

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยวรรณกรรมภาษาไทยในภาษาไทย โดยมุ่งศึกษาใน 2 ประเด็นหลักได้แก่ กลวิธีแสดงวรรณกรรมภาษาไทย และความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวรรณกรรมภาษาไทยกับน้ำหนักความคิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นแรกพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การแสดงวรรณกรรมภาษาไทยในภาษาไทยมีหลายกลวิธีซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลวิธีใหญ่ๆ แต่ละกลวิธีสามารถจำแนกได้อีกเป็นกลวิธีย่อยๆ ดังแสดงใน ตารางที่ 21

ตารางที่ 21 สรุปกลวิธีแสดงวรรณกรรมภาษาไทย

กลวิธีแสดงวรรณกรรมภาษาไทย	กลวิธีย่อย
1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ	1.1 การกล่าวคำขอโทษ
	1.2 การแสดงความเสียใจ
2. การยอมรับผิด	2.1 การตำหนิตนเอง
	2.2 การบอกว่าผู้พูดทำความคิด
	2.3 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด
3. การกล่าวแก้ตัว	3.1 การตำหนิผู้อื่นหรือสิ่งอื่น
	3.2 การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด
4. การเสนอขอใช้	4.1 การเสนอขอใช้แบบทั่วไป
	4.2 การเสนอขอใช้แบบเฉพาะเจาะจง
5. การพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ	5.1 การสัญญาว่าความคิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก
	5.2 การแสดงความหวังโยผู้ฟัง

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยนี้ กับงานวิจัยของโฮล์ม (1990) ที่ศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ พบว่ามีความต่างกันในเรื่องของการจัดกลุ่มกลวิธี กล่าวคือ โฮล์มพบว่าการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ มีทั้งสิ้น 4 กลวิธีได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว และการสัญญาว่าความผิดเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก โดยโฮล์มได้รวมกลวิธีเสนอขอโทษไว้เป็นกลวิธีเดียวกับการยอมรับผิด ในขณะที่งานวิจัยนี้ จำแนกการเสนอขอโทษไว้เป็นอีกกลวิธีหนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าเมื่อผู้พูดใช้การยอมรับผิด ผู้พูดน่าจะมีจุดประสงค์หลักเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้น และยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด ที่สามารถแสดงออกในรูปการดำเนินตนเอง การบอกว่าผู้พูดกระทำผิด หรือการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด แต่เมื่อผู้พูดเสนอขอโทษ ผู้พูดน่าจะมีวัตถุประสงค์หลักที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ผู้ฟัง เพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น โดยที่อาจไม่ยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิด แต่ที่เสนอขอโทษอาจเป็นเพราะต้องการตัดความรำคาญ หรือยุติปัญหาที่เกิดขึ้นก็เป็นได้

งานวิจัยนี้ไม่พบการขออภัยให้ผู้ฟังยกโทษให้ตามที่โฮล์มพบ และได้จัดเป็นกลวิธีย่อยของการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ผู้วิจัยคิดว่าที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมกลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษที่อาจเกิดขึ้นได้จริง ดังเช่นกลวิธีนี้ที่น่าจะพบหากเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตจากสถานการณ์จริง

อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้พบกลวิธีการบอกว่าผู้พูดทำความผิด และการแสดงความห่วงใยผู้ฟังที่ไม่พบในงานวิจัยของโฮล์ม ซึ่งทำให้เห็นว่าเมื่อกระทำผิด ผู้พูดชาวนิวซีแลนด์จะไม่ให้ความสำคัญกับผู้ฟัง และ อาจไม่คำนึงว่าวัฒนธรรมการขอโทษที่แสดงออกไปจะเป็นที่ชื่นชอบของผู้ฟังหรือไม่ การแสดงวัฒนธรรมการขอโทษเช่นนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะวัฒนธรรมของชาวนิวซีแลนด์ได้ประการหนึ่งว่าให้ความสำคัญกับผู้พูดมากกว่าผู้ฟัง ต่างจากสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากกว่าผู้พูด

กล่าวโดยสรุป กลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทยที่พบในงานวิจัยนี้ ต่างจากกลวิธีแสดงวัฒนธรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ที่พบจากงานวิจัยของโฮล์มดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 กลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวไทยเปรียบเทียบกับของชาวนิวซีแลนด์

การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวไทย		การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์	
กลวิธี	กลวิธีย่อย	กลวิธี	กลวิธีย่อย
1. การกล่าวคำแสดง เจตนาในการขอโทษ	1.1 การกล่าวคำขอโทษ	1. การกล่าวคำแสดง เจตนาในการขอโทษ	1.1 การกล่าวคำขอโทษ
	1.2 การแสดงความเสียใจ		1.2 การแสดงความเสียใจ
2. การยอมรับผิด	2.1 การตำหนิตนเอง	2. การยอมรับผิด	1.3 การขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้
	2.2 การบอกว่าผู้พูดทำ ความผิด		2.1 การตำหนิตนเอง
	2.3 การบอกว่าผู้พูดไม่มี เจตนากระทำผิด		2.2 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนา กระทำผิด
3. การกล่าวแก้ตัว	3.1 การตำหนิผู้อื่นหรือถึง อื่น	3. การกล่าวแก้ตัว	2.3 การเสนอชดใช้
	3.2 การอธิบายเหตุผลของการ กระทำผิด		3.1 การตำหนิผู้อื่นหรือถึงอื่น
4. การเสนอชดใช้	4.1 การเสนอชดใช้แบบทั่วไป	4. การสัญญาว่าความผิด เช่นเดียวกันนี้จะ ไม่เกิด ขึ้นอีก	3.2 การอธิบายเหตุผลของการ กระทำผิด
	4.2 การเสนอชดใช้แบบเฉพาะ เจาะจง		
5. การพยายามทำให้ ผู้ฟังรู้สึกพอใจ	5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่น เดียวกันนี้จะ ไม่เกิดขึ้นอีก		
	5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง		

ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนัก
ความผิด ถึงแม้ผลการวิจัยนี้จะพบว่าน้ำหนักความผิด ไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ
แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำผิด 3 ประการได้แก่ ความสนิท
สนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด และอัตราการล่วง
เกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด ไม่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมีปัจจัย

ตัวใดตัวหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษอย่างเด่นชัด ในขณะที่ปัจจัยตัวอื่นๆที่เหลือ อาจมีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษค่อนข้างน้อย ซึ่งถึงแม้ว่างานวิจัยนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้โดยตรง แต่ก็พบข้อสังเกตที่น่าสนใจคือความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูด ผู้ฟัง และสถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ มากกว่าอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด หรืออาจเนื่องมาจากการที่งานวิจัยนี้กำหนด ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินค่านำหนักความผิดของสถานการณ์สมมติตามความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ค่านำหนักความผิดที่ได้ อาจไม่ใช่ค่านำหนักความผิดตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อกระทำผิด ผู้พูดน่าจะพิจารณาเป็นภาพโดยรวมว่าน้ำหนักความผิด ที่ตนเองก่อขึ้นมีค่ามากน้อยเพียงใด มากกว่าที่จะพิจารณาถึงค่าตัวแปรทีละตัว แล้วจึงคิดคำนวณ ออกมาเป็นค่านำหนักความผิด ดังนั้นในบางครั้งอาจดูเหมือนว่าค่านำหนักความผิดที่ได้จากการ ประเมินของกลุ่มตัวอย่าง ไม่สามารถแทนค่าด้วยสูตรคำนวณของบราวน์ และเลวินสัน (1987) ยกตัวอย่าง ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางคนประเมินว่าการผิดนัดกับลูกมีน้ำหนักความผิดมากกว่า การทำทรัพย์สินของผู้อื่นสูญหาย ซึ่งถ้าแทนค่าตามสูตรคำนวณน่าจะได้ว่า การผิดนัดกับลูกมี น้ำหนักความผิดน้อยกว่าการทำทรัพย์สินของผู้อื่นสูญหาย เนื่องจากในสถานการณ์แรกผู้พูดกระทำ ผิดต่อ ผู้ฟังที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า อีกทั้งผู้พูดก็มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ฟังเป็นอย่างดี และความผิดดังกล่าวก็มีอัตราการล่วงเกินน้อยกว่าสถานการณ์ที่ 2 จากตัวอย่างดังกล่าวอาจแสดง ให้เห็นว่า ทฤษฎีความสุภาพของบราวน์ และเลวินสัน ไม่สามารถนำมาใช้อธิบายครอบคลุม ในทุกประเด็น

นอกจากนี้อาจเป็นไปได้ที่ในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษเมื่อกระทำผิด แต่ละ ครั้ง ผู้พูดไม่ได้คำนึงว่าน้ำหนักความผิดที่เกิดขึ้นมีค่ามากน้อยเพียงใด แต่คิดว่ามีความจำเป็นหรือ ไม้ที่ ต้องแสดงวัจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือถ้าผู้พูดรู้สึกว่าจะมีความจำเป็นมากที่ต้องแสดง วัจนกรรมการขอโทษ ผู้พูดก็จะแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และใช้กลยุทธ์ที่แสดงออกถึงความสุภาพ มากเป็นพิเศษ แต่ถ้าผู้พูดรู้สึกว่าไม่ค่อยมีความจำเป็นที่จะต้องแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้พูดอาจไม่แสดงวัจนกรรมการขอโทษ หรือใช้กลยุทธ์ที่แสดงออกถึงความสุภาพน้อยลง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือนำหนักความผิด ไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ แต่อาจมีปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ เช่น ปัจจัยเรื่องความรู้สึกจำเป็นที่ ต้อง กล่าวขอโทษ ความรู้สึกเสียหน้าของผู้พูดเมื่อกระทำผิด และโอกาสที่จะได้รับการอภัยจากผู้ฟัง ซึ่งเบอร์กแมนและแคสเปอร์ (1991) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้ไว้ว่ามีความ สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ เมื่อผู้พูดรู้สึกว่าตนเองกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ก็จะ รู้สึกเสียหน้ามาก และรู้สึกว่ามีความจำเป็นที่ต้องกล่าวขอโทษมากขึ้นตามไปด้วย

ในประเด็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิด ผู้วิจัยพบว่าน้ำหนักความผิดไม่มีความสัมพันธ์กับความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้ชู้ดไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีที่ซับซ้อนมากกว่าเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง หรือน้อยเสมอไป ยกตัวอย่างการใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ 5 กลวิธีรวมกันน่าจะพบมากที่สุด เมื่อผู้ชู้ดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก แต่จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลับพบว่า พบมากที่สุดเมื่อผู้ชู้ดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง หรือการที่พบว่าเมื่อผู้ชู้ดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อย นิยมใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ 2 และ 3 กลวิธีรวมกันใน 1 ข้อความ เช่นเดียวกับเมื่อกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าในการขอโทษแต่ละครั้งผู้ชู้ดให้ความสำคัญกับชนิดของกลวิธีมากกว่าจำนวนของกลวิธีที่ใช้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการแสดงวจนกรรมการขอโทษ แต่ละกลวิธีมีระดับของความสุภาพแฝงอยู่ไม่เท่ากัน ดังนั้นเมื่อผู้ชู้ดกระทำผิดที่มีน้ำหนักความผิดมากจึงน่าจะพยายามใช้กลวิธีที่คิดว่าจะแสดงออกถึงความสุภาพได้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษหลายกลวิธีรวมกัน

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงวจนกรรมการขอโทษกับน้ำหนักความผิดในทั้ง 2 ประเด็นข้างต้น ด้วยวิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าการแปรของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษ และความซับซ้อนของกลวิธีแสดงวจนกรรมการขอโทษที่ผู้ชู้ดใช้เมื่อกระทำผิดในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ปานกลาง และมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ($F > 0.05$)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.2 ข้อยกเว้น

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษและปัจจัย 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำผิด ได้แก่ สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง และอัตราการล่วงเกินของเหตุการณ์ที่เป็นความผิด ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจว่าปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้มีผลต่อการแสดงวัฒนธรรม การขอโทษเท่ากัน หรือแตกต่างกัน และถ้าแตกต่างกันแล้วปัจจัยตัวใดมีผลต่อการแสดงวัฒนธรรม การขอโทษมากที่สุด ปัจจัยตัวใดมีผลต่อการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษน้อยที่สุด หรือไม่มีผลต่อการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษ

2. จากการทำงานวิจัยนี้พบข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ เมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่เป็นเด็ก ผู้พูดจะใช้รูปภาษาที่แตกต่างจากเมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่เป็นผู้ใหญ่ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาการแสดงวัฒนธรรมการขอโทษเมื่อผู้พูดพูดกับผู้ฟังที่เป็นเด็ก เปรียบเทียบกับผู้ฟังที่เป็นผู้ใหญ่

3. ควรมีการศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในเด็ก เปรียบเทียบกับวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในผู้ใหญ่ เนื่องจากเด็กอาจจะขอโทษโดยไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง แต่ขอโทษเพราะได้รับการสอนให้พูดคำว่า “ขอโทษ” เมื่อกระทำผิด นั่นคือการกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ถือเป็นเพียงการปฏิบัติตามธรรมเนียมความสุภาพ (polite routine) และเนื่องจากเด็กยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้ภาษามากนัก ดังนั้นทฤษฎีที่ใช้น่าจะมีความซับซ้อนน้อยกว่าที่พบในผู้ใหญ่

4. เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในภาษาไทย ดังนั้นควรมีการศึกษาวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในภาษาไทยเปรียบเทียบกับที่พบในภาษาอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาในแถบเอเชียที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมไทย ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปว่าวัฒนธรรมการขอโทษที่พบในภาษาเหล่านี้ เหมือนหรือแตกต่างจากที่พบในภาษาไทย และจากวัฒนธรรมการขอโทษที่พบ ก็จะช่วยให้ผู้ได้ว่าวัฒนธรรมของสังคมเหล่านั้นเหมือนหรือแตกต่างจากวัฒนธรรมในแถบเอเชีย หรือวัฒนธรรมไทยอย่างไร