



การขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ได้แก่ นักเรียน ลูกน้อง และ ฆราวาส โดยจะกล่าวถึง การประเมินน้ำหนักความผิด การขอโทษและไม่ขอโทษ กลวิธีการขอโทษ และการปรากฏของกลวิธีการขอโทษ ตามลำดับ

ผู้วิจัย ศึกษาการประเมินน้ำหนักความผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เพื่อวิเคราะห์ว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าแต่ละกลุ่มประเมินน้ำหนักความผิดของแต่ละสถานการณ์อย่างไร และยังสามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ว่าสถานภาพเป็นปัจจัยสำคัญต่อการประเมินค่าน้ำหนักความผิดของสถานการณ์การกระทำผิดหรือไม่ อย่างไร

จากการประเมินน้ำหนักความผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักความผิดกับการขอโทษและไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า การที่ผู้วิจัยศึกษารวมไปถึงการไม่กล่าวขอโทษด้วยเพราะอาจมีผลจากสถานภาพและน้ำหนักความผิด ซึ่งเป็นปัจจัยที่มุ่งศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษากลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ได้แก่ ชนิดของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า และ การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าและความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิด

3.1 การประเมินน้ำหนักความผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากสถานการณ์ความผิดทั้ง 9 สถานการณ์ ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ได้แก่ นักเรียน ลูกน้อง และ ฆราวาส ได้ประเมินน้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ความผิดดังตาราง

น้ำหนักความผิด	สถานการณ์ความผิด		
	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส
น้อย	โทรศัพท์	เดินชน	โทรศัพท์
	เดินชน	โทรศัพท์	มาสาย
	มาสาย	ทำหนังสือที่ยืมมาขาด	ผิดสัญญา
ปานกลาง	ทำหนังสือที่ยืมมาขาด	ผิดสัญญา	ทำหนังสือที่ยืมมาขาด
	กรอกคะแนนผิด	มาสาย	เดินชน
	ผิดสัญญา	กรอกคะแนนผิด	กรอกคะแนนผิด
มาก	เปิดเผยความลับ	เปิดเผยความลับ	เปิดเผยความลับ
	ตำหนิรุนแรง	ตำหนิรุนแรง	ตำหนิรุนแรง
	ทำร้ายร่างกาย	ทำร้ายร่างกาย	ทำร้ายร่างกาย

ตารางที่ 11 การประเมินน้ำหนักความผิดของผู้ผิดที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า เห็นว่าสถานการณ์ความผิดที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวินัยหรือมารยาท ได้แก่ โทรศัพท์ มาสาย และ เดินชน เป็นความผิดเล็กน้อย เห็นว่าสถานการณ์ความผิดที่เกี่ยวข้องกับการทำให้เสียหายทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ ได้แก่ ทำหนังสือขาด ผิดสัญญา และกรอกคะแนนผิดเป็นความผิดปานกลาง และให้ความสำคัญกับสถานการณ์ความผิดที่เกี่ยวข้องกับการทำร้ายร่างกายหรือจิตใจ ได้แก่ เปิดเผยความลับ ตำหนิรุนแรง และทำร้ายร่างกาย โดยเห็นว่าเป็นความผิดมาก

ในกลุ่มสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลาง มีบางสถานการณ์ที่กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าแต่ละกลุ่มประเมินน้ำหนักความผิดต่างกัน ได้แก่ ลูกน้อง ให้การมาสายเป็นความผิดที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ส่วนการทำหนังสือขาดเป็นความผิดเล็กน้อย ในขณะที่นักเรียนและฆราวาส เห็นว่าการมาสายเป็นความผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ส่วนการทำหนังสือขาดเป็นความผิดปานกลาง อาจเป็นเพราะลูกน้องจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเวลา เพราะเกี่ยวกับการตัดเงินเดือนซึ่งเป็นผลประโยชน์ของตนโดยตรง

นอกจากนี้พบว่า ฆราวาสเห็นว่าการเดินชนเป็นความผิดปานกลาง ในขณะที่นักเรียนและลูกน้องเห็นว่าเป็นความผิดเล็กน้อย นักเรียนเห็นว่าการเดินชนเป็นความผิดมากกว่าโทรศัพท์ แต่ลูกน้องเห็นว่าการเดินชนเป็นความผิดที่มีน้ำหนักความผิดน้อยที่สุดในสถานการณ์ความผิดทั้งหมด

ในสังคมไทย ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะต้องแสดงความเคารพ และสำรวมกิริยาอาการเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า เช่น การต้องเดินก้มหรือย่อตัวเมื่อเดินผ่านผู้ใหญ่ การหยุดให้ผู้ใหญ่เดินผ่านไปก่อน เมื่อเดินสวนกัน ดังที่ กฤตยา อารยะศิริ (2523 :19) กล่าวว่า ค่านิยมลำดับชั้นได้

แสดงออกมาในกระบวนพฤติกรรมการติดต่อสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างผู้น้อยกับผู้นำน้อย เช่น ลักษณะการยืน ลักษณะท่าทาง ตำแหน่งของศีรษะ ถึงแม้ในปัจจุบันความเคร่งครัดในเรื่องดังกล่าวจะลดน้อยลง แต่ก็ยังถือปฏิบัติกันอยู่ ดังนั้น ยิ่งผู้ที่เราเดินชนมีสถานภาพสูงกว่ามากเท่าไรจะยิ่งมีน้ำหนักความผิดมาก โดยเฉพาะ เมื่อฆราวาสเดินชน พระภิกษุ ซึ่งเป็นผู้เผยแผ่ศาสนา ที่ต้องเคารพกราบไหว้ เป็นการไม่สมควร

ในกลุ่มของสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก กลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่า ทั้งสามกลุ่มประเมินน้ำหนักความผิดตรงกันว่า ความผิดที่ร้ายแรงที่สุดคือ การทำร้ายร่างกาย รองลงมาได้แก่ การตำหนิ รุนแรง และการเปิดเผยความลับ ตามลำดับ

จากการประเมินน้ำหนักความผิดดังกล่าว ผู้วิจัยจะได้ศึกษาการขอโทษและไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าและความสัมพันธ์กับน้ำหนักความผิด ในลำดับต่อไป

3.2 การขอโทษและไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากแบบสอบถามพบว่าในสถานการณ์ความผิดแต่ละสถานการณ์นั้นมีทั้งโอกาสที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะกล่าวขอโทษและไม่กล่าวขอโทษ ดังนี้

น้ำหนักความผิด	นักเรียน		ลูกน้อง		ฆราวาส		รวม	
	ขอโทษ	ไม่ขอโทษ	ขอโทษ	ไม่ขอโทษ	ขอโทษ	ไม่ขอโทษ	ขอโทษ	ไม่ขอโทษ
น้อย	88	12	81	13	89	11	88	12
ปานกลาง	89	11	57	43	88	12	78	22
มาก	94	6	71	29	85	15	83	17
เฉลี่ย	90	10	72	28	88	12	83	17

ตารางที่ 12 เปอร์เซนต์การปรากฏการขอโทษและไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากตารางจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าเห็นความสำคัญของการขอโทษ กล่าวคือขอโทษ 83% มากกว่าการไม่ขอโทษที่มีเพียง 17 % เท่านั้น กลุ่มที่ขอโทษมากที่สุดคือ นักเรียน รองลงมาได้แก่ ฆราวาส และ ลูกน้องตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่าจะขอโทษมากที่สุด ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยเพราะ ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย ผู้พูดจะเสียหน้า น้อย และขอโทษได้ง่ายกว่าแต่ก็มีข้อสังเกตว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่ากล่าวขอโทษในสถานการณ์ ที่มีน้ำหนักความผิดมาก มากกว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลาง ผู้วิจัยสันนิษฐาน ว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ซึ่งผู้กล่าวขอโทษจะรู้สึกเสียหน้ามากสถานภาพที่ต่ำกว่า อาจเป็นปัจจัยให้ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ต้องขอโทษมากกว่าสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิด ปานกลาง ซึ่งเสียหน้าน้อยกว่า

3.3 การไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ในกรณีที่ไม่กล่าวขอโทษ ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าอาจใช้วิธีไม่พูด (ทำเฉยๆ) ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น หรือ แสดงวัจนกรรมอื่น

3.3.1 การไม่พูดทำเฉยๆ หมายถึง ผู้กระทำความผิดไม่กล่าวขอโทษ โดยไม่พูดหรือ กระทำสิ่งใดเพื่อแสดงความรับผิดชอบความผิดของตนเอง

3.3.2 การไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น หมายถึง ผู้กระทำความผิดไม่กล่าวขอโทษ แต่จะทำการ ใดสิ่งหนึ่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบ ได้แก่ แก้ไขความผิด การชดเชยความผิด หรือลงโทษตัวเอง

3.3.2.1 การแก้ไขความผิด ผู้กระทำความผิดไม่ขอโทษแต่พยายามแก้ไข ความผิดที่ได้กระทำลงไป

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

เมื่อจบการเรียนการสอนวิชาหนึ่งในแต่ละภาคการศึกษา นักเรียนก็จะเป็นผู้ประเมิน คุณภาพการสอนของครูแต่ละท่าน โดยกรอกเป็นคะแนน นักเรียนคนหนึ่งกรอกคะแนนโดยไม่ได้อ่าน วิธีกรอก มาทราบภายหลังว่าทำให้ผลที่ออกมาต่ำกว่าความเป็นจริง

- บอกกับอาจารย์ท่านที่เป็นผู้บังคับบัญชาอาจารย์ที่สอนเราแล้วขอแก้ไขลงคะแนน ให้ใหม่ (กรอกคะแนนผิด)

ลูกน้อง

พนักงานคนหนึ่ง กรอกใบคะแนนประเมินผลการทำงานของหัวหน้าแผนกของตน แต่ได้กรอกคะแนนผิดพลาดทำให้หัวหน้าแผนกซึ่งควรจะได้ตำแหน่งหัวหน้าแผนกดีเด่น กลับไม่ได้ตำแหน่ง

- ไปขอแก้ไขกับแผนกบุคคล (กรอกคะแนนผิด)

ฆราวาส

ในงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่ คุณปัญญาเจ้าของบ้านกำลังนั่งฟังพระภิกษุรูปหนึ่งเทศน์หัวข้อเรื่อง "พรปีใหม่" โดยมีอุบาสกอุบาสิกา ทั้งหลายพนมมือนั่งฟังกันอย่างตั้งใจ บังเอิญเสียงโทรศัพท์มือถือของคุณปัญญาดังขึ้น

- ปิดเครื่องทันที (โทรศัพท์)

3.3.2.2 การชดเชยความผิด ผู้กระทำความผิดไม่ขอโทษแต่ทำสิ่งอื่นเพื่อเป็นการชดเชยความผิด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

ในห้องเรียน นักเรียนเข้าห้องเรียนสาย 15 นาที เมื่อมาถึงห้องเรียนพบว่าครูเริ่มสอนไปแล้ว

- ตั้งใจเรียนอย่างเต็มที่ไม่วอกแวกในเวลาเรียน (มาสาย)

ลูกน้อง

นายสมชายพนักงานขายของบริษัทสัญญากับหัวหน้าแผนกของตนว่าจะทำยอดขายให้ได้ตามที่กำหนดในเวลาสามเดือน แต่ปรากฏว่านายสมชายทำไม่ได้ตามนั้น

- พยายามทำยอดขายให้ได้ตามเป้าในเดือนต่อไป (ผิดสัญญา)

พระราชาส

คุณปัญญา ลูแกโทสะ ต่อยหน้าหลวงตาบุญจนคิ้วแตก

- ทำแผลให้หลวงตา แล้วพาไปหาแพทย์ที่โรงพยาบาล (ทำร้ายร่างกาย)

3.3.2.3 การลงโทษตัวเอง ผู้กระทำความผิดไม่ขอโทษแต่ตัดสินใจลงโทษตนเองที่ได้กระทำความผิด ไม่พบในกลุ่มนักเรียน

ตัวอย่างเช่น

ลูกน้อง

ในห้องทำงาน พนักงานคนหนึ่ง ลูแกโทสะ ผลักหัวหน้าแผนกของตน ไปชนกับตู้เอกสาร ทำให้คิ้วแตก

- ลาออกจากงานเพราะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหัวหน้าแผนกแล้วทำงานก็ไม่มีความสุข เพราะก่อเหตุการณ์รุนแรงมาก (ทำร้ายร่างกาย)

พระราชาส

คุณปัญญาได้รับเลือกให้เป็นกรรมการลงคะแนนคัดเลือกผู้นำชุมชนดีเด่นแต่คุณปัญญากรอกคะแนนผิด ทำให้หลวงตาบุญซึ่งควรจะได้รับตำแหน่งนี้กลับไม่ได้รับตำแหน่ง

- ประกาศลาออกจากการเป็นกรรมการ (กรอกคะแนนผิด)

3.3.2.4 การปรับปรุงตัว ผู้พูดปรับปรุงข้อบกพร่องของตนที่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดเพื่อไม่ให้เกิดการกระทำความผิดอีกในอนาคต ไม่พบในกลุ่มนักเรียน

ตัวอย่างเช่น

ลูกน้อง

ในห้องประชุมแผนก พนักงานคนหนึ่งโน้มน้าวให้หัวหน้าแผนกโดยใช้ถ้อยคำรุนแรงเกินกว่าเหตุ ทำให้ หัวหน้าแผนกอับอายพนักงานคนอื่น ๆ

- กลับมาคิดทบทวนใหม่ว่าทำไปถูกหรือไม่และปรับปรุงตนเองใหม่ (ตำหนิรุนแรง)

ภรรยา

คุณปัญญาเป็นภรรยาที่หลงตามบุญเจ้าอาวาสวัดโทรงามไว้ใจมาก จึงบอกเล่าความลับของท่าน ให้ฟัง คุณปัญญาเผลอเล่าความลับนั้นให้คนอื่นทราบ ทำให้หลงตามบุญโกรธ

- ตั้งใจทำงานให้ดีขึ้นและพูดให้น้อยลง เพื่อหลงตาจะหายโกรธ (เปิดเผยความลับ)

นอกจากนี้พบว่ากรณีไม่ขอโทษแต่ทำอย่างอื่น ของกลุ่มที่มีสถานภาพต่ำกว่า มีการพยายามหลบเลี่ยงความผิด ซึ่งไม่พบในกลุ่มผู้มีสถานภาพสูงกว่า แสดงว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่ากลัวความผิดเพราะผู้มีสถานภาพสูงกว่าลงโทษได้

3.3.2.5 การพยายามหลบเลี่ยงความผิด ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ากลัวความผิดพยายามหลบเลี่ยงการเผชิญหน้า ไม่พบในกลุ่มนักเรียน

ตัวอย่างเช่น

ลูกน้อง

พนักงานคนหนึ่ง กรอกใบคะแนนประเมินผลการทำงานของหัวหน้าแผนกของตน แต่ได้กรอกคะแนนผิดพลาดทำให้หัวหน้าแผนกซึ่งควรจะได้ตำแหน่งหัวหน้าแผนกดีเด่น กลับไม่ได้ตำแหน่ง

- มองดูว่าหัวหน้ารู้หรือเปล่านั้นเรากรอกคะแนนผิด (กรอกคะแนนผิด)

ภรรยา

คุณปัญญาลูกแก่โทษะ ต่อยหน้าหลวงตามบุญจนคิ้วแตก

- ย้ายบ้านหนี (ทำร้ายร่างกาย)

3.3.3 การแสดงวัจนกรรมอื่น หมายถึง ผู้กระทำความผิดไม่กล่าวขอโทษ แต่แสดงวัจนกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิด พบว่าการแสดงวัจนกรรมอื่นของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า มีเพียง 3 วัจนกรรม ได้แก่

- 1) ขออนุญาต พบในกลุ่มนักเรียนและฆราวาส ไม่พบในกลุ่มลูกน้อง

นักเรียน

- ขออนุญาตค่ะ (โทรศัพท์)

ฆราวาส

- ขออนุญาตครับ (โทรศัพท์)

- 2) ขอเลื่อน พบในกลุ่มนักเรียนเท่านั้น

นักเรียน

- ช่วงนี้งานยุ่งกิจกรรมเยอะครับขอความกรุณาเลื่อนไปอีก 2 สัปดาห์เถอะครับ (ผิดสัญญา)

- 3) ขอร้อง พบในกลุ่มลูกน้องเท่านั้น

ลูกน้อง

- เพื่อให้งานบรรลุไปในแนวทางที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้โปรดเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา (ตำหนิรุนแรง)

จะเห็นได้ว่าในสถานการณ์ที่ไม่ขอโทษ กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะใช้การแสดงวัจนกรรมอื่นน้อยมาก และ วัจนกรรมอื่นที่ปรากฏจะไม่หลากหลายเหมือนผู้ที่มีสถานภาพสูง ผู้วิจัยสังเกตว่า จะเป็นวัจนกรรมที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เท่านั้น ได้แก่ขออนุญาตในสถานการณ์โทรศัพท์และมาสายขอเลื่อนในสถานการณ์ผิดสัญญา และขออ้อม พบเพียงครั้งเดียวในสถานการณ์ตำหนิรุนแรงไม่พบวัจนกรรมที่ขึ้นอยู่กับสถานภาพเลย ผู้วิจัยเชื่อว่าน่าจะเป็นเพราะสถานภาพที่ต่ำกว่าเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าไม่สามารถแสดงวัจนกรรมอื่นได้นอกเหนือจากการขอโทษเมื่อกระทำผิด

3.3.4 การปรากฏของการไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

น้ำหนัก ความผิด	ไม่พูด(ทำเฉยๆ)				ไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น				แสดงวัจนกรรมอื่น			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจ๊สีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจ๊สีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจ๊สีย
น้อย	5.81	6.25	7.69	6.58	11.63	9.38	15.38	12.13	25.58	0	0	8.53
กลาง	17.44	42.19	23.08	27.57	2.33	7.81	11.54	7.23	16.28	0	0	5.43
มาก	18.60	18.75	30.77	22.71	2.33	14.06	11.54	9.31	0	1.56	0	0.52
	41.86	67.19	61.54	56.86	16.28	31.25	38.46	28.66	11.86	1.56	0	14.47

ตารางที่ 13 เปอร์เซนต์การปรากฏของการไม่ขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

การไม่ขอโทษที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมมากที่สุดคือ การไม่พูด (ทำเฉย ๆ) รองลงมาได้แก่ การไม่พูดแต่ทำอย่างอื่น ส่วนการแสดงวัจนกรรมอื่นใช้น้อยที่สุดในการไม่ขอโทษทั้งสามแบบ การทำเฉย ๆ เป็นวิธีการที่หลบเลี่ยงความผิดโดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือไม่กล่าวถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีก เพื่อที่ตนเองจะไม่ต้องรู้สึกเสียหน้า ในสถานการณ์ที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าเลือกที่จะไม่ขอโทษ ก็น่าจะเป็นเพราะต้องการหลบเลี่ยงความผิด หรือหลีกเลี่ยงการเสียหน้า ดังนั้นจึงไม่พูดทำเฉย ๆ มากที่สุด ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าน่าจะกลัวความผิดและต้องการหลีกเลี่ยงความผิดมากกว่าที่จะหลีกเลี่ยงการเสียหน้า เนื่องจากกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามีอำนาจที่จะตัดสินลงโทษตนได้ และจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ใช้วิธีไม่พูดทำเฉย ๆ มากที่สุดคือ ลูกน้องซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะความสัมพันธ์แบบเป็นทางการมากที่สุด

น่าสังเกตว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากกลับจะยิ่งแสดงวัจนกรรมอื่นน้อยลง กลุ่มที่ใช้การแสดงวัจนกรรมอื่น มากที่สุดคือ นักเรียน รองลงมาได้แก่ ลูกน้อง ส่วนฆราวาสไม่ปรากฏว่าใช้วิธีนี้เลย สอดคล้องกับที่ได้กล่าวมาแล้ว ว่าสถานภาพที่ต่ำกว่าเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ผู้ที่มีสถานภาพ

ต่ำกว่า ไม่สามารถแสดงวัจนกรรมอื่นได้หลากหลาย ยิ่งสถานการณ์ต่ำกว่ามากยิ่งแสดงวัจนกรรมอื่นนอกเหนือจากการขอโทษเมื่อกระทำผิดได้ยากขึ้น

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดพบว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยผู้ที่มีสถานการณ์ต่ำกว่าจะไม่ขอโทษโดยใช้การไม่พูดทำอย่างอื่นและการแสดงวัจนกรรมอื่นมากกว่าการไม่พูด (ทำเฉย ๆ) แต่ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดปานกลางและความผิดมาก จะใช้วิธีไม่พูดทำ (เฉย ๆ) มากกว่า น่าจะเป็นเพราะเมื่อน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานการณ์ต่ำกว่าจะยิ่งกลัวความผิดหรือกลัวผลที่เกิดจากการทำความผิดมากขึ้น จึงใช้การทำเฉย ๆ มากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

3.4 กลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานการณ์ต่ำกว่า

กลวิธีการขอโทษหมายถึง การที่ผู้พูดเลือกรูปภาษาแบบต่างๆมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการขอโทษซึ่งก็คือการให้ผู้ฟังยกโทษให้

3.4.1 ชนิดของกลวิธีการขอโทษ

จากข้อมูลพบว่ากลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานการณ์ต่ำกว่าที่ปรากฏใช้มีอยู่ 5 กลวิธีด้วยกัน และในแต่ละกลวิธียังสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อยดังต่อไปนี้

1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ
 - 1.1 การกล่าวคำขอโทษ
 - 1.2 การแสดงความเสียใจ
 - 1.3 การขอให้ผู้ฟังยกโทษให้
2. การยอมรับผิด
 - 2.1 การบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด
 - 2.2 การกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ
 - 2.3 การตำหนิตนเอง
3. การกล่าวชี้แจง
 - 3.1 การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด
 - 3.2 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด
 - 3.3 การพยายามให้ผู้ฟังรู้สึกถึงความผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรง

4. การเสนอขอชดใช้
 - 4.1 การเสนอขอชดใช้แบบทั่วไป
 - 4.2 การเสนอขอชดใช้แบบเจาะจง
5. การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น
 - 5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก
 - 5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง

1. การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ

ผู้พูดกล่าวขอโทษผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยใช้รูปภาษาที่แสดงเจตนาในการขอโทษโดยตรงได้แก่ คำแสดงเจตนาในการขอโทษ เช่น โทษ ขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ เสียใจ หรือขอให้ผู้ฟังยกโทษให้

1.1 การกล่าวคำขอโทษ

ผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดจึงกล่าวขอโทษผู้ฟังอย่างตรงไปตรงมาโดยใช้คำว่า โทษ ขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ พบว่าในกลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่า ไม่ปรากฏคำว่า โทษ แต่จะใช้คำว่าขอโทษ ขออภัย ขอประทานโทษ

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษคะคราวต่อไปหนูจะปิดโทรศัพท์ (3)

ลูกน้อง

- ขอประทานโทษครับผมพยายามทำอย่างสุดความสามารถแล้วครับ (65)

ภรรยา

- ขออภัยหลวงพี่ขอชวนแห่นาคยาวไปหน่อยครับ (41)

นอกจากนี้พบว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่ามักจะแสดงความเคารพผู้มีสถานภาพต่ำกว่าโดยใช้คำว่ากราบ ประกอบกับคำที่แสดงเจตนาในการขอโทษ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- อาจารย์ครับผมกราบขอโทษครับทีหลังผมจะไม่ทำอีกแล้วครับอาจารย์ยกโทษให้ผมด้วยนะครับ (138)

ลูกน้อง

- ดิฉันต้องกราบขอประทานโทษอย่างสูงดิฉันไม่ได้มีเจตนาจะเปิดเผยเรื่องของหัวหน้าเลยดิฉันจะไม่ให้เกิดขึ้นอีก ดิฉันขอรับผิดค่ะ (156)

ภรรยา

- กราบขออภัยพระเจ้ากระผมขอตัวไปปรับโทรศัพท์ครับ (2)

1.2 การแสดงความเสียใจ

ผู้พูดแสดงความเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้คำว่าเสียใจ

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ผมเสียใจที่ไม่สามารถส่งงานได้ทันตามสัญญาผมจะนำมาส่งให้เร็วที่สุด (140)

ลูกน้อง

- ผมเสียใจจริงๆที่ทำหนังสือขาด ไม่ทราบว่าจะหัวหน้าชื่อที่ไหนครับผมจะไปซื้อมาชดใช้ให้ขอโทษจริงๆครับ (102)

ภรรยา

- หลวงตาครับ กระทบรู้สึกเสียใจเป็นอย่างมาก ที่กระทบไม่สามารถเก็บความลับของหลวงตาไว้ได้ กระทบจะไม่ทำเช่นนี้อีกแล้วครับ หวังว่าหลวงตาคงยกโทษให้กระทบนะครับ (163)

1.3 การขอให้ผู้ฟังยกโทษให้

ผู้พูดยอมรับว่าตนคือผู้กระทำผิดต่อผู้ฟัง ขอให้ผู้ฟังยกโทษให้โดยกล่าวขออภัยให้ผู้ฟังยกโทษให้หรือแสดงความคาดหวังว่าผู้ฟังจะยกโทษให้

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- อาจารย์คะยกโทษให้หนูด้วยนะคะคราวหน้าจะไม่เกิดเหตุการณ์อย่างนี้อีกแล้วค่ะ (45)

ภรรยา

- หลวงตาครับ กระทบรู้สึกเสียใจเป็นอย่างมาก ที่กระทบไม่สามารถเก็บความลับของหลวงตาไว้ได้ กระทบจะไม่ทำเช่นนี้อีกแล้วครับ หวังว่าหลวงตาคงยกโทษให้กระทบนะครับ (263)

2. การยอมรับผิด

ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดยอมรับว่าตนเองคือผู้กระทำผิดล่วงเกินผู้ฟังให้ได้รับความเสียหายเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อความผิดที่เกิดขึ้น

2.1 การบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด

ผู้พูดบอกผู้ฟังว่าผู้พูดยอมรับผิด หรือไม่มีข้อแก้ตัวใดใด ที่จะทำให้ผู้พูดจะหลีกเลี่ยงการรับผิดชอบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ผมกราบขออภัยครับอาจารย์ผมยอมรับผิดทุกอย่าง (373)

ลูกน้อง

- ดิฉันขอโทษค่ะที่เผลอพูดเรื่องความลับของคนอื่นดิฉันยอมรับผิดค่ะ (154)

ภรรยา

- (ก้มกราบ) ผมกราบขอโทษผมขอรับผิดทุกข้อครับผมขอให้หลวงตายกโทษให้ผมด้วยครับ (197)

2.2 การกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ

ผู้พูดพูดถึงการกระทำที่เป็นความผิดของตนเอง อาจแยกได้เป็นสามกรณี ได้แก่

- 1) กรณีที่ผู้ฟังไม่รู้มาก่อนว่าผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟัง การกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ เป็นการกล่าวถึงความผิดให้ผู้ฟังทราบ

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- หนูทำหนังสือเล่มนี้ขาดหนูไม่ได้ตั้งใจหนูขอโทษค่ะและจะไปซ่อมให้นะคะ (203)

ลูกน้อง

- ขอโทษหัวหน้าอย่างสูงด้วยนะครับที่ผมมกรอกคะแนนของหัวหน้าผิดเพราะผมไม่ได้ตรวจทานอีกครั้งหนึ่ง แอ่จั่งเลยผม (132)

ภรรยา

- กราบขอภัยพระคุณเจ้าพ่อตีผมเกิดทำหนังสือที่ขอยืมจากพระคุณเจ้าขาดไปพระคุณเจ้าซื้อหนังสือเล่มนี้จากร้านไหนหรือครับผมจะหามาแทนให้ครับ (102)

2) กรณีที่สถานการณ์ความผิดนั้นเป็นเหตุการณ์ที่เกิดเฉพาะหน้า ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างก็ทราบอยู่แล้วว่าผู้พูดกระทำความผิดต่อผู้ฟัง การกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำไม่ได้เป็นการสารภาพให้ผู้ฟังทราบแต่เป็นการยอมรับผิด ผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ฟังรู้ว่าผู้พูดยอมรับว่าตนเองกระทำความผิดต่อผู้ฟัง

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษครับอาจารย์ที่ผมมาสายวันหลังผมจะไม่มาสายอีกแล้ว (61)

ลูกน้อง

- ต้องขอโทษหัวหน้าด้วยนะคะที่หนูนำเรื่องของหัวหน้าไปพูดกับคนอื่นต่อไป เหตุการณ์อย่างนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก (165)

ภรรยา

- กราบขอประทานโทษท่านด้วยที่ขบวนแห่มาสาย (49)

3) กรณีที่ผู้พูดอาจไม่กล่าวถึงการกระทำความผิดนั้นอย่างชัดเจนแต่ละไว้หรือใช้คำที่สื่อความหมายถึงการกระทำที่ผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟัง

นักเรียน

- กระผมรู้สึกผิดที่ทำไปอย่างนั้นวันหลังผมจะไม่ทำอีกแล้ว (311)

ลูกน้อง

- ดิฉันต้องขอโทษหัวหน้าคะที่ทำให้เกิดเรื่องแบบนี้ (175)

ภรรยา

- ผมจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้ท่านหลวงตาทั้งหมด ที่ผมทำไปเพราะความขาดสติ (185)

2.3 การดำเนินตนเอง

ผู้พูดกล่าวดำเนินตนเองที่กระทำผิดต่อผู้ฟังโดยกล่าวว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำผิด เป็นคนผิดหรือคนไม่ดีที่ล่วงเกินผู้ฟัง หรือกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนซึ่งนำไปสู่การกระทำผิด อาจแยกได้เป็น สามกรณี ดังนี้

- 1) ผู้พูดกล่าวว่าผู้พูดเป็นผู้กระทำผิด โดยกล่าวว่าผู้พูดผิดเอง ผู้พูดเป็นคนผิด หรือ เป็น ความผิดของผู้พูดเอง

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ผมขอโทษครับผมผิดไปแล้ว (154)

ลูกน้อง

- ผมต้องขอโทษเป็นความผิดของผมเองที่กรอกคะแนนไม่ถูกต้อง (105)

มาราวาส

- หลวงพ่อกับผมผิดมากเลยครับ ทำไมถึงทำอย่างนั้นผมไม่ทราบว่าทำลงไปได้อย่างไรหลวงพ่อกับผมเกิดครับโทษอะไรก็ได้หลวงพ่อกับผม (205)

2) ผู้พูดตำหนิการกระทำของตนเอง โดยกล่าวว่าเป็นการกระทำที่ไม่ดีหรือกล่าวว่าคุณไม่ควรทำเช่นนั้น

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอประทานโทษอาจารย์คะที่หนูทำสิ่งน่ารังเกียจกับอาจารย์วันนั้นทำให้อาจารย์ต้องได้รับบาดเจ็บขอโทษจริง ๆ ค่ะ (355)

ลูกน้อง

- หนูขอโทษคะหัวหน้าที่หนูหยาบคายกับหัวหน้า หนูคงไม่มีอะไรจะแก้ตัวนอกจากจะมาขอลาออกคะ (221)

มาราวาส

- ท่านครับผมไม่น่าทำร้ายท่านเลย นรกต้องกินหัวผมแน่แต่ช่วงนี้กำลังโกรธระงับอารมณ์ไม่อยู่ครับ (180)

3) ผู้พูดกล่าวถึงข้อบกพร่องของตนซึ่งนำไปสู่การกระทำผิด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ครูขานขอโทษมันเป็นความสะเพร่าของหนูเองคะแล้วหนูจะรอกคะแนนประเมินให้ใหม่คะ (291)

ลูกน้อง

- ขอโทษด้วยครับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นผมไม่ได้ตั้งใจและไม่รอบคอบเองครับ (136)

ภรรยา

- หลวงตาครับกระผมต้องขอโทษด้วยกระผมเป็นคนอารมณ์ร้อนไปหน่อยต่อไปกระผมจะไม่ทำแบบนี้อีกแล้ว (225)

3 การกล่าวชี้แจง

ผู้พูดไม่ได้ปฏิเสธความรับผิดชอบว่าตนไม่ใช่ผู้กระทำผิดแต่ก็พยายามลดความรับผิดชอบหรือลดน้ำหนักความผิดให้น้อยลงโดยการบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด หรือการพยายามให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรงแก่ผู้ฟัง

3.1 การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิด

ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบหรือลดน้ำหนักความผิดที่ล่วงเกินผู้ฟังให้น้อยลงโดยการบอกว่าผู้พูดมีเหตุผลหรือความจำเป็น อธิบายเหตุผลความจำเป็นว่าเป็นสิ่งบังคับให้ผู้พูดต้องกระทำผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การอธิบายเหตุผลของการกระทำผิดผู้พูดอาจให้เหตุผลแบบกว้างหรือเหตุผลแบบเจาะจงก็ได้

3.1.1 เหตุผลแบบกว้าง

ผู้พูดบอกให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดมีเหตุผลหรือความจำเป็นที่ทำให้ต้องกระทำความผิดต่อผู้ฟัง โดยที่ไม่ได้อธิบายรายละเอียดของเหตุผลหรือความจำเป็นนั้นให้ผู้ฟังทราบ ผู้พูดใช้คำว่าต้องจำเป็นประกอบกับการกระทำที่ล่วงเกินผู้ฟัง หรือผู้พูดบอกว่ามีฐานะหรือมีปัญหาที่ทำให้กระทำความผิดโดยไม่ได้อธิบายว่าฐานะหรือปัญหานั้นคืออะไร

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษค่ะอาจารย์ที่หนูมาสายหนูติดธุระ(70)

ลูกน้อง

- ขอโทษครับคือเรื่องที่สำคัญกว่ากันไว้วันนั้นว่าผมจะทำยอดขายให้ได้ภายใน3เดือนคงต้องขอผิดผ่อนออกไปเนื่องจากมีปัญหานิดหน่อยต้องขอโทษหัวหน้าอย่างมากเลยที่ไม่สามารถทำตามสัญญาแต่ยังไงผมก็จะขอยืนยันว่าผมจะเร่งทำให้สำเร็จให้เร็วที่สุดครับ (71)

ภรรยา

- กราบขออภัยพระคุณเจ้าคือผมมีความจำเป็น/ต้องยกเลิกกิจกรรม/เพราะพอดีมีธุระไปต่างจังหวัดหลายวันครับ (52)

3.1.2. เหตุผลแบบเจาะจง

ผู้พูดอธิบายเหตุผลหรือความจำเป็นที่เป็นสิ่งบังคับให้ผู้พูดกระทำ ความผิดให้ผู้ฟังทราบอย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้รวมการกล่าวโทษคนอื่นอยู่ในการให้เหตุผลแบบเจาะจง เนื่องจากพบว่าเมื่อมีการให้เหตุผลแบบเจาะจงหมายถึงอธิบายรายละเอียดของเหตุผลหรือสาเหตุที่กระทำ ความผิดแล้วมักจะต้องพาดพิงไปถึงสถานการณ์หรือบุคคลอื่นด้วยโดยที่ผู้พูดจะตั้งใจที่จะกล่าวโทษสถานการณ์หรือบุคคลนั้นโดยตรงหรือไม่ก็ตาม เนื่องจากผู้พูดพยายามที่จะลดน้ำหนัก ความผิดของตน โดยกล่าวว่า สถานการณ์อื่นหรือบุคคลอื่นเป็นสิ่งบังคับให้ผู้พูดกระทำ ความผิด อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้มีส่วนทำให้ผู้พูดกระทำ ความผิด หรือ บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ ความผิด ซึ่งทำให้น้ำหนักความผิดที่ผู้พูดต้องรับผิดชอบลดน้อยลง

1) เหตุผลเกี่ยวกับความจำเป็นหรือเหตุสุดวิสัย

ผู้พูดอธิบายเหตุผลโดยกล่าวอ้างความจำเป็นหรือเหตุสุดวิสัยที่ทำให้ผู้พูดทำ ความผิดต่อผู้ฟัง อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษค่ะครั้งหน้าหนูจะมาให้เร็วกว่านี้เพราะเกิดเหตุการณ์รถชนกันทำให้รถติดมากค่ะ (92)

ลูกน้อง

- ขอโทษครับกระผมติดลูกค้าอยู่ครับจึงทำให้เข้าประชุมสาย (39)

ภรรยา

- ขอประทานโทษครับ พอดีขบวนแห่ยังมาไม่ครบเลยต้องรออยู่ (31)

2) เหตุผลเกี่ยวกับการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ฟัง

ผู้พูดอธิบายเหตุผลในการกระทำผิดว่าเกิดจากการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ฟัง นอกจากจะทำให้ผู้ฟังทราบเหตุผลแล้ว ยังเป็นการแสดงความใส่ใจ และปรารถนาดีต่อผู้ฟังด้วย

นักเรียน

- ขอโทษค่ะหนูไม่ได้ตั้งใจเล่าเรื่องอาจารย์ให้เกิดความเสียหายเพียงแต่ปรึกษาเพื่อนที่สนิทที่สุดเพื่อหาทางช่วยอาจารย์/แล้วนี่ไม่รู้เรื่องนี่ไปถึงเพื่อนๆมากได้อย่างไรกัน (343)

ลูกน้อง

- ผมต้องขอโทษหัวหน้าเป็นอย่างสูงที่เล่าเรื่องให้คนอื่นฟังแต่เป็นเพราะผมกังวลและเป็นห่วงเรื่องของหัวหน้ามาก/เพื่อจะให้หาทางแก้ไขปัญหาให้หัวหน้าผมเสียใจและอยากให้หัวหน้าเข้าใจว่าผมเจตนาดี (163)

3) เหตุผลเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์

ผู้พูดอธิบายเหตุผลโดยอ้างว่าผู้พูดไม่สามารถควบคุมอารมณ์หรือสติได้ในขณะนั้น

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- อาจารย์ที่หนูทำไปวันนี้ขอโทษด้วยค่ะหนูระวังบารมณีนะไม่ไหวจริงๆ (396)

ลูกน้อง

- ขอโทษค่ะ ดิฉันโมโหมากที่สุดแล้วแต่หัวหน้าจะลงโทษ (เรียกเพื่อนพนักงานมาพาหัวหน้าไปทำแผล) (182)

ภรรยา

- เหตุการณ์ที่ผ่านมาผมเมาครองสติไม่อยู่ จึงใช้วาจาไม่สุภาพกับพระคุณท่าน (210)

4) เหตุผลเกี่ยวกับการตำหนิบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น

ผู้พูดอธิบายเหตุผลโดยกล่าวตำหนิบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นว่าเป็นเหตุให้ผู้พูดกระทำผิดต่อผู้ฟังโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้

นักเรียน

- ผมขอโทษครับอาจารย์ ผมไม่คิดว่าเพื่อนมันจะนำไปเล่าต่อ ผมอุตส่าห์บอกว่าย่าไปเล่าให้ใครฟังแล้ว (336)

ลูกน้อง

- ขอโทษครับพอดิฉันงอแงไปดูแลแล้วทำขาด (122)

ภรรยา

- กระทบต้องกราบขอประทานโทษพระคุณท่านด้วยเนื่องจากภรรยากระผมได้นิมนต์พระสงฆ์จากวัดอื่นไว้ ก่อนโดยที่กระผมไม่ทราบ (54)

3.2 การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด

ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบหรือลดน้ำหนักความผิดที่ล่วงเกินผู้ฟังให้น้อยลงโดยการบอกว่าความผิดนั้นไม่ได้เกิดจากเจตนาของผู้พูด ผู้พูดไม่ได้ตั้งใจทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหายหากแต่เกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือความพลั้งเผลอของผู้พูด ทศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) จัดให้การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด เป็นกลวิธีย่อยของกลวิธีการยอมรับผิด แต่ผู้วิจัยเห็นว่าถึงแม้ผู้พูดจะไม่ได้ปฏิเสธความผิด แต่ก็พยายามลดความรับผิดชอบหรือลดน้ำหนักความผิดให้น้อยลงว่าไม่ได้เกิดจากเจตนาของผู้พูด ดังนั้นจึงจัดให้เป็นกลวิธีย่อยของการกล่าวชี้แจง

การบอกว่าผู้พูดไม่มีเจตนากระทำผิด ได้แก่ การบอกว่าผู้พูดไม่เจตนาที่จะกระทำ ความผิด และ การบอกว่าผู้พูดกระทำโดยไม่เจตนาให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ฟัง

3.2.1 บอกว่าผู้พูดไม่เจตนาที่จะกระทำ ความผิด

ผู้พูดพยายามบอกให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดไม่เจตนาที่จะกระทำ ความผิด หรือไม่เจตนาที่จะให้สถานการณ์ความผิดนั้นเกิดขึ้น

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษคะ หนูลืมปิดโทรศัพท์ คราวหน้าหนูจะไม่ลืมปิดคะ (ปิดโทรศัพท์มือถือ) (47)

ลูกน้อง

- ขอโทษดิฉันไม่ได้ตั้งใจจริง ๆ ค่ะ (85)

มาราวาส

- ขอโทษ ขอโทษ หลวงพี่ผมไม่ทันมองครับผมนี่แย่จ้งเลย (ช่วยเก็บของ) (80)

3.2.2 บอกว่าผู้พูดกระทำโดยไม่เจตนาให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ฟัง

ผู้พูดพยายามบอกให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดกระทำโดยไม่เจตนาให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ฟัง หรือไม่ได้คาดคิดมาก่อนว่าการกระทำของผู้พูดจะทำให้ผู้ฟังได้รับความเสียหาย

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษคะหนูไม่ได้ตั้งใจเล่าเรื่องอาจารย์ให้เกิดความเสียหายเพียงแค่ปรึกษาเพื่อนที่สนิทที่สุด เพื่อหาทางช่วยอาจารย์แล้วนี่ไม่รู้ว่่าเรื่องนี้ไปถึงเพื่อน ๆ มากได้อย่างไรกัน (343)

ลูกน้อง

- ขอโทษคะดิฉันไม่ได้เจตนาจะแกล้ง ดูชื่อแล้วบังเอิญไปตีกช่อกมิดไปคะ (134)

มาราวาส

- หลวงตาครับ ผมไม่ได้ตั้งใจจะไปเล่าเรื่องของหลวงตาให้คนอื่นฟังแต่เหตุการณ์ในวันนั้นผมก็พูดคุยกับชาวบ้านตามธรรมดา แต่ลืมนึกไปว่าถ้าพูดไปแล้วจะทำให้เกิดผลเสียหายกลับมาครวหน้าผมจะระวังให้มากกว่านี้ และกราบขอโทษหลวงตาครับ (165)

3.3 การพยายามให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรง

ผู้พูดพยายามลดความรับผิดชอบหรือลดน้ำหนักความผิดที่ล่วงเกินผู้ฟังให้น้อยลงโดยการพยายามโน้มน้าวให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรงแก่ผู้ฟัง พบแต่ในกลุ่มลูกน้องเท่านั้น

ลูกน้อง

- หัวหน้าคะหนูขอโทษจริง ๆ คะหนูสะเพร่ากรอกใบประเมินผลผิดแต่ถึงหัวหน้าจะไม่ได้ตำแหน่งนี้หัวหน้าก็เป็นหัวหน้าในดวงใจหนูและพวกเพื่อน ๆ ทุกคนอยู่แล้วคะหักเงินเดือนหนูเป็นการชดใช้ก็ได้นะคะ (146)

4. การเสนอขอชดใช้

ผู้พูดแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำที่ล่วงเกินผู้ฟังโดยเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังหรือกล่าวว่าผู้พูดจะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ฟังเพื่อเป็นการชดเชยความผิดที่เกิดขึ้น

4.1 การเสนอขอชดใช้แบบทั่วไป

ผู้พูดแสดงความพร้อมที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามแต่ผู้ฟังจะเรียกร้องให้แก่ผู้ฟังเพื่อชดเชยความผิด

นักเรียน

- ขอโทษครับผมทำหนังสือขาดครูจะให้ผมทำอย่างไรดีครับ (224)

มาราวาส

- กราบขอประทานโทษครับ มันเป็นความผิดที่ผมกระทำลงไปครั้งนี้ หลวงตาเห็นควรอย่างไร กับผมก็แล้วแต่หลวงตาจะพิจารณาครับในการกระทำของผมในครั้งนี้ (186)

4.2 การเสนอขอชดใช้แบบเจาะจง

ผู้พูดเป็นฝ่ายเสนอและกำหนดอย่างเจาะจงลงไปว่าจะกระทำให้สิ่งใดเพื่อชดเชยความผิด

1) ผู้พูดเสนอว่าจะแก้ไข

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- หนูทำหนังสือเล่มนี้ขาดหนูไม่ได้ตั้งใจหนูขอโทษค่ะและจะไปซ่อมให้นะคะ (203)

ลูกน้อง

- ขอโทษค่ะดิฉันจะขอกรอกคะแนนใหม่และรอบคอบกว่านี้ (143)

ภรรยา

- ขอโทษครับหลวงพ่อดีฉันจะเสนอทางราชการแก้ไขใหม่ครับ (130)

2) ผู้พูดเสนอข้อดีใช้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษครับผมไม่ทันระวังผมช่วยเก็บสมุดให้ครับ (190)

ลูกน้อง

- ขอโทษค่ะดิฉันทำหนังสือขาดดิฉันจะซื้อคืนให้ใหม่ค่ะ (109)

ภรรยา

- หลวงตาครับหนังสือที่ผมยืมหลวงตาไปผมทำขาดผมจะซื้อมาถวายหลวงตาใหม่ นะครับ (122)

3) เสนอให้ผู้ฟังลงโทษเพื่อชดเชยความคิด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ผมขอโทษครับผมคุมอารมณ์ไม่อยู่อาจารย์ลงโทษผมก็ได้ครับผมยอมรับผิด (366)

ลูกน้อง

- ขอภัยครับผมยินดีรับการพิจารณาโทษตามแต่หัวหน้าจะพิจารณาครับ (194)

ภรรยา

- กระผมต้องขอโทษหลวงตามาก ๆ ครับ ผมโมโหร้ายไปหน่อย ผมยอมให้หลวงตาเอาผิดผมได้ (191)

4) เสนอการลงโทษตนเองเพื่อชดเชยความผิด

ตัวอย่างเช่น

ลูกน้อง

- หนูขอโทษคะหัวหน้าในเมื่อสิ่งที่ทำไปนั้นเป็นสิ่งที่ร้ายแรงหนูก็จะขอชดใช้ด้วยการลาออกคะ (196)

ภรรยา

- กระผมขอกราบขอโทษหลวงตาครับ ที่ทำร้ายหลวงตาแบบนั้น ไม่เคยคิดว่าจะทำอะไรลงไปได้ขนาดนั้น ผมขอลาออกจากการเป็นมรรคทายก คงไม่มีโอกาสได้รับใช้หลวงตาอีก และจะไม่มาให้หลวงตาเห็นหน้า เพราะรู้ว่าหลวงตาคงไม่ยอมให้มาให้เห็นอีก ผมต้องกราบขอโทษจริง ๆ ครับ (190)

5. การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น

ผู้พูดพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจโดยพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟัง

5.1 การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก

ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟังโดยสัญญากับผู้ฟังว่าผู้พูดจะไม่ทำความผิดในลักษณะเดียวกันต่อผู้ฟังอีก หรือสัญญาว่าผู้พูดจะปรับปรุงแก้ไข

ข้อบกพร่องซึ่งนำไปสู่การกระทำผิดต่อผู้ฟังเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ฟังได้รับความเสียหายจากการกระทำ
ในลักษณะเดิมของผู้พูด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษครับอาจารย์ที่ผมมาสายวันหลังผมจะไม่มาสายอีกแล้ว (61)

ลูกน้อง

- ขอโทษครับผมเครียดเกินไปหน่อยต่อไปผมจะไม่ทำอย่างนี้อีก (190)

ชมราวาส

- เป็นความผิดของผมเองที่เผลอเล่าความลับนั้นออกไป ผมกราบขอประทานโทษ
ครับต่อไปจะไม่ให้เหตุการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นอีกต่อไปครับ (161)

5.2 การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง

ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟังหรือความรู้สึกของผู้ฟัง
ที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำผิดของผู้พูดว่าเป็นอย่างไร หรือรู้สึกอย่างไร โดยถามถึง
ความเสียหายที่ผู้ฟังได้รับหรือกล่าวถึงความเสียหายที่ผู้ฟังได้รับจากการกระทำของผู้พูด

1) ถามถึงความเสียหายที่ผู้ฟังได้รับ

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษค่ะอาจารย์เป็นอย่างไรบ้างคะเจ็บตรงไหนบ้างหรือเปล่าคะ (ยกมือไหว้
ขอโทษด้วยและช่วยเก็บของ) (185)

ลูกน้อง

- ขอประทานโทษครับ เป็นอย่างไรบ้างครับ (75)

ภรรยา

- (ยกมือไหว้) กราบขอโทษครับหลวงพ่อดีใจ ผมไม่ได้ตั้งใจ ผมจะเก็บของให้หลวงตาเอง หลวงตาเจ็บตรงไหนบ้างครับ ผมต้องกราบขอโทษอีกครั้งที่เดินชนหลวงตา (84)

2) กล่าวถึงความเสียหายที่ผู้ฟังได้รับจากการกระทำของผู้พูด

ตัวอย่างเช่น

นักเรียน

- ขอโทษค่ะที่หนูกรอกคะแนนโดยไม่ได้อ่านวิธีกรอกจึงทำให้อาจารย์เสียหายแล้วหนูสามารถกรอกใหม่ได้ไหมคะ (297)

ลูกน้อง

- ผมผิดเองที่ทำให้เรื่องทำให้หัวหน้าถึงขั้นเลือดออกผมไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ ขอโทษจริง ๆ ครับผมขอรับผิดชอบทุกอย่างครับ (183)

ภรรยา

- กระผมต้องขอโทษหลวงพ่อดีใจ เนื่องจากมีเหตุการณ์จำเป็นบางประการ ต้องรีบจัดการให้เสร็จเรียบร้อยก่อน กระผมต้องขอภัยหลวงพ่อดีใจ เลยที่ทำให้เสียเวลา แล้วผมจะมานิมนต์หลวงพ่อดีใจในโอกาสต่อไป (66)

5.3 การพูดตลก

ผู้พูดพยายามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับความรู้อีกของผู้ฟังพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นหรือทำให้บรรยากาศดีขึ้นโดยการพูดตลก ไม่พบกลวิธีนี้ในกลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่า

3.4.2 การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากการศึกษาวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า พบว่า สถานภาพและน้ำหนักความผิดมีความสัมพันธ์กับการปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ดังจะเห็นได้จากเปอร์เซ็นต์การปรากฏที่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวถึงเปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษ ทั้งกลวิธีใหญ่ และกลวิธีย่อย ดังต่อไปนี้

3.4.2.1 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

น้ำหนักความผิด	กลวิธีการขอโทษ																			
	การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ				การยอมรับผิด				การกล่าวชี้แจง				การเสนอชดใช้				กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย
น้อย	14.37	20.05	12.50	15.64	2.22	4.67	5.74	4.21	4.56	7.14	10.25	7.31	2.34	7.69	0.61	3.55	4.91	0.27	1.23	2.14
กลาง	13.32	12.64	14.14	13.36	10.16	7.42	9.22	8.93	5.49	7.69	3.89	5.69	7.83	3.85	7.38	6.35	1.52	0.55	2.05	1.37
มาก	15.19	10.16	11.68	12.34	5.37	7.14	9.43	7.31	7.13	5.49	5.94	6.19	1.99	1.92	2.46	2.12	3.62	3.30	3.48	3.47
	42.87	42.86	38.32	41.35	17.76	19.23	24.39	20.46	17.17	20.33	20.08	19.19	12.15	13.46	10.45	12.02	10.05	4.12	6.76	6.98

ตารางที่ 14 เปอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากตารางจะเห็นได้ว่ากลวิธีการขอโทษที่ผู้มีสถานภาพต่ำกว่า นิยมใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ 41.35 % รองลงมาคือการยอมรับผิด 20.46% การกล่าวชี้แจง 19.09% และการเสนอชดใช้ 12.02% ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดคือกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น 6.98%

จากตารางพบว่ายิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากเท่าไรกลับยิ่งใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การกล่าวชี้แจง และการเสนอขอชดใช้ น้อยลง แต่จะใช้กลวิธีการยอมรับผิด และกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น มากขึ้น

กลวิธีการยอมรับผิด เป็นกลวิธีที่ผู้พูดเสียหน้ามาก ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมาก จะใช้กลวิธีนี้มากขึ้น เพราะคำนึงถึงหน้าน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูง ดังจะเห็นได้จาก กลุ่มที่ใช้กลวิธีการยอมรับผิดมากที่สุดคือ ฆราวาส ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากที่สุด 24.39% ต่างจากกลวิธีการกล่าวชี้แจง ซึ่งเป็นกลวิธีที่ผู้พูดพยายามลดน้ำหนักความผิดของตนให้น้อยลง ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมาก กลับจะใช้กลวิธีนี้น้อยลง เห็นได้จากกลุ่มที่ใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงมากที่สุดคือ ลูกน้อง 20.33% นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนและฆราวาสนิยมใช้กลวิธียอมรับผิดมากกว่าแก้ว ในขณะที่ยังพบว่า นักเรียนและฆราวาสนิยมใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงมากกว่าการยอมรับผิด

จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะให้ความสำคัญกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า มากกว่าที่จะคำนึงถึงการเสียหน้าของตน ยิ่งมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมาก ก็จะใช้กลวิธีที่ยอมเสียหน้ามากเพื่อชดเชยให้แก่ผู้ฟังมากขึ้น

ส่วนกลวิธีการเสนอขอชดใช้ เป็นกลวิธีที่เสียหน้าน้อย เพราะผู้พูดแสดงให้เห็นว่าสามารถที่จะชดเชยหรือลบล้างความผิดนั้นให้แก่ผู้ฟังได้ ดังนั้นยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากกลับจะยิ่งใช้กลวิธีเสนอขอชดใช้น้อยลง เห็นได้จากกลุ่มที่ใช้กลวิธีการเสนอขอชดใช้มากที่สุดคือลูกน้อง 13.46% รองลงมาได้แก่นักเรียนและฆราวาส 12.15% และ 10.45% ตามลำดับ

นอกจากนี้พบว่า ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากก็จะยิ่งใช้กลวิธีที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ฟังมากขึ้นด้วย เห็นได้จาก การใช้กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น ซึ่งเป็นการขอโทษแบบอ้อมด้วยการทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังใส่ใจความรู้สึกของผู้ฟังมากยิ่งขึ้นผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมาก จะใช้กลวิธีนี้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิด พบว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ การกล่าวชี้แจง และการเสนอขอชดใช้น้อยลงแต่จะใช้กลวิธีการยอมรับผิด และกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น มากขึ้น

น่าสังเกตว่า ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงมากกว่ากลวิธีการยอมรับผิด แต่ในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดปานกลางและมากจะใช้กลวิธีการยอมรับผิดมากกว่าการกล่าวชี้แจง อาจเป็นเพราะยิ่งในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าก็จะยิ่งใช้กลวิธีที่เสียหน้ามากเพื่อชดเชยให้แก่ผู้ฟังมากขึ้น

กลวิธีการเสนอขอชดใช้จะใช้มากในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดปานกลางและน้ำหนักความผิดน้อยแต่จะใช้น้อยเมื่อน้ำหนักความผิดมาก น่าจะเป็นเพราะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยและปานกลาง ผู้พูดมั่นใจว่าสามารถเสนอขอชดใช้ในสิ่งที่ละเมิดผู้ฟังได้ แต่ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดไม่มั่นใจว่าจะสามารถชดใช้ความผิดนั้นได้

ส่วนกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นจะใช้มากในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดมาก ดังได้กล่าวมาแล้วว่ากลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นเป็นกลวิธีที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ฟัง และเมื่อน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าก็จะยิ่งใช้กลวิธีที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ฟังมากขึ้น

3.4.2.2 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ดังได้กล่าวมาแล้วว่ากลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษมากที่สุดกล่าวคือปรากฏกลวิธีนี้ถึง 41.35% จากกลวิธีการขอโทษทั้งหมดกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษประกอบด้วย กลวิธีย่อย 3 กลวิธี คือ การกล่าวขอโทษการแสดงความเสียใจและการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้

น้ำหนัก ความผิด	การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ											
	กล่าวขอโทษ				แสดงความเสียใจ				ขอให้ยกโทษ			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจดีย์	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจดีย์	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจดีย์
น้อย	33.51	46.15	32.09	37.25	0	0.64	0	0.21	0	0	0.53	0.18
ปานกลาง	28.61	28.85	34.76	30.74	1.91	0.64	1.07	1.21	0.54	0	1.07	0.54
มาก	30.25	22.44	26.20	26.29	2.18	1.28	0.95	1.51	3.00	0	3.21	2.07
รวม	92.37	97.44	93.05	94.28	4.09	2.56	2.14	2.93	3.54	0	4.81	2.79

ตารางที่ 15 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

จากตารางจะเห็นได้ว่ากลวิธีย่อยของการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ ที่กลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากที่สุด คือการกล่าวขอโทษ 94.28% รองลงมาคือ การแสดงความเสียใจ 2.93% และการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้ 2.79% ตามลำดับกลุ่มที่ใช้กลวิธีการกล่าวขอโทษ มากที่สุดคือลูกน้อง 97.44% รองลงมาได้แก่ ฆราวาสและนักเรียน 93.05% และ 92.37% ตามลำดับกลุ่มที่ใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจมากที่สุดคือนักเรียน กล่าวคือ 4.09% รองลงมาได้แก่ ลูกน้อง และฆราวาส 2.56% และ 2.14% ตามลำดับ

ถึงแม้กลวิธีการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้ เป็นกลวิธีที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้น้อยที่สุดในสามกลวิธีเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า แต่จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้วิธีนี้น้อยกว่ากลวิธีการแสดงความเสียใจเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากเท่าไรก็จะ

ยิ่งใช้กลวิธีนี้มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่ชมราวาสเป็นกลุ่มที่ใช้กลวิธีนี้มากที่สุด กล่าวคือ 4.81 % รองลงมาได้แก่ นักเรียน ส่วนลูกน้องจะไม่ใช้กลวิธีนี้เลย ดังได้กล่าวมาแล้วว่ากลวิธีการขอร้องให้ยกโทษให้นั้นผู้พูดจะรู้สึกเสียน้ำมากกว่าการกล่าวขอโทษ เพราะผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดเห็นความสำคัญของผู้ฟังมาก และการให้อภัยหรือไม่ให้อภัยของผู้ฟังมีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้พูดมาก

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดจะเห็นได้ว่าการกล่าวขอโทษเป็นกลวิธีการขอโทษแบบตรงไปตรงมาเป็นจำนวนในการขอโทษ ซึ่งผู้กระทำความผิดจะนำมาใช้มากที่สุด ทุกน้ำหนักความผิด ส่วนการแสดงความเสียใจและการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้จะใช้น้อยแต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากผู้พูดจะเลือกใช้การแสดงความเสียใจและการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้มากขึ้น

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากนั้น ผู้พูดเห็นว่าการกล่าวขอโทษซึ่งเป็นจำนวนในการขอโทษที่ใช้กันอยู่บ่อยครั้งนั้นไม่เพียงพอในการขอโทษผู้ฟัง จึงใช้กลวิธีการแสดงความเสียใจและการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้มากขึ้น การขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้เป็น กลวิธีที่แสดงว่าผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟังมาก ส่วนกลวิธีการแสดงความเสียใจถึงแม้ว่าจะเป็น กลวิธีที่แสดงความรับผิดชอบน้อยกว่าการกล่าวขอโทษตรง ๆ กล่าวคือ ผู้พูดไม่ได้ยอมรับตรง ๆ ว่าตนกระทำความผิดต่อผู้ฟัง แต่ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเน้นย้ำความรู้สึกของผู้พูดว่าให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังมากผู้พูดรู้สึกเสียใจกับผู้ฟังในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อน้ำหนักความผิดมากผู้พูดจึงใช้ กลวิธีการแสดงความเสียใจและการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้มากขึ้น

ในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดน้อยและปานกลางผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะใช้การแสดงความเสียใจมากกว่าการขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้ แต่ในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดมากกลับใช้การขอร้องให้ผู้ฟังยกโทษให้มากกว่าเนื่องจากในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดมากผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะยิ่งให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าหน้าของตน จึงใช้ใช้กลวิธีที่เสียน้ำมากกว่ามากขึ้น

3.4.2.3 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

หน้าหน้า ความผิด	การยอมรับผิด											
	ยอมรับผิด				กล่าวถึงความผิด				ตำหนิตนเอง			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจตีย์	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจตีย์	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจตีย์
น้อย	0	0	0	0	11.18	20.00	23.53	18.24	1.32	4.29	0	1.87
กลาง	1.97	0	0	0.66	41.45	31.43	26.89	33.26	13.82	7.14	10.92	10.63
มาก	0.66	7.14	4.20	0.83	10.53	14.29	10.92	11.91	19.08	15.71	23.53	19.44
รวม	2.63	7.14	4.20	4.66	63.61	65.71	61.34	63.41	34.21	27.14	34.45	31.94

ตารางที่ 16 เปอร์เซนต์การปรากฏของกลวิธีการยอมรับผิดของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

กลวิธีการยอมรับผิดเป็นกลวิธีที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากเป็นอันดับสองจากกลวิธีการขอโทษทั้งหมด จากตารางจะเห็นได้ว่ากลวิธีย่อยของการยอมรับผิดที่กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากที่สุด คือ การกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ 63.41% รองลงมาคือ การตำหนิตนเอง 31.94% และกลวิธีการยอมรับผิดที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดคือการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด กล่าวคือใช้เพียง 4.66%

กลุ่มที่ใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิดมากที่สุดคือ ลูกน้อง 7.41% รองลงมาได้แก่ ฆราวาสและนักเรียน 4.20% และ 2.63% ตามลำดับ กลุ่มที่ใช้กลวิธีการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำมากที่สุดคือ ลูกน้อง 65.71% รองลงมาได้แก่ นักเรียน และ ฆราวาส 63.16% และ 61.34% ตามลำดับ กลุ่มที่ใช้กลวิธีการตำหนิตนเองมากที่สุดคือ ฆราวาส และนักเรียน ซึ่งใช้กลวิธีนี้ในอัตราใกล้เคียงกัน 34.45% และ 34.21% ส่วน กลุ่มที่ใช้กลวิธีนี้น้อยคือลูกน้อง 27.14 %

จะเห็นได้ว่ากลวิธีตำหนิตนเองเป็นกลวิธีที่ผู้พูดรู้สึกเสียหน้ามาก กลุ่มที่มีสถานภาพต่ำกว่ามากจึงใช้กลวิธีนี้มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพต่ำกว่าน้อย ยิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากจะยิ่งใช้กลวิธีการตำหนิตนเองมากขึ้น แต่จะใช้กลวิธีการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำน้อยลง

พบว่าลูกน้องซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังคือหัวหน้าน้อยที่สุด น่าจะใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิดซึ่งเป็นกลวิธีที่เสียหน้ามาก น้อยที่สุดกลับใช้มากที่สุดในกลุ่ม น่าจะเป็นเพราะลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้ากับลูกน้องเป็นทางการมากกว่า ครูกับนักเรียน และ ภิกษุกับฆราวาส เมื่อกระทำความผิด ลูกน้องจึงกลัวความผิด มากกว่ากลุ่มอื่น และการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด เป็นการยอมรับผลที่จะเกิดจากความผิดนั้น จึงเป็นกลวิธีที่ลูกน้อง เสียหน้ามากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดพลาดว่า กลวิธีการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำจะใช้มากในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดปานกลาง และน้ำหนักความผิดพลาดน้อย แต่จะใช้น้อยเมื่อสถานการณ์นั้นมีน้ำหนักความผิดพลาดมาก

ผู้วิจัยพบว่ายิ่งในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดมาก กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะยิ่งใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด และกลวิธี ตำหนิตนเองมากขึ้น เห็นได้จากในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดน้อย และความผิดพลาดปานกลาง กลวิธีย่อยที่ปรากฏมากที่สุดก็คือการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ รองลงมาได้แก่ กลวิธีการตำหนิตนเอง และการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิดใช้น้อยที่สุด ส่วนในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดมาก จะใช้กลวิธีการตำหนิตนเองมากกว่าการกล่าวถึงความผิดที่ได้ทำ

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดมาก ผู้พูดรู้สึกที่ต้องชดเชยแก่ผู้ฟังมากขึ้น และ ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าก็จะยิ่งให้ความสำคัญต่อการชดเชยแก่ผู้ฟังมากกว่า การเสียหน้าของตน จึงใช้กลวิธีที่เสียหน้ามาก ได้แก่ การบอกว่าผู้พูดยอมรับผิด และการตำหนิตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะกลวิธีการบอกว่าผู้พูดยอมรับผิดนั้น ไม่ปรากฏใช้เลยในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดพลาดน้อย

3.4.2.4 เพอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวชี้แจงของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

น้ำหนักความผิด	การกล่าวชี้แจง											
	ให้เหตุผล				ไม่เจตนา				ไม่ร้ายแรง			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ขรวาส	เจสีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ขรวาส	เจสีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ขรวาส	เจสีย
น้อย	4.76	4.05	48.98	19.27	21.77	31.08	2.04	18.30	0	0	0	0
กลาง	15.65	27.03	3.06	15.24	16.33	9.46	16.33	14.04	0	1.35	0	0.45
มาก	11.56	13.51	9.18	11.42	20.41	12.16	20.41	20.83	0	1.35	0	0.45
รวม	31.97	58.76	61.22	45.93	38.78	52.70	38.78	53.17	0	2.70	0	0.90

ตารางที่ 17 เพอร์เซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการกล่าวชี้แจงของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

กลวิธีการกล่าวชี้แจงเป็นกลวิธีที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากเป็นอันดับสามรองจากการกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ และการยอมรับผิด จากตารางจะเห็นได้ว่ากลวิธีย่อยของการกล่าวชี้แจงที่กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากที่สุด คือการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด 53.17% รองลงมาคือ 45.93% และการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่า ความผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรงใช้น้อยที่สุดคือ 0.90%

ในสังคมไทย เหตุผลของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามักจะได้รับความเชื่อถือมากกว่า การให้เหตุผลของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ามักจะถูกมองว่าเป็นการแก้ตัว และในขณะเดียวกันเมื่อผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าทำความผิด มักจะได้รับการอภัยได้ง่ายกว่าผู้ที่มีสถานภาพสูง โดยเห็นว่า มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า อาจผิดพลาดได้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือ ไม่เจตนา ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า ใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด มากกว่าการให้เหตุผล

กลุ่มที่ใช้กลวิธีการให้เหตุผล มากที่สุดคือ สมรवास 61.22% รองลงมาได้แก่ ลูกน้องและนักเรียน 44.59% และ 31.97% ตามลำดับ

กลุ่มที่ใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด มากที่สุดคือนักเรียน 68.03% รองลงมาได้แก่ ลูกน้องและสมรवास 52.70% และ 38.78% ตามลำดับ

นอกจากนี้พบว่ากลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่า ใช้การให้เหตุผลแบบเจาะจง 75.71% มากกว่าเหตุผลแบบกว้างซึ่งใช้เพียง 24.29%

ส่วนกลวิธีการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรงนั้น พบว่ามีเพียงลูกน้องเท่านั้นที่ใช้วิธีนี้ ส่วน นักเรียนและสมรवास ไม่ปรากฏว่าใช้กลวิธีนี้เลย กลวิธีนี้มีความสุภาพน้อย เนื่องจากแม้ผู้พูดจะพูดด้วยเจตนาปลอบให้ผู้ฟังคลายกังวล แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ได้แสดงว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้นจึงปรากฏใช้น้อยมากและปรากฏใช้แต่ในกลุ่มลูกน้อง ซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟังน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดพบว่ายิ่งเป็นสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะยิ่งใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิดมากขึ้น และในทางกลับกันจะใช้กลวิธีการให้เหตุผลน้อยลง จะเห็นได้ว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย และ ปานกลาง ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการให้เหตุผลมากกว่ากลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด แต่ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้กลวิธีการบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด มากกว่ากลวิธีการให้เหตุผล เนื่องจาก ยิ่งเป็นสถานการณ์ ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ก็จะต้องหาเหตุผลมารับได้ยาก การให้เหตุผลว่าทำไมจึงมาสาย ย่อมจะง่ายกว่าการให้เหตุผลที่เปิดเผยความลับ ของผู้อื่น หรือทำร้ายร่างกายผู้อื่น

อย่างไรก็ตามมีบางสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อย แต่นิยมใช้กลวิธี การบอกว่าผู้พูดไม่เจตนากระทำผิด ได้แก่ การเดินชน เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ ไม่ได้เจตนาจึงไม่สามารถหาเหตุผลมารับได้

ส่วนกลวิธีการพยายามให้ผู้ฟังเห็นว่าความผิดนั้นไม่ได้ก่อความเสียหายร้ายแรงใช้น้อยที่สุดทุกน้ำหนักความผิด แต่จะปรากฏใช้เมื่อน้ำหนักความผิดปานกลางและมากไม่ใช้เมื่อน้ำหนักความผิดน้อย

3.4.2.5 เปรียบเทียบการปรากฏของกลวิธีการเสนอข้อดีของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ความ ผิด	การเสนอข้อดี							
	ทั่วไป				เจาะจง			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย	นักเรียน	ลูกน้อง	ภรรยา	เจ้านาย
น้อย	0	0	0	0	19.23	57.14	5.88	27.42
กลาง	5.77	0	0	1.92	58.65	28.57	70.59	52.60
มาก	2.88	0	7.84	3.58	13.46	14.29	15.69	14.48
รวม	8.65	0	7.84	5.50	91.35	100	92.16	94.50

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบการปรากฏของกลวิธีการเสนอข้อดีของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

ในสถานการณ์ส่วนใหญ่เมื่อผู้พูดต้องการเสนอข้อดีต่อผู้ฟัง ผู้พูดมักจะประเมินความต้องการของผู้ฟังจากสถานการณ์นั้นและเสนอข้อดีอย่างเจาะจงลงไปว่าผู้พูดจะทำอะไรให้แก่ผู้ฟังเพื่อเสนอข้อดี มีความผิด มีเพียงส่วนน้อยที่ผู้พูดใช้กลวิธีการเสนอข้อดีแบบทั่วไปโดยให้ผู้ฟังบอกความต้องการของตนเองว่าต้องการให้ผู้พูดเสนอข้อดีอย่างไร จากตารางจะเห็นได้ว่ากลวิธีย่อยของการเสนอข้อดีที่กลุ่มผู้มีสถานภาพต่ำกว่าใช้มากกว่า คือการเสนอข้อดีแบบเจาะจง 94.50 % ส่วนการเสนอข้อดีแบบทั่วไปนั้นใช้น้อยมากกล่าวคือใช้เพียง 5.50%

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่ากลุ่มที่ใช้กลวิธีการเสนอข้อดีแบบทั่วไปมากที่สุดคือ นักเรียน 8.65 % รองลงมาได้แก่ ภรรยา 7.84% ส่วน ลูกน้องนั้นไม่ใช้กลวิธีนี้เลย กลุ่มที่ใช้กลวิธีการเสนอข้อดีแบบเจาะจงมากที่สุดคือ ลูกน้อง 100% รองลงมาได้แก่ ภรรยา 94.50 % และนักเรียน 91.35% จะเห็นได้ว่ายิ่งผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่ามากมีโอกาที่จะใช้การเสนอข้อดีแบบทั่วไปมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าน้อย

เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจคือการเสนอข้อดีแบบทั่วไปจะใช้มากเมื่อน้ำหนักความผิดมาก ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยพบว่าจะไม่มีการใช้การเสนอข้อดีแบบทั่วไปเลยมีเฉพาะการเสนอข้อดีแบบเจาะจงเท่านั้น น่าจะเป็นเพราะในสถานการณ์ที่น้ำหนักความผิดน้อย ผู้พูดมีความมั่นใจว่าสิ่งที่ตนเสนอว่าจะกระทำให้ผู้ฟังสามารถเสนอข้อดีที่มีความผิดที่กระทำต่อผู้ฟังได้ แต่เมื่อน้ำหนักความผิดมากสิ่งที่ตนเสนอว่าจะกระทำให้ผู้ฟังอาจไม่เพียงพอที่จะเสนอข้อดีที่มีความผิด นอกจากนี้ในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดน้อยมักจะเป็นสถานการณ์ที่ผู้พูดสามารถคาดเดาความต้องการของผู้ฟังได้ง่ายกว่า และตัดสินใจได้ง่ายว่าจะกระทำสิ่งใดเพื่อเสนอข้อดี

3.4.2.6 เปรูเซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

น้ำ หนัก ความ ผิด	การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น											
	การสัญญา				การแสดงความห่วงใย				การพูดตลก			
	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจลีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจลีย	นักเรียน	ลูกน้อง	ฆราวาส	เจลีย
น้อย	40.70	0	0	13.57	8.14	6.67	18.18	11.10	0	0	0	0
กลาง	8.14	6.67	12.12	8.98	6.98	6.67	18.18	10.61	0	0	0	0
มาก	22.09	60.00	42.42	41.51	13.95	20.00	9.09	14.35	0	0	0	0
รวม	70.93	66.67	54.55	64.05	29.07	33.33	45.45	35.95	0	0	0	0

ตารางที่ 19 เปรูเซ็นต์การปรากฏของกลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

กลวิธีการทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นเป็นกลวิธีที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้น้อยที่สุดในจำนวนกลวิธีทั้งหมด จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก 64.05% มากกว่าการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง ซึ่งใช้เพียง 35.95%

ในสังคมไทย ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า มักจะแสดงความห่วงใยผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ในขณะที่เดียวกัน ก็จะคาดหวังหรือคอยดูแล แนะนำ ให้ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า ประพฤติปฏิบัติสิ่งถูกต้อง ส่วนผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า จะต้องเชื่อฟังและตอบสนองต่อความคาดหวังนั้น ดังสำนวนไทยว่า เดินตามผู้ใหญ่หมาไม่กัด หรือ อาบน้ำร้อนมาก่อน ดังนั้นเมื่อผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ากระทำความผิดต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า จึงนิยมใช้กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ในขณะที่เดียวกันก็แสดงว่าผู้พูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟังมาก โดยแสดงให้ผู้ฟังทราบว่าผู้พูดจะปรับปรุงตนเองเพื่อไม่ให้ผู้ฟังได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้พูดอีก นอกจากนี้ การสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกยังเป็นกลวิธีที่ผู้พูดผูกมัดตัวเองมากกว่า การแสดงความห่วงใยจึงเป็นกลวิธีที่เสียหน้ามากและชัดเจนให้ผู้ฟังได้มากกว่าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจึงนิยมใช้มาก

กลุ่มที่ใช้กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกมากที่สุดคือ นักเรียน 70.93% รองลงมาได้แก่ ลูกน้อง 66.67% กลุ่มที่ใช้น้อยที่สุดคือ ฆราวาส กล่าวคือใช้เพียง 54.55% กลุ่มที่ใช้การแสดงความห่วงใยผู้ฟัง มากที่สุดคือฆราวาส 45.45% รองลงมาได้แก่ ลูกน้อง 33.33% และ นักเรียน 29.07%

ชมราวาส ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพห่างจากผู้ฟังคือพระภิกษุมากกว่าอีก 2 คู่ น่าจะใช้กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีกมากที่สุด กลับใช้น้อยกว่านักเรียนและลูกน้อง แต่ใช้การแสดงความห่วงใยผู้ฟังมากที่สุด ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าน่าจะเป็นเพราะโอกาสที่จะกระทำ ความผิดแบบเดิมซ้ำมีน้อยกว่า

เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่พบกลวิธีการพูดตลกในสถานการณ์ที่ผู้พูดมีสถานภาพต่ำกว่า เพราะอาจดูไม่สุภาพ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดที่มีสถานภาพสูงกว่ากระทำ ความผิดต่อผู้ฟัง การพูดตลกน่าจะเป็นการลดความแตกต่างทางสถานภาพลงทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจหรือรู้สึกว่าถูกละเมียดน้อยลง แต่ถ้าผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะพยายามลดความแตกต่างทางสถานภาพลงจะเป็นการไม่สุภาพ ถือว่าดีเสมอหรือไม่เคารพผู้ใหญ่

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้ กลวิธีที่ให้ความสำคัญต่อผู้ฟังมากขึ้น เมื่อพิจารณาน้ำหนักความผิดจะเห็นได้ว่า ทั้งกลวิธีการ สัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก และกลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง จะใช้มากใน สถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมากทั้งสองกลวิธี แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนัก ความผิดมาก จะใช้กลวิธีการสัญญาว่าความผิดเช่นเดียวกันนี้จะไม่เกิดขึ้นอีก มากถึง 42.42% ใน ขณะที่ใช้กลวิธีการแสดงความห่วงใยผู้ฟัง เพียง 14.35% เพราะในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิด มาก มีแนวโน้มที่ผู้พูดที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะใช้วิธีที่สุภาพต่อคู่สนทนามากขึ้น

จากการศึกษาการขอโทษของผู้มีสถานภาพต่ำกว่า จะเห็นได้ว่าผู้มีสถานภาพต่ำกว่า เห็น ความสำคัญของการขอโทษเมื่อกระทำผิด กล่าวคือ ขอโทษมากกว่าไม่ขอโทษ และพบว่ายิ่งผู้พูดมี สถานภาพภาพต่ำกว่าผู้ฟังมากจะยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น ผู้วิจัยเชื่อว่าเป็นเพราะผู้มีสถานภาพ ต่ำกว่าให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟังมากกว่าที่จะคำนึงถึงหน้าของตน เนื่องจากผู้ที่มี สถานภาพสูงกว่ามีอำนาจที่จะตัดสินลงโทษตนได้ นอกจากนี้ยังพบว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนัก ความผิดมาก ผู้มีสถานภาพต่ำกว่าจะยิ่งกล่าวขอโทษมากขึ้น น่าจะเป็นเพราะเมื่อสถานการณ์มี น้ำหนักความผิดมาก ผู้มีสถานภาพต่ำกว่าจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ฟังซึ่งมี สถานภาพสูงกว่ามากขึ้น

เมื่อผู้มีสถานภาพต่ำกว่าไม่กล่าวขอโทษ จะเลือกที่จะไม่พูด (ทำเฉย ๆ) มากกว่า การไม่พูด แต่ทำอย่างอื่น และการแสดงวัจนกรรมอื่น เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่ากลัวความผิด จึง พยายามที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

กลวิธีการขอโทษพบว่ามี กลวิธีการขอโทษ 5 กลวิธี ซึ่งสามารถแบ่งเป็นกลวิธีย่อย ได้ 13 กลวิธี ไม่พบกลวิธีการพูดตลกในการกล่าวขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่า

กลวิธีที่ผู้มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้มากที่สุดได้แก่ การกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษ รองลงมาได้แก่ การยอมรับผิด การกล่าวชี้แจง และการเสนอขอใช้ กลวิธีที่ผู้มีสถานภาพต่ำกว่านิยม ใช้น้อยที่สุดได้แก่ การทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้น จะเห็นได้ว่าผู้มีสถานภาพต่ำกว่านิยมใช้กลวิธีการยอมรับ

ผิดมาก กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่สุภาพต่อผู้ฟังมากเพราะผู้พูดยอมรับว่าตนได้ทำผิดหรือละเมิดผู้ฟัง ต่างจากกลวิธีการกล่าวชี้แจงซึ่งเป็นการพยายามลดน้ำหนักความผิดของตนและอาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ และพบว่าในสถานการณ์ที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้มีสถานภาพต่ำกว่าใช้กลวิธีการยอมรับผิดมากขึ้น ในขณะที่ใช้กลวิธีการกล่าวชี้แจงน้อยลง เนื่องจากเมื่อทำความผิดที่มีน้ำหนักความผิดมาก ผู้มีสถานภาพต่ำกว่าจำเป็นต้องขอโทษให้แก่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่ามากขึ้น โดยใช้ กลวิธีที่สุภาพมากมากขึ้น

เพื่อให้เห็นว่าสถานภาพมีผลต่อการขอโทษอย่างไร ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการเปรียบเทียบการขอโทษของผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าและต่ำกว่าในบทต่อไป