



1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ตามทฤษฎีความสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987) การขอโทษเป็นการแสดงความสุภาพแบบหนึ่ง เป็นเสมือนการชดใช้เมื่อตนกระทำผิด และช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม (Brown & Levinson, 1987 ; Holmes, 1990) แต่ในขณะเดียวกัน การขอโทษก็ทำให้ผู้พูดเสียหน้าเพราะเป็นการยอมรับความผิดที่ต่ำลงไป (Brown & Levinson, 1987) ดังนั้นผู้พูดจึงต้องเลือกระหว่างการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้ฟัง และการรักษาหน้าของตนเอง จึงทำให้นักภาษาศาสตร์สนใจศึกษาว่า ในสถานการณ์ใด ผู้พูดจะเลือกอย่างไร

คนไทยถือศักดิ์ศรีเป็นเรื่องสำคัญ สุนทรื โคมิน (2000) กล่าวไว้ว่า การถือศักดิ์ศรีเป็นพื้นฐานของค่านิยมอื่น ๆ ในสังคมไทย ได้แก่ การรักษาหน้า การหลีกเลี่ยงที่จะวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น และความเกรงใจ เมื่อคนไทยถือศักดิ์ศรีมาก การกล่าวขอโทษจึงน่าจะเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การยินยอมเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรีเป็นไปได้ยาก โดยเฉพาะเมื่อต้องขอโทษผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าซึ่งเป็นการยอมรับว่าตนเองผิด ตัวอย่างเช่น กรณีที่ นายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย กล่าวแสดงความเสียใจ กรณีแต่งตั้ง จอมพลถนอม กิตติขจร แทนที่จะกล่าวคำขอโทษ

นอกจากนี้สังคมไทยให้ความสำคัญกับสถานภาพของบุคคลที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ในอดีตคนไทยให้ความสำคัญกับสถานภาพที่แตกต่างกันเป็นอย่างมากและจะประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพเป็นหลัก ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าต้องเจียมตนและเคารพนับถือผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าต้องแสดงว่าตนสมควรจะเป็นที่เคารพนับถือ ในปัจจุบันคนไทยก็ยังคงคำนึงถึงความแตกต่างของสถานภาพ และประพฤติปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพ แม้ว่าจะให้ความสำคัญต่อสถานภาพน้อยลงกว่าในอดีต (Navavan Bandhamedha, 1987) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าคนไทยปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยคำนึงถึงสถานภาพทางสังคมของตนและผู้ที่ยกปฏิสัมพันธ์ด้วย จากภายนอกอาจดูเหมือนว่าคนไทยคำนึงถึงความสุภาพเสมอ แต่อันที่จริงแล้วความสุภาพของคนไทยไม่ว่าจะเป็นการทักทาย การขอร้อง และการขอโทษมีระบบที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แบ่งระดับของบุคคล (Kummer, 1992) การขอโทษในวัฒนธรรมไทยจึงน่าจะมีสิ่งที่แตกต่างกันจากการขอโทษในวัฒนธรรมตะวันตกที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว

ผู้วิจัยได้ค้นความเป็นมาของคำว่าขอโทษ และพบว่าปรากฏในกฎหมายตราสามดวง (2521:291) ในข้อความว่า ถ้าภริยาด่าว่าหยาบซ้ำแก่สามี ให้ภริยาเอาเข้าดอกดอกไม้ ขอโทษแก่สามีจึงควร และในพระราชหัตถเลขาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาส

มณฑลราชบุรี ร.ศ.128 (พ.ศ. 2452) (2504:5) พบคำว่าขอโทษในข้อความว่า เรือกระบี่เดิน 100 เส้น ต่อ 13 นาทีบ้างเท่านั้น ที่เดินเช่นนี้ต้องขอโทษพระยาวงศา

จะเห็นว่าคำว่าขอโทษที่ปรากฏในเอกสารเก่ามีความหมาย 2 ความหมาย ขอโทษแก่สามีในกฎหมายตราสามดวง หมายถึงขอให้ยกโทษ แต่ ต้องขอโทษพระยาวงศา ในพระราชหัตถเลขาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หมายถึงเห็นว่าเป็นความผิดของพระยาวงศา

หนังสืออักษรวิธานศัพท์ ของ ดร.แดนปีช แบรดเลย์ ซึ่งพิมพ์เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2416 ให้ความหมายของคำว่าขอโทษไว้ว่า ความที่คนได้ทำผิดแล้ว , ครั้นรู้สึกตัวกลัวผิด , จึงอ่อนวอนขอให้เขายกโทษ (Bradley,2416:87) แต่ดร.แบรดเลย์ไม่ได้พูดถึงขอโทษที่ใช้เป็นคำกล่าวเพื่อความสุภาพเมื่อกระทำผิด จนถึงพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525:133) จึงปรากฏความหมายของคำว่าขอโทษที่ว่าใช้เป็นคำสุภาพเมื่อรู้สึกว่าจะเป็นการล่วงเกินหรือต่ำสูงต่อผู้อื่น

ส่วนงานวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์นั้น พบว่ามีการศึกษาเรื่องการขอโทษในสังคมไทย ได้แก่งานวิจัยของ พัทธนี มาลาภิรักษ์ (2536) ที่ศึกษาการใช้ภาษาสุภาพในการขอโทษในภาษาไทย งานวิจัยของพัธนีนี้มีได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิด งานวิจัยที่เป็นโครงการนำร่องเรื่องกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในสังคมไทย ของ ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ศึกษากลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษและความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิด แต่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเพียง 15 คน และกำหนดสถานการณ์สมมติเพียง 5 สถานการณ์ อาจไม่ครอบคลุมวัจนกรรมการขอโทษที่พบในสังคมไทย และงานวิจัยของทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) เรื่องวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย ศึกษากลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิด งานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาปัจจัยทั้ง 3 ประการ แต่ก็ให้ข้อสังเกตว่าน่าจะมีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษอย่างเด่นชัด

สถานการณ์ทางสังคมน่าจะเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการขอโทษในสังคมไทยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ทำโครงการนำร่องเรื่องการขอโทษระหว่างครูและนักเรียนเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์กับการขอโทษ โดยใช้แบบสอบถาม กำหนดสถานการณ์สมมติที่มีน้ำหนักความผิดต่างกัน 15 สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างคือครูและนักเรียนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ฯ กลุ่มละ 50 คน ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์มีผลต่อการขอโทษ ทั้งครูและนักเรียนเห็นความสำคัญของการขอโทษ แต่ครูมีโอกาสที่จะไม่กล่าวขอโทษมากกว่านักเรียน และพบว่าสถานการณ์มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการขอโทษ ครูจะใช้กลวิธีการลดความรับผิดชอบมากที่สุด นักเรียนจะใช้วิธีใช้คำขอโทษที่ทำให้ดูจริงใจมากขึ้นไปอีกและการใช้ถ้อยคำตักตแต่งเพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจมากที่สุด ครูจะใช้วิธีการเสนอขอโทษให้ความผิดที่เกิดขึ้นมากกว่านักเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า การขอโทษของครูและนักเรียนยังเกี่ยวข้องกับน้ำหนักความผิดด้วย กล่าวคือครูอาจไม่กล่าว

ขอโทษในกรณีที่น่าหนักความผิดรุนแรงมากในขณะที่นักเรียนอาจไม่กล่าวขอโทษในกรณีน้ำหนักความผิดเล็กน้อย

อย่างไรก็ตามคู่ความสัมพันธ์ ครูและนักเรียน เป็นเพียงตัวอย่างคู่ความสัมพันธ์ของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าในสังคมไทยเพียงคู่เดียว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง โดยขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเป็น ครูและนักเรียน, เจ้านายและลูกน้อง และพระภิกษุและฆราวาส ซึ่งเป็นคู่ของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าที่เห็นได้ชัดเจนในสังคมไทย เพื่อศึกษาว่าสถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการขอโทษในสังคมไทย หรือไม่อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูด
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกันกับน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้น

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. สถานภาพของผู้พูดเป็นตัวแปรสำคัญในการขอโทษ
2. น้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นเป็นตัวแปรในการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าผู้ฟัง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษและสถานภาพทางสังคมของผู้พูด ผู้วิจัยเลือกศึกษาสถานภาพทางสังคมเป็นปัจจัยหลัก เนื่องจากคนไทยให้ความสำคัญต่อสถานภาพ และใช้ภาษาในการติดต่อกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงสถานภาพเป็นหลัก และยังศึกษาน้ำหนักความผิดซึ่งเป็นปัจจัยประกอบ ซึ่งมีผลต่อการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพต่างกัน งานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษารวมไปถึงการไม่กล่าวขอโทษด้วยเพราะอาจมีผลจากสถานภาพซึ่งเป็นปัจจัยที่มุ่งศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการขอโทษกับสถานการณ์ทางสังคมของผู้พูด
2. ทำให้เห็นลักษณะวัฒนธรรมไทยจากการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า

1.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ออสติน (Austin, 1962) นักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม (Intentionalist) กล่าวว่าในการกล่าวถ้อยคำนั้นผู้พูดมิได้เพียงแต่กล่าวสิ่งที่เป็นจริงหรือเท็จเท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำการใดสิ่งหนึ่งด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้าบ่าวและเจ้าสาวกล่าวว่า I do ในพิธีแต่งงานในโบสถ์ตามประเพณีของศาสนาคริสต์จะก่อให้เกิดผลคือการแต่งงาน เซอร์ล (Searle, 1969) ได้นำแนวคิดของออสตินไปพัฒนาต่อ โดยเน้นภาษาในชีวิตประจำวัน คำว่าวัจนกรรม (Speech Act) เป็นคำที่เซอร์ลใช้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำด้วยคำพูดในภาษา วัจนกรรมจะต้องประกอบด้วยการกระทำ 3 ระดับคือการกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) การนำเสนอความ (Propositional acts) และ การแสดงเจตนา (Illocutionary acts) และได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. Representatives วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองกับความเป็นจริงเป็นเท็จของถ้อยคำที่พูด เช่น การบอกเล่า (ยืนยันความเป็นจริง)
2. Directives วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การถามให้ตอบ การบอกให้ทำ (ขอร้อง สั่ง)
3. Commissives วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองว่าจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ การเสนอให้
4. Expressives วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์และความรู้สึก เช่น การขอบคุณ การแสดงความยินดี
5. Declaratives วัจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสถาบันที่มีสิทธิ์โดยชอบธรรม เช่น ศาลสั่งจำคุก การประกาศสงคราม การโปรดศีลล้างบาป

จะเห็นได้ว่าหากวิเคราะห์ตามการแบ่งประเภทวัจนกรรมของเซอร์ล (Searl, 1976:240) การขอโทษเป็นวัจนกรรมประเภท Expressive ที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์และความรู้สึก กล่าวคือผู้พูดแสดงความรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง

หลังจากที่มีการเสนอแนวคิดเรื่องวัจนกรรม เริ่มมีผู้ศึกษาวัจนกรรมในภาษาต่าง ๆ ซึ่งงานวิจัยเหล่านั้นนอกจากจะศึกษาวิธีการแสดงวัจนกรรมในภาษาใดภาษาหนึ่งแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้น ๆ ด้วย เนื่องจากภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เราใช้ภาษาเพื่อ

แสดงความรู้สึกนึกคิดตลอดจนแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของคนในสังคม ในขณะที่เดียวกันภาษาก็เป็นสิ่งสะท้อนวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของสังคมนั้น เมื่อเราศึกษาภาษาของสังคมใดสังคมหนึ่งย่อมจะสะท้อนวัฒนธรรมของคนในสังคมนั้น การศึกษาวัฒนธรรมซึ่งเป็นการใช้ภาษาของคนในสังคมก็ย่อมจะสะท้อนวัฒนธรรมของคนในสังคมนั้นได้

เวียซบิคกา (Wierzbicka,1995) กล่าวว่าวัฒนธรรมเดียวกันอาจแตกต่างกันได้ในภาษาที่ต่างวัฒนธรรมกัน ตัวอย่างเช่นวัฒนธรรมการเตือนในภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษใช้คำว่า warning ในภาษาญี่ปุ่นใช้คำว่า satosu แต่ความหมายของทั้งสองคำและองค์ประกอบของวัฒนธรรมนี้ในภาษาทั้งสองแตกต่างกัน กล่าวคือ satosu มีองค์ประกอบที่ไม่มีใน warning ได้แก่ ผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟัง ผู้พูดเจตนาป้องกันผู้ฟังจากสิ่งที่ไม่ดี และผู้พูดมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง ในภาษาอังกฤษนั้นองค์ประกอบที่ว่าผู้พูดมีอำนาจเหนือผู้ฟังจะปรากฏในวัฒนธรรมอื่นคือการสั่ง (order) และการห้าม (forbid) ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผู้ฟังจากสิ่งที่ไม่ดี การแสดงว่าตนเองมีอำนาจเหนือผู้ฟังต้องรับผิดชอบดูแลผู้ฟังไม่ยอมให้ผู้ฟังทำสิ่งที่ไม่ดีเพราะเป็นห่วงผู้ฟังเป็นลักษณะเด่นของวัฒนธรรมญี่ปุ่น

นอกจากนี้ วัฒนธรรมที่ต่างกันอาจทำให้วัฒนธรรมที่ไม่สุภาพในสังคมหนึ่งเป็นวัฒนธรรมที่สุภาพในอีกสังคมหนึ่งได้ เนื่องจากความสุภาพในแต่ละภาษาแต่ละวัฒนธรรมมีรายละเอียดที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น สุภาพ (polite) กับ เป็นมิตรเป็นกันเอง (friendly) เป็นไปในทางเดียวกันสำหรับชาวอเมริกัน แต่สำหรับชาวญี่ปุ่น การเป็นมิตรเป็นกันเอง (sitasigena) ไม่ใช่เรื่องเดียวกับความสุภาพ (teineina) (Ide, 1992)

ในบรรดานานวิจัยที่ศึกษาวัฒนธรรมในภาษาต่าง ๆ มีการศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษอยู่หลายเรื่องซึ่งสามารถจัดเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของคนในสังคมภาษาใดภาษาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ ของ โฮล์มส์ (Holmes, 1990)
2. กลุ่มที่ศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมการขอโทษของคนต่างวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น การศึกษาเปรียบเทียบการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของผู้หญิงชาวอังกฤษและผู้หญิงชาวญี่ปุ่น ตามแนวคิดเรื่องตัวเองของโอกูมูระ (Okumura, 1998)
3. กลุ่มที่ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษโดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ศึกษาภาษานั้นเป็นภาษาที่สอง ตัวอย่างเช่น การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำผิดในการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษเป็นภาษาอังกฤษของคนอเมริกันกับคนไทย ของ เบอร์กแมน และแคสเปอร์ (Bergman & Kasper, 1991)

ต่อไปนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญในงานวิจัยดังกล่าว

โฮลล์ม (Holmes, 1990) ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ พบว่ากลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์มี 4 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว และการสัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก

นอกจากนี้โฮลล์ม (Holmes, 1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่องเพศกับการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ โดยเปรียบเทียบการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของผู้หญิงและผู้ชายชาวนิวซีแลนด์ เก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง 183 บทสนทนา พบว่าเพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ ผู้หญิงนิวซีแลนด์ขอโทษมากและบ่อยกว่าผู้ชาย ผู้หญิงและผู้ชายขอโทษในสถานการณ์ที่ต่างกัน ผู้ชายจะขอโทษมากกว่าผู้หญิงในสถานการณ์ที่ผิดเวลา สะท้อนค่านิยมว่าผู้ชายให้ความสำคัญเรื่องการรักษาเวลามากกว่า ผู้หญิงจะขอโทษมากกว่าผู้ชายอย่างเห็นได้ชัดที่สุดในสถานการณ์เดินชนผู้อื่น สะท้อนค่านิยมผู้หญิงว่าระมัดระวังเรื่องการสัมผัสร่างกายมากกว่าผู้ชาย นอกจากนี้ ผู้หญิงจะขอโทษเกี่ยวกับความผิดที่กระทำต่อเพื่อนมากกว่าความผิดที่กระทำต่อคนแปลกหน้าซึ่งผู้ชายอาจจะกลับกัน สะท้อนให้เห็นว่าผู้หญิงให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์และขอโทษเพื่อรักษาความสัมพันธ์มากกว่าผู้ชาย ทั้งผู้หญิงและผู้ชายต่างขอโทษผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่ามากกว่าการขอโทษผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า แต่ขอโทษผู้ที่มีสถานภาพเท่าเทียมกับตนมากที่สุด และพบว่ามี การขอโทษต่อผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย เพราะทั้งผู้หญิงและผู้ชายต่างเห็นว่าผู้หญิงต้องการการขอโทษมากกว่าผู้ชาย ส่วนการให้อภัยนั้นทั้งผู้หญิงและผู้ชายต่างให้อภัยในทุกสถานการณ์

โอกูมุระ (Okumura, 1998) ศึกษาเปรียบเทียบ การแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของผู้หญิงอังกฤษและผู้หญิงญี่ปุ่นตามแนวคิดเรื่องตัวเอง โดยใช้แบบสอบถาม และกำหนดสถานการณ์สมมติ 5 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์จำแนกตามผู้กระทำความผิด ได้แก่ ตัวเอง สามี และ ลูก ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงญี่ปุ่นนิยมขอโทษของตัวเองกว้างกว่าผู้หญิงอังกฤษ ผู้หญิงอังกฤษจะไม่ขอโทษในสถานการณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวเอง พบว่าทั้งสองกลุ่มกล่าวขอโทษมากเมื่อตัวเอง หรือ ลูกของตนทำความผิด แต่กล่าวขอโทษน้อยกว่าเมื่อสามีของตนทำความผิด ผู้หญิงญี่ปุ่นจะกล่าวขอโทษแทนลูกโดยเห็นว่าเป็นความผิดของตัวเอง ในขณะที่ผู้หญิงอังกฤษจะกล่าวขอโทษแทนลูกโดยให้ลูกขอโทษเองด้วยเพื่อฝึกให้มีอิสระที่จะรับผิดชอบตัวเอง ผู้หญิงญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญต่อสมาชิกกลุ่มเดียวกันมาก เห็นได้จากผู้หญิงญี่ปุ่นจะกล่าวขอโทษมากกว่าผู้หญิงอังกฤษในสถานการณ์ที่กระทำ ความผิดต่อเพื่อนสนิทและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ผู้หญิงอังกฤษจะขอโทษมากกว่าเมื่อกระทำ ความผิดต่อหัวหน้าของสามี นอกจากนี้พบว่าผู้หญิงญี่ปุ่นกล่าวขอโทษมากกว่าผู้หญิงอังกฤษ และใช้การขอโทษที่มีความซับซ้อนของกลวิธีมากกว่า

ในบทความเรื่อง Perception and Performance in Native and Nonnative Apology เบอร์กแมน และแคสเปอร์ (Bergman & Kasper, 1991) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของคนอเมริกันกับคนไทย ปัจจัยที่นำมาศึกษา ได้แก่ ความรุนแรงของความผิด ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังตามสูตรของ บราวน์ และ เลวินสัน (Brown and Levinson, 1978) และเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ กล่าวคือ ความจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้พูด และความเป็นไปได้ที่จะให้อภัย โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษกำหนดสถานการณ์สมมติ 20 สถานการณ์ ผลการวิจัยพบว่า คนอเมริกันและคนไทยต่างก็เห็นความสำคัญของการขอโทษ แต่ทั้งสองกลุ่มรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความรุนแรงของความผิด คนอเมริกันเห็นว่า การทำกาแฟหกรดหนังสือที่ยืมไป การลักพระพุทธรูป เป็นความผิดที่ไม่รุนแรง คนไทยเห็นว่า นักเรียนลอกข้อความของคนอื่น การพูดวิจารณ์ผู้อื่น การลืมนัด ที่มีคนฝากไว้ให้ เป็นความผิดที่ไม่รุนแรง เบอร์กแมนและแคสเปอร์พบกลวิธีการขอโทษ 5 กลวิธี ได้แก่ การขอโทษตรง ๆ (IFID) การใช้คำขอโทษที่ทำให้ดูจริงใจมากขึ้นไปอีก (Upgrader) การลดความรับผิดชอบ (Downgrading) การเสนอจะชดใช้ให้ (Offer of Repair) และ การขอโทษโดยใช้คำตลกแต่ง (Verbal Redress)

เบอร์กแมน และแคสเปอร์กล่าวว่า อย่างไรก็ตามเนื่องจากแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษ จึงเป็นไปได้ที่คนไทยอาจตอบแบบสอบถามโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมของเจ้าของภาษามากกว่า วัฒนธรรมไทย จึงน่าจะมีการศึกษาการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในวัฒนธรรมไทย

งานวิจัยที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษของผู้พูดภาษาไทยโดยตรง ได้แก่งานวิจัยที่เป็นโครงการนำร่อง เรื่องกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในสังคมไทยของ ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) ศึกษา กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าว กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิด ได้แก่ ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟัง และลักษณะของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการกระทำความผิด 5 สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 15 คน ผลการวิจัยพบกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 12 วิธี โดยมีปัจจัยทั้ง 3 ประการ เป็นตัวกำหนดกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตามการใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเพียง 15 คน และกำหนดสถานการณ์สมมติเพียง 5 สถานการณ์อาจไม่ครอบคลุมวัจนกรรมการขอโทษที่พบในสังคมไทย

งานวิจัยของทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) เรื่องวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย ศึกษา กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย และความสัมพัทธ์ระหว่างกลวิธีดังกล่าวกับน้ำหนักความผิดโดยใช้แบบสอบถาม กำหนดสถานการณ์สมมติ 10 สถานการณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

คนไทยหลากหลายอาชีพที่อยู่ในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่ากลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย แบ่งเป็น 5 กลวิธีใหญ่ ๆ ได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอขอใช้ และ การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่าน้ำหนักความผิดซึ่งเป็นค่าผลรวมของความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง อำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด (สถานภาพทางสังคม) และอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด ไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และกลวิธีการแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ผู้พูดใช้ในหนึ่ง ข้อความเมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากไม่จำเป็นต้องซับซ้อนกว่าสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยเสมอไป งานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาปัจจัยทั้ง 3 ประการ แต่ก็ให้ข้อสังเกตว่าน่าจะมีปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษอย่างเด่นชัด

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่ผ่านมายังไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษกับสถานภาพทางสังคมของผู้พูดภาษาไทย ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงจะศึกษาการขอโทษในวัฒนธรรมไทย โดยพิจารณาสถานภาพของผู้พูดเป็นหลัก

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

1.7.1 ขั้นตอนในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เก็บข้อมูล
4. จัดระเบียบข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลและอภิปรายผล

1.7.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาเปรียบเทียบการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นคู่ความสัมพันธ์ของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าที่เห็นความแตกต่างของสถานภาพได้ชัดเจนในสังคมไทย 3 คู่ ดังนี้

ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า	ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า
ครู	นักเรียน
หัวหน้า	ลูกน้อง
พระภิกษุ	ฆราวาส

คู่ความสัมพันธ์ทั้งสามคู่มีความแตกต่างทางสถานภาพไม่เท่ากัน พระภิกษุมีสถานภาพสูงมากในสังคมไทย ดังที่ นววรรณ พันธุเมธา (Navavan Bandhmedha,1987) กล่าวไว้ว่า สังคมไทยแบ่งคนออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เจ้า พระ และสามัญชน เห็นได้จากการใช้คำราชาศัพท์และคำลักษณนามที่ต่างกันคือ พระองค์หรือองค์สำหรับเจ้า รูปสำหรับพระภิกษุ และ คน สำหรับสามัญชนทั่วไป พระภิกษุในศาสนาพุทธถือว่าเป็นผู้นำในการประพฤติปฏิบัติดี และเป็นผู้เผยแผ่คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า พระภิกษุจึงมีสถานภาพสูงมากในสังคมไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดให้คู่ของพระภิกษุและฆราวาสเป็นคู่ที่มีสถานภาพต่างกันมากที่สุด

รองลงมาได้แก่ ครูและนักเรียน ในสังคมไทยสถานภาพระหว่างครูและนักเรียนต่างกันมาก ครูเป็นผู้มีพระคุณที่นักเรียนจะต้องเคารพนับถือ กฤตยา อารยะศิริ (2523:25) กล่าวว่าเนื่องจากพระภิกษุผู้เคร่งพระธรรมวินัยได้ทำหน้าที่เป็นครู ครูจึงเป็นปูชนียบุคคลที่ควรแก่การเคารพยกย่องมีเกียรติสูงในสังคมไทยสมัยโบราณ แม้ว่าในปัจจุบันปุถุชนได้ทำหน้าที่เป็นครูของนักเรียน แต่ค่านิยมดั้งเดิมก็ยังสืบทอดถึงปัจจุบันแม้จะไม่มากกว่าก็ตาม ครูก็ยังคงได้รับการยอมรับว่าเป็นปูชนียบุคคลที่ควรเคารพนับถือ และกตัญญู (วีรยุทธ วิเชียรโชติและคณะ , 2512-2515 อ้างถึงใน กฤตยา อารยะศิริ ,2523:25)

คู่ที่มีสถานภาพแตกต่างกันน้อยที่สุด ได้แก่ หัวหน้าและลูกน้อง ซึ่งต่างเป็นพนักงานของบริษัทเอกชนเช่นเดียวกัน ต่างกันที่ตำแหน่ง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นทางการมากที่สุด

ครูและนักเรียน

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างในระดับอุดมศึกษาและมัธยมศึกษา กล่าวคือเลือกศึกษาครูและนักเรียนจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ กลุ่มละ 25 คน และเลือกจากโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพฯ กลุ่มละ 25 คน ผู้วิจัยไม่เลือกโรงเรียนระดับประถม เพราะนักเรียนประถมอายุน้อย อายุของนักเรียนอาจมีผลต่อการขอโทษหรือไม่ขอโทษของครู เช่น ครูอาจไม่กล่าวขอโทษนักเรียนเพราะเห็นว่านักเรียนยังเด็กเกินไปที่จะรับรู้หรือ อาจกล่าวขอโทษกับผู้ปกครองแทน และการขอโทษของนักเรียนประถมอาจได้รับอิทธิพลจากผู้ใหญ่มากกว่าที่เด็กจะต้องการขอโทษเอง

หัวหน้าและลูกน้อง

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพฯ โดยเลือกหัวหน้างานในระดับหัวหน้าแผนก 25 คน และพนักงานบริษัท 25 คน

พระภิกษุและฆราวาส

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างจากวัดในกรุงเทพฯ โดยเลือกพระภิกษุ 25 รูป ซึ่งจะต้องเป็นพระที่บวชมานานเกินกว่า 1 ปี เพราะพระบวชใหม่หรือบวชเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ อาจไม่มีความเคยชินต่อสถานภาพของพระภิกษุเพียงพอ อาจทำให้ตอบแบบสอบถามเช่นเดียวกับฆราวาส และเลือกฆราวาส 25 คน จากผู้ที่มีโอกาสติดต่อกับพระภิกษุบ่อยครั้ง

1.7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องวัจนกรรม ผู้วิจัยสามารถเลือกเก็บข้อมูลได้จาก การสังเกตจากสถานการณ์จริง หรือการสร้างแบบสอบถามที่สมมติเหตุการณ์จากสถานการณ์จริง การสังเกตจากสถานการณ์จริงมีข้อดีคือ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติเพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในสังคมนั้น ๆ แต่ก็มีข้อเสียคือ ต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลนานและควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ได้ยาก ส่วนการสร้างแบบสอบถามที่สมมติเหตุการณ์จากสถานการณ์จริง ถึงแม้จะได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติน้อยกว่าการสังเกตจากสถานการณ์จริง แต่ก็มีข้อดีคือทำให้ได้ข้อมูลมาอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และที่สำคัญคือทำให้สามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ได้ ทำให้เห็นบทบาทของปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดกลวิธีการแสดงวัจนกรรมได้ง่าย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาปฏิบัติศาสตร์ว่าเหมาะสมที่จะใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีในการแสดงวัจนกรรม

เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของการขอโทษกับสถานภาพของคู่สนทนา นอกจากกำหนดสถานภาพของคู่สนทนาแล้วยังกำหนดน้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่สมมติเหตุการณ์จากสถานการณ์จริง

ผู้วิจัยได้จัดทำสถานการณ์สมมติซึ่งมีน้ำหนักความผิดต่าง ๆ กันขึ้นทั้งสิ้น 9 สถานการณ์ โดยทั้ง 9 สถานการณ์เลือกจาก สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้บ่อย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีโอกาสที่จะประสบเหตุการณ์นั้นได้ ได้แก่

1. โทรศัพท์
2. มาสาย
3. ผิดสัญญา
4. เดินชน
5. ทำหนังสือที่ยืมมาขาด
6. กรอกคะแนนผิด
7. เปิดเผยความลับ
8. ทำร้ายร่างกาย
9. ตำนานรุนแรง

จากนั้นจึงได้ปรับเปลี่ยนรายละเอียดของสถานการณ์การทำความผิดทั้งหมดให้สอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม แต่พยายามให้นำนักความผิดของแต่ละสถานการณ์ในกลุ่มทั้ง 3 คนที่

ตัวอย่างเช่น

ครู

1. โทรศัพท์

ในห้องเรียนครูเข้าห้องเรียนโดยไม่ได้ปิดโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่กำลังสอนเสียงโทรศัพท์มือถือของครูก็ดังขึ้น

นักเรียน

1. โทรศัพท์

ในห้องเรียน นักเรียนเข้าห้องเรียนโดยไม่ได้ปิดโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่ครูกำลังสอน เสียงโทรศัพท์มือถือของนักเรียนก็ดังขึ้น

หัวหน้า

1. โทรศัพท์

ในห้องประชุมแผนก หัวหน้าแผนกซึ่งเป็นประธานในการประชุมครั้งนั้นเข้าห้องประชุมโดยไม่ได้ปิดโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่กำลังดำเนินการประชุมกันอยู่อย่างเคร่งเครียด เสียงโทรศัพท์มือถือหัวหน้าแผนกคนนั้นก็ดังขึ้น

ลูกน้อง

1. โทรศัพท์

ในห้องประชุมแผนก ซึ่งมีหัวหน้าแผนกเป็นประธานในการประชุมครั้งนั้น พนักงานคนหนึ่ง ในแผนกเข้าห้องประชุมโดยไม่ได้ปิดโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่กำลังดำเนินการประชุมกันอยู่อย่างเคร่งเครียด เสียงโทรศัพท์มือถือพนักงานคนนั้นก็ดังขึ้น

พระภิกษุ

1. โทรศัพท์

ในงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่ที่บ้านคุณปัญญา หลวงตาบุญกำลังนั่งเทศน์หัวข้อเรื่อง "ธรรมะในการครองเรือน" โดยมีอุบาสกอุบาสิกาทั้งหลายพนมมือนั่งฟังกันอย่างตั้งใจ บังเอิญเสียงโทรศัพท์มือถือของหลวงตามูญดังขึ้น

ฆราวาส

1. โทรศัพท์

ในงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่ คุณปัญญาเจ้าของบ้านกำลังนั่งฟังพระภิกษุรูปหนึ่งเทศน์หัวข้อเรื่อง "พรปีใหม่" โดยมีอุบาสกอุบาสิกาทั้งหลายพนมมือนั่งฟังกันอย่างตั้งใจ บังเอิญเสียงโทรศัพท์มือถือของคุณปัญญาดังขึ้น

ดังนั้นจะได้ชุดของสถานการณ์การกระทำความผิดทั้งหมด 6 ชุด ตามจำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่ม แต่ละชุดประกอบด้วย 9 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์ประกอบด้วยคำบรรยายสั้น ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ และคำถาม 2 ข้อ

ส่วนที่ 1

ผู้วิจัยเลือกที่จะบรรยายสถานการณ์ และใช้คำถามแทนที่จะสร้างเป็นบทสนทนาให้เต็มเต็มเพื่อหลีกเลี่ยงการชี้นำทั้งนี้เพราะผู้วิจัยสังเกตว่าหากเก็บข้อมูลโดยสร้างเป็นบทสนทนาให้มีข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าวนำมาก่อนอาจมีผลต่อการขอโทษหรือไม่ขอโทษของผู้พูด เช่นการที่ผู้พูดถูกผู้ถูกสัมภาษณ์ต่อว่าหรือตำหนิหรือพูดเรื่องนั้นขึ้นมา เป็นผลให้ผู้พูดจำเป็นต้องขอโทษมากกว่าที่จะต้องการขอโทษเอง หรือผู้พูดอาจรู้สึกที่ตนเองได้รับโทษคือถูกตำหนิแล้วไม่จำเป็นต้องขอโทษอีก นอกจากนี้ยังอาจเป็นการชี้นำคำตอบได้ เช่นจากตัวอย่างของทัศนีย์ (2541:117) เหตุการณ์ที่ปูกตวาดใส่แม่เพราะพาลเรื่องคะแนนสอบ เมื่อหายหงุดหงิดจึงเข้าไปคุยกับแม่

แม่ : ใจ...อารมณ์ดีแล้วเหอ

ปูก :

การที่แม่ทักปูกเรื่องอารมณ์ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามหลายคนใช้ประเด็นนี้ในการแก้ตัวเช่น ขอโทษคะแม่ หนูหงุดหงิดไปหน่อย หรือ ต้องขอโทษแม่ด้วยนะคะ หนูกำลังอารมณ์ไม่ดีที่ทำคะแนนไม่ได้ตามที่ตั้งใจไว้คะ

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยตั้งคำถามดังนี้

1. ถ้าท่านเป็นครูในสถานการณ์นี้ ท่านจะทำอย่างไร

พูดกับนักเรียนว่า _____

ไม่พูด (ทำเฉย ๆ)

ไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น คือ _____

ส่วนที่ 2

จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินน้ำหนักความผิดของสถานการณ์การกระทำ ความผิดทั้ง 9 สถานการณ์โดยแบ่งค่าน้ำหนักความผิดเป็น 5 ระดับ ดังตัวอย่าง

2. ความผิดนี้เป็นความผิดที่ร้ายแรงหรือไม่

_____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5
 เรื่องเล็กน้อย รุนแรงมาก

1 = เรื่องเล็กน้อย, 2 = ค่อนข้างเล็กน้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = ค่อนข้างรุนแรง, 5 = รุนแรงมาก

1.7.4 การจัดระเบียบข้อมูล

คำถามข้อที่ 1 คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คนใน 1 สถานการณ์ถือเป็น 1 ข้อความ เป็นข้อความที่เป็นคำตอบของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสูงกว่า 900 ข้อความและคำตอบของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า 900 ข้อความ รวมเป็น 1800 ข้อความ โดยที่ผู้วิจัยไม่ได้แก้ไขข้อความแต่อย่างใด

ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า	ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า	รวม
ครู (50*9) 450	นักเรียน (50*9) 450	900
หัวหน้า (25*9) 225	ลูกน้อง (25*9) 225	450
พระภิกษุ (25*9) 225	ฆราวาส (25*9) 225	450
900	900	1800

จากข้อความทั้งหมดอาจมีทั้งข้อความที่แสดงการขอโทษ และที่ไม่ได้แสดงการขอโทษ ผู้วิจัยสนใจวิเคราะห์ข้อความที่ไม่ได้แสดงการขอโทษด้วย เพื่อวิเคราะห์ว่าสถานภาพมีผลต่อการขอโทษ และไม่ขอโทษ หรือไม่ อย่างไร

คำถามข้อที่ 2 ผู้วิจัยนำความถี่ของการประเมินน้ำหนักความผิดของผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาใส่ไว้ในตาราง

ตัวอย่าง ตารางแสดงการประเมินน้ำหนักความผิดของครู

สถานการณ์ความผิด	ครู										รวม	อันดับความรุนแรง
	1		2		3		4		5			
	1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b		
สถานการณ์ที่ 1	12	12	14	28	23	69	14	56	12	60	225	6
สถานการณ์ที่ 2	0	0	5	10	9	18	22	88	14	168	284	9
สถานการณ์ที่ 3	43	43	5	10	2	6	0	0	0	0	59	1
สถานการณ์ที่....	38	38	11	22	2	6	0	0	0	0	66	2

ในสถานการณ์ความผิด แต่ละสถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินน้ำหนักความผิดโดยเลือกระดับความรุนแรง ตั้งแต่ 1-5 ผู้วิจัยจะนำค่าความถี่ของแต่ละระดับน้ำหนักความผิดใส่ไว้ในแถว a ส่วนในแถว b คือ คะแนนซึ่งได้จากการนำค่าความถี่คูณด้วยระดับความรุนแรง 1-5 จากนั้นจะรวมคะแนนทั้งหมดของแต่ละสถานการณ์ สถานการณ์ที่มีคะแนนมากคือสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก และจัดลำดับความรุนแรงของสถานการณ์ โดยเรียงลำดับน้ำหนักความผิดจากน้อยไปหามาก จากตัวอย่างตารางจะเห็นได้ว่า สถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยที่สุดคือสถานการณ์ที่ 3 ส่วนสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากที่สุดคือสถานการณ์ที่ 2

จากนั้นผู้วิจัยจะรวมการจัดอันดับความรุนแรงสถานการณ์ทั้ง 9 ของทุกกลุ่มตัวอย่างแสดงไว้ในตารางเดียว

ตัวอย่าง ตารางแสดงการประเมินน้ำหนักความผิดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง		สถานการณ์ 1	สถานการณ์ 2	สถานการณ์ 3	สถานการณ์ 4
ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า	ครู	2	1	4	
	หัวหน้าพระภิกษุ	2	4	1	
ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า	นักเรียน	4	2	3	
	ลูกน้อง	4	3	2	
	ฆราวาส	3	2	4	

- 1 ผู้พูดกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 2 ผู้พูดเชื่อว่าการกระทำนั้นๆทำให้ผู้ฟังเกิดความเสียหาย
- 3 ผู้พูดแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำนั้นๆ

เกณฑ์ข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในแบบสอบถาม ส่วนเกณฑ์ข้อที่ 3 ผู้วิจัยจะนำมาตัดสินข้อความที่เป็นคำตอบ โดยพิจารณาว่าผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำผิดนั้นหรือไม่ หากข้อความนั้นผู้กระทำผิดไม่ได้แสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำผิด จะถือว่าไม่ใช้การขอโทษ แต่เป็นการแสดงวัจนกรรมอื่น ซึ่งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ว่าเป็นวัจนกรรมใดต่อไป

จากนั้นผู้วิจัยจะบันทึกจำนวนครั้งที่ปรากฏของการขอโทษและไม่ขอโทษให้อยู่ในรูปของค่าร้อยละ (%) เพื่อความสะดวกและเข้าใจง่ายในการนำเสนอข้อมูล

ตัวอย่าง ตารางแสดงการขอโทษและไม่ขอโทษของกลุ่มตัวอย่างในสถานการณ์ 9 สถานการณ์
+ หมายถึง ขอโทษ - หมายถึง ไม่ขอโทษ

สถานการณ์ การทำความ ผิด	ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า						ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า						
	ครู %		หัวหน้า %		พระภิกษุ %		นักเรียน %		ลูกน้อง %		ฆราวาส %		
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
สถานการณ์ 1													
สถานการณ์ 2													
สถานการณ์ 3													

จากตาราง จะแสดงให้เห็นค่าร้อยละของการขอโทษและไม่ขอโทษของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในสถานการณ์ความผิดทั้ง 9 สถานการณ์ และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการขอโทษหรือไม่ขอโทษได้โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าแต่ละกลุ่มและผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าแต่ละกลุ่ม และเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากนั้นผู้วิจัยจะบันทึกค่าร้อยละของการปรากฏของการขอโทษและไม่ขอโทษของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ปานกลาง และมาก เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการขอโทษและไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า กับน้ำหนักความผิดในลำดับต่อไป

ตัวอย่าง ตารางแสดงการขอโทษและไม่ขอโทษของกลุ่มตัวอย่างและความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิด

น้ำหนัก ความผิด	ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่า						ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า						
	ครู %		หัวหน้า %		พระภิกษุ %		นักเรียน %		ลูกน้อง %		ฆราวาส %		
	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	
น้อย													
ปานกลาง													
มาก													

1.7.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับกลวิธีการขอโทษ

มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำคำตอบที่เป็นการขอโทษทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาแยกว่าแต่ละคำตอบมีกี่ถ้อยคำ โดยพิจารณาจากเนื้อความและการเว้นวรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างเช่น

ขอโทษค่ะอาจารย์ / หนูลืมปิดโทรศัพท์ / คราวหน้าหนูจะไม่ลืมอีกแล้ว (13)

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าแต่ละถ้อยคำเป็นกลวิธีการขอโทษกลวิธีใด การแบ่งชนิดของกลวิธีในงานวิจัยนี้อาศัยการแบ่งชนิดกลวิธีของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) เป็นแนวทาง พร้อมทั้งพิจารณารูปภาษา และเนื้อความ

ผู้วิจัยพบว่าบางกรณีรูปภาษาสามารถบอกกลวิธีได้ชัดเจน เช่น การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ หากไม่สามารถตัดสินด้วยรูปภาษาได้ ผู้วิจัยจะตัดสินโดยพิจารณาจากเนื้อความ

3. ผู้วิจัยนับความถี่ของการใช้กลวิธีของผู้พูดแต่ละกลุ่มโดยแจกตามน้ำหนักความผิด และบันทึกลงในตาราง

ตัวอย่าง ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

น้ำหนัก ความผิด	กลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า															
	กลวิธีที่ 1				กลวิธีที่ 2				กลวิธีที่ 3				กลวิธีที่.....			
	ครู	หัวหน้า	พระ	เฉลี่ย	ครู	หัวหน้า	พระ	เฉลี่ย	ครู	หัวหน้า	พระ	เฉลี่ย	ครู	หัวหน้า	พระ	เฉลี่ย
น้อย																
กลาง																
มาก																

จากตารางซึ่งแสดงค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า แจกตามน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการปรากฏของกลวิธีการขอโทษ โดยเปรียบเทียบในกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าด้วยกัน และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า และผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าได้ด้วยตารางลักษณะเดียวกัน

จากนั้นผู้วิจัยจะบันทึกค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษลงในตารางเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าแจกตามน้ำหนักความผิด ค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ได้มาจากค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มี สถานภาพสูงกว่าทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ ครู หัวหน้า พระ และค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ได้มาจากค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ลูกน้อง ขรวาวัส

ตัวอย่าง ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าและความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิด

น้ำหนัก ความผิด	กลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า							
	กลวิธีที่ 1		กลวิธีที่ 2		กลวิธีที่ 3		กลวิธีที่.....	
	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
น้อย								
กลาง								
มาก								

จากตาราง จะแสดงการเปรียบเทียบค่าร้อยละการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการปรากฏของกลวิธีการขอโทษโดยเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการปรากฏของกลวิธีการขอโทษ

กลวิธีการขอโทษแต่ละกลวิธีสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้อีก ในส่วนของการวิเคราะห์การปรากฏของกลวิธีย่อย ผู้วิจัยจัดทำตารางในลักษณะเดียวกันกับการวิเคราะห์กลวิธีใหญ่ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการปรากฏของกลวิธีย่อยและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการปรากฏของกลวิธีย่อย ต่อไป

หลังจากที่ผู้วิจัยจัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้วผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัยโดยกล่าวถึง การขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า การขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า และการเปรียบเทียบการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่า ตามลำดับ