ่งในปัจจัยดังกล่าวน่าจะได้แก่ น้ำหนักความผิด เพื่อพิสูจน์สมมติฐานในข้อนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวจนกรรมการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด แล้วนำเสนอในบทต่อไป

## บทที่ ๓

### ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิด

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคำตอบว่า เมื่อเกิดการกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดแตกต่างกันนั้น ชนิดของกลวิธีแสดงวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่ผู้พูดใช้ จะมีความแตกต่างกันหรือไม่ และการใช้ข้อความที่ความซับซ้อนในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษนั้นขึ้นกับน้ำหนักความผิดด้วยหรือไม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังนี้

### ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่แบ่งออกเป็นข้อความย่อยได้ทั้งสิ้น ๒๓๘๘ ข้อความย่อย เมื่อผ่านการจัดแบ่งกลวิธีเรียบร้อยแล้ว ก็สามารถนำมาจำแนกออกเป็น ๕ กลุ่ม ตามค่าน้ำหนักความผิดที่ได้จากการประเมินของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ทำให้รู้ว่าในแต่ละน้ำหนักความผิด ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีแสดงการตอบรับคำขอโทษแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยนับความถี่ความถี่ของกลวิธีในการปรากฏของแต่ละกลวิธีที่พบในแต่ละน้ำหนักความผิด

ผู้วิจัยพบว่าจากจำนวนข้อความวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษรวม ๒๓๘๘ ข้อความย่อย ถือเป็นวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่ได้จากการประเมินค่าว่าไม่มีความผิด ๔๖๘ ข้อความ ความผิดน้อยจำนวน ๖๖๘ ข้อความ ความผิดปานกลางจำนวน ๖๒๔ ข้อความ ความผิดมากจำนวน ๓๘๘ ข้อความ และความผิดมากจนไม่ให้อภัยจำนวน ๒๒๘ ข้อความ

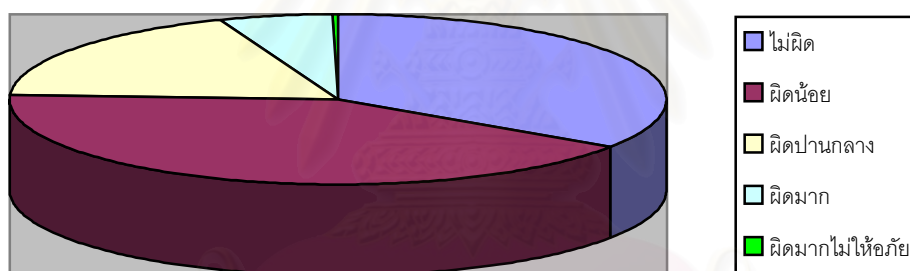
เพื่อหาคำตอบสมมติฐานของงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดและกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษ ผู้วิจัยจึงได้แยกการวิเคราะห์กลวิธีออกเป็น ๒ กลวิธีคือกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบโดยในแต่ละกลวิธีนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยจำแนกตามน้ำหนักความผิด จากนั้นจึงนำมาสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมอีกครั้ง ซึ่งผลการวิเคราะห์นั้นมีรายละเอียดดังนี้

### ๓.๑ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

การปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก สามารถจำแนกออกได้เป็น ๖ กลวิธีย่อย และแบ่งออกเป็นข้อความย่อย ๆ ทั้งสิ้น ๑๐๗๗ ข้อความ โดยแบ่งออกได้ตามค่าของน้ำหนักความผิดดังนี้ กล่าวคือ ไม่มีความผิดจำนวน ๓๗๐ ข้อความ ความผิดน้อยจำนวน ๔๔๖ ข้อความ ความผิดระดับปานกลางจำนวน ๑๙๙ ข้อความ ความผิดมากจำนวน ๖๑ ข้อความ และความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยได้จำนวน ๒ ข้อความ ดังรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๑๑ ต่อไปนี้

#### แผนภูมิที่ ๑๑

แผนภูมิของการตอบรับคำขอโทษในทางบวกจำแนกตามน้ำหนักความผิดรวมทั้งหมด ๑๐๗๗ ครั้ง



จากแผนภูมินี้ ปรากฏว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยและไม่มีความผิดจะใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกมากกว่าในความผิดระดับปานกลาง ความผิดมาก และความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัย โดยมีตัวเลขแสดงเป็นค่าร้อยละตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกมากที่สุดในความผิดที่เห็นว่าน้อยคือ ๔๑.๕๑ % ไม่มีความผิด ๓๔.๓๖ % ความผิดระดับปานกลาง ๑๙.๓๙ % ความผิดมาก ๕.๖๖ % และในความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยได้จะพบน้อยที่สุดคือร้อยละ ๐.๑๙ %

จะเห็นว่าการเลือกใช้วัจนกรรมจะแปรไปตามค่าน้ำหนักความผิดกล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าค่าน้ำหนักความผิดนั้นน้อยหรือไม่มีความผิดก็จะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกซึ่งเป็นกลวิธีที่แสดงถึงการให้อภัย ใช้รูปภาพที่แสดงถึงความประนีประนอมและอะลุ่มอล่วย มากกว่าในสถานการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นความผิดที่อยู่ในระดับปานกลางและมาก จนถึงมากจนไม่สามารถให้อภัยได้

ในประเด็นสุดท้ายคือการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกในความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยได้นั้น ในบางครั้ง ผู้วิจัยพบว่าเป็นการใช้วัจนกรรมที่ไม่ตรงกับใจผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือแม้จะมีความรู้สึกว่าการผิดนั้นมากจนไม่ให้อภัยหากแต่ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงเลือกใช้กลวิธีที่แสดงความให้อภัยอยู่ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ เช่นผู้ตอบแบบสอบถามอาจคำนึงถึงตัวแปรอื่น ๆ ทั้งที่ผู้วิจัยได้พยายามตัดออกไปแล้ว หรืออาจเป็นเพราะในการตอบรับคำขอโทษของภาษาไทยนั้น บางครั้งอาจมีสำนวนตายตัวในการสนทนา ( Conversation routines) กล่าวคือเป็นวลีหรือประโยคที่ใช้จนติดปาก พบบ่อยครั้งในรูปแบบซ้ำ ๆ กันในการสนทนา อื่นสถานการณ์ความผิดและการขอโทษเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน ทำให้ในบางครั้งผู้ตอบรับคำขอโทษเลือกตอบรับวัจนกรรมด้วยสำนวนตายตัวในการสนทนาเพื่อให้สถานการณ์ดังกล่าวจบสิ้นแบบส่ง ๆ ไปโดยอัตโนมัติทั้งที่ในใจจริง ๆ แล้วยังไม่ให้อภัยและยังคงคิดว่าความผิดดังกล่าวเป็นความผิดที่มากอยู่ก็ได้

เพื่อความละเอียดของข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกโดยจำแนกตามน้ำหนักความผิด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๓.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ

กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น ๒ รูปแบบคือการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวและการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวในการตอบรับคำขอโทษมีเป็นจำนวนมากคือรวมทั้งสิ้น ๙๓๐ ครั้ง คิดเป็น ๙๓.๑๙ % โดยการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลจะมีจำนวนน้อยกว่าคือมีเพียง ๖๘ ครั้ง คิดเป็น ๖.๘๑ % เท่านั้น โดยจะปรากฏแตกต่างกันไปตามน้ำหนักความผิด ดังรายละเอียดจากตารางที่ ๑๒ และแผนภูมิที่ ๑๒ ต่อไปนี้

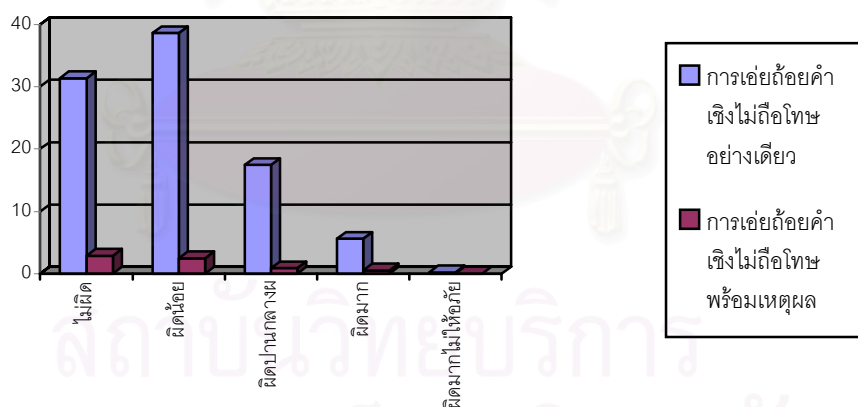
## ตารางที่ ๑๒

### การปรากฏของการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจำแนกตามน้ำหนักความผิด

กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว	๓๑๓ (๓๑.๓๖%)	๓๘๕ (๓๘.๖๐%)	๑๗๔ (๑๗.๔๓%)	๕๖ (๕.๖๑%)	๒ (๐.๒๐%)	๙๓๐ (๙๓.๑๙%)
การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล	๒๙ (๒.๙๐%)	๒๕ (๒.๕๐%)	๙ (๐.๙๐%)	๕ (๐.๕๐%)	๐ (๐%)	๖๘ (๖.๘๑%)
รวม	๓๔๒ (๓๔.๒๖%)	๔๑๐ (๔๑.๑๐%)	๑๘๓ (๑๘.๓๓%)	๖๑ (๖.๑๑%)	๒ (๐.๒๐%)	๙๙๘ (๑๐๐%)

## แผนภูมิที่ ๑๒

### แผนภูมิแสดงการปรากฏของการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจำแนกตามน้ำหนักความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดมาก

กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือในความผิดน้อยปรากฏ ๔๑.๑๐ % ไม่มีความผิดปรากฏ ๓๔.๒๖ % ความผิดระดับปานกลาง

ปรากฏ ๑๘.๓๓ % ความผิดมากปรากฏ ๖.๑๑ % ในความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยปรากฏ ๐.๒๐ %

ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า แม้ในความผิดที่น้อยจะมีการใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษมากกว่าในค่าน้ำหนักความผิดที่มากก็ตาม แต่กลวิธีดังกล่าวก็มีการกระจายตัวกัน กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ตอบในความผิดทุก ๆ ระดับ แม้กระทั่งในค่าน้ำหนักความผิดที่มากจนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้อภัย ก็ยังพบว่ามีมีการเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษในการตอบรับคำขอโทษอยู่ประปราย จากจุดนี้เอง ทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ โดยเฉพาะการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวที่มีลักษณะเป็นวลี เช่นคำว่า **"ไม่เป็นไร"** หรือ **"ช่างเถอะ"** นั้น อาจเป็นส่วนวนตายตัวในการสนทนา (conversation routines) ที่ใช้กันจนเป็นขนบในการตอบรับคำขอโทษ ทั้งนี้เพราะมีการใช้บ่อยมากจนรูปความหมายเปลี่ยนไปจากเดิมและไม่ตรงกับความหมายเสมอไป ในกรณีนี้ อาจเป็นการตอบรับคำขอโทษแบบขอไปที เป็นการตอบรับโดยอัตโนมัติตามมารยาททางสังคม และเพื่อให้เหตุการณ์ยุติลงโดยเร็ว ทั้ง ๆ ที่ในใจตนอาจไม่ได้มีความหมายว่า **"ไม่เป็นไร"** หรือ **"ช่างเถอะ"** เหมือนที่ปากพูดก็เป็นได้

### ๓.๑.๒ การแสดงความห่วงใย

ผลการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการแสดงความห่วงใยจำนวนทั้งสิ้น ๓๙ ครั้ง เมื่อจัดแบ่งตามรูปแบบการใช้ภาษาพบว่าแบ่งออกได้อีก ๒ รูปแบบ คือ การปลอบใจ พบทั้งสิ้น ๒๕ ครั้ง และ การไต่ถามพบทั้งสิ้น ๑๔ ครั้ง จำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๑๓ และแผนภูมิที่ ๑๓ ดังนี้

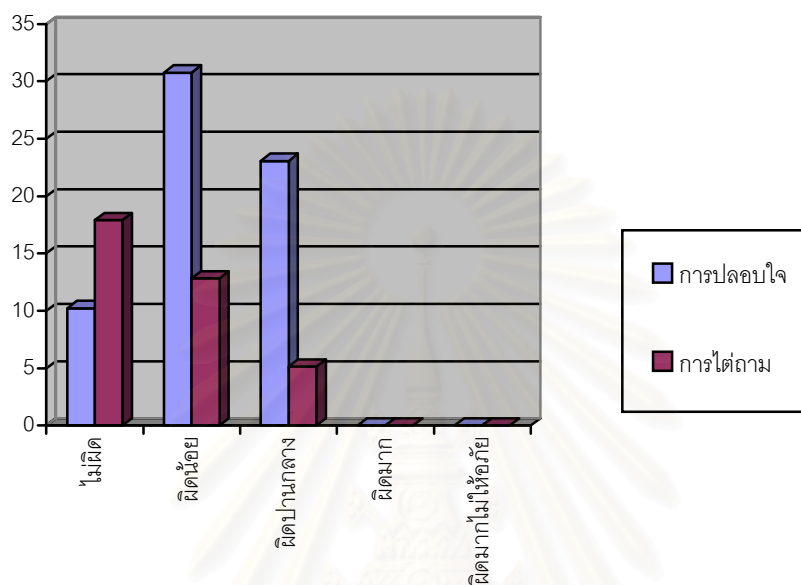
#### ตารางที่ ๑๓

การปรากฏของการแสดงความห่วงใยจำแนกตามน้ำหนักความผิด

กลวิธีการแสดง ความห่วงใย	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การปลอบใจ	๔ (๑๐.๒๕%)	๑๒ (๓๐.๗๗%)	๙ (๒๓.๐๘%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒๕ (๖๔.๑๐%)
การไต่ถาม	๗ (๑๗.๙๕%)	๕ (๑๒.๘๓%)	๒ (๕.๑๒%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๔ (๓๕.๙๐%)
รวม	๑๑ (๒๘.๒๐%)	๑๗ (๔๓.๖๐%)	๑๑ (๒๘.๒๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๓๙ (๑๐๐%)

### แผนภูมิที่ ๑๓

แผนภูมิการปรากฏของกลวิธีการแสดงความหวังใจจำแนกตามน้ำหนักความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความหวังใจในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดมาก

กลวิธีการแสดงความหวังใจจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือในความผิดน้อยปรากฏ ๔๓.๖๐ % ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่มีความผิดและผิดปานกลางมีอัตราการปรากฏเท่ากันคือ ๒๘.๒๐ % ขณะที่ในความผิดมากและมากจนไม่สามารถให้อภัยนั้นไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีการแสดงความหวังใจอยู่เลย

#### ๓.๑.๓ การหยอกล้อ

ผลการวิเคราะห์กลวิธีการปรากฏของกลวิธีย่อยการหยอกล้อ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๘ ครั้ง สามารถจำแนกตามน้ำหนักความผิดได้จามตารางที่ ๑๔ และแผนภูมิที่ ๑๔ นี้



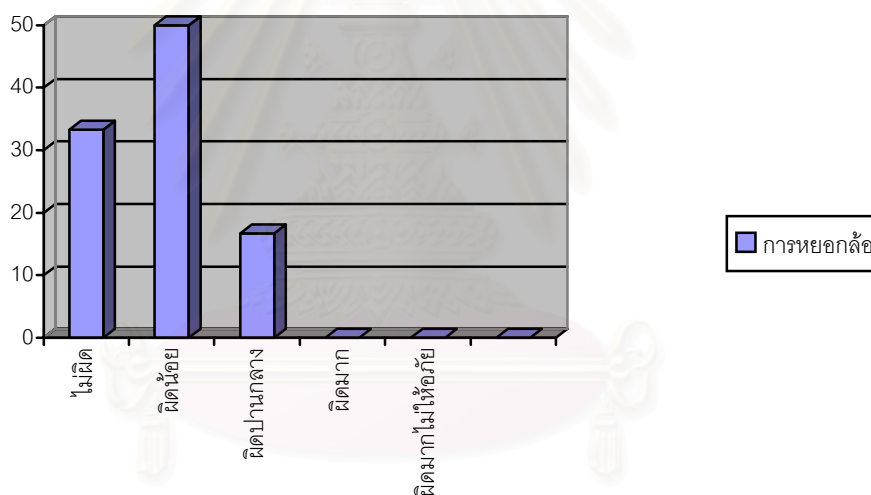
### ตารางที่ ๑๔

การปรากฏของการหยอกล้อจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธี	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การหยอกล้อ	๖ (๓๓.๓๓%)	๙ (๕๐%)	๓ (๑๖.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๘ (๑๐๐%)

### แผนภูมิที่ ๑๔

แผนภูมิการปรากฏของการหยอกล้อในแต่ละน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการหยอกล้อในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดมาก

กลวิธีการหยอกล้อจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือในความผิดน้อยปรากฏ ๕๐ % ไม่มีความผิดปรากฏ ๓๓.๓๓ % ผิดปานกลางปรากฏ ๑๖.๖๗ % ขณะที่ในความผิดมากและมากจนไม่สามารถให้อภัยนั้นไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีการหยอกล้ออยู่เลย

### ๓.๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง

ผลการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองนั้นพบว่าการเลือกใช้ ทั้งสิ้น ๗ ครั้ง โดยจำแนกตามค่าน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๑๕ และแผนภูมิที่ ๑๕ นี้

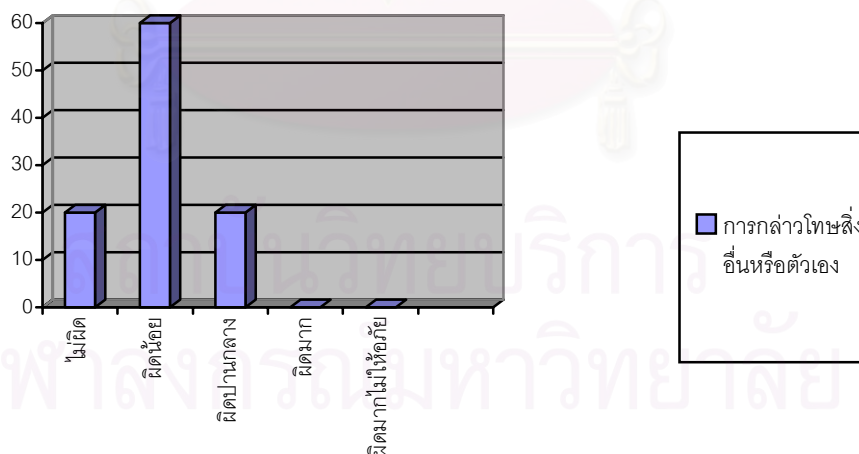
#### ตารางที่ ๑๕

การปรากฏของการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธี	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง	๑ (๒๐%)	๓ (๖๐%)	๑ (๒๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๗ (๑๐๐%)

#### แผนภูมิที่ ๑๕

แผนภูมิการปรากฏของการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดมาก

กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือในความผิดน้อยปรากฏ ๖๐ % ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่มีความผิดและผิดปานกลางมีอัตราการปรากฏเท่ากันคือ ๒๐ % ขณะที่ในความผิดมากและมากจนไม่สามารถให้อภัยนั้นไม่พบว่ามีการใช้กลวิธีการกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองอยู่เลย

### ๓.๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ

ผลการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการเอ่ยขอโทษกลับนั้นพบว่ามี การเลือกใช้ทั้งสิ้น ๒ ครั้ง จำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๑๖ และแผนภูมิที่ ๑๖ ต่อไปนี้

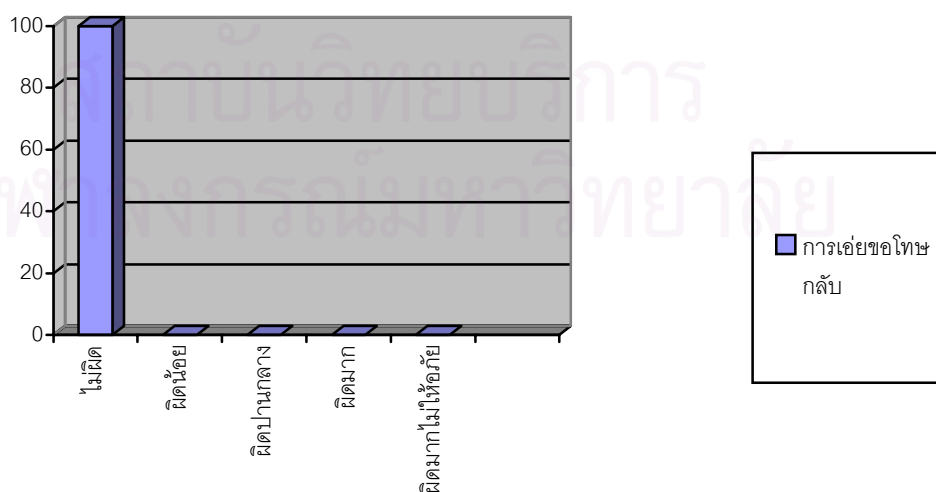
#### ตารางที่ ๑๖

การปรากฏของการเอ่ยขอโทษกลับจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธี	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การเอ่ยขอโทษกลับ	๒ (๑๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๒ (๑๐๐%)

#### แผนภูมิที่ ๑๖

แผนภูมิการปรากฏของการเอ่ยขอโทษกลับจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิพบว่า มี การเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยขอโทษกลับในการประเมินจากผู้ตอบแบบสอบถามว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดเท่านั้น โดยปรากฏพบทั้งสิ้น ๒ ครั้งด้วยกัน และไม่พบในค่าน้ำหนักความผิดอื่น ๆ อีกเลย

### ๓.๑.๖ การกล่าวชม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวชมในการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๑๕ ครั้ง โดยสามารถจำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๑๗ และแผนภูมิที่ ๑๗ นี้

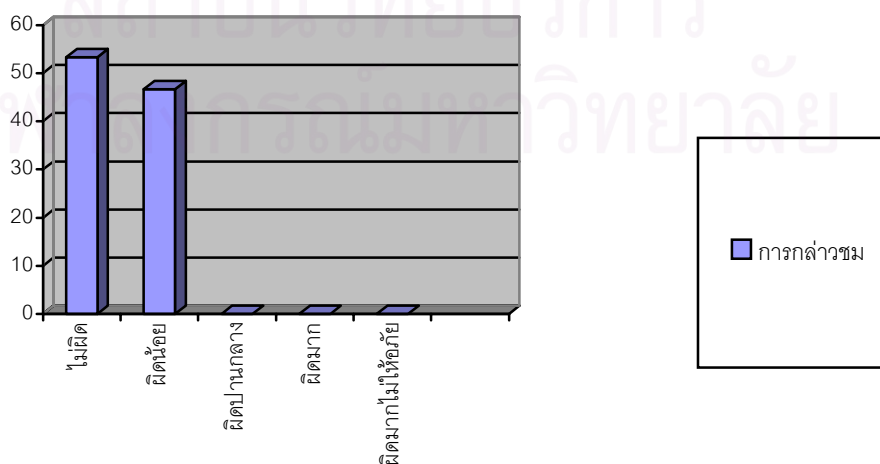
#### ตารางที่ ๑๗

การปรากฏของการกล่าวชมจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธี	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การกล่าวชม	๘ (๕๓.๓๓%)	๗ (๔๖.๖๗%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)	๑๕ (๑๐๐%)

#### แผนภูมิที่ ๑๗

แผนภูมิการปรากฏของการกล่าวชมจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดน้อยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้วิธีการกล่าวชมในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดมาก

กลวิธีการกล่าวชมจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่ผิดจะปรากฏ ๕๓.๓๓ % ในความผิดน้อยปรากฏ ๔๖.๖๗% % ขณะที่ใน ความผิดระดับปานกลาง ความผิดมาก และมากจนไม่สามารถให้อภัยนั้นไม่พบว่ามี การใช้กลวิธีการกล่าวชมเลย

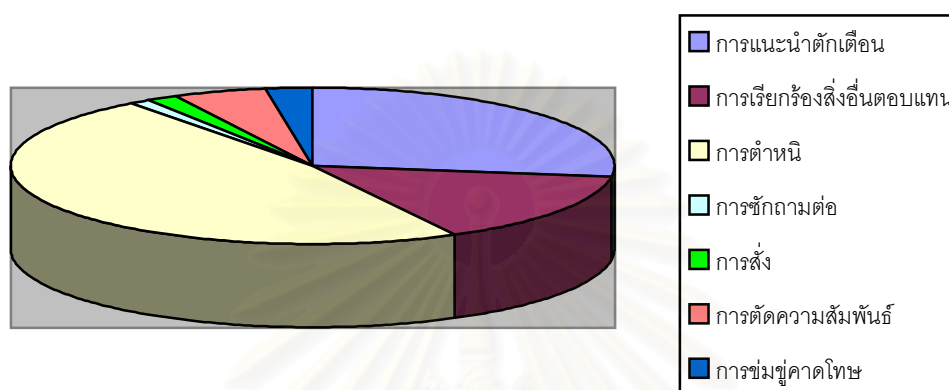
### ๓.๒ กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบอาจจำแนกออกเป็น ๗ กลวิธีย่อย และแบ่งออกเป็นข้อความย่อยตามค่าของน้ำหนักความผิดได้ทั้งสิ้น ๑๓๑๑ ข้อความ กล่าวคือไม่มีน้ำหนักความผิดจำนวน ๙๙ ข้อความ ความผิดน้อยจำนวน ๒๒๒ ข้อความ ความผิดระดับปานกลางจำนวน ๔๒๖ ข้อความ ความผิดมากจำนวน ๓๓๘ ข้อความ และความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยได้จำนวน ๒๒๗ ข้อความ ดังแผนภูมิที่ ๑๘ ต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แผนภูมิที่ ๑๘

### แผนภูมิของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบจำแนกตามน้ำหนักความผิด



จากแผนภูมิต้นบน บวกกับกฎว่าเนกรรเนทมความผิดปานกลาง ความผิดมาก และความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยได้นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมากกว่าในกรณีี่ประเมินว่ามีความผิดน้อยและไม่มีผิด

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมากที่สุดในความผิดระดับปานกลางคือ ๓๒.๔๙ % น้ำหนักความผิดมาก ๒๕.๗๘ % ความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัย ๑๗.๓๒ % ส่วนในความผิดน้อยมีการใช้ ๑๖.๕๓ % และในกรณีี่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าคือไม่มีผิดจะมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบน้อยที่สุดคือ ๗.๔๔ % เท่านั้น

จะเห็นว่าในการเลือกใช้วัจนกรรมนี้จะแปรไปตามน้ำหนักความผิด กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าค่าน้ำหนักความผิดนั้นมาก ทำให้ตนได้รับความเดือดร้อนเสียหายก็จะเลือกใช้กลวิธีแสดงความไม่พอใจ ใช้รูปภาพที่มุ่งหักหน้าและทำให้อีกฝ่ายได้รับความเจ็บปวดจากวาจาของตน เช่นการเลือกใช้วัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษในทางลบซึ่งแสดงถึงความไม่พอใจเป็นตัวอย่าง

เพื่อความละเอียดของข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบในกลวิธี การตอบรับคำขอโทษในทางลบโดยจำแนกตามน้ำหนักความผิด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๓.๒.๑ การแนะนำตักเตือน

ผลการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการแนะนำตักเตือนทำให้ผู้วิจัยพบว่ามี การใช้กลวิธีนี้ในการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๓๕๗ ครั้ง โดยสามารถจำแนกตามน้ำหนัก ความผิดได้ตามตารางที่ ๑๘ และแผนภูมิที่ ๑๙ นี้

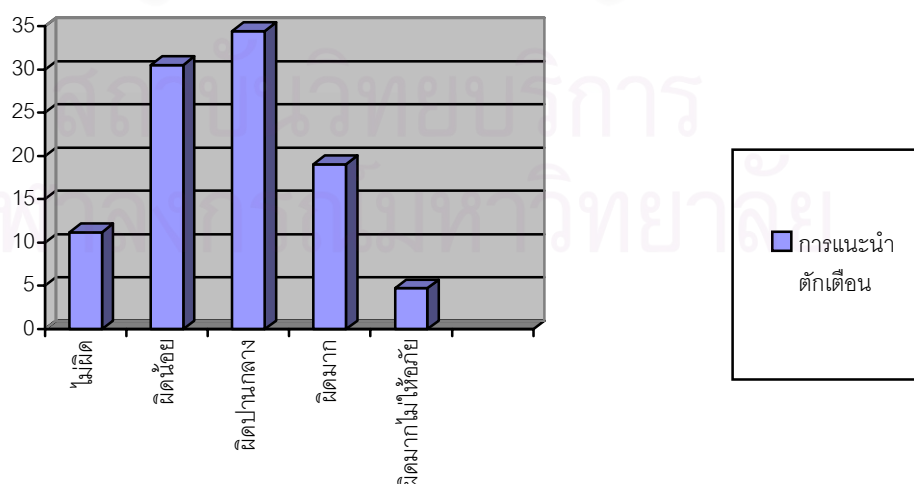
#### ตารางที่ ๑๘

การปรากฏของการแนะนำตักเตือนจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธีย่อย	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การแนะนำตักเตือน	๔๐ (๑๑.๒๑%)	๑๐๙ (๓๐.๕๓%)	๑๒๓ (๓๔.๔๕%)	๖๘ (๑๙.๐๕%)	๑๗ (๔.๗๖%)	๓๕๗ (๑๐๐%)

#### แผนภูมิที่ ๑๙

แผนภูมิของการแนะนำตักเตือนจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิพบว่า ในความผิดระดับปานกลางจะมีการเลือกใช้กลวิธีการแนะนำตักเตือนมากที่สุดคือ ๓๔.๔๕ % ในความผิดน้อย ๓๐.๕๓ % ในความผิดมากมีการใช้ ๑๙.๐๕ % ไม่มีความผิดมีการใช้ ๑๑.๒๑ % และที่น้อยที่สุดคือ ในน้ำหนักความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยซึ่งมีการใช้เพียง ๔.๗๖ %

จะเห็นว่าการตอบรับคำขอโทษด้วยการแนะนำตักเตือนนี้มีการอัตราการใช้ในน้ำหนักความผิดที่ได้รับการประเมินว่าต่ำค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลวิธีย่อยอื่น ๆ ภายในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าเป็นเพราะแม้ว่าการแนะนำตักเตือนนั้นจะเป็นการละเมิดหน้าผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าก็ตามแต่ก็เป็น การละเมิดหน้าที่แฝงเอาไว้ซึ่งเจตนาที่จะรักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายเอาไว้ กล่าวคือผู้ตอบรับคำขอโทษได้แนะนำตักเตือนโดยคาดหวังว่าผู้ขอโทษจะไม่ก่อพฤติกรรมความผิดนี้ขึ้นมาอีก เพื่อที่ความสัมพันธ์จะได้ไม่ต้องขุ่นมัวขึ้นอีกครั้ง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยก็พบว่า ในความผิดที่มากยังมีการใช้กลวิธีการแนะนำตักเตือนมากกว่าในน้ำหนักความผิดที่น้อยอยู่ดี เพราะมีการใช้กลวิธีดังกล่าวในการประเมินว่าไม่มีความผิดและผิดน้อยรวมกันแล้วได้ ๔๑.๗๔ % ในขณะที่มีการใช้กลวิธีนี้ในน้ำหนักความผิดระดับปานกลางขึ้นไปจนถึงระดับมากจนไม่สามารถให้อภัยได้ถึง ๕๘.๒๖ %

### ๓.๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน

ผลการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนในแต่ละน้ำหนักความผิดนั้นมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๘ ครั้ง แบ่งเป็นการเรียกร้องแบบเฉพาะเจาะจง ๑๗๓ ครั้งคิดเป็น ๘๓.๓๗ % และการเรียกร้องแบบไม่เฉพาะเจาะจง ๒๕ ครั้งคิดเป็น ๑๒.๖๓ % โดยจำแนกได้ตามน้ำหนักความผิดดังตารางที่ ๑๙ และแผนภูมิที่ ๒๐ ต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



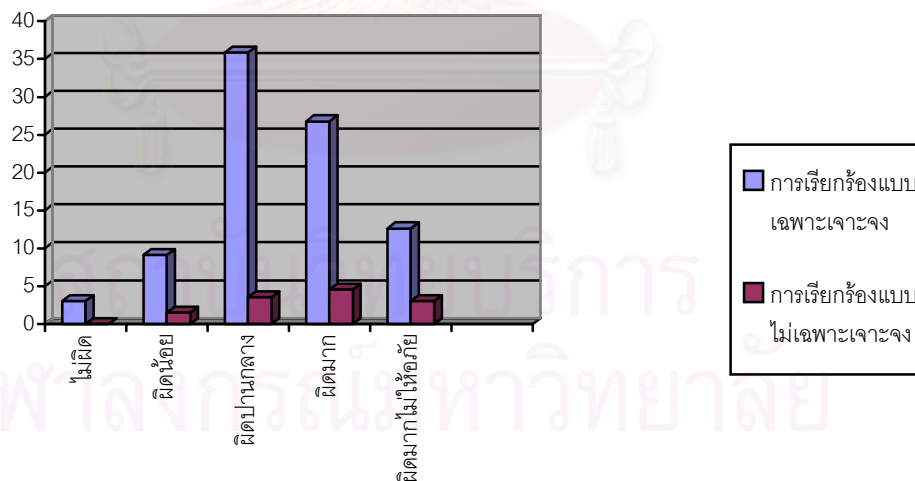
### ตารางที่ ๑๙

การปรากฏของการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธีย่อยการ เรียกร้องสิ่งอื่น ตอบแทน	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การเรียกร้อง แบบ เฉพาะเจาะจง	๖ (๓.๐๓%)	๑๘ (๙.๑๐%)	๗๑ (๓๕.๘๕%)	๕๓ (๒๖.๗๗%)	๒๕ (๑๒.๖๓%)	๑๗๓ (๘๗.๓๗%)
การเรียกร้อง แบบไม่ เฉพาะเจาะจง	๐ (๐%)	๓ (๑.๕๑%)	๗ (๓.๕๓%)	๙ (๔.๕๕%)	๖ (๓.๐๓%)	๒๕ (๑๒.๖๓%)
รวม	๖ (๓.๐๓%)	๒๑ (๑๐.๖๐%)	๗๘ (๓๙.๔๐%)	๖๒ (๓๑.๓๑%)	๓๑ (๑๕.๖๖%)	๑๙๘ (๑๐๐%)

### แผนภูมิที่ ๒๐

แผนภูมิการปรากฏของการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการเรียกร่องสิ่งอื่นตอบแทนจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือ ในความผิดระดับปานกลางจะปรากฏ ๕๓.๓๓ % ความผิดมากจะปรากฏ ๓๑.๓๑ % ผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยได้ปรากฏ ๑๕.๖๖ % ผิดน้อยปรากฏ ๑๐.๖๐ % และไม่มีความผิดปรากฏน้อยที่สุดคือ ๓.๐๓ % เท่านั้น

### ๓.๒.๓ การดำเนิน

ผู้วิจัยพบว่าการเลือกใช้กลวิธีการดำเนินทั้งสิ้น ๖๒๒ ครั้ง โดยจำแนกได้ตามน้ำหนักความผิดตามตารางที่ ๒๐ และแผนภูมิที่ ๒๑ ต่อไปนี้

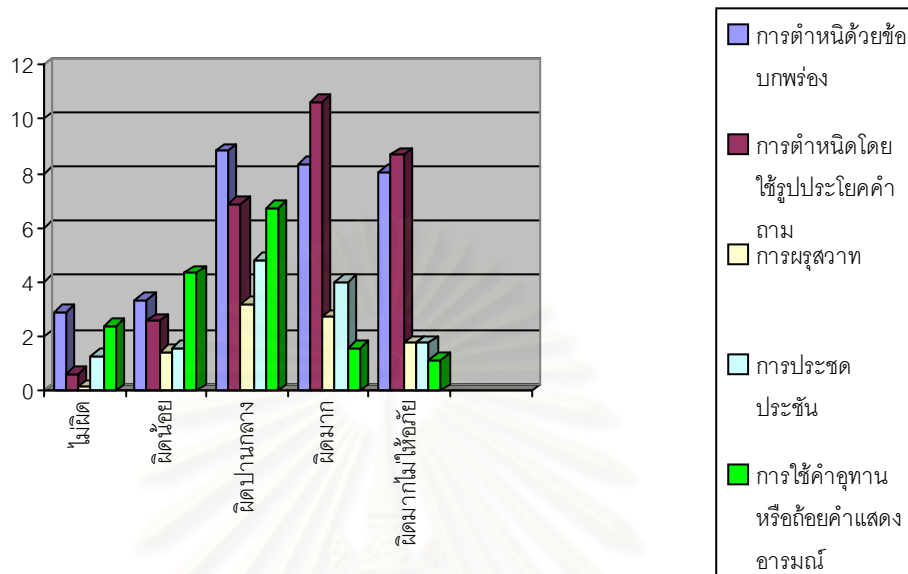
#### ตารางที่ ๒๐

การปรากฏของการดำเนินจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธีย่อยการ ดำเนิน	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การดำเนินด้วย ข้อบกพร่อง	๑๘ (๒.๙๐%)	๒๑ (๓.๓๗%)	๕๕ (๘.๘๔%)	๕๒ (๘.๓๖%)	๕๐ (๘.๐๔%)	๑๙๖ (๓๑.๕๑%)
การดำเนินโดยใช้ รูปประโยค คำถาม	๔ (๐.๖๔%)	๑๖ (๒.๕๘%)	๔๓ (๖.๙๐%)	๖๖ (๑๐.๖๒%)	๕๔ (๘.๖๘%)	๑๘๓ (๒๙.๔๒%)
การผรุสวาท	๑ (๐.๑๖%)	๙ (๑.๔๔%)	๒๐ (๓.๒๒%)	๑๗ (๒.๗๔%)	๑๑ (๑.๗๗%)	๕๘ (๙.๓๓%)
การประชด ประชัน	๘ (๑.๒๘%)	๑๐ (๑.๖๐%)	๓๐ (๔.๘๒%)	๒๕ (๔.๐๑%)	๑๑ (๑.๗๗%)	๘๔ (๑๓.๕๐%)
การใช้คำอุทาน หรือถ้อยคำแสดง อารมณ์	๑๕ (๒.๔๑%)	๒๗ (๔.๓๔%)	๔๒ (๖.๗๔%)	๑๐ (๑.๖๐%)	๗ (๑.๑๕%)	๑๐๑ (๑๖.๒๔%)
รวม	๔๖ (๗.๓๙%)	๘๓ (๑๓.๑๓%)	๑๙๐ (๓๐.๕๒%)	๑๗๐ (๒๗.๓๓%)	๑๓๓ (๒๑.๔๓%)	๖๒๒ (๑๐๐%)

## แผนภูมิที่ ๒๑

### แผนภูมิการปรากฏของการตำหนิจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการตำหนิในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือ ในความผิดระดับปานกลางปรากฏ ๓๐.๕๔ % ความผิดมากปรากฏ ๒๗.๓๓ % ในความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยปรากฏ ๒๑.๓๘ % ความผิดน้อยปรากฏ ๑๓.๓๔ % และในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่มีความผิดมีการใช้กลวิธีการตำหนิน้อยที่สุดคือ ๗.๓๘ % เท่านั้น

#### ๓.๒.๔ การซักถามต่อ

ผลการวิเคราะห์พบว่าการใช้กลวิธีการซักถามต่อในการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๑๓ ครั้ง โดยจำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๒๑ และแผนภูมิที่ ๒๒ นี้

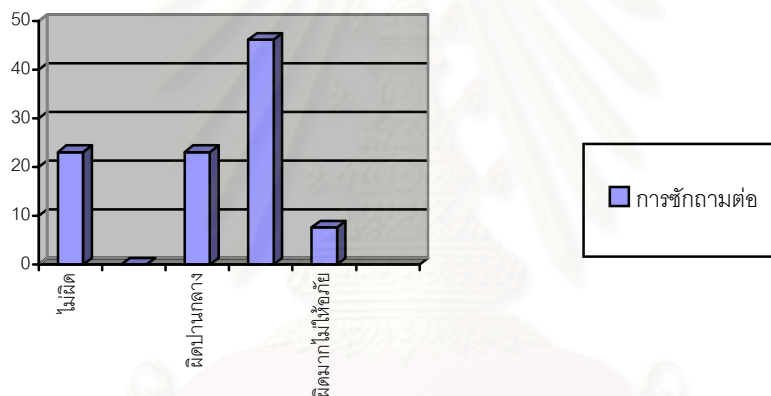
**ตารางที่ ๒๑**

**การปรากฏของการชักถามต่อจำแนกตามน้ำหนักของความผิด**

กลวิธีย่อย	น้ำหนักความผิด					
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	รวม
การชักถามต่อ	๓ (๒๓.๐๘%)	๐ (๐%)	๓ (๒๓.๐๘%)	๖ (๔๖.๑๕%)	๑ (๗.๖๙%)	๑๓ (๑๐๐%)

**แผนภูมิที่ ๒๒**

**แผนภูมิการปรากฏของการชักถามต่อจำแนกตามน้ำหนักของความผิด**



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการชักถามต่อในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการชักถามต่อจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือ ในความผิดมากปรากฏ ๔๖.๑๕ % ความผิดระดับปานกลางปรากฏ ๒๓.๐๘ % ความผิดมากและไม่สามารถให้อภัยพบว่ามีจำนวน ๗.๖๙ % ส่วนในความผิดน้อยนั้นไม่ปรากฏว่ามี การใช้กลวิธีนี้ ขณะที่ในการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามว่าไม่มีความผิดกลับพบว่ามี การใช้กลวิธีดังกล่าวจำนวน ๒๓.๐๘ %

เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะผู้ตอบรับคำขอโทษบางส่วนอาจไม่แน่ใจในความผิดที่เกิดขึ้นหรือไม่มั่นใจว่าผู้ขอโทษมีความผิดเพียงแค่นั้นจริงหรือไม่จึงตัดสินใจว่าผู้ขอโทษไม่มี

ความผิดไปก่อน อย่างไรก็ตามกลวิธีดังกล่าวก็ถือว่าอยู่ในทางลบเพราะทำให้ผู้ขอโทษต้องเสียหน้าเช่นกันเพราะเป็นการชักใช้ไล่เลียงให้ตอบคำถามนั้น ๆ ราวกับว่าตนมีอำนาจเหนือกว่า

**๓.๒.๕ การสั่ง**

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีการใช้กลวิธีการสั่งในการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๒๒ ครั้งโดยจำแนกตามน้ำหนักความผิดได้ตามตารางที่ ๒๒ และแผนภูมิที่ ๒๓ ต่อไปนี้

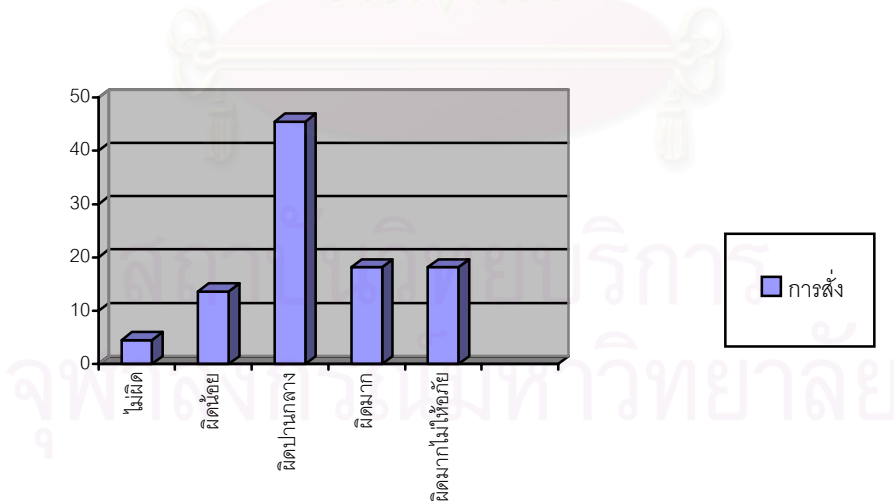
**ตารางที่ ๒๒**

การปรากฏของการสั่งจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธีย่อย	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การสั่ง	๑ (๔.๕๕%)	๓ (๑๓.๖๔%)	๑๐ (๔๕.๔๕%)	๔ (๑๘.๑๘%)	๔ (๑๘.๑๘%)	๒๒ (๑๐๐%)

**แผนภูมิที่ ๒๓**

แผนภูมิการปรากฏของการสั่งจำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้กลวิธีการสั่งในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการซักถามต่อจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือ ในความผิดระดับปานกลางปรากฏ ๔๕.๔๕ % ในความผิดมากและมากจนไม่สามารถให้อภัยปรากฏในอัตราที่เท่ากันคือ ๑๘.๑๘ % ในความผิดน้อยปรากฏ ๑๓.๖๔ % ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่มีความผิดมีการใช้กลวิธีการสั่งน้อยที่สุดคือ ๔.๕๕ % เท่านั้น

**๓.๒.๖ การตัดความสัมพันธ์**

ผลการวิเคราะห์พบว่าการใช้กลวิธีการตัดความสัมพันธ์ในการตอบรับคำขอโทษจำนวนทั้งสิ้น ๖๖ ครั้ง โดยสามารถจำแนกได้ตามน้ำหนักความผิดตามตารางที่ ๒๓ และแผนภูมิที่ ๒๔ ต่อไปนี้

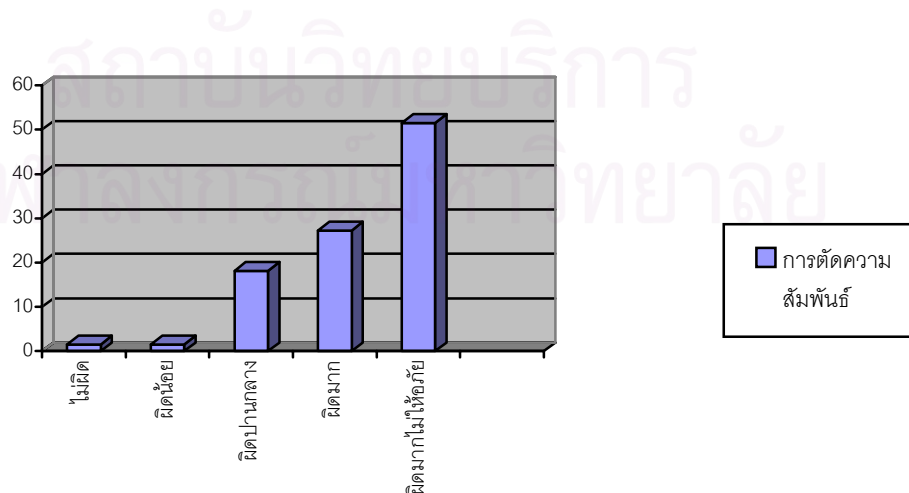
**ตารางที่ ๒๓**

**การปรากฏของการตัดความสัมพันธ์จำแนกตามน้ำหนักของความผิด**

กลวิธีย่อย	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การตัดความสัมพันธ์	๑ (๑.๕๒%)	๑ (๑.๕๒%)	๑๒ (๑๘.๑๘%)	๑๘ (๒๗.๒๗%)	๓๔ (๕๑.๕๑%)	๖๖ (๑๐๐%)

**แผนภูมิที่ ๒๔**

**แผนภูมิการปรากฏของการตัดความสัมพันธ์จำแนกตามน้ำหนักของความผิด**



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้วิธีการตัดความสัมพันธ์ในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการตัดความสัมพันธ์จะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือ ความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยได้ปรากฏ ๕๑.๕๑ % ความผิดมากปรากฏ ๒๗.๒๗ % ความผิดระดับปานกลางปรากฏ ๑๘.๑๘ % ส่วนในความผิดน้อยและไม่มีความผิดนั้นพบเท่ากันเพียง ๑.๕๒ % เท่านั้น นับว่ากลวิธีการตัดความสัมพันธ์นั้นถือเป็นการตอบรับคำขอโทษแบบแสดงความไม่พอใจที่มีความรุนแรงเมื่อเทียบกับกลวิธีอื่นๆ ในข้อเดียวกันเพราะปรากฏใช้มากที่สุดในความผิดที่มากและไม่สามารถให้อภัย

### ๓.๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามี การเลือกใช้กลวิธีการข่มขู่คาดโทษในการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๓๓ ครั้ง โดยสามารถจำแนกได้ตามน้ำหนักความผิดตามตารางที่ ๒๔ และแผนภูมิที่ ๒๕ นี้

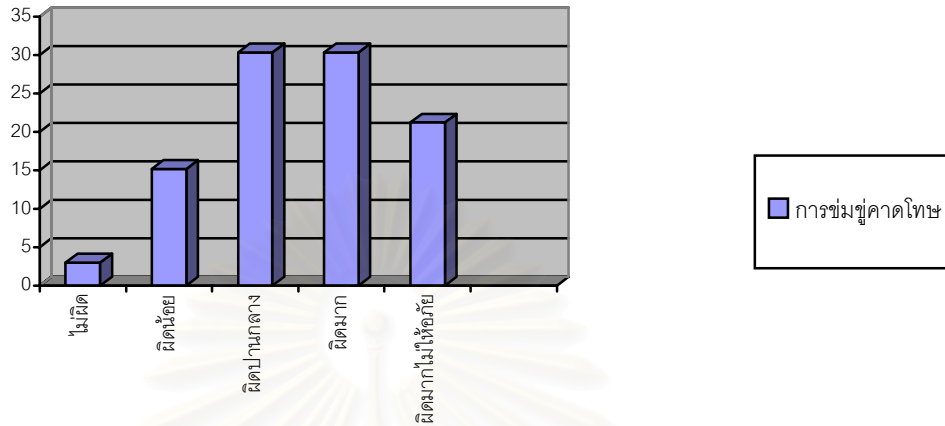
#### ตารางที่ ๒๔

การปรากฏของการข่มขู่คาดโทษจำแนกตามน้ำหนักของความผิด

กลวิธีย่อย	น้ำหนักความผิด					รวม
	ไม่ผิด	ผิดน้อย	ผิดปานกลาง	ผิดมาก	ผิดมากไม่ให้อภัย	
การข่มขู่คาดโทษ	๑ (๓.๐๓%)	๕ (๑๕.๑๕%)	๑๐ (๓๐.๓๐%)	๑๐ (๓๐.๓๐%)	๗ (๒๑.๒๑%)	๓๓ (๑๐๐%)

## แผนภูมิที่ ๒๕

### แผนภูมิการปรากฏของการข่มขู่คาดโทษ จำแนกตามน้ำหนักของความผิด



จากตารางและแผนภูมิจะเห็นว่าในกรณีที่มีความผิดมากผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้วิธีการข่มขู่คาดโทษในการตอบรับคำขอโทษมากกว่าในกรณีที่มีความผิดน้อย

กลวิธีการข่มขู่คาดโทษจะปรากฏตามลำดับน้ำหนักความผิดดังนี้ คือใน ความผิดมากและความผิดระดับปานกลางปรากฏในอัตราที่เท่ากันคือ ๓๐.๓๐ % ความผิด ที่มากจนไม่สามารถให้อภัยได้ปรากฏ ๒๒.๒๒% ความผิดน้อยปรากฏ ๑๕.๑๕ % ในกรณีที่ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าไม่มีความผิดมีการใช้วิธีการข่มขู่คาดโทษน้อยที่สุดคือ ๓.๐๓ % เท่านั้น

### ๓.๓ เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบคำขอโทษและน้ำหนักความผิด

จากที่กล่าวไว้ในตอนต้นว่า ในจำนวนข้อความการตอบรับคำขอโทษรวมทั้งสิ้น ๒๓๘๘ ข้อความย่อยนั้น ถือเป็นวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนัก ว่าไม่มีความผิด ๔๖๘ ข้อความ ความผิดน้อยจำนวน ๖๖๘ ข้อความ ความผิดระดับปานกลาง จำนวน ๖๒๔ ข้อความ ความผิดมากจำนวน ๓๘๙ ข้อความ และความผิดมากจนไม่ให้อภัย จำนวน ๒๒๙ ข้อความ เมื่อจัดแบ่งตามกลวิธีการเลือกใช้ทั้งสองกลวิธีคือกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบแล้วจะได้แล้วจะได้ตามตารางที่ ๒๕ และแผนภูมิที่ ๒๖ ต่อไปนี้

## ตารางที่ ๒๕

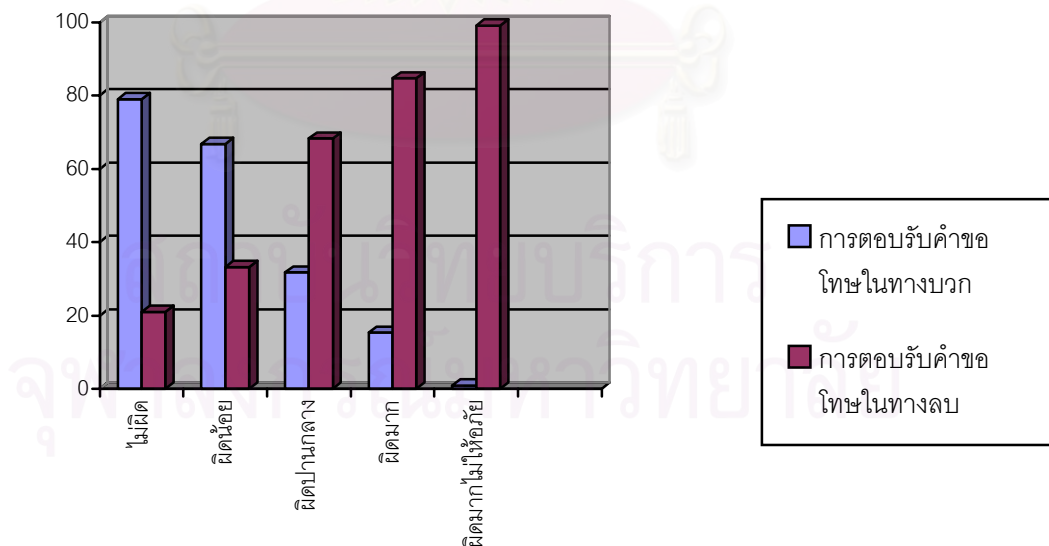


## การปรากฏของกลวิธีการแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยจำแนกตามน้ำหนัก ความผิด

น้ำหนักความผิด	ประเภทของกลวิธีการแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย		รวม
	การตอบรับคำขอโทษในทางบวก	การตอบรับคำขอโทษในทางลบ	
ไม่ผิด	๓๗๐ (๗๙.๐๖%)	๙๘ (๒๐.๙๔%)	๔๖๘
ผิดน้อย	๔๔๖ (๖๖.๗๗%)	๒๒๒ (๓๓.๒๓%)	๖๖๘
ผิดปานกลาง	๑๙๘ (๓๑.๗๓%)	๔๒๖ (๖๘.๒๗%)	๖๒๔
ผิดมาก	๖๑ (๑๕.๒๙%)	๓๓๘ (๘๔.๗๑%)	๓๙๙
ผิดมากไม่ให้อภัย	๒ (๐.๘๗%)	๒๒๗ (๙๙.๑๓%)	๒๒๙

### แผนภูมิที่ ๒๖

แผนภูมิการปรากฏของกลวิธีการแสดงการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยในแต่ละน้ำหนักความผิด



ในการประเมินจากผู้ตอบรับคำขอโทษว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดนั้นจะมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกจำนวน ๓๗๐ ครั้ง คิดเป็น ๗๙.๐๖ % มากกว่า

การตอบรับคำขอโทษในทางลบซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นเพียง ๙๘ ครั้ง คิดเป็น ๒๐.๙๔ % ส่วนในความผิดน้อยพบว่าการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกมากกว่าอีกเช่นกัน กล่าวคือมีทั้งสิ้น ๔๔๖ ครั้ง คิดเป็น ๖๖.๗๗ % ขณะที่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ มีการปรากฏใช้เพียง ๒๒๒ ครั้ง คือเป็น ๓๓.๒๓ % เท่านั้น

ส่วนในการประเมินจากผู้ตอบรับคำขอโทษว่าผู้ขอโทษที่มีความผิดตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป จะมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมากกว่าการตอบรับคำขอโทษในทางบวก กล่าวคือในความผิดระดับปานกลางนั้นมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบถึง ๔๒๖ ครั้ง คิดเป็น ๖๘.๒๗ % ขณะที่มีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๑๙๘ ครั้ง คิดเป็น ๓๑.๗๓ % และในความผิดมากก็พบว่าการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบถึง ๓๓๘ ครั้ง คิดเป็น ๘๔.๗๑ % โดยมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๖๑ ครั้ง คิดเป็น ๑๕.๒๙ % ส่วนในความผิดที่มากจนไม่สามารถให้อภัยได้นั้นก็พบว่าการใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมากกว่าอีกเช่นกันคือพบถึง ๒๒๗ ครั้ง คิดเป็น ๙๙.๑๓ % และพบว่าการใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๒ ครั้งเท่านั้น คิดเป็น ๐.๘๗ %

จะสังเกตเห็นว่ายิ่งค่าน้ำหนักความผิดเพิ่มมากขึ้น ตัวเลขแสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกก็จะลดลงและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบก็จะเพิ่มขึ้นโดยลำดับ

หนึ่งในกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในทางลบนั้น ก็จะมีความรุนแรงที่แตกต่างกันออกไปอีกเช่นในกลวิธีการตัดความสัมพันธ์ก็จะมี ความรุนแรงมากกว่ากลวิธีการแนะนำตักเตือน ถ้าผู้ตอบรับคำขอโทษมีความเสียหายหรือประเมินว่าผู้ขอโทษมีความผิดมากก็จะเลือกใช้วิธีการที่รุนแรงมากตามไปด้วย

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าการเลือกใช้วัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษจะแปรค่าไปตามน้ำหนักความผิด กล่าวคือถ้าผู้ตอบรับคำขอโทษคิดว่าเหตุการณ์นั้นมีความผิดน้อย ไม่หนักหนาสาหัส ก็จะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก และจะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบหากเห็นว่าเหตุการณ์นั้น ๆ มีค่าน้ำหนักความผิดมากและสร้างความเสียหายและความเดือดร้อนให้กับตน

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ส่วนใหญ่ ข้อความที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษนั้นมักเป็นประโยคที่สั้นและเป็นประโยคความเดียวเนื่องจากวัจนกรรมการตอบรับนั้นถือเป็นประโยคไม่เริ่ม คือไม่ได้เป็นประโยคที่ใช้ในการเริ่มต้นบทสนทนา แต่เป็นประโยคที่ตามมาในอีกผลัดหนึ่ง มีหน้าที่ในการตอบความของประโยคแรก ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ตัวอย่างที่ได้จากการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่มักเป็นประโยคที่สั้นและมีเพียง ๑ กลวิธีเท่านั้น หากแต่ยังมีข้อความจากกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนหนึ่งคือ จำนวนทั้งสิ้น ๕๕๘ ข้อความที่ผู้วิจัยพบว่า มีการใช้ข้อความซับซ้อนโดยใน ๑ ข้อความจะประกอบด้วยกลวิธีหลายกลวิธีคือตั้งแต่ ๒ กลวิธีและมากที่สุดคือ ๗ กลวิธีในการตอบถ้อยคำ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการใช้รูปประโยคที่ซับซ้อนขึ้นนั้นจะมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิดด้วยหรือไม่

จากการวิเคราะห์ผู้วิจัยพบว่าการใช้ข้อความที่ซับซ้อนมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักของความผิด โดยสามารถจำแนกได้ตามตารางที่ ๒๖ ต่อไปนี้

### ตารางที่ ๒๖

#### การใช้ข้อความที่ซับซ้อนในการตอบรับคำขอโทษกับน้ำหนักความผิด

น้ำหนักความผิด	จำนวนข้อความที่ซับซ้อน
ไม่ผิด	๕๗
ผิดน้อย	๑๕๒
ผิดปานกลาง	๑๗๒
ผิดมาก	๑๕๕
ผิดมากจนไม่สามารถให้อภัย	๕๒
รวม	๕๘๘

จากตารางนี้จะเห็นว่า ในน้ำหนักความผิดที่น้อย ปานกลางและมากก็จะใช้ข้อความที่มีกลวิธีซับซ้อนมากกว่า น้ำหนักความผิดระดับที่ไม่ผิดหรือผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยเพราะว่าในประเด็นที่ผู้ตอบรับคำขอโทษคิดว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดก็จะตอบด้วยถ้อยคำเพียงสั้น ๆ เท่านั้น หรือเลือกใช้ข้อความที่ไม่ค่อยซับซ้อน เช่นอาจเอ่ยให้อภัยเพียงอย่างเดียว ในขณะที่เดียวกันหากผู้ตอบรับคำขอโทษเห็นว่าผู้ขอโทษมีความผิดมากเกินกว่าที่ตนจะให้อภัยก็จะไม่ค่อยใช้ข้อความซับซ้อน คืออาจเอ่ยตัดความสัมพันธ์ หรือเอ่ยตำหนิสั้น ๆ เท่านั้นทั้งนี้เพราะไม่ปรารถนาที่จะรักษาสัมพันธภาพเอาไว้อีกแล้วนั่นเอง

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้พูดพูดข้อความเดียวแต่อาจใช้หลายกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษทั้งกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางบวก กลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทาง

ลบ และกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกกับทางลบในข้อความเดียวกัน เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างของภาษาแล้วสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ กลุ่มดังนี้

ก) การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก

เราจะเห็นได้ว่าในข้อความหนึ่ง ๆ อาจจะมีกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกได้มากกว่า ๑ กลวิธี เช่น

**“ไม่เป็นไรเพื่อน ดีแล้วล่ะที่ปิด”**

(๑๓๑)

ข้อความ (๑๓๑) จากสถานการณ์การลิ้มเปิดเสียงโทรศัพท์มือถือในโรงภาพยนตร์ เมื่อได้ยิน ผู้ขอโทษก็รีบปิดทันทีและรีบเอ่ยขอโทษ พบว่าจะมีกลวิธีทางบวกซ้อนกันอยู่ ๒ กลวิธีกล่าวคือ **“ไม่เป็นไรเพื่อน”** จัดเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ และในส่วนหลังคือ **“ดีแล้วล่ะที่ปิด”** เป็นการกล่าวชม

**“ช่างมันเถอะนะ อย่าคิดมากเกินไป เลิกทำหน้าที่เสิร์ฟอย่างนั้นเถอะนะ”**

(๑๓๒)

ข้อความ (๑๓๒) จากสถานการณ์ยืมเสื้อของเพื่อนไป แล้วไม่ชำระวงทำให้สีจากผ้าชิ้นอื่นตกใส่ จะเห็นว่า ส่วนแรกคือ **“ช่างมันเถอะนะ”** จัดเป็น การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ และในส่วนท้ายคือ **“อย่าคิดมากเกินไป เลิกทำหน้าที่เสิร์ฟอย่างนั้นเถอะนะ”** ถือเป็นการเอ่ยปลอบใจให้ผู้ขอโทษคลายจากความรู้สึกผิดลง

**“ไม่เป็นไรหรอก ช่างมันเถอะนะ มันผ่านไปแล้ว แล้วเราเองก็เฉย ๆ เวลามีคนมาเล่าเรื่องก่อน”**

(๑๓๓)

ข้อความ (๑๓๓) จากสถานการณ์ในโรงภาพยนตร์ที่ผู้เสียหายถูกรบกวนด้วยการพูดคุยเสียงดังเล่าเรื่องราวในภาพยนตร์เรื่องดังกล่าวจากเพื่อนที่นั่งข้าง ๆ ทำให้การชมภาพยนตร์เสียอารมณ์ จะเห็นว่าประกอบด้วย ๒ กลวิธี คือการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว คือการเอ่ยวลีว่า **“ไม่เป็นไรหรอก”** และส่วนที่ ๒ คือ **“ช่างมันเถอะนะ มันผ่านไปแล้ว เพราะเราเองก็เฉย ๆ เวลามีคนมาเล่าเรื่องก่อน”** ผู้วิจัยถือว่าเป็นอีก ๑ กลวิธีคือการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล โดย **“ช่างมันเถอะนะ”** เป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษและ **“มันผ่านไปแล้ว แล้วเราเองก็เฉย ๆ เวลามีคนมาเล่าเรื่องก่อน”** เป็นส่วนของเหตุผล

**“ไม่เป็นไร ขอมันเสียกันได้ ไม่ต้องคิดมาก”**

(๑๓๔)

ข้อความ (๑๓๔) จากสถานการณ์การยืมปากกาลูกลื่นไปแล้วทำเสีย หมึกเยิ้ม ไม่สามารถเขียนได้อีก ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกทั้งสิ้น ๒ กลวิธี คือ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผลคือ **“ไม่เป็นไรของมันเสียกันได้”** และส่วนหลัง คือ **“ไม่ต้องคิดมาก”** เป็นการเอ่ยปลอบใจ

ในการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกนี้ ผู้วิจัยพบว่า ปรากฏในหน้าหน้าความผิดที่มีผู้ที่ประเมินว่าไม่ผิดและผิดน้อยค่อนข้างมาก กล่าวคือเป็นการใช้ข้อความชับซ้อนเพื่อเน้นย้ำถึงการให้อภัยและการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันนั่นเอง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการเลือกใช้วัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษจะแปรค่าไปตามน้ำหนักความผิด กล่าวคือถ้าผู้ตอบรับคำขอโทษคิดว่าเหตุการณ์นั้นมีความผิดน้อย ไม่หนักหนาสาหัส ก็จะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกดังเช่นที่ปรากฏในข้างต้น

ข. การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

เราจะเห็นได้ว่าในข้อความหนึ่ง ๆ อาจจะมีกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบได้มากกว่า ๑ กลวิธี เช่น

**“ทำไมถึงเป็นคนแบบนี้ละ แย่มาก ฉันไม่อยากเห็นหน้าเธออีกแล้ว”**

(๑๓๕)

ข้อความ (๑๓๕) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การละลาบละลั้งหยาบสมุค ไดอารี่ไปอ่าน แล้วนำข้อความภายในมาหยอกล้ออย่างเห็นเป็นเรื่องสนุกสนาน จะพบว่าในข้อความ (๑๓๕) จะประกอบไปด้วย ๓ กลวิธีด้วยกัน กล่าวคือ **“ทำไมถึงเป็นคนแบบนี้ละ”** จัดเป็นการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม ส่วน **“แย่มาก”** ก็จัดเป็นการตำหนิตรง ๆ **“ฉันไม่อยากเห็นหน้าเธออีกแล้ว”** ก็จะจัดเป็นกลวิธีการตัดความสัมพันธ์ จะเห็นว่าทั้ง ๓ กลวิธีใน ๑ ข้อความนี้เป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบด้วยกันทั้งสิ้น

**“มือหรือตีนวะเมื่อกี้ มึงรีบไปซื้อเคาท์เตอร์เพนท์มาให้กูเดี๋ยวนี้อย”**

(๑๓๖)

ข้อความ (๑๓๖) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรงด้วยการตบหลัง จนผู้ตอบรับคำขอโทษถึงกับเซถลาล้มลง ข้อความส่วนแรก **“มือหรือตีนวะเมื่อกี้”** ผู้วิจัยจัดว่าเป็นการตำหนิด้วยการประชดประชัน ส่วน **“มึงรีบไปซื้อเคาทเตอร์เพนท์มาให้กูเดี๋ยวนี้เลย”** ถือเป็นกรเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนซึ่งทั้งสองกลวิธีที่พบในข้อความนี้จัดเป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบเช่นเดียวกัน

**“ทำไมตอนทำถึงไม่คิดว่ามันผิด เลิกคบกันไปเลยดีกว่า”**

(๑๓๗)

ข้อความ (๑๓๗) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การละลาบละลั้งหยิบสมุด ไดอารี่มาอ่าน แล้วนำเรื่องราวในนั้นมาล้อเลียนอย่างเห็นเป็นเรื่องสนุก จะเห็นว่ามีกรปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ๒ กลวิธีคือการตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถามว่า **“ทำไมตอนทำถึงไม่คิดว่ามันผิด”** และการตัดความสัมพันธ์ว่า **“เลิกคบกันไปเลยดีกว่า”**

ในการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบนี้ ผู้วิจัยพบว่าปรากฏในหน้าหน้าบทความผิดระดับมากและมากจนไม่สามารถให้อภัยได้ กล่าวคือเป็นการใช้ข้อความซ้ำซ้อนเพื่อเน้นย้ำถึงการตำหนิเตือน มุ่งหักหน้าและและตัดรอนสัมพันธ์ภาพระหว่างกันนั่นเอง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการเลือกใช้วัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษจะแปรค่าไปตามหน้าหน้าความผิด กล่าวคือถ้าผู้ตอบรับคำขอโทษจะเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบหากเห็นว่าเหตุการณ์นั้น ๆ มีค่าน้ำหนักความผิดมากและสร้างความเสียหายและความเดือดร้อนให้กับตน

ค. การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

ข้อความซ้ำซ้อนที่มีการปรากฏร่วมกันของกลวิธีทั้งสองกลวิธีคือทั้งกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ โครงสร้างลักษณะดังกล่าวนี้จะพบในหน้าหน้าความผิดระดับปานกลางค่อนข้างมาก เช่น

**“ไม่เป็นไร แต่คราวหลังเธออย่าทำอย่างนี้อีกนะ “**

(๑๓๘)

ในข้อความ (๑๓๘) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การยืมเสียไปแล้วทำสติกลง  
จะพบว่าข้อความในส่วนแรกคือ **“ไม่เป็นไร”** นั้นจัดเป็นการตอบรับคำขอโทษด้วยการเอ่ย  
ถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งถือเป็นการตอบรับคำขอโทษในทางบวก ส่วน **“แต่คราวหลังเธออย่า  
ทำอย่างนี้อีกนะ”** จัดเป็นการตอบรับคำขอโทษด้วยการแนะนำตักเตือน ซึ่งถือเป็นการตอบ  
รับคำขอโทษในทางลบ

**“ไม่เป็นไร เธอพาเราไปโรงพยาบาลด้วยแล้วกัน”** (๑๓๙)

ในข้อความ (๑๓๙) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การหยอกล้อรุนแรงจนผู้ตอบ  
รับคำขอโทษถึงกับเซตลาล้มลง ข้อเท้าแพลง จะพบว่าข้อความในส่วนแรกคือ **“ไม่เป็นไร”** นั้น  
จัดเป็นการตอบรับคำขอโทษด้วยการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ ซึ่งถือเป็นการตอบรับคำขอโทษ  
ในทางบวก ส่วน **“เธอพาเราไปโรงพยาบาลด้วยแล้วกัน”** จัดเป็นการตอบรับคำขอโทษด้วย  
การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทนคือเรียกร้องให้ผู้ขอโทษพาตนไปโรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยจัดว่าเป็น  
การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบ

**“ไม่เป็นไรค่ะ แต่คราวหลังช่วยปิดเครื่องได้ไหม จะได้ไม่รบกวนคนอื่น”**  
(๑๔๐)

ในข้อความ (๑๔๐) ผู้วิจัยนำมาจากสถานการณ์การลืมนปิดโทรศัพท์มือถือในโรง  
ภาพยนตร์ทำให้เกิดเสียงดังรบกวนคนอื่น จะพบว่ามีการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำ  
ขอโทษในทางบวกและทางลบ กล่าวคือ ในส่วนแรกว่า **“ไม่เป็นไรค่ะ”** จัดเป็นกลวิธีการตอบ  
รับคำขอโทษในทางบวก โดยเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ หากในส่วนท้ายว่า **“แต่คราว  
หลังช่วยปิดเครื่องได้ไหม จะได้ไม่รบกวนคนอื่น”** จัดเป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทาง  
ลบโดยเป็นการเอ่ยแนะนำตักเตือนนั่นเอง

ข้อความที่มีความซับซ้อนกันด้วยการปรากฏพบทั้งกลวิธีการตอบรับคำขอโทษ  
ในทางบวกและการตอบรับคำขอโทษในทางลบนี้นี้ มีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิดด้วย  
เช่นกันกล่าวคือ ข้อความที่มีการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและ  
การตอบรับคำขอโทษในทางลบมากที่สุดจะอยู่ในความผิดระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะในระดับ  
ความผิดดังกล่าว ไม่มีความรุนแรงมากแต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องเล็กน้อยในความเห็นของผู้ตอบรับคำขอ  
โทษ ดังนั้นจึงเลือกใช้ทั้งกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพื่อรักษาหน้า และกลวิธีการ  
ตอบรับคำขอโทษในทางลบเพื่อหักหน้าไปพร้อม ๆ กัน

ผลการศึกษานี้ ผู้วิจัยพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิดนั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้ กล่าวคือน้ำหนักความผิดเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการในการตอบรับคำขอโทษ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ ๔

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### ๔.๑ สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการตอบรับคำขอโทษและน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยมีสมมติฐานในงานวิจัยนี้ว่า กลวิธีการตอบรับคำขอโทษนั้นมีหลายกลวิธี และจะแปรไปตามน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น

เนื่องจากเรื่องของน้ำหนักความผิด จัดเป็นเรื่องของอัตวิสัย แต่ละบุคคลย่อมมีความเห็นที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังและปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ผู้วิจัยจึงทำการออกแบบสอบถามชุดประกอบออกมาชุดหนึ่งก่อนเพื่อหาสถานการณ์ความผิดที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยกำหนด สถานการณ์ขึ้นมาทั้งสิ้น ๑๐ สถานการณ์โดยใช้เอกสารอ้างอิงทางสังคม

วัฒนธรรมไทยและความเป็นผู้อยู่ภายใต้สังคมและวัฒนธรรมดังกล่าวของผู้วิจัยในการคัดเลือกสถานการณ์ทั้ง ๑๐ สถานการณ์ในเบื้องต้น จากนั้นได้นำมาเพิ่มน้ำหนักความผิดสถานการณ์ละ ๓ ระดับรวมทั้งสิ้น ๓๐ ข้อ แล้วนำมาเรียงสลับข้อกันก่อนจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาจำนวน ๓๐๐ คน กำหนดค่าน้ำหนักความผิดของสถานการณ์นั้น ๆ ขึ้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามเพื่อเลือกเอาสถานการณ์ที่มีความสมดุลกัน กล่าวคือในชุดสถานการณ์หนึ่งจะต้องมีคำตอบทั้งผิดมาก ผิดปานกลาง ผิดน้อย อยู่อย่างละเท่า ๆ กันและตรงกับระดับความผิดที่ผู้วิจัยกำหนดเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อให้มีข้อมูล ทั้งจากน้ำหนักความผิดที่น้อย น้ำหนักความผิดระดับปานกลาง และน้ำหนักความผิดที่มาก ให้มีมากเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัย และข้อมูลไปก่อนไปที่ระดับความผิดระดับใดระดับหนึ่งเกินไป

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามชุดหลัก โดยใช้นิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งจะมีอายุอยู่ในช่วง ๑๘-๒๕ ปีเป็นกลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามทั้งสิ้นไปจำนวน ๒๐๐ ชุด และได้คืนมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น ๑๖๔ ชุด พบว่ามีจำนวนข้อความการตอบรับคำขอโทษทั้งสิ้น ๑๘๘๗ ข้อความ โดยสามารถแบ่งออกเป็นข้อความย่อยได้ ๒๓๘๘ ข้อความ

ในประเด็นแรก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์กลวิธีที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษและพบว่า มีหลายกลวิธีที่ได้ตั้งสมมติฐานเอาไว้ โดยในงานวิจัยนี้พบว่า มีกลวิธีใหญ่อยู่ทั้งสิ้น ๒ กลวิธี คือ การตอบรับคำขอโทษในทางบวก และการตอบรับคำขอโทษในทางลบ

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ทางความหมายและทฤษฎีเรื่อง "หน้า" ของบราวน์และเลวินสันในการจำแนกข้อความออกเป็นกลวิธีดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียดของทั้ง ๒ กลวิธีดังนี้

กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก จะเป็นกลวิธีการตอบรับคำขอโทษที่ยอมรับในคำขอโทษแต่โดยดี กล่าวคือ จะเป็นกลวิธีที่มีวัตถุประสงค์มุ่งรักษาสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย ด้วยการเลือกใช้ภาษาแบบประนีประนอมเพื่อรักษาหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง เช่นการเอ่ยถ้อยคำในเชิงไม่ถือโทษโกรธเคือง การกล่าวพลบใจ กล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเองแทนหรือใช้วิธีการพูดใด ๆ เพื่อให้สถานการณ์ในการสื่อสารนั้น ๆ คลี่คลายในทางดี กล่าวคือทั้งผู้พูดผู้ฟังยังคงความสัมพันธ์และมีไมตรีที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

ส่วนกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ จะเป็นกลวิธีที่แสดงถึงความไม่พอใจ กล่าวคือ จะเป็นกลวิธีการตอบรับวาทกรรมขอโทษที่มีจุดประสงค์เพื่อละเมิดหน้าของอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะมีความเห็นว่าความผิดนั้นรุนแรงและสมควรที่จะได้รับสิ่งหนึ่งสิ่งใดตอบแทนอย่างสาสม ภาษาจะมีลักษณะหักหน้าผู้ฟัง ตัดไมตรี มุ่งห้ามนั้นเดือดร้อนให้อีกฝ่ายได้รับไม่สบายใจและเจ็บปวดเช่นเดียวกับตนโดยไม่สนใจสัมพันธภาพระหว่างกันอีกต่อไป ซึ่งในการแสดงความไม่พอใจนี้ก็มีระดับความรุนแรงของการใช้กลวิธีที่แตกต่างกันออกไป บางกลวิธีมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงออกถึงความไม่พอใจและต้องการให้อีกฝ่ายปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด บางกลวิธีก็มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความไม่พอใจของตนอย่างชัดเจนโดยไม่ปรารถนาที่จะรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันอีกต่อไป

เมื่อผู้วิจัยพิจารณาถึงรูปแบบการใช้ภาษาแล้วทั้งสองกลวิธีใหญ่ ๆ นี้ก็สามารถจำแนกออกเป็นกลวิธีย่อย ๆ ได้อีก ตามตารางที่ ๒๗ ดังต่อไปนี้

## ตารางที่ ๒๗

### ตารางแสดงกลวิธีการตอบรับคำขอโทษ

๑. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก	๒. กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ
๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ	๒.๑ การแนะนำตักเตือน
๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว	๒.๒ การเรียกร้องสิ่งอื่นตอบแทน
๑.๑.๒ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล	๒.๒.๑ การเรียกร้องแบบเฉพาะเจาะจง
๑.๒ การแสดงความห่วงใย	๒.๒.๒ การเรียกร้องแบบไม่เฉพาะเจาะจง
๑.๒.๑ การเอ่ยคำปลอบใจ	๒.๓ การตำหนิ
๑.๒.๒ การไต่ถาม	๒.๓.๑ การตำหนิด้วยข้อบกพร่อง
๑.๓ การหยอกล้อ	๒.๓.๒ การตำหนิโดยใช้รูปประโยคคำถาม
๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง	๒.๓.๓ การผรุสวาท
๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ	๒.๓.๔ การประชดประชัน
๑.๖ การชม	๒.๓.๕ การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์
	๒.๔ การชกถามต่อ
	๒.๕ การสั่ง
	๒.๖ การตัดความสัมพันธ์
	๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ

ในส่วนของความถี่ของการปรากฏใช้นั้น ผู้วิจัยพบว่ามีทางเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมีมากกว่ากลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวก โดยในส่วนของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษมากที่สุดคือ ๔๑.๘๐ % และเลือกใช้กลวิธีการเอ่ยขอโทษกลับน้อยที่สุดคือ ๐.๐๘% ส่วนในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีการตำหนิมากที่สุดคือ ๒๖.๐๕ % และเลือกใช้การชกถามต่อน้อยที่สุดคือ ๐.๕๔ %

ในประเด็นต่อมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดและการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษซึ่งผลปรากฏว่าการตอบรับคำขอโทษนั้นมีการแปรไปตามน้ำหนักความผิด ตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ในเบื้องต้น ในขั้นแรกผู้วิจัยได้แบ่งน้ำหนักความผิดออกเป็น ๕ ระดับ คือไม่มีความผิด ผิดน้อย ผิดปานกลาง ผิดมากและผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยตามลำดับ โดยในจำนวนข้อความการตอบรับคำขอโทษรวมทั้งสิ้น ๒๓๘๘ ข้อความย่อยนั้น ถือเป็นวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่ได้จากการประเมินค่าน้ำหนักว่าไม่มีความผิด ๔๖๘ ข้อความ น้ำหนักความผิดน้อยจำนวน ๖๖๘ ข้อความ น้ำหนักความผิดปานกลางจำนวน ๖๒๔ ข้อความ น้ำหนักความผิดมากจำนวน ๓๘๘ ข้อความ และน้ำหนัก

ความผิดมากจนไม่ให้อภัยจำนวน ๒๒๙ ข้อความเมื่อจัดแบ่งตามกลวิธีการเลือกใช้ทั้งสองกลวิธี คือกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบแล้วผู้วิจัยพบว่าในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่า**ไม่มีความผิด**นั้นจะมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกจำนวน ๓๗๐ ครั้ง คิดเป็น ๗๙.๐๖ % มากกว่าการตอบรับคำขอโทษในทางลบซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นเพียง ๙๘ ครั้ง คิดเป็น ๒๐.๙๔ % ส่วนในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่ามีความ**ผิดน้อย**นั้นพบว่าการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกมากกว่าอีกเช่นกัน กล่าวคือมีทั้งสิ้น ๔๔๖ ครั้ง คิดเป็น ๖๖.๗๗ % ขณะที่ในกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมีการปรากฏใช้เพียง ๒๒๒ ครั้ง คือเป็น ๓๓.๒๓ % เท่านั้น

ส่วนในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินว่าผู้ก่อความเสียหายมีความ**ผิดระดับปานกลาง**นั้นมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบถึง ๔๒๖ ครั้ง คิดเป็น ๖๘.๒๗ % ขณะที่มีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๑๙๘ ครั้ง คิดเป็น ๓๑.๗๓ % และในความผิดมากก็พบว่าการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบถึง ๓๓๘ ครั้ง คิดเป็น ๘๔.๗๑ % โดยมีการเลือกใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๖๑ ครั้ง คิดเป็น ๑๕.๒๙ % ส่วนในความผิดมากจน**ไม่สามารถให้อภัยได้**นั้นก็พบว่าการใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบมากกว่าอีกเช่นกันคือพบถึง ๒๒๗ ครั้ง คิดเป็น ๙๙.๑๓ % และพบว่าการใช้กลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพียง ๒ ครั้งเท่านั้น คิดเป็น ๐.๘๗ %

จะสังเกตเห็นว่ายิ่งค่าน้ำหนักความผิดเพิ่มมากขึ้น ตัวเลขแสดงการปรากฏของกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางบวกก็จะลดลงและกลวิธีการตอบรับคำขอโทษในทางลบก็จะเพิ่มขึ้นโดยลำดับ และในกลวิธีย่อยของการตอบรับคำขอโทษในทางลบนั้น ก็มีความรุนแรงที่แตกต่างกันออกไปอีกเช่นในกลวิธีการตัดความสัมพันธ์ก็มีความรุนแรงมากกว่ากลวิธีการแนะนำตัดเตือน ถ้าผู้ตอบรับคำขอโทษมีความเสียหายหรือประเมินว่าผู้ขอโทษมีความผิดมากก็จะเลือกใช้วิธีการที่รุนแรงมากตามไปด้วย

ข้อความที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษนั้นมักเป็นประโยคที่สั้นและเป็นประโยคความเดียวเนื่องจากวัจนกรรมการตอบรับนั้นถือเป็นประโยคไม่เริ่ม คือไม่ได้เป็นประโยคที่ใช้ในการเริ่มต้นบทสนทนา แต่เป็นประโยคที่ตามมาในอีกผลัดหนึ่ง มีหน้าที่ในการตอบความของประโยคแรก ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ตัวอย่างที่ได้จากการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่มักเป็นประโยคที่สั้นและมีเพียง ๑ กลวิธีเท่านั้น หากแต่ยังมีข้อความจากกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวนหนึ่งคือ จำนวนทั้งสิ้น ๕๘๘ ข้อความที่ผู้วิจัยพบว่า มีการใช้รูปประโยคที่ซับซ้อนและประกอบด้วยกลวิธีหลายกลวิธีในการตอบถ้อยคือตั้งแต่ ๒ กลวิธีและมากที่สุดคือ ๗ กลวิธีใน ๑ ข้อความ ซึ่งผู้วิจัยได้

นำเอาข้อความเหล่านี้มาวิเคราะห์ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการใช้รูปประโยคที่ซับซ้อนขึ้นนั้นจะมีความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิดด้วยหรือไม่

ผลการศึกษาจากงานวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยก็พบว่าการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้ กล่าวคือนอกจากน้ำหนักความผิดจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการตอบรับคำขอโทษแล้วก็ยังมีผลการใช้กลวิธีที่ซับซ้อนในการตอบรับคำขอโทษด้วย เพราะในการเลือกใช้อรรถาภิธานที่ซับซ้อนนั้นจะพบมากในน้ำหนักความผิดที่น้อย ปานกลางและมาก ส่วนในประเด็นที่ผู้ตอบรับคำขอโทษคิดว่าผู้ขอโทษไม่มีความผิดก็จะตอบถ้อยเพียงสั้น ๆ เท่านั้น โดยมีการเลือกใช้อรรถาภิธานที่ซับซ้อนค่อนข้างน้อย กล่าวคืออาจเอ่ยให้ภัยเพียงอย่างเดียว ในขณะที่หากผู้ตอบรับคำขอโทษเห็นว่าผู้ขอโทษมีความผิดมากเกินกว่าที่ตนจะให้ภัยก็จะมีการเลือกใช้อรรถาภิธานที่ซับซ้อนในอัตราที่น้อยเช่นกัน กล่าวคืออาจเอ่ยตัดความสัมพันธ์ หรือเอ่ยตำหนิสั้น ๆ เท่านั้น ทั้งนี้เพราะไม่ปรารถนาที่จะรักษาสัมพันธภาพเอาไว้อีกแล้วนั่นเอง

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า ในบางครั้งผู้พูดภาษาไทยก็จะใช้กลวิธีหลากหลายกลวิธีในการกล่าวถ้อยคำขึ้นมาสักครั้งหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการใช้อรรถาภิธานที่ซับซ้อนด้วยเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างของภาษาแล้วสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ กลุ่มคือการปรากฏร่วมกันของกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษทางบวกใน ๑ ข้อความ การปรากฏร่วมกันของกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษทางลบใน ๑ ข้อความ และการปรากฏร่วมกันของกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและการตอบรับคำขอโทษในทางลบใน ๑ ข้อความ ซึ่งก็พบว่ามีการแปรไปตามน้ำหนักความผิดด้วยเช่นกัน คือในกลุ่มของข้อความที่มีความซับซ้อนของกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางบวกก็จะใช้มากในความผิดระดับที่ไม่ผิดหรือผิดน้อยและในทางลบก็จะใช้ในระดับความผิดที่มากหรือมากจนไม่สามารถให้อภัย

ข้อความซับซ้อนที่มีการปรากฏร่วมกันของกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางบวกและการตอบรับคำขอโทษในทางลบซ้อนกันอยู่ทั้ง ๒ กลวิธีนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้มากที่สุดในความผิดระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะในระดับความผิดนี้ ไม่มีความรุนแรงมากและไม่ใช้เรื่องที่เล็กน้อยในความเห็นของผู้ตอบรับคำขอโทษ ดังนั้นจึงเลือกใช้ทั้งกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางบวกเพื่อรักษาหน้า และกลวิธีในการตอบรับคำขอโทษในทางลบเพื่อหักหน้าไปพร้อม ๆ กัน

#### ๔.๒ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย ทำให้ผู้วิจัยพบประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจและน่านำไปศึกษาวิเคราะห์ได้อีก อาทิเช่น

๔.๒.๑ ควรมีการศึกษาเรื่องวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยอย่างลึกซึ้งมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากในงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากในตัวแปรเรื่องน้ำหนักความผิดเท่านั้น ทั้งที่ความจริงแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของ การเอ่ยวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษอีกมากมาย เช่น สถานภาพ ความสนิทสนม ซึ่งก็ปรากฏในทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสันด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างด้วยว่า ตัวแปรในเรื่องของระยะเวลา เจตนา และค่าความเสียหายที่ได้รับก็เป็นตัวแปรที่สำคัญในการเอ่ยวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษเช่นเดียวกัน

นอกจากนั้นผู้วิจัยยังศึกษาเฉพาะแต่ในกลุ่มนักศึกษาเท่านั้นหากขยายฐานของกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นก็อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและน่าสนใจกว่านี้ก็เป็นได้ และในส่วนของ การเก็บข้อมูลผู้วิจัยก็ใช้แบบสอบถาม (DCT) เพียงอย่างเดียวซึ่งมีข้อจำกัดหลายประการ เช่นบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ให้ความร่วมมือ และได้ข้อมูลที่ไม่ใช่ภาษาธรรมชาติ หากมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ ประกอบเช่นเก็บจากบทพูดในละครโทรทัศน์ นวนิยายหรือเก็บข้อมูลธรรมชาติด้วยการจดบันทึกก็อาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น โดยอาจเลือกดูในประเด็นของอวัจนภาษาประกอบกันไปด้วย เพราะจากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางคนมักเลือกตอบด้วยการใช้อวัจนภาษา เช่นบางทีก็เลือกที่จะใช้วิธี “เงียบ” ในการตอบรับคำขอโทษ ซึ่งก็นับว่าน่าสนใจหากจะนำมาศึกษากับตัวแปรในเรื่องของน้ำหนักความผิดอย่างละเอียดต่อไป

๔.๒.๒ เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่พบในภาษาไทย ดังนั้นควรมีการศึกษาวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่พบในภาษาไทยเปรียบเทียบกับที่พบในภาษาอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาในแถบเอเชียอาคเนย์ที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมไทยหรือในภาษาท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปว่าการตอบรับคำขอโทษที่พบในภาษาเหล่านั้น เหมือนหรือแตกต่างจากที่พบในภาษาไทยและจากวัจนกรรมการตอบรับคำขอโทษที่พบก็จะทำให้รู้ได้ว่าวัฒนธรรมของสังคมเหล่านั้นเหมือนหรือแตกต่างจากวัฒนธรรมไทยอย่างไร

## รายการอ้างอิง

ภาษาไทย :

- กัลยา ดิงศภักดิ์,ม.ร.ว.และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ๒๕๓๑. การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กฤษณา อโศกสิน (นามแฝง). ๒๕๓๙. เนื้อใน. สำนักพิมพ์ดอกหญ้า : กรุงเทพฯ
- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์. เอกสารประกอบการเรียนวิชาวัจนปฏิบัติศาสตร์ . ภาคปลาย ปีการศึกษา ๒๕๔๔ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทนา สิริจันทนากุล. ๒๕๔๐."กลวิธีการใช้ภาษาสุภาพในการตอบรับคำชม". ศาสตร์แห่งภาษา. ฉบับที่ ๙ (สิงหาคม ๒๕๔๐)
- จิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา. ๒๕๔๔. "การขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน". วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดียู ศรีนราวัดน์. ๒๕๔๒."กลวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย". ภาษาและภาษาศาสตร์.ฉบับที่๒(มกราคม-มิถุนายน)
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. ๒๕๔๑ . วัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย .วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธีรนุช โชคสุวณิช. ๒๕๓๓. การศึกษาประโยค ๓ ชนิดในภาษาไทยกับเจตนาของผู้พูดในนวนิยาย"โซ่สังคม"ของทมยันตี. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นววรรณ พันธุเมธา. ๒๕๒๗. ไวยากรณ์ไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๒ รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ๒๕๔๕.ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ
- เยาวลักษณ์ กระแสสินธุ์. ๒๕๒๙."กลวิธีการทำภาษาให้สุภาพในภาษาไทย".วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์และภาษาเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๓๙.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ .พิมพ์ครั้งที่ ๖ กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- ราตรี ธีนวารชร. ๒๕๑๖. "ลักษณะของคำไวยากรณ์ในภาษาไทย" วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โรม จิรานุกรม . ๒๕๓๗. ภาษาศาสตร์เชิงปฏิบัตินิยม . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- วิลเลียม เจ.คอลลินเนอร์. ๒๕๓๗. สะท้อนวัฒนธรรมไทย. แปลโดย ชัตติยา กรรณสูตร.กรุงเทพฯ ฯ  
: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ
- วิจิตร ภาณุพงศ์. ๒๕๓๑. โครงสร้างภาษาไทย : ระบบไวยากรณ์.กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริพร จิตะฐาน ณ ถลาง. ๒๕๓๙. ในห้องถิ่นมีนิทานและการละเล่น: การศึกษาบริบททางสังคม.  
สำนักพิมพ์มติชน : กรุงเทพฯ ฯ
- สมโรจน์ สวัสดิกุล ณ อยุธยา, ท่านผู้หญิง.๒๕๒๖. “ข้อคิดเห็นบางประการเกี่ยวกับภาษาไทย”. สิ่ง  
น่ายุติในภาษาไทย : กรุงเทพฯ ฯ
- สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม.๒๕๔๔ .”การศึกษาประโยคภาษาไทยที่มีคำว่า “ทำไม” ทางด้านอรรถศาสตร์  
และวัจนปฏิบัติศาสตร์”. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
- สุโขทัยธรรมมาราช,มหาวิทยาลัย. ๒๕๓๓. แนวคิดไทยหน่วยที่ ๑ ถึง ๑๕.กรุงเทพฯ ฯ โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาราช.
- สุชา เทวะผลิน. ๒๕๓๑. “คำสแลงในภาษาไทยจากหนังสือพิมพ์รายวัน”.วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร  
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุนัดดา วิริยา. ๒๕๔๔. “การขอร้องในภาษาไทย”. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพัทธรา สุภาพ. ๒๕๒๘. สังคมและวัฒนธรรมไทย : คำนิยม ศาสนา ประเพณี . สำนักพิมพ์  
ไทยวัฒนพานิช จำกัด
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ๒๕๔๑. ภาษาศาสตร์สังคม. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย :  
กรุงเทพฯ ฯ



**ภาษาอังกฤษ :**

- Austin , John L. 1962. How to do thing with word. New York : Longman.
- Bergman,Marc L,and Kasper, Gabriele. 1991. The interlanguage of apologizing cross-cultural evidence. Hawaii Working Paper 10 : 139-176
- Blum-Kulka , Shoshana and Olshtain,Elite. 1984. Request and Apologies : A Cross-cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP) Applied Linguistics 5 : 96-213
- Blum-Kulka , Shoshana. 1997."Discourse Pragmatic", Discourse as Social Interaction. Van Dijk K. Teun.A,Vol.2(ed.).London:SAGEpublications
- Brown,Penelope , and Levinson , Stephen C. 1987 .Politeness : Some Universals in Language Usage.Cambridge University Press.
- Culpeper, Jonathan.1996.Toward an Anatomy of Impoliteness. Pragmatics . Vol. 25,No 3
- Holmes,Janet.1990.Apologies in New Zealand English. Language in Society 19:155-199
- Intachakra ,S. 2001. Linguistic Politeness in British and Thai : A Comparative Analysis of Three Expressive Speech Acts .Ph.D.Thesis , University of London
- Panpothong , Nattaporn. 2001. Thai ways of an expression of gratitude . Manusya :Jounal of Humanities 4.2
- Panpothong , Nattaporn. (to appear) Thai ways of saying "no" to a request. SEAASXI Proceeding
- Ricards.J.C.nd Ricard W. Schimidt. 1983. Conversational analysis.In Jack C. Richards and Richard W. Schmidt (eds.) Language and communication,pp. 117-154  
New york : London.
- Searle John R. 1976. Speech Acts.Cambridge : Cambridge University Press.
- Soong , mui Yun E. 1985. A study of Tranfer in a Speech Act of Apologizing. Hawaii Working Paper 4 : 95-116



## ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

## (แบบสอบถามหาค่าน้ำหนักความผิด : แบบสอบถามประกอบ)

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย X ในช่องที่กำหนด

๑. ในฟุตเชนเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนไม่ระวัง มาเดินชนคุณเข้าเต็มแรง ทำให้คุณเซถลา ล้มลง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๒. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาทักคุณ ด้วยการตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเอน แต่เพราะมือเขาหนัก คุณจึงรู้สึกเจ็บจนต้องร้อง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๓. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงดัง เขาบอกว่าเข้าใจผิด นี้ถือว่าเป็นสมุดของเขา เพราะลายปกเหมือนกันมาก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๔. เพื่อนคนหนึ่งไหว้วานให้คุณขับรถไปส่งที่อำเภอเพื่อเปลี่ยนบัตรประชาชน แต่เมื่อถึงเวลานัด เขาก็กลับไม่ได้มาหาคุณตามที่นัดไว้ เพราะว่าป่วยเป็นไข้หวัดใหญ่ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๕. มีเพื่อนมายืมเสื้อเชิ้ตสีขาวของคุณ ก่อนนำมาคืนเขาไปซักรวมกับผ้าสี จนสีตกใส่ เสื้อขาวของคุณกลายเป็นสีกระดากระต่าง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๖. คุณต้องเดินทางไปธุระที่ต่างจังหวัดคนเดียว แต่คุณก็อุ่นใจเพราะมีเพื่อนคนหนึ่งสัญญาว่าจะร่วมเดินทางไปเป็นเพื่อน แต่พอวันนั้นมาถึงจริง ๆ เขาไม่สามารถไปกับคุณได้ โดยไม่แจ้งเหตุผลเลย คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๗. มีเพื่อนนัดให้คุณไปพบในร้านอาหารแห่งหนึ่ง แต่เขากลับผิดเวลา โดยอ้างว่ารถติดมากเลยมาไม่ทัน ทั้ง ๆ ที่ตอนคุณมาถึงนั้นถนนว่างมาก พอคุณรुकไล่ถามหนัก ๆ เข้า เขาก็จนมุม และยอมรับว่าโกหก จริง ๆ แล้วตื่นสายเลยมาช้า คุณคิดว่าความผิดของเขามากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๘. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาทักคุณ ด้วยการตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเอน แต่เพราะมือเขาหนัก คุณจึงล้มลง ข้อเท้าแพลง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๙. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้นก็มีเสียงโทรศัพท์มือถือดังขึ้น เจ้าของเครื่องคือคนที่นั่งอยู่เก้าอี้ข้าง ๆ คุณนั่นเอง เขารีบกดปิดทันที คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๐. มีเพื่อนมาขอยืมปากกาลูกกลิ้งของคุณ แล้วเผชิญไปทำมันตก จนลูกกลิ้งเสีย หมึกเยิ้ม ไม่สามารถเขียนได้ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๑. เพื่อนคนหนึ่งให้वानให้คุณขับรถไปส่งที่อำเภอเพื่อเปลี่ยนบัตรประชาชน แต่เมื่อถึงเวลานัด เขาก็กลับไม่ได้มาหาตามที่นัดไว้ แต่กลับไปเที่ยวกับอีกคนแทน เพราะว่าลืมนัดที่ให้ไว้กับคุณเสียสนิท คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๒. คุณต้องเดินทางไปธุระที่ต่างจังหวัดคนเดียว แต่คุณก็อุ่นใจเพราะมีเพื่อนคนหนึ่งสัญญาว่าจะร่วมเดินทางไปเป็นเพื่อน แต่พอวันนั้นมาถึงจริง ๆ เขากลับติดธุระอื่น ไม่สามารถไปกับคุณได้ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๓. มีเพื่อนมายืมรถยนต์คันใหม่ ผ่อนยังไม่ทันหมดของคุณ แล้วเอารถของคุณไปชนกับต้นไม้ จนกระโปรงหน้ายุบยับเยิน ไฟหน้าแตก สีรถลอกปอกเปิกไปหมด คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๔. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้นก็มีเสียงโทรศัพท์มือถือดังขึ้น เจ้าของเครื่องคือคนที่นั่งอยู่เก้าอี้ข้าง ๆ คุณนั่นเอง เขารีบรับแล้วพูดคุยกับปลายสายด้วยเสียงที่ดังมาก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๕. มีเพื่อนนัดให้คุณไปพบในร้านอาหารแห่งหนึ่ง แต่เขากลับผิดเวลา โดยอ้างว่าคุณตาป่วยกระทันหัน เวลานั้นนอนอยู่โรงพยาบาล ทั้ง ๆ ที่คุณเคยได้ยินเขาเล่าว่าคุณตาเสียชีวิตไปนานแล้ว พอคุณรู้กลัถามหนัก ๆ เข้า เขาก็จุ่มมูม และยอมรับว่าโกหก จริง ๆ แล้วตื่นสายเลยมาช้า คุณคิดว่าความผิดของเขามากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๖. มีคนวิจารณ์มาคุณว่า "อ้วน" หลายต่อหลายครั้ง คุณคิดว่าความผิดของเขามากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๗. เพื่อนคนหนึ่งให้วานให้คุณขับรถไปส่งที่อำเภอเพื่อเปลี่ยนบัตรประชาชน แต่เมื่อถึงเวลานัด แต่เขาก็กลับไม่ได้มาหาตามที่นัดไว้ เพราะว่ามีเพื่อนอีกคนมาชวนไปเที่ยว คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๘. คุณต้องเดินทางไปธุระที่ต่างจังหวัดคนเดียว แต่คุณก็อุ่นใจเพราะมีเพื่อนคนหนึ่งสัญญาว่าจะร่วมเดินทางไปเป็นเพื่อน แต่พอวันนั้นมาถึงจริง ๆ เขากลับป่วยเป็นไข้ ไม่สามารถไปกับคุณได้ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๑๙. มีเพื่อนนัดให้คุณไปพบในร้านอาหารแห่งหนึ่ง แต่เขากลับผิดเวลา โดยอ้างว่าติดธุระต้องไปลงทะเบียนเรียน ทั้ง ๆ ที่คุณก็รู้ว่า มหาวิทยาลัยไม่ได้ลงทะเบียนกันวันนี้ พอคุณรुकไล่ถามหนัก ๆ เข้า เขาก็จนมุม และยอมรับว่าโกหก จริง ๆ แล้วตื่นสายเลยมาช้า คุณคิดว่าความผิดของเขาเล็กน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๐. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้น คนที่นั่งข้าง ๆ ก็ส่งเสียงคุยดังลั่นกับเพื่อนของเขา บอกเล่าเรื่องราวตอนต่อไปของหนังเสียจนคุณหมดสนุก แถมยังนั่งเหยียดขาเข้ามาในพื้นที่ส่วนของคุณอีก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๑. มีเพื่อนหยิบยากลบคุณไป โดยไม่ได้ขอยืม ภายหลังเขานำมาคืน และยอมรับในความสะเพร่าของเขาเอง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๒. มีคนมาวิจารณ์คุณในเชิงเรื่องเสีย ๆ หาย ๆ เกี่ยวกับเรื่องซู้สาว ทำให้คุณได้อับอาย หน้าซำยังโทรศัพท์ไปตำคุณถึงบ้านให้พ่อแม่คุณได้รับรู้อีก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๓. คุณซื้อรองเท้าหนังมาใหม่ ยังไม่ได้ใส่สักครั้ง ก็ปรากฏว่ามันอันตรายกันไปเสียแล้ว ตกเย็น มีเพื่อนนำมันมาคืน บอกว่าขอยืมเอาไปใส่ก่อน คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๔. ในฟู้ดเซ็นเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนไม่ระวัง มาเดินชนคุณเข้าเต็มแรง ทำให้คุณล้มลง ขาแพลง ต้องไปหาหมอ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๕. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงดัง เขากลับไม่ฟัง แถมยังนำเรื่องที่ คุณเขียนถึงคนที่คุณแอบชอบมาล้อเลียนอีก คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๖. เงินที่เตรียมไว้จ่ายค่าเช่าบ้านในกระเป๋าของคุณหายลงไป คุณกลุ่มใจมาก ต่อมามีคนนำมาคืนบอกว่าขอยืมเอาไปใช้เที่ยวต่างจังหวัดก่อน คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๗. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาทักคุณด้วยการตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเอน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าคุณประสบอุบัติเหตุหลังเดาะ ต้องตามเพื่อนก่อนเอาไว้ หน้าซำมือเขาก็หนักเหลือเกิน จนคุณถึงกับทรุด น้ำตาาร่วง ปวดตรงส่วนหลังขึ้นมาทันที ด้วยการ เล่นไม่รู้จักรกาะทะเลของเขาทำให้คุณต้องเข้าโรงพยาบาลอีกรอบ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๘. มีคนมาวิจารณ์คุณว่า "อ้วน" หลายต่อหลายครั้งต่อหน้าคนอื่น ๆ ทำให้คุณได้อับอาย คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย  ผิดปานกลาง  ผิดมาก

๒๙. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงต้ง เขาได้รีบวางสมุดลง คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

๓๐. ในฟู้ดเซ็นเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีคนเดินไม่ระวัง มาเฉี่ยวหัวไหล่คุณ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด                       ผิดน้อย                       ผิดปานกลาง                       ผิดมาก

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถามหากวิธีการตอบรับคำขอโทษ (แบบสอบถามหลัก)

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยตอบคำถามในเส้นบรรทัดหรือทำเครื่องหมาย X ในช่องที่กำหนด

๑. มีเพื่อนมาขอยืมปากกาลูกกลิ้งของคุณ แล้วเผลอไปทำมันตก จนลูกกลิ้งเสีย หมึกเยิ้ม ไม่สามารถเขียนได้ เขาได้เอ่ยขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---



---

๒. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้น คนที่นั่งข้าง ๆ ก็ส่งเสียงคุยดังลั่นกับเพื่อนของเขา บอกเล่าเรื่องราวตอนต่อไปของหนังเสียจนคุณหมดสนุก แถมยังมีเสียงเหยียดขาเข้ามาในพื้นที่ส่วนของคุณอีก เขาได้กล่าวขอโทษคุณหลังจากนั้น คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

๓. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาทักคุณ ด้วยการตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเอน แต่เพราะมือเขาหนัก คุณจึงรู้สึกเจ็บจนต้องร้อง เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้



๔. ในฟู้ดเซ็นเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีเพื่อนคนหนึ่งเดินไม่ระวัง มาเฉี่ยวหัวไหล่คุณ เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๕. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงดัง เขาได้รับวางสมุด แล้วเขาก็ได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด       ผิดน้อย

ผิดปานกลาง       ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย       ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๖. มีเพื่อนมาเยี่ยมเชื้อเซ็ดตัวของคุณ ก่อนนำมาคืนเขาไปชักจูงกับผ้าสี จนสีตกใส่ เสื้อขาวของคุณ กลายเป็นสีกระดำนี่ต่าง เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด       ผิดน้อย

ผิดปานกลาง       ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย       ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

๗. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาทักคุณด้วยการตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเอ็น แต่เพราะมือเขาหนัก คุณจึงล้มลง ข้อเท้าแพลง เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด       ผิดน้อย

ผิดปานกลาง       ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย       ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๘. ในฟู้ดเซ็นเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีเพื่อนคนหนึ่งเดินไม่ระวังมาชนคุณเข้าเต็มแรง จนล้มลงขาหัก ต้องไปหาหมอและเข้าเฝือกอยู่นานเป็นเดือน เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๙. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงดัง เขากลับไม่ฟัง แถมยังนำเรื่องที่คุณเขียนถึงคนที่คุณแอบชอบมาล้อเลียนเสียอีก ภายหลังเขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๑๐. มีเพื่อนมาเยี่ยมรถยนต์คันใหม่ผอนยังไม่ทันหมดของคุณ แล้วเอารถของคุณไปชนกับต้นไม้ จนกระโปรงหน้ายุบยับเบิน ไฟหน้าแตก สีถลอกปอกเปิกไปหมด เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๑๑. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้นก็มีเสียงโทรศัพท์มือถือดังขึ้น เจ้าของเครื่องคือเพื่อนที่นั่งอยู่เก้าอี้ข้าง ๆ คุณนั่นเอง เขารีบแล้วพูดคุยกับปลายสาย ก่อนจะหันมาขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด       ผิดน้อย

ผิดปานกลาง       ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย       ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๑๒. เพื่อนคนหนึ่งเดินเข้ามาตบหลังเพราะต้องการจะหยอกเิน ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าคุณประสบอุบัติเหตุหลังเดาะ ต้องตามเฟือกอ่อนเอาไว้ หนาซ้ำมือเขาก็หนักเหลือเกิน จนคุณถึงกับทรุด น้ำตาร่วง ปวดตรงส่วนหลังขึ้นมาทันที ด้วยการเล่นไม่รู้จักกาลเทศะของเขาทำให้คุณต้องเข้าโรงพยาบาลอีกรอบ เขาได้กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด       ผิดน้อย

ผิดปานกลาง       ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย       ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

๑๓. คุณเห็นเพื่อนคนหนึ่งกำลังเปิดสมุดไดอารี่ของคุณอยู่พอดี คุณจึงท้วงเสียงตั้ง เขาบอกว่าเข้าใจผิด นึกว่าเป็นสมุดของเขา เพราะลายปกเหมือนกันมาก แล้วเขาก็กล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

- ไม่ผิด                       ผิดน้อย  
 ผิดปานกลาง             ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

- ให้อภัย             ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๑๔. ในฟู้ดเซ็นเตอร์ของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง มีเพื่อนคนหนึ่งของคุณเดินไม่ระวัง มาชนคุณเข้าเต็มแรง ทำให้คุณเซถลาล้มลง เขากล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้

---



---

๑๕. คุณไปดูหนังที่โรงหนัง ขณะที่กำลังเพลินอยู่นั้นก็มีเสียงโทรศัพท์มือถือดังขึ้น เจ้าของเครื่องคือเพื่อนที่นั่งอยู่เก้าอี้ข้าง ๆ คุณนั่นเอง เขารีบกดปิดทันที และกล่าวขอโทษคุณ คุณจะ

คำถามที่ ๑ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ก. กล่าวตอบคำขอโทษนั้นว่า

---



---

ข. ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่นเป็นการตอบรับคำขอโทษนั้นคือ

---



---

คำถามที่ ๒ คุณคิดว่าเขามีความผิดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นี้

ไม่ผิด  ผิดน้อย

ผิดปานกลาง  ผิดมาก

คำถามที่ ๓ คุณจะให้อภัยเขาหรือไม่ กับความผิดที่เขาได้ก่อขึ้น

ให้อภัย  ไม่ให้อภัย

คำถามที่ ๔ คุณมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์นี้



---

---

---

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ข

### ตัวอย่างข้อความการตอบรับคำขอโทษจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลข้อความการตอบรับคำขอโทษจากแบบสอบถามจำนวน ๑๖๔ ชุด ได้ข้อความที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น ๑๐๘๘ ข้อความ และสามารถแบ่งออกเป็นข้อความย่อยได้อีก ๒๓๘๘ ข้อความ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์และจัดประเภท ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างข้อความการตอบรับคำขอโทษในภาษาไทยและการจัดประเภทอย่างเป็นสังเขป กล่าวคือ หากประเภทของการตอบรับคำขอโทษประเภทใด มีจำนวนข้อความที่ปรากฏพบมากกว่า ๑๐๐ ข้อความ ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๑๐ % ของข้อความประเภทนั้น ๆ และหากประเภทของการตอบรับคำขอโทษประเภทใด มีจำนวนข้อความอยู่ในระหว่าง ๕๐-๑๐๐ ข้อความจะขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๓๐ % ของข้อความประเภทนั้น ๆ และถ้ามีจำนวนข้อความอยู่ในระหว่าง ๑๐-๕๐ ข้อความ จะขอยกตัวอย่างมา ๕๐ % ของข้อความประเภทนั้น ประการสุดท้าย ถ้ามีจำนวนข้อความในประเภทนั้นไม่ถึง ๑๐ ข้อความ ผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างมาทั้งหมด

#### ตัวอย่างข้อความการตอบรับคำขอโทษตามการจัดจำแนกประเภท

##### ๑. การตอบรับคำขอโทษทางบวก

ผู้วิจัยพบว่ามีความถี่ในการปรากฏทั้งสิ้น ๑๐๗๗ ข้อความ โดยมีตัวอย่างจำแนกตามกลวิธีย่อยได้ดังนี้

๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษ มีทั้งสิ้น ๙๘๘ ข้อความ แบ่งเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว ๙๓๐ ข้อความและการเอ่ยถ้อยคำไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล ๖๘ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๑๐% ของข้อความทั้งหมด คือ ๙๘ ข้อความ แบ่งเป็นการเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว ๙๓ ข้อความและการเอ่ยถ้อยคำไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล ๖ ข้อความดังต่อไปนี้

๑.๑.๑ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียว มีทั้งสิ้น ๙๓๐ ข้อความ อันที่จริงผู้วิจัยจะต้องมา ๑๐ % ของข้อความคือ ๙๓ ข้อความแต่การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษอย่างเดียวนั้นมักเป็นวลีที่เป็นสำนวนตายตัวในการสนทนา มักจะปรากฏในรูปที่ซ้ำ ๆ กันคือ “ไม่เป็นไร” “ช่างเถอะ” เป็นส่วนใหญ่ อาจแตกต่างกันที่ส่วนขยาย คืออาจมีคำลงท้ายหรือไม่มีเพียงเท่านั้น

##### ๑. “ไม่เป็นไร”

๒. “ไม่เป็นไรค่ะ”
๓. “ไม่เป็นไรครับ”
๔. “ช่างมันเถอะ”
๕. “ช่างมันเถอะค่ะ”
๖. “ช่างมันเถอะครับ”
๗. “ช่างเถอะ”
๘. “ช่างเถอะค่ะ”
๙. “ตามสบาย”
๑๐. “โหสิ..โหสิ”
๑๑. “ฉันไม่ถือสาหรอก”
๑๒. “เราหายโกรธเธอแล้ว”
๑๓. “ไม่เป็นไรหรอก ไปทะเลาะกับใครมาเหรอ”
๑๔. “คราวนี้เราให้อภัย แต่คราวหน้าอย่าทำอีกเพราะมันเป็นการเสียมารยาทมาก ๆ เลย”
๑๕. “ไม่เป็นไรนะ”
๑๖. “ไม่เป็นไรจ้า”
๑๗. “ครับ”
๑๘. “ค่ะ”
๑๙. , ๒๐ “ไม่เป็นไรหรอกจะ ช่างเถอะนะ อย่าคิดมากเลย”
๒๑. “ไม่เป็นไร คราวหน้าระวังหน่อยนะ”
๒๒. “ไม่เป็นไร แต่คราวหลังอย่าทำอีก”
๒๓. “ช่างเหอะ วันหลังอย่าทำอีกแล้วกัน”
๒๔. “ผมไม่ถือหรอกครับ”
๒๕. “เราหายโกรธนานแล้ว”
๒๖. “ไม่เป็นไรครับ”
๒๗. “ไม่เป็นไร แต่ช่วยพุงเราหน่อย”
๒๘. “เพื่อนกัน ให้อภัยได้เสมออยู่แล้ว”
๒๙. “จ๊ะ”
๓๐. “ช่างมันเหอะนะ”
๓๑. “ให้มันแล้ว ๆ ไปเถอะจ๊ะ”
๓๒. “เราไม่ถือสาหรอก”
๓๓. “ไม่เป็นไร แต่คราวหลังเธออย่าทำอย่างนี้อีกนะ”
๓๔. “ช่างมันเถอะหน้า แต่วันหลังอย่าทำอีกแล้วกัน เข้าใจ”

๓๕. “เพื่อนให้อภัยเพื่อนได้เสมอแหละ อย่าคิดมากไปเลย”
- ๓๖., ๓๗. “ไม่เป็นไร เราไม่โกรธเธอหรอก”
๓๘. “ไม่เป็นไร รีบไปเถอะ เดี่ยวแม่ค้าจะรอนาน”
๓๙. “ไม่เป็นไรหรอกหน้า”
๔๐. “แค่นี้หะเรื่องเล็ก”
๔๑. “ไม่เป็นไรหรอก ไปทะเลาะกับใครมาหรือ”
- ๔๒., ๔๓. “ไม่เป็นไร ช่างมันเถอะ ไม่ต้องคิดมากนะ”
๔๔. “ไม่เป็นไร ว่างมีอะไรหรือ”
๔๕. “เออ ไม่เป็นไรหรอก”
๔๖. “ไม่เป็นไรเพื่อน”
๔๗. “ไม่เป็นไรจ๊ะ”
๔๘. “ไม่เป็นไรครับ แต่คราวหลังก็ระวังให้มากกว่านี้แล้วกัน”
๔๙. “ไม่เป็นไรครับ แต่คราวหน้าอย่าลืมอ่านป้ายก่อนเข้าชมภาพยนตร์ด้วยนะครับ”
๕๐. “ไม่เป็นไรครับ คราวหน้าก็ถามก่อนจะเปิดอ่านแล้วกัน”
๕๑. “ไม่เป็นไรหรอก แล้วสมุดไดอารี่ของเธอไปไหนเสีย”
๕๕. “ช่างเหอะ”
๕๖. “ไม่เป็นไรจ้า”
๕๗. “วู๊ย ! ช่างมันฉันไม่แคร์หรอก”
๕๘. “ไม่เป็นไร”
๕๙. “ค่ะ”
๖๐. “พอเธอขอโทษเราก็ตายใจแล้ว”
๖๑. “ไม่เป็นไร แต่อย่าทำอีก เพราะอาจจะไม่ได้รับการให้อภัยอีกแล้ว”
๖๒. “ช่างเหอะวะ แต่เจ็บนะ มือหนักจัง”
๖๓. “ไม่เป็นไร แต่แกล้งแรงจัง”
๖๔. “เออ ! ไม่เป็นไร”
๖๖. “ไม่เป็นไรอะ”
๖๗. “ช่างมันเหอะหะ”
๖๘. “ไม่โกรธเธอหน้า”
๖๙. “ไม่เป็นไรนะ ว่าแต่เธอเหอะ เป็นอะไรปะ”
๗๐. “เออ ! อโหสิ”
๗๑. “เออ ! ตามสบายเว้ยพวก”
๗๒. “ไม่เป็นไร”

๗๓. "ไม่เป็นไร แต่ซื้อตำมใหม่ด้วยก็ดี"
๗๔. "เราเฉย ๆ กับเรื่องนี้เลย"
๗๕. "ช่างมันเถอะน่า"
๗๖. "ไม่เป็นไร ที่หลังระวังหน่อยนะ"
- ๗๗., ๗๘. "ไม่เป็นไร ช่างมันเถอะน่า"
๗๙. "ไม่เป็นไร ระวังหน่อยสิจ๊ะ"
๘๐. "ไม่เป็นไร ยังไงช่วยซ่อมให้อยู่ในสภาพเดิมด้วยแล้วกัน"
๘๑. "ไม่เป็นไรเว้ยพวก"
๘๒. "ไม่เป็นไร แต่ช่วยเจียบนิดนึงเถอะ"
๘๓. "ช่างเหอะนะ"
๘๔. "ไม่เป็นไรหรอกครับ"
๘๕. "เออ ! จันทายโกรธแกก็ได้"
๘๖. "ช่างมันเถอะวะ อย่าให้มีอีกแล้วกัน"
๘๗. "ไม่เป็นไรครับ"
๘๘. "ไม่เป็นไร แต่ควรระวังมากกว่านี้นะคะ"
๘๙. "ช่างมันเถอะ ช่วงที่ขาดเรียนเธอต้องเอาเลกเชอร์มาให้เราลอกนะ"
๙๐. "ไม่เป็นไร แต่คราวหลังอย่าแอบอ่านของคนอื่นอีกนะ"
๙๑. "ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าไม่ยากให้ทำแบบนี้อีก"
๙๒. "ช่างมันเถอะครับ อย่าคิดมากเลย"
๙๓. "ไม่เป็นไรหรอกหะคะ"

๑.๑.๒ การเอ่ยถ้อยคำเชิงไม่ถือโทษพร้อมเหตุผล

๑. "ไม่เป็นไร ก็เธอไม่ได้ตั้งใจนี่"
๒. "ช่างเถอะ มันเป็นอุบัติเหตุนี่นา"
๓. "ไม่เป็นไรราคามันไม่ก็สตางค์หรอก"
๔. "ช่างมันเถอะ ถ้ามันเป็นอุบัติเหตุและเธอก็ไม่เจตนา"
๕. "ฉันไม่ว่าอะไรหรอก เพราะเธอก็ไม่ได้ตั้งใจและเราก็เจ็บเหมือน ๆ กัน"
๖. "ถ้าเธอลืมปิดจริง ๆ เราก็ไม่ว่าอะไร"

๑.๒ การแสดงความห่วงใย มีทั้งสิ้น ๓๙ ข้อความ แบ่งเป็นการเอ่ยปลอบใจ ๒๕ ข้อความ การไต่ถาม ๑๔ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๕๐ % ของข้อความทั้งหมด คือ ๒๐ ข้อความ แบ่งเป็นการเอ่ยปลอบใจ ๑๓ ข้อความ การไต่ถาม ๗ ข้อความ ดังนี้

#### ๑.๒.๑ การเอ่ยปลอบใจ

๑. "ไม่เป็นไรหรอก อย่าคิดมากนะ"
๒. "ช่างเถอะ แค่เธอไม่เป็นไรก็บุญแล้ว"
๓. "อย่าวอริไปเลย เสื่อแบบนี้เรายังมีอีกหลายตัว"
๔. "อย่าคิดมากสิ แท่งละ ๕ บาทเอง ไม่ใช่ของดีบดอะไร"
๕. "ทำใจให้สบายเหอะน่า"
๖. "อย่าคิดมากเลย เรื่องจ้อย ๆ น้า"
๗. "อย่าทำหน้าเศร้าไปเลย เรื่องมันแค่นี้คนเดียวเอง แล้วเรายังไม่ได้บอกว่าโกรธเธอ

สักคำ"

๘. "ไม่เป็นไรหรอกน่า เรื่องแค่นี้ เลิกวอริได้แล้ว"
๙. "ไม่ต้องกังวลไปหรอก เราไม่ได้โกรธเธอสักหน่อย"
๑๐. "อย่าคิดมากนะ"
๑๑. "รถเรามีประกันห้า ไม่งั้นใครเข้าจะกล้าให้ยืม ไม่ต้องทุกข์ใจไปหรอก"
๑๒. "ไม่เป็นไร ไม่ต้องกลัวไปหรอก บางทีอาจจะเสียไม่เยอะก็ได้ เราเจ้าของรถแท้ ๆ

ยังไม่กลัวเลย"

๑๓. "ช่างเถอะนะ ของมันเสียไปแล้ว อย่าไปคิดมากเลย กะอีแค่เสื่อตัวเดียว"

#### ๑.๒.๒ การไต่ถาม

๑๔. "ไม่เป็นไร ว่าแต่เธอเป็นอะไรมากหรือเปล่า"
๑๕. "ว่าแต่เธอเหอะ เจ็บมากไหม"
๑๖. "ข้อเท้าเธอไม่แพลงใช่ไหม"
๑๗. "เราไม่เป็นไรหรอก เธอละเป็นไงบ้าง ต้องให้พาไปส่งห้องพยาบาลไหม"
๑๘. "ช่างเหอะ ว่าแต่เธอเจ็บตรงไหนบ้าง ระบุตรงไหนปะ บางทีอาจมีแผลข้างใน

นะ

ไปตรวจเอ็กซเรย์ให้ละเอียด ๆ แล้วยัง"

๑๙. "รถนะช่างมันเถอะ ของมันซ่อมกันได้ ตัวแกนะ ถลอกปอกเปิกตรงไหนมัย"

๒๐. "ไม่เป็นไรหรอก แล้วสมุดไดอารี่ของเธอไปไหนล่ะ"

๑.๓ การหยอกล้อ มีทั้งสิ้น ๑๘ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๕๐ % ของข้อความทั้งหมด คือ ๙ ข้อความดังนี้

๑. "หยุดอ่านได้แล้วนะ นั่นเป็นความลับสุดยอด แหะ แหะ พุดเล่น"

๒. "ฮั่นแน่ แอบอ่านของเรา"

๓. "อย่าอ่านเชียวนา นั่นเป็นความลับสุดยอด"

๔. "ไม่เป็นไร ถือว่ากระทบไหล่คนดัง"

๕. "ฮั่นแน่ ก้าว ๆ แอบอ่านของเรา"

๖. "ไม่รู้ไม่ชี้ โกรธร้อยปีอย่ามาตีร้อยชาติเชียวนา แหะ แหะ ๆ ล้อเล่นจ้ะ"

๗. "เธอไม่ต้องกังวล เธอไม่ต้องเกรงใจ ความรักฉันที่ฝากไว้ เป็นเรื่องง่ายกว่า

นั่น"

๘. "โอ๊ย..ศีกชนข้างคะ"

๙. "ตายแล้ว ฝ่ามืออรหันต์แห่งบู้ลิม ข้าห้อยขอคารวะคะ"

๑.๔ การกล่าวโทษสิ่งอื่นหรือตัวเอง มีทั้งสิ้น ๕ ข้อความ ดังนี้

๑. "ฉันเองด้วยแหละ มัวแต่เหม่อ เดินไม่ดู"

๒. "ไม่เป็นไร เราเองแหละที่แย่ มาวางเกะกะเอง ไม่เก็บให้มิดชิด"

๓. "ไม่เป็นไร พักนี้เราเองก็ดวงช่วยด้วย สงสัยจะเข้าเบญจเพส"

๔. "ช่างเหอะ อย่าวอริเลย ฉันถือว่าพาดเคราะห์ไป"

๕. "ไม่เป็นไร สงสัยดวงเราคงไม่ชงกัน เจอกันเลยต้องเจ็บตัว"

๑.๕ การเอ่ยขอโทษกลับ มีทั้งสิ้น ๒ ข้อความ ดังนี้

๑. "ฉันเองก็ต้องขอโทษแกเหมือนกันที่เข้าใจผิด"

๒. "ขอโทษเธอด้วยเหมือนกันที่ทำให้เธอต้องเจ็บไปด้วย"

๑.๖ การกล่าวชม มีทั้งสิ้น ๑๕ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๕๐ % ของข้อความทั้งหมด คือ ๗ ข้อความดังนี้

๑. "ครับ ดีแล้วครับ"

๒. "ดีจัง นาน ๆ จะเห็นคนขอโทษและเห็นความสำคัญในเรื่องนี้สักที ส่วนใหญ่เขาทำกันจนเป็นเรื่องธรรมดาแล้วมั้ง เลยไม่คิดว่าทำให้คนอื่นเดือดร้อน"

๓. "ไม่เป็นไรครับ ดีแล้วล่ะครับ ที่ปิด"

๔. "คะ ดีนะคะ เป็นคนอื่นเขาคงไม่เห็นว่าเป็นเรื่องที่สำคัญหรอก"

๖. "ช่างเถอะ ยังไงก็ดียิ่งดีที่บอกกันก่อนและยอมรับผิดตรง ๆ "

๗. "ดีมาก แต่จะดีกว่านี้ปิดก่อนเลยนะเพื่อน"

๘. "ไม่เป็นไร ดีแล้วล่ะที่ปิด"

๒. การตอบรับคำขอโทษทางลบ

ผู้วิจัยพบว่ามีกรกล่าวถ้อยคำตอบรับคำขอโทษในทางลบทั้งสิ้น ๑๓๑๑ ข้อความ โดยมีตัวอย่างจำแนกตามกลวิธีย่อยได้ดังนี้

๒.๑ การแนะนำตักเตือน มีทั้งสิ้น ๓๕๗ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๑๐ % คือ ๓๕ ข้อความดังนี้

๑. "ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าอย่าทำอย่างนี้อีกนะ"

๒. "คราวหลังถ้าจะดูหนังมาด้วยกันอีก ก็ปิดมือถือเสียก่อนนะ หรือเปิดเป็นระบบสั่งก็ได้ เต็มวันจะรบกวนชาวบ้านเขา"

๓. "ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าควรตั้งเป็นระบบสั่งนะ"

๔. "คราวหน้าก็ปิดเสียเลย"

๕. "วันหลังก่อนจะเข้าโรงหนังนะปิดเครื่องก่อนนะ เสียงดังอย่างนี้ ฉันทายเขา"

๖. "ทีหลังอย่าทำอย่างนี้อีก เพราะมันไม่ดีอย่างยิ่ง ทำไม่ต้องอยากรู้เรื่องของคนอื่นด้วย"

๗. "ไม่เป็นไร แต่คราวหน้าควรระวังให้มากกว่านี้ในการชักผ้านะ"

๘. "วันหลังดูให้ดีก่อนนะ อย่าเอาผ้าสีกับผ้าขาวมาซักรวมกัน ถึงสีจะไม่ตกใส่แบบนี้ แต่มันก็จะทำให้เสื้อฉันทมอง เข้าใจ ! "



๙. "ช่างเหอะ คราวหน้าช่วยเบามือนิดหนึ่งนะ"
๑๐. "ครั้งต่อไปไม่ต้องทักแบบนี้ก็ได้ ตะโกนเรียกกันก็พอ"
๑๑. "ไดอารี่มันเป็นเรื่องส่วนตัวนะ ส่วนใหญ่เขามักจะเขียนเรื่องส่วนตัวเอาไว้"
๑๒. "มันเป็นเรื่องส่วนตัวของเรา เราจึงให้ดูไม่ได้ อย่างที่เราเลยนะ"
๑๓. "ไม่เป็นไร วันหลังอย่าทำอีกแล้วกัน"
๑๔. "วันหน้าวันหลังอย่าทำอีกนะ"
๑๕. "ไม่เป็นไร คราวหลังถ้าจะคุยกันก็ไปนั่งให้ห่าง ๆ หน่อย"
๑๖. "เออ บ้าจริง ๆ เลย คราวหลังจะทักจะทายเป็นก็ให้มันเบา ๆ หน่อยสิ"
๑๗. "ทีหลังก็ระวังหน่อยสิ"
๑๘. "ไม่เป็นไร แต่อย่าทำอีก เพราะอาจจะไม่ได้รับการให้อภัยอีกแล้ว"
๑๙. "ไม่เป็นไร แต่ทีหลังควรจำเล่มของตัวเองให้ดี จะได้ไม่ดูมาหยิบของคนอื่น"
๒๐. "ทีหลังอย่าทำอีก เพราะมันเป็นเรื่องส่วนตัว"
๒๑. "เออ ไม่เป็นไร แต่คราวหลังเบาหน่อยก็ดี"
๒๒. "ทีหลังปิดเครื่องเสียด้วยนะ มันรบกวนชาวบ้านเขา"
๒๓. "ไม่เป็นไร คราวหน้าต้องคุยเบา ๆ นะ เกรงใจคนอื่นเขาบ้าง เราเพื่อนกันไม่คิดอะไรหรอก แต่คนอื่นเขาจะคิดยังไง"
๒๔. "ไม่เป็นไร คราวหน้าดูให้ดีก่อนนะ ว่าเป็นของใครแน่ เพราะเรื่องส่วนตัวในไดอารี่ของเรา ไม่ค่อยอยากให้ใครได้อ่านเท่าไร"
๒๕. "มีมารยาทบ้าง ควรจะทักทายด้วยการพูดมากกว่านะ"
๒๖. "คราวหลังอย่าทำอีกล่ะ เพราะมันไม่ดี"
๒๗. "ปิดโทรศัพท์เสียก่อนจะดีกว่านะคะ"
๒๘. "คราวหน้าหยอกกันเบา ๆ หน่อยนะเพื่อน"
๒๙. "เออ ! วันหลังดูให้ดีก่อนจะเปิดอ่านล่ะ"
๓๐. "ไม่เป็นไร ทีหลังดูให้ดีด้วย"
๓๑. "ทีหลังควรรู้จักเรื่องการเคารพเรื่องส่วนตัวกันด้วยนะ"
๓๒. "เดี๋ยวระวัง ๆ หน่อยนะ คราวหน้า"
๓๓. "ไม่เป็นไร คนเรารู้ตัวกันได้ แต่คราวหลังอย่าทำอีกแล้วกัน"
๓๔. "คราวนี้เราให้อภัย แต่คราวหน้าอย่าทำอีกเพราะมันเป็นมารยาทเสียมาก ๆ เลย"
๓๕. "คราวหลังอย่าอ่านนะ เรื่องมันไม่ให้อ่านหรอก มีแต่เรื่องน่าอาย"

๒.๒ การเรียกร่องสิ่งอื่นตอบแทน มีทั้งสิ้น ๑๙๘ ข้อความ แบ่งเป็นการเรียกร่องแบบ เฉพาะเจาะจง ๑๗๓ ข้อความ การเรียกร่องแบบไม่เฉพาะเจาะจง ๒๕ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมา ประมาณ ๑๐ % ของข้อความทั้งหมดคือ ๑๙ ข้อความ แบ่งเป็นการเรียกร่องแบบเฉพาะเจาะจง ๑๗ ข้อความและการเรียกร่องแบบไม่เฉพาะเจาะจง ๒ ข้อความ ดังนี้

#### ๒.๒.๑ การเรียกร่องแบบเฉพาะเจาะจง

๑. "ไม่เป็นไรหรอก แต่เธอต้องเอาไปซ่อมให้ฉันด้วย"
๒. "รถฉันประกันแค่ชั้นสามเอง ค่าเสียหายแกต้องรับผิดชอบทั้งหมดนะ"
๓. "ถึงประกันจะเคลมได้หมด ทั้งค่าซ่อม ค่าหมอค่ายา แต่แกก็น่าจะให้ค่าทำขวัญบ้างนะ"
๔. "ทำไมขับรถไม่ระวังวะ ซ่อมให้ด้วยแล้วกัน"
๕. "อืมม ! ก็เอาไปทำใหม่ให้เหมือนเดิมก่อนแล้วกัน เพราะรถใหม่ยังผ่อนไม่หมดด้วย"
๖. "ซื้อให้ใหม่ด้วยเอาให้เหมือนตัวเดิมนะ"
๗. "ไม่เห็นต้องบอกเลย ซื้อตัวใหม่มาให้ก็สิ้นเรื่อง"
๘. "ช่วยพุงขึ้นหน่อยสิ แล้วพาไปห้องพยาบาลด้วย"
๙. "พาไปหาหมอดูด้วยนะ ข้าจะหักหรือเปล่าก็ไม่รู้"
๑๐. "ไม่เป็นไร แต่จำค่าเสียหายให้ด้วยแล้วกัน"
๑๑. "นายต้องซื้อปากกาตัวใหม่ให้เรานะ"
๑๒. "ช่างเหอะ แต่ค่าเสียหายทั้งหมดแกต้องเคลียร์นะ"
๑๓. "ไม่เป็นไร ช่วยดึงเราลุกขึ้นหน่อยสิ"
๑๔. "ไปซื้อใหม่มาให้ฉันก็แล้วกัน"
๑๕. "ทำให้มันชวาก่อนดิ แล้วค่อยเอามาคืน"
๑๖. "ไปซื้อมาใช้ซะดี ๆ"
๑๗. "ทำไมเดินไม่ระวังเลยวะ พุงเราลุกขึ้นด้วย แล้วต้องไปส่งที่โรงพยาบาลด้วยนะ"

#### ๒.๒.๒ การเรียกร่องแบบไม่เฉพาะเจาะจง

๑๘. "ยังไงเธอต้องรับผิดชอบด้วย"

๑๙. "แกทำให้ฉันต้องเดือดร้อน ชดใช้มาเลย"

๒.๓ การดำเนิน มีทั้งสิ้น ๖๒๒ ข้อความแบ่งเป็นการดำเนินด้วยข้อบกพร่อง ๑๙๖ ข้อความ การดำเนินโดยใช้รูปประโยคคำถาม ๑๘๓ ข้อความ การพรรณนา ๕๕ ข้อความ การประชดประชัน ๘๔ ข้อความ และการใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์ ๑๐๑ ข้อความ ผู้วิจัย ขอยกตัวอย่างมา ประมาณ ๑๐ % คือ ๖๕ ข้อความแบ่งเป็นการดำเนินด้วยข้อบกพร่อง ๑๙ ข้อความ การดำเนินโดยใช้รูปประโยคคำถาม ๒๐ ข้อความ การพรรณนา ๖ ข้อความ การประชดประชัน ๙ ข้อความ และการใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์ ๑๐ ข้อความ ดังนี้

๒.๓.๑ การดำเนินด้วยข้อบกพร่อง

๑. "ไม่มีมารยาท"

๒. "หิสนัยแยจจริง ๆ "

๓. "คนอะไรซุ่มซ่ามจริง ๆ "

๔. "เดินไม่ดูตาม้าตาเรือ"

๕. "เวลาเดินนะหัดดูทางบ้างสิ มัวแต่เหม่อ"

๖. "สอดรู้สอดเห็นจริงเชียว ไม่มีสมบัติของผู้ดีเสียบ้างเลย"

๗. "พวกชอบยุ่ง ! "

๘. "สาระแนจ้ง ถ้าขึ้นทำอีกละก้อ เจอดีแน่"

๙. "ไม่มีความเกรงใจเลย นั่นไดอารี่เรานะ"

๑๐. "ขับรถไม่ระวังเลย ทำไมถึงเป็นคนแบบนี้ละ"

๑๑. "ผ้าขาวเขาไม่ให้ซักรวมกับผ้าสี ซักผ้าไม่ระวังเลย"

๑๒. "มือหนักจัง"

๑๓. "เสียมารยาท"

๑๔. "เสียหิสนัยมาก"

๑๕. "หัดมีมารยาทและความเกรงใจคนอื่นบ้างสิ"

๑๖. "ทีหลังก็ปิดมือถือเสียก่อนนะ ไม่มีมารยาทเลย"

๑๗. "เสียมารยาท พ่อแม่ไม่สั่งสอน"

๑๘. "มายาทรามมาก แบบนี้เลิกคบไปเลย ไม่ต้องมาขอโทษด้วย"

๑๙. "ต่อไปต้องหักทายเป็นการพูดนะ แบบนี้เราเจ็บ"

๒.๓.๒ การดำเนินด้วยรูปประโยคคำถาม

๒๐. "ทำไมถึงไม่ปิดเครื่องก่อนจะเข้าโรงหนังล่ะ บ้ายเขาก็มีเดือนอยู่"

๒๑. "ทำไมถึงเป็นคนแบบนี้ "

๒๒., ๒๓. "ทำไมถึงไม่รู้จักปรับปรุงนิสัยของตัวเองเลย รู้บ้างไหมว่าทำให้คนอื่นเขา

เดือดร้อน"

๒๔. "ทำไมถึงทำแบบนี้ รู้ก็รู้ว่าเราเจ็บหลัง"

๒๕. "ทำไมยืมรถไปแล้วไม่ระวังวะ"

๒๖. "ทำไมถึงไม่ระวังเลยล่ะ ถ้ายืมของคนอื่นไปก็ต้องเก็บรักษาให้ดีสิ"

๒๗. "ทำไมเดินไม่ระวังเลย"

๒๘. "ตั้งแต่เกิดมาไม่เคยทำอะไรดี ๆ เป็นกับเขาบ้างไหม ดีแต่ทำความเดือดร้อนให้

ชาวบ้าน"

๒๙. "แกเคยนึกบ้างไหมว่าทำให้เพื่อนต้องลำบากจากการกระทำของแก ยิ่งไงเสียแกต้องชดใช้ค่าเสียหายมานะ"

๓๐. "คำว่าเกรงใจนะรู้จักบ้างไหม"

๓๑. "ไม่เคยซักผ้าหรือไง ถึงได้ไม่รู้เรื่องว่าเขาไม่ให้ซักผ้าขาวปนกับผ้าสี"

๓๒. "ถ้าฉันทำบ้าง เธอจะว่ายังไง"

๓๓. "ก็รู้ว่าหลังเจ็บ ทำไมต้องทำอย่างนี้ด้วย"

๓๔. "สิ่งที่เธอทำมันร้ายแรงมาก รู้บ้างไหม"

๓๕. "เธอมีเหตุผลอะไร ถึงทำกับฉันอย่างนี้"

๓๖., ๓๗. "เอาเรื่องของคนอื่นมาพูดแบบนี้ได้ไง ทำไมถึงเป็นคนอย่างนี้นะ"

๓๘. "ทำอย่างนี้ได้ไง ยืมของเราไปแล้วไม่รักษาเลย เอาไปซ่อมให้ด้วย"

๓๙. "โรคจิตหรือเปล่า รู้ว่าเราเจ็บหลังยังเล่นแบบนี้อีก"

๒.๓.๓ การผรุสวาท

๔๐. "บ้าจี้ ! แม่่งเล่นอะไรโง่ ๆ "

๔๑. "อีเวร คราวหน้าอย่าเสือกมาตู่กับกูนะ"

๔๒. "ควายสิ พ่อมึงตาย รถกูราคาตั้งแพง ขับรถประสาพ่อมึงสิ ไอ้เวร"

๔๓. "ไอ้เซ่อ แม่่งเดินไม่ดูเลย"

๔๔. "แม่่มึงสิ เสือกกะโหลกชิบ "

๔๕. "สัตว์จริง ๆ ไอ้เพื่อนผีบ้า สารเลวมมาก เสือกมาอ่านของคนอื่น "

## ๒.๓.๔ การประชดประชัน

๔๖. "กว่าคราวหน้าคราวหลังมึงไม่ต้องมาตบหลังกูหรือก มึงเอาตีหม้ายหลังกูดีกว่า น้ำหนักมันคงพอ ๆ กัน"

๔๗. "ขอบคุณนะที่ทำให้มีเฟือกเป็นของตัวเอง"

๔๘. "ว่าง ๆ เอากระโปรงขาวของฉันทัวด้วยสิ เอาไปทำให้สิตกใส่เท่า ๆ กัน จะได้เป็นแฟชั่นไง"

๔๙. "เอาไปเลย ฉันทักให้"

๕๐. "ขอบใจมาก ๆ เลยนะที่เปิดโอกาสให้เราได้ดูหนังอย่างเป็นทางการปกติสุขเสียที"

๕๑. "เพิ่งรู้สึกเหรอ นี่โรงหนังนะไม่ใช่ตลาดสด"

๕๒. "ตายแล้ว เธอหน้าจะไปเอาดีทางเป็นนักพากย์นะ"

๕๓. "ใบขับขี้ชื่อมากี่บาท คุณพ่อที่บ้านคงเป็นตำรวจมั้ง ถึงได้ออกให้ เอาไปซ่อมแล้วผ่อนต่อให้หมด ไม่งั้นเตรียมโดนฟ้องได้เลย"

๕๔. "คราวหลังจะซักผ้า เอาสมองส่วนหน้าไปด้วยนะ"

## ๒.๓.๕ การใช้คำอุทานหรือถ้อยคำแสดงอารมณ์

๕๕. "โห้ย ! เจ็บโวย"

๕๖. "ว้าย ข้อเท้าฉัน โห้ย ! เจ็บ เจ็บ"

๕๗. "ตายแล้ว ! เสื่อฉัน แพงด้วยนะตัวนี้"

๕๘. "รถกูเหวอเหี้ย โห้ย ! จะเป็นลม"

๕๙. "วินาศสันตะโรหมดแล้ว"

๖๐. "รำคาญชิบเป๋งเลย"

๖๑. "โห้ย ! ดูหนังไม่รู้เรื่องเลยโวย"

๖๒. "เฮ้อ ! ฉันละเบื่อหน่ายกับเธอจริง ๆ "

๖๓. "เจ็บนะโวย ! พาไปหาหมอด้วย"

๖๔. "ตายจริง นี่สมุดฉันนะ"

๒.๔ การซักถามต่อ มีทั้งสิ้น ๑๓ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาประมาณ ๕๐ % คือ ๖ ข้อความ ดังนี้

- ๑."แน่ใจนะ ว่าไม่ได้เปิดดูจริง ๆ "
- ๒."อ่านอะไรไปบ้างหรือยังอะ"
- ๓."หนังสือ ชื่อมาหน้าปกเหมือนกันเลยเธอ"
๔. "เธอรู้อะหรือเปล่าว่าฉันเจ็บหลังอยู่ ตั้งใจจะแกล้งกันใช่หรือเปล่า"
๕. "จริง ๆ เธอที่เธอยังไม่ได้เปิดอ่านอะ"
๖. "ตั้งใจจะชนหรือเปล่า"

ดิ่งนี่

๒.๕ การสั่ง มีทั้งสิ้น ๒๒ ข้อความ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างมาทั้งสิ้น ๕๐ % คือ ๑๑ ข้อความ

- ๑."ห้ามเลย ห้ามดู"
- ๒."อย่าเปิดนะ"
- ๓."เปิดดูไม่ได้นะ ไม่อนุญาต"
- ๔."หนึ่งหนึ่ง ๆ เลยแล้วก็เจ็บด้วย"
- ๕."อยู่เฉย ๆ สิ ในโรงหนังเขาห้ามพูดมาก"
- ๖."ปิดมือถือเดี๋ยวนี้อะ ไม่งั้นฉันไม่มากับเธ่อีกแล้ว"
- ๗."ไม่ให้ดูนะ เอาคืนมาเดี๋ยวนี้อะ"
- ๘."เปิดเป็นระบบสั้นๆเลย มากับเธอนี้มีแต่เรื่องขำหน้า"
- ๙."เอาสมุดเราคืนมาอะ"
- ๑๐."ห้ามเปิดเด็ดขาดเลย เอาคืนมา"
- ๑๑."ปิดมือถือเดี๋ยวนี้อะ แล้วคราวหลังเข้าโรงหนังก็ปิดหรือเปิดเป็นระบบสั้นเสีย"

๒.๖ การตัดความสัมพันธ์ มีทั้งสิ้น ๖๖ ข้อความ ผู้วิจัย ขอยกตัวอย่างมาทั้งสิ้น ๓๐ % คือ ๒๐ ข้อความดังนี้

- ๑."ทำกันขนาดนี้เลิกคบกันไปเลยดีกว่า ทำไม่ถึงได้เป็นคนอย่างนี้นะ"
- ๒."กองคำขอโทษเอาไว้ตรงนั้นแหละ "
- ๓."พอเหอะมึง หากกูต้องเป่เพราะมึงกว่ามันไม่ควรเลย ดิกูไม่ตาย มึงอยากไปไหนก็ไป จะไปทำผิดแล้วเที่ยวไปขอโทษคนไหนคนนั้นก็ไปเลย ชีวิตมึงเคยทำให้คนอื่นดี ๆ บ้างหรือเปล่า ควายเอ๊ย"
- ๔."เราเลิกรู้จักกันตั้งแต่เมื่อก่อนแล้วละ จะไปไหนก็ไปเลย"

๕. "ฉันไม่ให้อภัย "
๖. "แต่คำว่าขอโทษคงไม่พอหรอก"
๗. "เราขออยู่คนเดียวซักพักเถอะนะ หากนายเป็นเรานายคงเข้าใจ"
๘. "ฉันไม่รับฟัง"
๙. "ไม่มีประโยชน์หรอก จะขอโทษไปทำไม ขอโทษไปก็ไม่ทำให้อะไรดีขึ้นหรอก"
๑๐. "มันคงเข้าไปแล้วละ"
๑๑. "กองเอาไว้ตรงนั้นเถอะนะ"
๑๒. "เป็นเรื่องที่ไม่น่าให้อภัยเลยนะ"
๑๓. "บางครั้งคำขอโทษก็ไม่ช่วยให้อะไรดีขึ้นหรอกนะ"
๑๔. "ไม่ต้องมาขอโทษเลย ทำอะไรไม่รู้จักคิด"
๑๕. "ฉันไม่รับคำขอโทษ"
๑๖. "ไปไหนก็ไปเลย"
๑๗. "สายไปแล้ว"
๑๘. "คิดได้ก็สายเกินไปแล้ว ก่อนทำไม่คิดอย่างนี้ล่ะ"
๑๙. "ไปไกล ๆ ภูเลย"
๒๐. "มึงทำกูเจ็บแสบมาก กูไม่รับฟังอะไรอีกแล้ว"

๒.๗ การข่มขู่คาดโทษ มีทั้งสิ้น ๓๓ ข้อความผู้วิจัย ขอยกตัวอย่างมาทั้งสิ้น ๕๐ % คือ  
๑๖ ข้อความดังนี้

๑. "เจ็บไปเลย อย่าให้ถึงที่แม่บ้างแล้วกัน คอยดูฤทธิ์แม่บ้าง"
๒. "เดียวได้เห็นกันแน่ กูไม่ยอมเจ็บตัวเปล่าหรอก"
๓. "จำไว้เชียว สักวันจะเอาคืน"
๔. "ระวังตัวเอาไว้เถอะ เรื่องไม่จบแค่นี้แน่"
๕. "ให้ฉันหายเมื่อไหร่เถอะ จะเอาคืนให้แสบเลย"
๖. "อย่าทำอย่างนี้อีกนะ แล้วมึงอย่าได้ผลอแล้วกัน ตายแน่"
๗. "คราวหลังเป็นที่กูเมื่อไหร่ก็คอยดูแล้วกัน"
๘. "เดียวสักวันฉันจะเอาคืน"
๙. "ไม่เป็นไรหรอก ไว้วันหลังกูจะเอาคืนเอง"
๑๐. "ออกจากโรงหนังเมื่อไหร่ ขอเตะมึงสักป้าบเถอะ"
๑๑. "ออกเงินค่าซ่อมให้ด้วย ทีหลังอย่าหวังว่าจะได้ยิ้มอะไรกูอีกล่ะ"

๑๒. “มิ่งกับกุได้ไปเจอกันในศาลแห่ กุไม่ยอมหยอก นอกจากจะจ่ายค่าเสียหายมาทั้งหมด”

๑๓. “ระวังตัวไว้ให้ดีแล้วกัน”

๑๔. “กูออกจากโรงพยาบาลได้เมื่อไหร่ มิ่งเตรียมมาหอนต่อได้เลย เล่นอะไรไม่รู้จักระวัง แยมมาก”

๑๕. “อย่าให้ถึงทีกูบ้างแล้วกัน”

๑๖. “ระวังตัวไว้เหอะ เจ็บตัวแหม่มิ่ง กุไม่ยอมเสียหายอยู่ฝ่ายเดียวหรอก”



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายภาสพงศ์ ผิวพอใช้ เกิดเมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๒๑ สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาบัณฑิต จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากนั้นได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาโทที่ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย