

ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย*

วรรณวรรณ เพ็ญขจรศักดิ์

วิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Email: f.worrawan@gmail.com

รับบทความ 13 มิถุนายน 2564 แก้ไขบทความ 2 สิงหาคม 2564 ตอรับ 16 พฤศจิกายน 2564

ออนไลน์ 16 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

ไม่เพียงแต่คนเราจะกล่าวขอโทษเมื่อการกระทำของเราทำให้ผู้อื่นไม่พอใจหรือเสียใจ เรายังมักกล่าวขอโทษเมื่อการใช้ภาษาของเราทำให้ผู้อื่นไม่พอใจอีกด้วย บทความนี้มุ่งศึกษาถ้อยคำขอโทษที่สะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักรู้ของผู้พูดเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของการใช้ภาษาของตนเอง หรือที่เรียกว่า “ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์” เป้าหมายของการศึกษานี้มีสองประการคือ เพื่อศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาการแสดงตัวตนของผู้พูดในสถานการณ์ที่มีการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ จากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลละครโทรทัศน์ของไทย ผู้วิจัยพบว่า ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยทำหน้าที่ในการปฏิสัมพันธ์ 5 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับมุมมองเรื่องความสุภาพและความไม่สุภาพ อันได้แก่ 1) หน้าที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์ 2) หน้าที่บรรเทาความขัดแย้ง 3) หน้าที่แสดงการปฏิเสธและการไม่เห็นด้วย 4) หน้าที่แทรกแซงการสนทนา และ 5) หน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้ง ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์แต่ละประเภทสะท้อนให้เห็นว่า การขอโทษในภาษาไทยไม่เพียงแต่มีบทบาทด้านการเยียวยาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่ยังถูกนำมาใช้ในการจู่โจมและทำร้ายผู้ฟังอีกด้วย

คำสำคัญ การขอโทษ อภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การจัดการความสัมพันธ์ด้วยถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่น” โดยได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2563

Apologetic Metapragmatic Comments in Thai

Worrawan Fuangkajonsak

College of Liberal Arts, Rangsit University

Email: f.worrawan@gmail.com

Received 13 June 2021; revised 2 August 2021; accepted 16 November 2021;

Online 16 March 2022

Abstract

People usually apologize not only for their actions but also for their language behavior that may have insulted or offended. This research focuses on the use of an apologetic formula in Thai, called “*apologetic metapragmatic comments (AMC)*”, which reflects the speaker’s awareness of the effects of language use regarding the aspect of appropriateness. The objectives of this study are to identify the interactional functions of AMC in Thai and to examine the presentation of the multiple selves of the speaker in AMC situations. Drawing upon the data collected from Thai TV dramas, the results show that there are five functions of AMC: 1) realigning relationships with the offended parties, 2) mitigating an offence, 3) refusing and/or expressing disagreement, 4) interrupting the conversation, and 5) initiating conflict. It also suggests that AMC are not only used as remedial actions aimed at fixing intersubjective conflicts but also used to attack or challenge the hearer’s face.

Keywords: apology, metapragmatics, apologetic metapragmatic comments

1. บทนำ

การขอโทษเป็นการกระทำโดยคำพูดที่คนในแต่ละสังคมให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อกันอยู่เป็นประจำในการดำเนินชีวิต เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากผู้พูด การขอโทษของผู้พูดจะทำหน้าที่บรรเทาผลกระทบที่มีต่อผู้อื่นตลอดจนฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้คงไว้ นักวิจัยปฏิบัติศาสตร์หลายท่านจึงเห็นพ้องกันว่า การขอโทษเป็นวิธีการหนึ่งในการแสดงความสุภาพที่คนเราใช้เพื่อจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น (Leech, 2014, p. 118; Owen, 1983, p. 124) อย่างไรก็ตาม การขอโทษของคนเราอาจไม่ได้แสดงถึงความเสียใจของผู้พูดต่อ “การกระทำ” หรือ “พฤติกรรม” แต่เพียงอย่างเดียว บางครั้งเรายังกล่าวขอโทษในเรื่องเกี่ยวกับการใช้คำพูดของเราเองอีกด้วย เป็นต้นว่า การกล่าวขอโทษเมื่อผู้พูดตระหนักว่า คำพูดของตนทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจหรือไม่พอใจ เช่น “ขอโทษที่ต้องพูดตรง ๆ” หรือ “ขอโทษที่ (พูด) ชัดจังหะ”

นักภาษาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอโทษ (Pizziconi, 2007; Sugito, 1989) เสนอไว้ว่า การขอโทษเกี่ยวกับการใช้ภาษาของตนเองเช่นนี้เป็นถ้อยคำประเภทหนึ่งที่แสดง “การตระหนักรู้เชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์” (metapragmatic awareness) ซึ่งหมายถึง การตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาของตนเองหรือของผู้อื่นในการสนทนาครั้งนั้น ๆ ว่า มีความเหมาะสมหรือไม่ หรือสื่อเจตนาอย่างไร (Verschueren, 2000, p. 445) ในกรณีการขอโทษนั้น เมื่อผู้พูดกล่าวขอโทษหลังจากที่ตนเองได้กล่าวถ้อยคำบางอย่างออกไป การขอโทษจะแสดงการตระหนักรู้ของผู้พูดว่า ถ้อยคำของตนเองเป็นถ้อยคำที่ไม่เหมาะสมและผู้พูดต้องการเยียวยาความไม่เหมาะสมนั้น พิซซิคอนี่ (Pizziconi, 2007) เรียกถ้อยคำขอโทษในบริบทดังกล่าวนี้ว่า “ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์” (apologetic metapragmatic comments) โดยอธิบายไว้ว่า เป็นถ้อยคำขอโทษ (apologetic formula) ที่ปรากฏร่วมกับถ้อยคำอื่น ๆ ที่บ่งชี้ข้อคิดเห็นของผู้พูดเกี่ยวกับการใช้ภาษาของตนเองว่า อาจส่งผลในเชิงลบต่อความรู้สึกของผู้ฟังในทางใดทางหนึ่ง (Pizziconi, 2007, p. 50) อย่างไรก็ตาม ในกรณีการขอโทษเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษานั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า บางครั้งผู้พูดอาจไม่ได้กล่าวขอโทษเพื่อแสดงเจตนาที่ต้องการเยียวยาหรือบรรเทาผลจากถ้อยคำของตนเสมอไป ในทางตรงกันข้าม เราอาจใช้ถ้อยคำขอโทษในบริบทการต่อว่า หรือในบริบทที่เห็นได้ชัดว่าผู้พูดมิได้รู้สึกเสียใจต่อการกระทำของตนก็เป็นได้ ดังถ้อยคำเช่น “ขอโทษเถอะ อย่าหาว่า ฉันสอนเลย...” หรือ “ขอโทษนะ เรื่องนี้ไม่ได้เกี่ยวกับคุณเลย” ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการหาคำตอบว่า ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยมีหน้าที่อย่างไรในการปฏิสัมพันธ์

อีกประเด็นหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ เรื่องการแสดงตัวตนของผู้พูดที่ใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ ในมุมมองด้านอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatics) มองว่า การใช้ภาษาเพื่อแสดงความเห็นต่อการใช้ภาษาของตนเองสะท้อนให้เห็นถึงการแสดงตัวตนของผู้พูดออกมาในหลายบทบาทด้วยกัน (Lucy, 1993; Silverstein, 1993) ในกรณีของการขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์สามารถอธิบายได้ว่า ในการกล่าวขอโทษครั้งหนึ่ง ๆ ผู้พูดมีการแสดงตัวตนออกมามากกว่า 1 บทบาท ซึ่งบ่อยครั้งที่บทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกัน เช่น ตัวตนหนึ่งอาจแสดงบทบาทของผู้ที่ตระหนักรู้ว่าถ้อยคำของตนมีความไม่เหมาะสมและจะทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ แต่อีกตัวตนหนึ่งกลับต้องการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อสารออกไปตามใจตน การขอโทษจึงแสดงถึงการประนีประนอมระหว่างตัวตนเหล่านั้น ดังนั้นในการศึกษานี้ นอกจากผู้วิจัยจะศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิสัมพันธ์แล้ว ผู้วิจัยยังวิเคราะห์การแสดงตัวตนของผู้พูดในการกล่าวขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ไปด้วยในขณะเดียวกัน

2. กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดด้านอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจถึงมุมมองการวิเคราะห์ถ้อยคำขอโทษในการศึกษาครั้งนี้ จากนั้นจะทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการขอโทษ และแนวคิดเรื่องบทบาทที่หลากหลายของผู้พูดตามลำดับ

2.1 แนวคิดด้านอภิวจนปฏิบัติศาสตร์

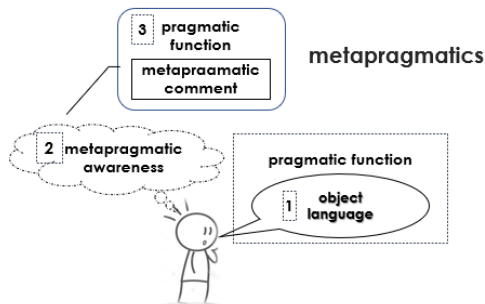
ผู้ศึกษาอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ได้ให้คำอธิบายไว้ในทำนองเดียวกันว่า อภิวจนปฏิบัติศาสตร์คือ ศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษา “การใช้ภาษาที่กล่าวถึงการใช้ภาษา” โดยมีมุมมองว่า คนเราสามารถกล่าวถึงการใช้ภาษาในการสื่อสารได้ เนื่องด้วยเรามีการตระหนักรู้ (awareness) ว่า ผู้พูด/ผู้ฟัง หรือคนในสังคมนั้น ๆ ใช้ภาษาอย่างไรในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Culpeper & Haugh, 2014, p. 237) เมื่อคนเราตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษา เรื่อย่อมสามารถแสดงการตระหนักรู้นั้นออกมาด้วยภาษาหรือลักษณะทางภาษาได้ด้วยเช่นกัน ภาษาที่เป็นการแสดงออกถึงการตระหนักรู้นั้น เรียกว่า “ถ้อยคำแสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์” (metapragmatic comments)¹ (Lucy, 1993; Silverstien, 1993) ซึ่งหมายถึง

¹ ผู้ศึกษาด้านอภิวจนปฏิบัติศาสตร์บางท่านใช้คำเรียกที่แตกต่างออกไป เช่น “metapragmatic expression” “metapragmatic commentary” เช่นเดียวกับการแปลเป็นภาษาไทยอาจใช้คำว่า “คำบรรยายข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์” หรือ “ตัวบ่งชี้การตระหนักรู้เชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์” เป็นต้น (วรวรรณ เถืองขจรศักดิ์ และคณะ, 2560)

ถ้อยคำที่แสดงความเห็นของผู้พูดที่มีต่อ “ภาษาวัตถุ” (object language) (ภาษา/ข้อความ/ ถ้อยคำ ที่ถูกผู้พูดกล่าวถึง) ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่หรือสื่อเจตนาอย่างไร กล่าวคือ เป็นการให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic function) ของภาษาวัตถุ นั้นเอง อย่างไรก็ตาม ถ้อยคำแสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์เองก็มีเจตนาของผู้พูดแฝงอยู่ด้วยเป็นต้นว่า เพื่อให้ผู้ฟังไม่ถือโทษ หรือเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจเจตนาของผู้พูดชัดเจนมากขึ้น กล่าวอีกทางหนึ่งคือ ถ้อยคำที่แสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์ก็มี “หน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์” (pragmatic function) ด้วยเช่นกัน (Bublitz & Hübler, 2007, p. 16; Culpeper & Haugh, 2014, p. 242) ซึ่งหน้าที่นี้เองที่เป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาในบทความนี้ อนึ่ง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดข้างต้นมาสรุปเป็นกระบวนการของอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1

สรุปกระบวนการด้านอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์



กระบวนการดังกล่าวคือ (1) เมื่อผู้พูดได้กล่าวถ้อยคำบางอย่างออกไป ถ้อยคำนั้นจะมีหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ โดยแฝงไว้ด้วยเจตนาบางอย่างของผู้พูดและก่อให้เกิดผลลัพธ์บางอย่างขึ้น (2) ผู้พูดตระหนักถึงหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของถ้อยคำที่กล่าวออกไป (3) ผู้พูดกล่าวถ้อยคำอีกถ้อยคำหนึ่งเพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อหน้าที่ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของถ้อยคำในข้อ (1) ซึ่งถ้อยคำที่เป็นข้อคิดเห็นนี้แฝงไว้ด้วยเจตนาที่ต้องการอธิบาย ชี้แจง หรือจัดการให้ผู้ฟังเข้าใจและตีความถ้อยคำในข้อ (1) ทั้งนี้กระบวนการทั้ง 3 ลำดับข้างต้นสามารถสลับกันได้ในกรณีที่ผู้พูดตระหนักรู้ “ล่วงหน้า” ว่าผลจากการกล่าวถ้อยคำหนึ่ง ๆ จะเป็นอย่างไร ผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำแสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวาจนปฏิบัติศาสตร์เสียก่อน ทำให้ลำดับของกระบวนการข้างต้นเปลี่ยนไปเป็น (2)-(3)-(1) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากถ้อยคำแสดงความคิดเห็น

เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์สามารถแสดงข้อคิดเห็นได้ทั้งแบบล่วงหน้า (prospectively) และแบบย้อนหลัง (retrospectively) (Tanskanen, 2007, pp. 91-92)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ “การขอโทษ”

การขอโทษ (apology) ถือเป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูความกลมเกลียวกันระหว่างผู้ร่วมสนทนา (Blum-Kulka et al., 1989) นักภาษาศาสตร์เริ่มสนใจศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอโทษ (speech act of apology) นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 70 ก็ว่าได้ เซอร์ล (Searle, 1970) นักปรัชญาภาษาผู้พัฒนาทฤษฎีวัจนกรรม (speech act) ได้จำแนกประเภทของวัจนกรรมโดยถือว่า การขอโทษเป็นวัจนกรรมกลุ่มแสดงความรู้สึก (expressive) โดยแสดงถึงความรู้สึกเสียใจหรือความรู้สึกผิดของผู้พูดต่อการกระทำที่ได้เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้น และต้องการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ต่อมาโอเวน (Owen, 1983, p. 124) ได้อธิบายเพิ่มเติมในมุมมองเรื่องเงื่อนไขของวัจนกรรม (felicity condition) ไว้ว่า ถ้อยคำหนึ่ง ๆ ถือเป็นวัจนกรรมการขอโทษได้ต่อเมื่อมีองค์ประกอบครบตามเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

- (1) ผู้พูด (S) อ้างถึงการกระทำ (A) ที่เกิดขึ้นไปแล้ว/กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
- (2) การกระทำ (A) ถือเป็นกระทำที่ผิดต่อผู้ฟัง (H)
- (3) ผู้พูด (S) รู้สึกเสียใจต่อการกระทำ (A)
- (4) ถ้อยคำนั้นเป็นการแสดงความเสียใจของผู้พูด (S) ที่ได้กระทำ (A)

(S=ผู้พูด , H=ผู้ฟัง, A=การกระทำบางอย่าง)

อย่างไรก็ดี ในการสนทนาในชีวิตประจำวันบางครั้งผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำขอโทษแต่เพียงผ่าน ๆ โดยให้ความสำคัญกับการแสดงออกถึงเจตนาอื่นมากกว่า ในกรณีนี้การตั้งเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นจึงอาจมองได้ว่าเป็นเงื่อนไขของการพิจารณาการขอโทษที่มีลักษณะเป็นต้นแบบ (prototype) ที่เป็นการกล่าวขอโทษโดยแท้เท่านั้น ในขณะที่ยังมีการขอโทษแบบอื่นที่นอกเหนือไปจากนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขอโทษเพื่อโจมตี “หน้า” ของผู้อื่น (face attack apologies) ดังเช่น การตำหนิและการวิจารณ์ผู้อื่น “your mum is mad, I’m sorry but she is” ที่ผู้พูดกล่าวขอโทษเอาไว้ล่วงหน้าก่อนที่สถานการณ์การสนทนาที่ดูไม่สุภาพ (impolite) จะเกิดขึ้น (Deutschmann, 2003, p. 46; Leech, 2014, p. 118) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ไว้ว่า ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์อาจทำหน้าที่ทั้งในการแสดงความสุภาพ (การขอโทษต้นแบบ) และความไม่สุภาพก็เป็นได้

2.3 มุมมองเรื่องบทบาทที่หลากหลายของผู้พูด

ดังที่ผู้วิจัยได้เกริ่นไว้ก่อนหน้านี้ว่า การแสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ คือการที่ผู้พูดแสดงตัวตนออกมามากกว่าหนึ่งบทบาทในเวลาเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้พูดที่เป็นผู้กล่าวถ้อยคำหรือผู้พูดที่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับถ้อยคำของตน (Overstreet & Yule, 2002; Pizziconi, 2007) ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทที่หลากหลายของผู้พูด (participant roles)² ของ Goffman (1981) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์การแสดงตัวตนของผู้พูดในการศึกษานี้

กอฟฟ์แมน (Goffman, 1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการสนทนาเอาไว้โดยเปรียบเทียบการสนทนาในชีวิตประจำวันว่าเป็นเสมือนการแสดงละครเวทีที่มีได้ประกอบเพียงผู้พูดและผู้ฟังเท่านั้น แต่ประกอบขึ้นจากผู้พูด (speaker) ที่มีหลากหลายบทบาท และผู้ฟัง (recipient) ที่มีมากกว่าหนึ่งบทบาทเช่นกัน ในบทความนี้ผู้วิจัยจะขอกกล่าวถึงเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับ “ผู้พูด” (speaker) เท่านั้น กอฟฟ์แมนจำแนกบทบาทของผู้พูดออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

(1) “ผู้ประพันธ์” (author) คือ ผู้ทำหน้าที่คิดและเลือกที่จะแสดงเจตนาและความรู้สึกอย่างไรผ่านถ้อยคำ

(2) “ผู้แสดง” (animator) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เปล่งถ้อยคำ

(3) “ผู้รับผิดชอบหลัก” (principal) หมายถึง ผู้รับผิดชอบต่อถ้อยคำ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ตัวตนที่ถูกสร้างขึ้นจากภาษาที่ถูกกล่าวออกมา โดยภาษาที่กล่าวจะบ่งบอกว่า บุคคลนั้นมีสถานะอย่างไรหรือมีภาพลักษณ์ทางสังคมอย่างไร

บทบาททั้ง 3 ประเภทข้างต้นประกอบเข้ากันเป็นรูปแบบของการกล่าวถ้อยคำ (production format) ที่ผู้พูดคนหนึ่งเป็นผู้กล่าว (Goffman, 1981, p. 144) ทั้งนี้เมื่อเราพูดถึงคำว่า “ผู้พูด” เรามักมองตัวตนทั้งสามบทบาทนี้รวมกัน โดยมองว่า “ผู้แสดง” หรือผู้ที่กล่าวถ้อยคำนั้น ๆ เป็น “ผู้ประพันธ์” หรือผู้คิด/รู้สึกด้วยตนเอง และกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงตัวตน “ผู้รับผิดชอบหลัก” หรือภาพลักษณ์บางอย่าง แต่ในหลายกรณี “ผู้แสดง” อาจไม่ได้เป็น “ผู้ประพันธ์” คำพูดนั้นเสมอไป แท้จริงแล้วผู้ประพันธ์อาจมีความคิดอย่างหนึ่ง แต่จำเป็นต้องกล่าวหรือทำหน้าที่ “ผู้แสดง” โดยใช้ถ้อยคำอีกแบบหนึ่งเพื่อให้ผู้ฟังเห็นถึงตัวตนที่เป็น “ผู้รับผิดชอบหลัก” ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม

² Goffman (1981) อธิบายประเด็นเรื่องบทบาทที่หลากหลายของผู้พูดไว้ในเรื่อง “กรอบแนวคิดการร่วมสนทนา” (participation framework)

พิซซิคอนี (Pizziconi, 2007) ได้นำแนวคิดข้างต้นมาประยุกต์ใช้กับการขอโทษเชิง
 อกวิจันปฏิบัติศาสตร์ โดยมองว่า นอกจากการพิจารณาตัวตนของผู้พูดโดยจำแนกออกเป็น
 “ผู้แสดง” “ผู้ประพันธ์” “ผู้รับผิดชอบหลัก” แล้ว เรายังต้องพิจารณาการกล่าวถ้อยคำ
 แยกออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ “การกล่าวตรงตามเจตนา” (innocent narrative) และ “การ
 กล่าวแบบผู้สังเกต” (meta narrative) ดังตัวอย่างการแสดงตัวตนของผู้พูดในถ้อยคำ
 “forgive me for being blunt₁, but I think you are wrong₂” ดังนี้

ตารางที่ 1

ตัวอย่างการแสดงตัวตนของผู้พูด

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	ผู้พูดที่ถูกสังเกต	ผู้พูดที่เป็นผู้สังเกต
ผู้แสดง	ผู้พูดที่กล่าวถ้อยคำ 2	ผู้พูดที่กล่าวถ้อยคำ 1 (ซึ่งเป็นการให้ความเห็นต่อถ้อยคำ 2)
ผู้รับผิดชอบหลัก	สถานะ X	สถานะ Y

ประโยค “forgive me for being blunt₁, but I think you are wrong₂” สามารถ
 แยกออกได้เป็นสองส่วนคือ ถ้อยคำส่วนที่ 1 “forgive me for being blunt” และส่วน
 ถ้อยคำที่ 2 “I think you are wrong” ถ้อยคำส่วนที่ 1 เป็นการเกริ่นด้วยการขอโทษที่บ่งชี้
 ถึงความล้มเหลวของผู้พูด ความล้มเหลวนั้นเกิดจากการ “สังเกต” ถ้อยคำที่ 2 ซึ่งเป็นการกล่าวอย่าง
 ตรงไปตรงมา (“you are wrong”) และพบว่าเป็นการพูดที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงมองได้ว่า
 ถ้อยคำส่วนที่ 1 ถือเป็น “การกล่าวแบบผู้สังเกต” ส่วนถ้อยคำส่วนที่ 2 ถือเป็น “การกล่าว
 ตรงตามเจตนา” การกล่าวตรงตามเจตนาของผู้พูดเป็นการแสดงตัวตนของ “ผู้รับผิดชอบหลัก”
 ในฐานะคนทั่วไป (สถานะ X) ที่รู้สึกไม่เห็นด้วยกับผู้ฟัง ในขณะที่การกล่าวขอโทษซึ่ง
 เป็นการกล่าวแบบผู้สังเกตจะแสดงตัวตน “ผู้รับผิดชอบหลัก” ของผู้พูดในฐานะที่เป็นคนที่
 ทำงานด้วยกันหรือคนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (สถานะ Y) และต้องการคงความสัมพันธ์
 ที่ดีกับผู้ฟังเอาไว้ แนวคิดนี้ทำให้เห็นถึงความพยายามจัดการให้คำพูดที่ผู้พูดกล่าวกระทบ
 กระเทือนต่อผู้ฟังน้อยที่สุด ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องบทบาทที่หลากหลายของผู้พูดข้างต้น
 มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การแสดงตัวตนของผู้พูดเมื่อใช้ถ้อยคำขอโทษเชิง
 อกวิจันปฏิบัติศาสตร์

3. ข้อมูลและวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลการสนทนาที่รวบรวมจากละครโทรทัศน์ไทยมาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดเรื่องอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ การเก็บข้อมูลจากละครโทรทัศน์ถือเป็นวิธีการหนึ่งที่ได้รับ การยอมรับในหมู่นักภาษาศาสตร์ว่าสามารถทดแทนภาษาจากสถานการณ์จริงได้เนื่องจาก ภาษาที่ตัวละครใช้สนทนาเป็นภาษาที่มีความเป็นธรรมชาติและได้รับการยอมรับว่าเป็นภาษา ที่ใช้ในชีวิตจริง (Maynard, 2002) ผู้วิจัยรวบรวมรายชื่อละครโทรทัศน์จากเว็บไซต์ที่มีการ จัดอันดับละครยอดนิยมในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ เว็บไซต์ www.sanook.com โดยคัดเลือก เฉพาะละครที่ออกอากาศในช่วง 10 ปี คือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2553-2563 และเป็นละครที่ปรากฏ ในฐานข้อมูลเว็บไซต์ youtube.com จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อให้ได้ละครจำนวน 5 เรื่อง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตของคนวัยทำงานที่มีการสื่อสารกับบุคคลในสถานภาพ ต่าง ๆ ไม่เป็นละครย้อนยุคหรือละครแนวแฟนตาซี ได้แก่ 1) แอบรักออนไลน์ (พ.ศ. 2557) 2) ลมซ่อนรัก (พ.ศ. 2558) 3) เกมเสนหา (2561) 4) ออกเกือบหักแอบรักคุณสามี (2563) 5) ร้อยเล่ห์มารยา (พ.ศ. 2563) แต่ละเรื่องมีความยาวโดยเฉลี่ย 13-15 ตอน ตอนละ 110-120 นาที

เมื่อได้ละครที่มีคุณสมบัติครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยคัดเลือกบทสนทนาที่ปรากฏการใช้ ถ้อยคำขอโทษ ซึ่งในบทความนี้หมายความรวมถึง การใช้คำว่า “ขอโทษ” “ขอประทานโทษ” “ขออภัย” หรือ “เสียใจ” เฉพาะที่แสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ (ตามแนวคิด ที่ได้บททวนไว้ในหัวข้อที่ 2.1 ข้างต้น) เท่านั้น เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยครั้งนี้

4. ผลการศึกษา

ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) รูปแบบของถ้อยคำขอโทษ เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย และ 2) ตัวตนของผู้พูดและหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษ เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในการปฏิสัมพันธ์ ดังนี้

4.1 รูปแบบของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย

จากการวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดเรื่องการขอโทษและแนวคิดเรื่องอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ ในการระบุลักษณะของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทย ผู้วิจัยพบว่า ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยปรากฏทั้งที่เป็นการใช้ “ตัวบ่งชี้พลัง

วจนกรรม”³ (illocutionary force indicating device (IFID)) คำว่า “ขอโทษ” เพียงอย่างเดียว และการใช้ตัวบ่งชี้พลังวจนกรรมร่วมกับข้อความอื่นที่เป็นการให้ข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatic comment) ตัวอย่างเช่น “ขอโทษนะคะที่พูดจาไม่ดี” ประกอบด้วยตัวบ่งชี้พลังวจนกรรม (“ขอโทษนะคะ”) และส่วนที่เป็นการให้ข้อคิดเห็นต่อข้อความของผู้พูดที่ได้กล่าวไปแล้วก่อนหน้านี้ว่าไม่เหมาะสม (“ที่พูดจาไม่ดี”)

ในมิติของอภิวจนปฏิบัติศาสตร์นั้น ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่พบในข้อมูลภาษาไทยเป็นการขอโทษเกี่ยวกับถ้อยคำของผู้พูดเองที่มีความไม่เหมาะสม และอาจกระทบต่อความรู้สึกของผู้ฟัง หรือตระหนักถึงผลของถ้อยคำของตนว่าจะส่งผลในเชิงลบต่อผู้ฟังในทางใดทางหนึ่ง แทนสกานเนน (Tanskanen, 2007) ได้อธิบายคุณลักษณะของถ้อยคำที่เป็นข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatic comments) เอาไว้ 3 ประการ ได้แก่ ตำแหน่ง (position) ของข้อความที่เป็นการให้ความเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ การเริ่มกล่าวถ้อยคำ (initiation of utterance) และการอ้างถึงข้อความว่าอยู่ในผลัดเดียวกันหรืออยู่ต่างผลัดการสนทนา (intratextual/intertextual utterances) แม้ผลการศึกษาของ Tanskanen จะเป็นข้อมูลของภาษาอังกฤษ และไม่ได้ระบุรูปแบบจำเพาะของข้อความที่เป็นข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ แต่ผู้วิจัยมองว่าทั้ง 3 ประเด็นข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการพิจารณาลักษณะของการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยได้ เนื่องจากถ้อยคำขอโทษถือเป็นการแสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์อย่างหนึ่ง

จากข้อมูลภาษาไทยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ โดยพิจารณาจาก “ตำแหน่ง” ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เป็นสำคัญ กล่าวคือ ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์อาจปรากฏก่อนหรือหลัง “ภาษาวัตถุ” ซึ่งเป็นเป้าหมายของการขอโทษ ส่งผลให้ทิศทางของการให้ข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เป็นได้ทั้งแบบล่วงหน้า (prospective) และแบบย้อนหลัง (retrospective) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 ถ้อยคำขอโทษที่แสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์แบบล่วงหน้า

ถ้อยคำขอโทษที่เป็นการให้ข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์แบบล่วงหน้า คือการขอโทษที่สะท้อนการสังเกตการใช้ภาษาของผู้พูดเองและรับรู้ถึงผลกระทบของถ้อยคำที่ตนเองจะกล่าวต่อไปซึ่งอยู่ภายในผลัดเดียวกันว่าอาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ การขอโทษลักษณะนี้

³ ผู้วิจัยใช้ภาษาไทยคำว่า “ตัวบ่งชี้พลังวจนกรรม” ตามแนวของทรงธรรม อินทจักร (2550, น. 27) ซึ่งหมายถึง กริยาแสดงหรือสำนวนตายตัวในการสนทนา (conversational routine) ที่ทำหน้าที่สื่อความตั้งใจของผู้พูดเช่นนั้นเป็นประจำ

เป็นการขอโทษที่ผู้พูดริเริ่มด้วยตนเอง (self-initiated) โดยที่ไม่ได้รับการส่งสัญญาณใด ๆ จากผู้ฟังว่าผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจ

ตัวอย่างที่ 1 ในการประชุมในบริษัทแห่งหนึ่ง ลูกค้า (คุณทรงภพ) ต้องการแก้ไขแบบอาคารที่ทางบริษัทได้เริ่มดำเนินการไปแล้วกว่า 70% ลูกค้าได้เชิญซินแสมาร่วมประชุมร่วมกับสถาปนิก

ซินแส: มันเป็นศิลปะชั้นสูง อาซินแสถึงต้องให้แก้ไขเยอะเยอะขนาดนี้ [...]

สถาปนิก: ขอโทษนะครับ คือ ผมเข้าใจอาจารย์กับคุณทรงภพนะครับ แต่ว่าตอนนี้เราดำเนินการตามแบบไปแล้วกว่า 70% นะครับ

(อกเกือบหักแอบรักคุณสามี ตอนที่ 2)

การที่สถาปนิกขึ้นต้นคำพูดด้วยตัวบ่งชี้พลังวัจนกรรม “ขอโทษนะครับ” ทำให้เราสามารถคาดการณ์ความเห็นที่เขามีต่อถ้อยคำที่เขาจะกล่าวต่อไปได้ว่า ถ้อยคำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อผู้ฟังไม่พอใจเพราะเป็นการคัดค้านความเห็นของผู้ฟัง เขาจึงกล่าวขอโทษไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าเขาไม่เห็นด้วย เพื่อบ่งชี้ว่าเขารับรู้ถึงความไม่เหมาะสมของถ้อยคำที่อยู่ภายในผลัดเดียวกันนั้น

4.1.2 ถ้อยคำขอโทษที่แสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวัจนปฏิบัติศาสตร์แบบย้อนหลัง

ผู้วิจัยพบว่า ในบางกรณีผู้พูดอาจยังไม่สังเกตเห็นแต่ที่เร็วกว่าถ้อยคำของตนเองมีความไม่เหมาะสม แต่ตระหนักรู้ได้หลังจากที่ผู้ฟังมีท่าทีบางอย่างที่ทำให้ทราบว่า ผู้ฟังได้รับผลกระทบจากถ้อยคำของผู้พูด ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษต่อถ้อยคำที่เป็นภาษาวัตถุ นั่น ถ้อยคำขอโทษในลักษณะนี้ตรงกับที่แทนสคาแนน (Tanskanen, 2007) เรียกว่า ถ้อยคำเชิงอภิวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่ริเริ่มโดยผู้อื่น (other-initiated metapragmatic utterances)

ตัวอย่างที่ 2 ต่อไปนี้ “เอม” เจียบไปหลังจากถูกผู้พูด (เพื่อน) ถามเกี่ยวกับเรื่องที่เธอกำลังไม่สบายใจ คำพูดที่ว่า “แล้วเป็นไงเอม เรื่องนี้มอะ โอเคไหม” ถือเป็นภาษาวัตถุ เพราะเป็นสาเหตุที่ทำให้ “เอม” มีท่าทีเปลี่ยนไป และทำให้ผู้พูดต้องกล่าวขอโทษ

ตัวอย่างที่ 2 เอมและชายคนหนึ่งเป็นเพื่อนสนิทกันแต่ไม่ได้เจอกันนาน ชายคนนี้รู้ข่าวว่า เอมถูก “นึม” ซึ่งเป็นน้องสาวแย่งสามี เมื่อมีโอกาสได้เจอกันในงานเลี้ยงรุ่น เขาจึงถามเอมถึงเรื่องดังกล่าวในท่ามกลางบรรยากาศที่ครึกครื้น

เพื่อน: แล้วเป็นไงเอม เรื่องนี้มอะ โอเคไหม

เอม: [นิ่งเจียบ]

เพื่อน: ขอโทษนะ คือเราปากหมาเอง พอดีมีหมาอยู่ในปากเยอะ มันเป็นแบบนี้

(ร้อยเล่ห์มารยา ตอนที่ 8 3/8)

การขอโทษของผู้พูด (เพื่อน) สะท้อนความเห็นของเขาที่ว่า การถามในผลิตภัณฑ์ก่อนหน้านี้มีความไม่เหมาะสมและทำให้ผู้ฟัง (เอม) รู้สึกไม่สบายใจ การขอโทษในตัวอย่างนี้นับเป็นการให้ข้อคิดเห็นเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์แบบย้อนหลัง ต่อถ้อยคำที่เขาได้กล่าวไปแล้ว โดยเป็นการขอโทษภายหลังจากที่คู่สนทนาได้ส่งสัญญาณแสดงความอึดอัดจนทำให้ผู้พูดหวนกลับไปมองถ้อยคำของตน การที่ผู้ฟัง (เอม) นิ่งเงียบไปทันทีที่ถูกผู้พูด (เพื่อน) ถามทั้ง ๆ ที่ก่อนหน้านี้เป็นการพูดคุยอย่างสนุกสนานบ่งชี้ว่า เธอได้รับผลกระทบจากการถามของผู้พูดในบริบทนี้ หากผู้ฟังไม่นิ่งเงียบไป ผู้พูดจะไม่อาจทราบได้ว่าเขาได้ถามคำถามที่ไม่เหมาะสมออกไป และไม่มีกรขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์เกิดขึ้น

4.2 ตัวตนของผู้พูดและหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์

การแสดงตัวตนของผู้พูดเมื่อใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์กล่าวได้ว่า มีความซับซ้อนมากกว่าการขอโทษในบริบททั่วไป หากพิจารณาจากมุมมองวัจนกรรมที่ปกติเมื่อคนเรามีเจตนาบางอย่างที่ต้องการให้ผู้ฟังได้รับทราบ เราจะหาหนทางเพื่อสื่อสารเจตนา นั้นไปยังผู้ฟัง แต่เมื่อผู้พูดมีการตระหนักรู้เชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์และต้องการกล่าวขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์ไปยังผู้ฟัง ถ้อยคำที่กล่าวออกมานั้นย่อมแสดงเจตนามากกว่า 1 ประการ รวมทั้งแสดงตัวตนมากกว่า 1 บทบาท นั่นคือตัวตนที่ “สังเกต” เห็นถึงความเป็นไปในการปฏิสัมพันธ์และความเป็นไปได้ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเขากล่าวถ้อยคำหนึ่ง ๆ ไปยังผู้ฟัง เมื่อสังเกตเห็นแล้ว ตัวตนนั้นจะเป็นผู้กล่าวถ้อยคำขอโทษเพื่อจัดการให้ถ้อยคำของผู้พูดได้รับการตีความจากผู้ฟังได้ตรงตามที่ต้องการ

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยพบหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์ทั้งสิ้น 5 ประการ ได้แก่ 1) หน้าที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์ 2) หน้าที่บรรเทาความขัดแย้ง 3) หน้าที่แสดงการปฏิเสธ/ไม่เห็นด้วย 4) หน้าที่แทรกแซงการสนทนา และ 5) หน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้ง รายละเอียดมีดังนี้

4.2.1 หน้าที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์

ถ้อยคำเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักรู้ของผู้พูดได้หลายแง่มุม หนึ่งในนั้นคือการตระหนักรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง (interpersonal awareness) ว่ามีลักษณะอย่างไร และถ้อยคำของผู้พูดมีความเหมาะสมตามความสัมพันธ์นั้น ๆ หรือไม่ (Culpeper & Haugh, 2014, p. 253) จากข้อมูล ผู้วิจัยพบถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์ที่แสดงการตระหนักรู้ว่า ถ้อยคำที่ผู้พูดได้กล่าวไปมีความไม่เหมาะสมและอาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจจนส่งผลต่อความสัมพันธ์ในเชิงสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์กับผู้ฟัง เนื่องด้วยยังคงต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

ผู้ฟังต่อไป ตัวอย่างที่ 3 นี้ เป็นการขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ของผู้พูดที่มีตำแหน่งเป็น “เลขานุการ” ของผู้ฟัง (คุณหญิง) ซึ่งเป็นประธานบริษัท

ตัวอย่างที่ 3 เลขานุการ (บัว) รายงานคุณหญิงเรื่องที่ “เอม” สามารถเจรจาขอเข้าพื้นที่ที่ เชียงใหม่ได้สำเร็จ เธอเปลือกล่าวชื่นชมเอมโดยลืมนึกไปว่า เอมคือคนที่คุณหญิง ไม่ชอบ

เลขานุการ: *ทีมงานเชียงใหม่เข้าไปในพื้นที่ได้แล้วค่ะท่าน หุ้ย คุณเอมนี่เก่งจริง ๆ เลยค่ะ สามารถเคลียร์ได้เร็วค่ะ*

คุณหญิง: [ชำเลืองมอง]

เลขานุการ: *บัวขอโทษค่ะ บัวดีใจอะค่ะก็เลยเปลือชมคุณเอมค่ะ*

คุณหญิง: *(.) ก็เก่งจริง ๆ เก่งจนน่ากลัว*

(ร้อยเล่ห์มารยา ตอนที่ 5)

ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่ปรากฏในผลัดของผู้พูด (เลขานุการ) แสดงถึงการ ตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ของเธอต่อภาษาวัตถุ ซึ่งได้แก่ ถ้อยคำที่เป็นการชื่นชม บุคคลที่ผู้ฟังไม่พึงพอใจ การแสดงตัวตนของผู้พูดขณะที่กล่าวถ้อยคำขอโทษเชิง อภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์มีดังนี้

ตารางที่ 2

ตัวตนของผู้พูดในสถานการณ์การขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	เลขานฯ (ที่ถูกละเมิด)	เลขานฯ ที่เป็นผู้สังเกต
ผู้แสดง	ผู้กล่าวคำชม	ผู้แสดงความเห็นว่าการชมนั้น ไม่เหมาะสม
ผู้รับผิดชอบหลัก	บุคคล/พนักงานทั่วไป	เลขานฯ ของผู้ฟัง

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: “เลขานุการ”)

ด้วยความที่ผู้พูดมีตำแหน่งเป็นเลขานุการส่วนตัวของประธานบริษัท ประธานบริษัทย่อม คาดหวังให้เธอคอยสนับสนุนทั้งเรื่องงาน ตลอดจนความเห็นในเรื่องอื่น ๆ อย่างไรก็ตามใน ฐานะของพนักงานทั่วไป เธอมีความเห็นว่า บุคคลที่สาม (เอม) เป็นผู้ที่มีความสามารถ

เธอก็กล่าวชื่นชม (“คุณเอมนี้เก่งจริง ๆ เลยค่ะ...”) การกล่าวชมเป็นการกล่าวตรงตามเจตนาของผู้พูด (เลขานุการ) ที่ขัดต่อความคาดหวังของผู้ฟัง (คุณหญิง) ที่ไม่ชอบบุคคลที่สามผู้นั้น แต่เมื่อตัวตนของผู้พูดที่รู้สึกชื่นชมถูกสังเกตเห็น ผู้พูด (เลขานุการ) จึงกล่าวแบบผู้สังเกตว่าการกล่าวชมนั้นไม่เหมาะที่จะกล่าวต่อหน้าผู้ฟัง (คุณหญิง) ซึ่งเป็นหัวหน้าของเธอเพราะจะทำให้หัวหน้าไม่พอใจ การขอโทษของผู้พูดในฐานะเลขานุการของผู้ฟังในที่นี้จึงทำหน้าที่ช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่าง “หัวหน้า-ลูกน้อง” ทั้งนี้เจตนาของผู้พูดที่ต้องการฟื้นฟูความสัมพันธ์และไม่ต้องการให้หัวหน้าถือโทษโกรธ เห็นได้ชัดยิ่งขึ้นจากการที่ผู้พูดกล่าวขอโทษตามด้วยการยอมรับผิดด้วยการอธิบายสาเหตุและกล่าวถึงความไม่เหมาะสมของถ้อยคำของเธอเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์เชิงบวกของตนเอง (positive face wants) (Brown & Levinson, 1987, p. 68) จนทำให้ผู้ฟังเมื่อได้ยินดังนั้นก็ไม่ได้ต่อว่าอะไร ทั้ง ๆ ที่ได้แสดงท่าทีที่ไม่พอใจก่อนหน้านี้

การขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ประเภทนี้ถือเป็นการขอโทษต้นแบบ (prototypical apology) ก็ว่าได้ เนื่องจากเข้าข่ายเงื่อนไขอภิวจนกรรมที่ผู้ศึกษาด้านอภิวจนปฏิบัติศาสตร์หลายท่าน (Blum-Kulka et al., 1989; Leech, 2014; Owen, 1983) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการกล่าวเพื่อชดเชยให้ผู้ฟังที่ต้องเสียหน้าเพราะการกระทำก่อนหน้านี้ของผู้พูด อีกทั้งเป็นการปรับจุดยืน (reposition) (Pizziconi, 2007, p. 60) ของผู้พูด จากเดิมที่กล่าวไปตามมุมมองของคนทั่วไป เป็นมุมมองใหม่ที่สังเกตเห็นว่าจุดยืนเดิมไม่เหมาะสม

4.2.2 หน้าที่บรรเทาความขัดแย้ง

ผู้วิจัยพบถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ที่ทำหน้าที่บรรเทาความขัดแย้งปรากฏก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวถ้อยคำที่เป็นการคุกคามต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เป็นการแสดงออกถึงการตระหนักรู้ของผู้พูดว่าถ้อยคำของผู้พูดมีความไม่เหมาะสม และผู้พูดคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าผู้ฟังจะไม่พอใจ การขอโทษประเภทนี้มีลักษณะคล้ายถ้อยคำออกตัว (disclaimer) ที่ทำหน้าที่บอกใบ้ให้ผู้ฟังได้เตรียมรับมือล่วงหน้า เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ฟังได้ฟังถ้อยคำของผู้พูดแล้ว

- ตัวอย่างที่ 4** เป็นการสนทนาระหว่าง “ชมณาต” ผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง กับเลขานุการของ “คุณปราณ” ผู้บริหารอีกคนหนึ่ง
- ชมณาต: แล้วที่คุณปราณไปฝรั่งเศสเนี่ยเขาไปทำอะไรหะไม่เห็นมีใครทราบเรื่องแล้วก็ไม่ได้อยู่ในกำหนดการ
- เลขานุการ: เรื่องนี้ต้องขอโทษด้วยนะคะ คุณปราณไม่ให้ดิฉันบอกใครเด็ดขาดอย่างว่ากันเลยนะคะ
- ชมณาต: (...) ออาทิตย์หน้าตัวแทนจากญี่ปุ่นจะเดินทางมาทำสัญญากับเรา [...]
- (ลมซ่อนรัก ตอนที่ 3)

ในตัวอย่างที่ 4 เมื่อผู้พูด (เลขานุการ) ถูกผู้ฟัง (ชมณาต) ถามถึงหัวหน้าของเธอและเธอไม่อาจให้คำตอบได้ เธอจึงกล่าวขอโทษก่อนตอบปฏิเสธ การขอโทษของผู้พูดแสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่มีต่อถ้อยคำที่กำลังจะกล่าวต่อไปว่าอาจส่งผลให้ผู้ฟังไม่พอใจเนื่องจากไม่ใช่คำตอบที่ผู้ฟังต้องการ

ตารางที่ 3

ตัวตนของผู้พูดในสถานการณ์ที่พบการขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อบรรเทาความขัดแย้ง

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	พนักงานบริษัทที่ถูกสังเกต	ผู้สังเกตเห็นถ้อยคำปฏิเสธ
ผู้แสดง	ผู้กล่าวปฏิเสธ	ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิเสธ
ผู้รับผิดชอบหลัก	เลขานุการของหัวหน้า	ผู้มีสถานภาพต่ำกว่าผู้ฟัง

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: “เลขานุการ”)

หากพิจารณาจากสถานะของผู้พูดที่เป็นเลขานุการของหัวหน้าที่สั่งเอาไว้ว่าห้ามบอกใคร ผู้พูดจึงมีความคิดที่จะกล่าวปฏิเสธ ซึ่งถือเป็นการกล่าวตรงตามเจตนา แต่ในขณะเดียวกัน ผู้พูดก็ตระหนักดีว่า เธอมีสถานะในบริษัทที่ต่ำกว่าผู้ฟัง (ชมณาต) ที่เป็นผู้บริหารคนสำคัญของบริษัท เธอสังเกตถึงถ้อยคำปฏิเสธที่เธอจะกล่าวออกไปว่าอาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ จึงกล่าวแบบผู้สังเกตด้วยการขอโทษขึ้นก่อน เพื่อบรรเทาความไม่พอใจของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้นตามมาและเพื่อให้ผู้ฟังไม่ถือโทษเธอ

ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ทั้งข้อ 4.2.1 และ 4.2.2 แสดงถึงมุมมองของผู้พูดในเชิงลบที่มีต่อถ้อยคำของตนทั้งแบบล่วงหน้าและแบบย้อนหลัง ด้วยมีเป้าหมายหลักที่สำคัญคือ ผู้พูดยังคงต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ฟังต่อไป เห็นได้จากการที่ผู้พูดกล่าวขอโทษเพื่อพยายามหลีกเลี่ยงความเสียหาย (offense) ที่อาจเกิดขึ้น หรือบรรเทาความเสียหายที่ได้เกิดขึ้นไปแล้ว ไม่ว่าจะด้วยการขอโทษที่แสดงการยอมรับความผิดหรือการขอโทษที่สะท้อนถึงการถอยห่างออกมาชั่วคราว (leaning over backwards) เพื่อเลี่ยงความไม่ลงรอยกัน (Leech, 2014, p. 90) หน้าที่ของการขอโทษในสองหัวข้อที่ผ่านมาจะมีความแตกต่างจากหน้าที่ในอีก 3 ประการที่ผู้เขียนจะกล่าวต่อไป

4.2.3 หน้าที่แสดงการปฏิเสธและการไม่เห็นด้วย

หน้าที่ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในข้อนี้อาจมีลักษณะใกล้เคียงการขอโทษเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์และบรรเทาความขัดแย้งที่กล่าวมาแล้วตรงที่ ถ้อยคำขอโทษแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกเสียใจต่อถ้อยคำของตนที่ทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ แต่ในกรณีนี้ บริบทของการปฏิสัมพันธ์ตลอดจนถ้อยคำที่อยู่รอบข้างถ้อยคำขอโทษล้วนสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผู้พูดจะเสียใจหรือรู้สึกผิดต่อการใช้ถ้อยคำของตนที่แสดงการคัดค้านและไม่เห็นด้วยกับผู้ฟัง แต่ผู้พูดก็ยังคงไม่ยอมรับความเห็นของผู้ฟังและยืนยันความคิดเห็นของตนเองมากกว่าความเห็นของผู้ฟังอยู่ดี

ตัวอย่างที่ 5 บทสนทนาต่อไปนี้เป็นบทสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่าง “พราว” พนักงานบริษัท กับ “ลิปดา” ผู้เป็นหัวหน้าของเธอและยังเป็นรุ่นพี่ของเธออีกด้วย พราวมีปัญหากับผู้ช่วยของลิปดา ลิปดาได้ขอให้พราวขอโทษ

พราว: *พราวยังไม่ได้ขอโทษค่ะ แล้วก็ไม่ได้คิดจะขอโทษด้วยค่ะ*

ลิปดา: *เมื่อวานเราคุยกันแล้วไงพราว พี่ไม่อยากให้เรื่องเล็กกลายเป็นเรื่องใหญ่*

พราว: *พราวก็ไม่ได้อยากให้มันเป็นเรื่องใหญ่นะคะ แต่พราวแค่คิดว่าการขอโทษเนี่ยมันไม่ได้ทำให้อะไรมันดีขึ้นแต่ถ้าเกิดว่าพี่ลิปทำให้พี่ที่ศยามาขอโทษพราวก่อนได้พราวก็จะขอโทษพี่ศยามาก่อน(.)ขอโทษด้วยนะคะที่ต้องขัดคำสั่งของบอส สวัสดีค่ะ*
(แอบรักออนไลน์ ตอนที่ 19)

ในตัวอย่างนี้การขอโทษของผู้พูด (พราว) แสดงการตระหนักรู้เกี่ยวกับเจตนาของถ้อยคำที่เธอกำลังกล่าวในผลัดที่ 1 และ 3 ว่าเป็นการปฏิเสธและไม่เห็นด้วยกับผู้ฟัง อีกทั้งแสดงการตระหนักรู้ในวัจจนผล (perlocutionary effect) ของการปฏิเสธที่จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจ ผู้พูดจึงกล่าวขอโทษ อย่างไรก็ตาม แม้เธอจะกล่าวขอโทษแต่เธอก็ไม่ได้มีท่าทีที่จะปฏิบัติตาม

หรือกล่าวถ้อยคำที่สื่อถึงการให้ความสำคัญกับสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ ตรงกันข้ามเธอกลับจบการสนทนาทางโทรศัพท์นั้นลงโดยทันที การที่ผู้พูดปิดการสนทนาลงเช่นนี้อาจตีความได้ว่า เธอให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของตนเองมากกว่าความคิดเห็นของผู้ฟัง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการหนึ่งของความไม่สุภาพด้านการแสดงความคิดเห็น⁴ (maxim of opinion reticence) ที่ว่า เมื่อผู้พูดแสดงความไม่สุภาพ ผู้พูดจะให้ความสำคัญต่อความเห็นของตนเองเป็นใหญ่ โดยไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ฟัง (Leech, 2014, p. 221) การแสดงตัวตนของผู้พูดมีดังนี้

ตารางที่ 4

ตัวตนของผู้พูดในสถานการณ์ที่ปรากฏการขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อปฏิเสธ/ไม่เห็นด้วย

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	ผู้พูดที่ไม่เห็นด้วย (ผู้ถูกสังเกต)	ผู้สังเกตเห็นถ้อยคำปฏิเสธ
ผู้แสดง	ผู้กล่าวปฏิเสธ	ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิเสธ (ว่าไม่เหมาะสม)
ผู้รับผิดชอบหลัก	รุ่นน้องของหัวหน้า	ลูกน้องของหัวหน้า

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: “พราว”)

การแสดงตัวตนของผู้พูด (“พราว”) ในกรณีนี้มีความน่าสนใจตรงที่ผู้พูดมีสองสถานะที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังคือ เป็นทั้งรุ่นน้องที่มีความสนิทสนมและเป็นลูกน้องคนหนึ่งในบริษัทที่ต้องฟังคำสั่งของผู้ฟังที่เป็นหัวหน้า ในฐานะ “รุ่นน้อง” ที่มีความสนิทสนม ผู้พูดเชื่อว่าเธอสามารถปฏิเสธและไม่ทำตามคำสั่งของผู้ฟังซึ่งเป็นรุ่นพี่ได้และผู้ฟังจะไม่ถือโทษโกรธเธอ เธอจึงกล่าวตรงตามเจตนา (ถ้อยคำปฏิเสธ) แต่ขณะเดียวกัน ในสถานะ “ลูกน้อง” ซึ่งเป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท การที่เธอไม่ทำตามคำสั่งของผู้ฟังที่เป็นหัวหน้าย่อมทำให้ผู้ฟังไม่พอใจ เธอจึงจำเป็นต้องกล่าวขอโทษซึ่งเป็นการกล่าวแบบผู้สังเกต ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงเหตุการณ์ในช่วงท้ายที่ผู้พูดกล่าวขอโทษตามด้วยการยืนยันความเห็นของเธอที่รู้ตัวดีว่าเป็นการ “ขัดคำสั่ง” ทำให้สามารถตีความได้ว่า ผู้พูดให้ความสำคัญกับตัวตนที่มีสถานะเป็น “รุ่นน้อง” ที่สนิทสนมมากกว่าสถานะของ “ลูกน้อง”

⁴ Leech (2014) ได้กล่าวถึงหลักการของความไม่สุภาพเอาไว้ในฐานะข้อตรงข้ามกับการแสดงความสุขภาพ โดยให้ชื่อว่า กลวิธีพื้นฐานของความไม่สุภาพ (general strategy of impoliteness)

4.2.4 หน้าที่แทรกแซงการสนทนา

สิ่งที่ทำให้หน้าที่ของถ้อยคำขอโทษประเภทนี้แตกต่างไปจากข้ออื่น ๆ คือ ทิศทางของการให้ข้อคิดเห็นเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์เป็นไปได้สองทิศทางในเวลาเดียวกัน ผู้พูดให้ข้อคิดเห็นล่วงหน้าต่อถ้อยคำของตนเองที่จะกล่าวต่อไปว่า เป็นการขัดขวางอีกฝ่าย และขณะเดียวกันยังให้ข้อคิดเห็นย้อนหลังไปยังการสนทนาที่ดำเนินไปก่อนหน้านี้ทั้งที่ผู้พูดมีส่วนร่วมและมีได้มีส่วนร่วมว่ามีความไม่เหมาะสม ผู้พูดจึงต้องใช้ถ้อยคำขอโทษเพื่อขัดจังหวะมิให้การสนทนาดำเนินต่อไป ถือเป็น การเรียกความสนใจของผู้ฟังให้รู้ตัวล่วงหน้า (alerter) ก่อนที่ผู้พูดจะกระทำการบางอย่างที่เป็นการละเมิดต่อมารยาทในการสนทนา (Leech, 2014, p. 171)

ตัวอย่างที่ 6 นักข่าวกลุ่มหนึ่งกำลังพยายามถาม “พิชชา” นักรูทกิจสาวคนหนึ่งเกี่ยวกับน้องสาวของเธอ แต่พิชชาไม่ต้องการตอบคำถามเหล่านี้ ทนายความของพิชชาจึงพยายามกั้นนักข่าวออกไป

นักข่าว: *ตอนนี้ไซเคิลเนี่ยกำลังคอมเมนต์กันอย่างดุเดือดเลยนะคะ ขึ้นเนี่ยกำลังเปิดโอกาสให้คุณได้พูดข้อเท็จจริงนะคะ*

ทนายความ: *ขอโทษนะครับ เป็นสิทธิ์ของคุณพิชชาที่จะไม่ให้สัมภาษณ์ครับ*

(ร้อยเล่ม่มารยา ตอนที่ 7)

การขอโทษของทนายความในตัวอย่างนี้ทำหน้าที่ขัดจังหวะการสนทนายาระหว่างนักข่าวที่กำลังถามคำถามพิชชา แม้ว่าผู้พูดไม่ได้เป็นผู้ถูกถามแต่ในฐานะของทนายความของผู้ถูกถามที่เห็นว่าลูกความของเขาไม่สะดวกใจ เขาจึงมองว่าการถามคำถามของนักข่าวไม่เหมาะสมและควรยุติลงเท่านั้น

ตารางที่ 5

ตัวตนของผู้พูดเมื่อกล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัตน์ปฏิบัติศาสตร์เพื่อแทรกแซงการสนทนา

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	ผู้ต้องการให้หยุดถาม	ผู้สังเกตเห็นการสั่งให้หยุดถาม
ผู้แสดง	ขอให้หยุดถาม	ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสั่งให้หยุดถาม (กล่าวขอโทษ)
ผู้รับผิดชอบหลัก	ทนายความของผู้ถูกถาม	บุคคลทั่วไปที่อยู่ในวงสนทนา

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: “ทนายความ”)

ในฐานะของทนายความ ผู้พูด (รามิล) ย่อมมีสิทธิ์ห้ามนักข่าวถามคำถามเพื่อปกป้องลูกความของเขา ด้วยการกล่าวตรงตามเจตนาว่า “เป็นสิทธิ์ของคุณพิชชาที่จะไม่ให้สัมภาษณ์ครับ” แต่ในมุมมองของบุคคลทั่วไป ผู้พูดก็ตระหนักเช่นกันว่า การห้ามในสถานการณ์นี้อาจถูกมองว่าเป็นการพูดแทรกเพื่อกีดกันไม่ให้ผู้อื่นได้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ควรกระทำ เขาจึงกล่าวแบบผู้สังเกตด้วยการขอโทษเพื่อรักษามารยาทที่สังคมคาดหวังเอาไว้ ทั้งนี้ด้วยความที่การสัมภาษณ์ได้ยุติลงในที่สุด เราจึงกล่าวได้ว่า น้ำหนักที่ผู้พูดให้ความสำคัญอยู่ที่ตัวตนที่เป็นทนายความมากกว่า

4.2.5 หน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้ง

เป็นที่ทราบกันดีว่าคุณสมบัติพื้นฐานของถ้อยคำขอโทษคือการช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้คงไว้ แต่ในบางกรณีการกล่าวถ้อยคำขอโทษอาจปรากฏในช่วงเริ่มต้นของถ้อยคำต่อว่าหรือตำหนิ ซึ่งเป็นบริบทการสนทนาที่บ่งชี้ว่า ผู้พูดไม่ได้ปรารถนาที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟังต่อไป หรือไม่สนใจว่าความสัมพันธ์ที่มีอยู่จะเป็นอย่างไร ผู้วิจัยให้ชื่อหน้าที่ของถ้อยคำขอโทษในข้อนี้ว่า “หน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้ง” เนื่องจากเป็นการขอโทษที่นำมาซึ่งความไม่ลงรอยกันหรือการโต้เถียงกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้อยคำขอโทษในลักษณะนี้เป็นได้ทั้งกรณีที่ผู้พูดตระหนักและเริ่มกล่าวขอโทษด้วยตนเอง (self-initiated utterance) และกรณีที่ผู้พูดกล่าวขอโทษภายหลังจากที่ผู้ฟังมีอากัปกริยาที่แสดงความไม่พอใจ (other-initiated utterance) ดังตัวอย่างที่ 7 และ 8 ตามลำดับ

ตัวอย่างที่ 7 ธนาฉน์เป็นผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่งเช่นเดียวกับปราณ ปราณต้องการให้ภักทรินทำงานเป็นเลขานุการของตนเพื่อตามสืบเรื่องคดีทุจริต แต่ธนาฉน์ไม่เห็นด้วยเนื่องจากภักทรินเป็นผู้ต้องสงสัยคนหนึ่ง เมื่อธนาฉน์เห็นปราณเดินเข้ามาในห้องประชุมจึงเรียกไว้

ธนาฉน์: *คุณปราณ ขอโทษนะครับ อย่าหาว่าผมเสียมารยาทเลยนะ (.) วิธีคิดกับแนวคิดของคุณเนี่ยมันเพี้ยน คุณจะให้คนที่ทุจริตมาสืบคดีที่ตัวเองทำเนี่ยนะ ถ้าคนอื่นรู้เข้าเขาจะมอง GLS ยังไง*

(ลมซ่อนรัก ตอนที่ 10)

ตัวบ่งชี้เจตนาและถ้อยคำออกตัว “ขอโทษนะครับ อย่าหาว่าผมเสียมารยาทเลยนะ” ในตัวอย่างที่ 7 นี้ แสดงถึงการตระหนักของผู้พูด (ธนาฉน์) เกี่ยวกับถ้อยคำที่เขาจะกล่าวต่อไป (“วิธีการคิดของคุณเนี่ยมันเพี้ยน...”) ว่า เป็นการต่อว่าผู้ฟัง (“ปราณ”) ที่ตัดสินใจ

หาทางแก้ปัญหาที่ไม่สมเหตุสมผล หากพิจารณาด้วยรูปภาพของถ้อยคำขอโทษอาจดูว่าเป็นการออกตัวเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ฟังถือโทษโกรธผู้พูดที่กล่าวคำหยาบและเสียมารยาท แต่หากพิจารณา “ภาษาวัตถุ” ที่เป็นการตำหนิผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา (on-record) ว่า “เพี้ยน” รวมทั้งกล่าวถึงผลเสียจากการกระทำของผู้ฟัง ประกอบกับบริบทสถานการณ์ที่ผู้พูดกลัวผู้ที่มาสืบคดีรู้เรื่องที่ตนปกปิดไว้และผู้พูดไม่ชอบผู้ฟังอยู่แล้วเป็นทุนเดิม การกล่าวขอโทษในที่นี้จึงไม่ได้เป็นไปเพื่อบรรเทาความขัดแย้ง ในทางตรงกันข้ามกลับเป็นการเริ่มต้นความขัดแย้งเพราะสื่อให้เห็นว่า ผู้พูดรู้มารยาทว่าอะไรควรพูดหรือไม่ควรพูด แต่เขาไม่ประสงค์จะทำตามนั้น

ตารางที่ 6

ตัวตนของผู้พูดเมื่อกล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อเปิดประเด็นความขัดแย้ง (1)

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	ผู้ที่ไม่พอใจ	ผู้สังเกตเห็นการตำหนิ
ผู้แสดง	กล่าวคำหยาบ	ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตำหนิ (กล่าวขอโทษ)
ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้เป็นปฏิบัติกร	เพื่อนร่วมงาน

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: ธนาฉมน์)

หากพิจารณาเรื่องการแสดงตัวตนของผู้พูด ผู้วิจัยเห็นว่า แม้ตัวตนของผู้พูด (ธนาฉมน์) ที่กล่าวแบบผู้สังเกตในฐานะเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งจะตระหนักถึงถ้อยคำของตนเองว่าเป็นการตำหนิซึ่งไม่เหมาะสม แต่ดูเหมือนว่า ผู้พูดจะให้ความสำคัญกับตัวตนที่กล่าวตรงตามเจตนาในฐานะที่เป็นคู่อริที่ต้องการตำหนิผู้ฟังมากกว่า เนื่องด้วยวจนผลของถ้อยคำทั้งหมดในผลัดของผู้พูดส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความไม่พอใจและโต้เถียงกันมากที่สุด

การขอโทษที่ทำหน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้งอาจไม่จำเป็นต้องอยู่ในตำแหน่งแรกสุดเสมอไป อาจปรากฏหลังจากที่ผู้พูดได้เริ่มจู่โจมผู้ฟังไปบางส่วนแล้วและผู้ฟังมีปฏิกิริยาที่ทำให้ผู้พูดรับรู้ว่าเป็นผู้ฟังไม่พอใจ ในกรณีนี้การขอโทษแสดงถึงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์แบบย้อนหลังเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของถ้อยคำของตน กระนั้นผู้พูดก็ยังคงดำเนินการกล่าวถ้อยคำที่ส่งผลให้ผู้ฟังไม่พอใจอยู่ดี ผู้วิจัยจึงตีความการขอโทษในบริบทนี้ว่า เป็นการเปิดประเด็นท้าทายผู้ฟังด้วยวิธีการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกของตนเองให้มิถูกตำหนิได้ว่า เป็นผู้ไม่รู้จะอะไรควรหรือไม่ควรกล่าว

ตัวอย่างที่ 8 แม่ของภีมนั่งคุยกับ “ดาว” แฟนเก่าของลูกชาย

แม่ของภีม: *ได้ยินว่าเธอหย่าแล้ว*

ดาว: ((สีหน้าไม่พอใจ)) *คะ*

แม่ของภีม: *แล้วคิดจะกลับมาหาภีมรีเปล่า ฉันคงต้องขอโทษที่พูดกับเธอตรง ๆ แต่เราจะได้
 เข้าใจกันดี ฉันไม่เคยรังเกียจเลยนะว่าเธอเป็นแม่หม้ายแต่ฉันยังจำช่วงที่ภีมเขา
 เสียใจเพราะเธอได้ ตอนนั้นเขาแทบเป็นบ้าตายในขณะที่เธอไปมีความสุขกับ
 คนอื่น แล้วตอนนี้ถ้าเธอคิดจะกลับมาหาภีมฉันคิดว่ามันไม่ยุติธรรมเท่าไร*

(กามเทพปราบมาร ตอนที่ 3)

ในตัวอย่างที่ 8 นี้ ผู้พูด (แม่) ได้ถามคำถามที่เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ฟัง “ดาว” ทันทีที่ทั้งสองเริ่มสนทนากัน หลังจากที่ผู้ฟังถูกถามและตอบด้วยสีหน้าที่กระอักกระอ่วนว่า “คะ” ผู้พูดยังคงถามคำถามต่อไปอย่างตรงไปตรงมาว่า “แล้วคิดจะกลับมาหาภีมหรือเปล่า” ซึ่งส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความกระอักกระอ่วนอีกครั้ง (สังเกตจากสีหน้าไม่พอใจ) แม้ว่าผู้พูดจะตระหนักถึงผลของการถามอย่างตรงไปตรงมาของตนและกล่าวขอโทษ แต่เธอก็ยังคงกล่าวถ้อยคำที่แสดงถึงความไม่พึงพอใจผู้ฟังต่อไป

ตารางที่ 7

ตัวตนของผู้พูดเมื่อกล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อเปิดประเด็นความขัดแย้ง (2)

	การกล่าวตรงตามเจตนา	การกล่าวแบบผู้สังเกต
ผู้ประพันธ์	ผู้ต้องการถามคำถาม (ผู้ถูกสังเกต)	ผู้สังเกตการถามคำถาม
ผู้แสดง	ผู้ถามคำถามส่วนตัว	ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการถามคำถามว่า ไม่เหมาะสม
ผู้รับผิดชอบหลัก	แม่	ผู้ใหญ่ที่มีอาวุโสมากกว่า

(ผู้ประพันธ์ ผู้แสดง ผู้รับผิดชอบหลัก: แม่)

ผู้พูดซึ่งมีฐานะเป็น “แม่” สงสัยในตัวผู้ฟังว่าจะกลับมาทำให้ลูกชายของตนผิดหวังอีกครั้งหรือไม่ ผู้พูดจึงได้ถามคำถามอย่างตรงไปตรงมา แต่ในฐานะที่เป็นผู้อาวุโสหรือความที่ผู้พูดเป็น “ผู้ใหญ่” จึงจำเป็นที่ต้องระมัดระวังการพูดมิให้ถูกมองได้ว่าไม่ปฏิบัติตามมารยาทที่ว่าไม่ควรก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ผู้พูดจึงสังเกตการถามคำถามของตนและกล่าวขอโทษ

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้พูดยังคงกล่าวถ้อยคำโจมตีผู้ฟังต่อไปแม้รู้ว่าผู้ฟังไม่พอใจ ย่อมแสดงให้เห็นว่า ผู้พูดให้ความสำคัญกับตัวตนที่มีสถานะเป็น “แม่” มากกว่าบทบาทของผู้ใหญ่ที่รู้มารยาท

แม้ว่าการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อเปิดประเด็นความขัดแย้งดังกล่าวข้างต้นจะสอดคล้องกับหน้าที่ประการหนึ่งของถ้อยคำแสดงข้อคิดเห็นเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ (metapragmatic comment) ที่เป็นการนำมาใช้เพื่อแสดงว่า ผู้พูดมีความรู้ในแบบแผนของการสนทนาที่คนสังคมยอมรับ (Hübler, 2011, p. 110) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกของผู้พูดเอง (positive self-image) แต่ผู้วิจัยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าการขอโทษประเภทนี้มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการจับคู่ที่ไม่เข้ากัน (mismatch) ร่วมอยู่ด้วยการจับคู่ไม่เข้ากันในที่นี้คือความไม่เข้ากันระหว่างรูปภาษาที่เป็นการขอโทษ ซึ่งถือเป็นกลวิธีแสดงความรู้สึกอย่างหนึ่ง กับเจตนาของผู้พูดที่ต้องการโจมตีผู้ฟัง ซึ่งถือเป็นการแสดงความไม่สุภาพ (Culpeper, 2011, p. 175) Taylor (2016) จัดว่าความไม่เข้ากันดังกล่าวเป็น “ความสุภาพแบบแสร้งทำ” (mock politeness) ซึ่งผู้ฟัง (หรือผู้รับสาร) จะต้องมีการประมวลผลซ้ำอีกครั้ง เนื่องด้วยรูปภาษาที่ถูกสื่อสารออกมาเป็นการแสดงความสุภาพ แต่เจตนาที่แฝงอยู่ในข้อความมิได้เป็นเช่นนั้น (Taylor, 2016, p. 39) นอกจากนี้หากพิจารณาจากมุมมองที่ว่า แม้ผู้พูดจะขอโทษเพราะรู้ว่าถ้อยคำของตนเองจะเป็นการคุกคามผู้ฟังและรู้ตัวดีว่าไม่ควรกล่าว แต่สุดท้ายก็ยังกล่าวออกไปอยู่ดี ย่อมเป็นการตอกย้ำให้เห็นถึงเจตนาของผู้พูดที่ต้องการทำร้ายผู้ฟัง โดยมีถ้อยคำขอโทษทำหน้าที่เป็นตัวเสริมกำลังให้การคุกคามผู้ฟังมีความรุนแรงขึ้น

5. สรุปและอภิปรายผล

การศึกษานี้แม้จะมีได้เก็บข้อมูลจากสถานการณ์การสนทนาในชีวิตจริงที่เกิดขึ้น แต่ข้อมูลที่ได้จากละครโทรทัศน์ก็นำเสนอให้เห็นถึงแนวโน้มของการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์การแสดงตัวตนของผู้พูดในสถานการณ์ที่ปรากฏการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์และหน้าที่ในการปฏิสัมพันธ์ของถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวจนปฏิบัติศาสตร์ ซึ่งสามารถจำแนกหน้าที่ออกได้เป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) หน้าที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์ 2) หน้าที่บรรเทาความขัดแย้ง 3) หน้าที่แสดงการปฏิเสธ/ความไม่เห็นด้วย 4) หน้าที่แทรกแซงการสนทนา และ 5) หน้าที่เปิดประเด็นความขัดแย้ง ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นแรก จริ่งอยู่ที่ในการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์แต่ละครั้ง ผู้พูดมีการแสดงตัวตนทั้งที่กล่าวแบบผู้สังเกต (meta narrative) และตัวตนที่กล่าวแบบตรงตามเจตนา (innocent narrative) แต่เมื่อพิจารณาบริบทของการสนทนาและวังวนผลของการใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์แล้ว ผู้วิจัยพบว่า การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อทำหน้าที่ทั้ง 5 ประการนั้น แสดงถึงการให้ความสำคัญของตัวตนแต่ละประเภทไม่เท่ากันโดยจะมีการแสดงตัวตนแบบหนึ่งโดดเด่นกว่าอีกแบบหนึ่ง ทั้งนี้หน้าที่ต่าง ๆ สามารถจัดหมวดหมู่ออกได้เป็น 2 กลุ่ม โดยพิจารณาจากลักษณะการแสดงตัวตนของผู้พูดกล่าวคือ กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับตัวตนที่กล่าวแบบผู้สังเกตมากกว่า และกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับตัวตนที่กล่าวแบบตรงตามเจตนามากกว่า

การกล่าวถ้อยคำแสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เพื่อทำหน้าที่ “ฟื้นฟูความสัมพันธ์” และ “บรรเทาความขัดแย้ง” เป็นการกล่าวถ้อยคำที่เน้นมุมมองแบบผู้สังเกตเป็นหลัก โดยใช้ถ้อยคำขอโทษเพื่อเป็นคำกล่าวออกตัวเพื่อให้ผู้ฟังไม่ถือโทษโกรธผู้พูด แม้ว่าผู้พูดอยากจะทำถ้อยคำแบบตรงตามเจตนา แต่สุดท้ายแล้วก็ยังคงบ่งชี้ถึงความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟังต่อไป ในขณะที่ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่ใช้เพื่อ “ปฏิเสธ/ไม่เห็นด้วยกับผู้ฟัง” “เพื่อแทรกแซงการสนทนา” และ “เพื่อเปิดประเด็นความขัดแย้ง” แสดงมุมมองของผู้พูดที่สังเกตเห็นถึงความไม่เหมาะสมของถ้อยคำตัวเองก็จริง แต่ผู้พูดไม่ได้มีที่ไปที่มาที่ต้องการรักษาความสัมพันธ์ กลับให้ความสำคัญกับตัวตนที่ต้องการกล่าวแบบตรงตามเจตนามากกว่า ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การขอโทษของตัวตนที่เป็นผู้สังเกต เป็นเพียงการขอโทษโดยผิวเผิน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคาดหวังเท่านั้น ดังเช่นที่บัลลิทซ์และฮูบลอร์ (Bublitz & Hübler, 2007) กล่าวถึงหน้าที่หนึ่งของถ้อยคำที่แสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ คือ ใช้เป็นเครื่องมือ (instrumentized) ในการแสดงออกว่าผู้พูดปฏิบัติตามแบบแผนการสื่อสารที่ควรกระทำ หรือในการสร้างภาพลักษณ์ของผู้พูด (p. 18) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้อยคำขอโทษในสามประเภทหลังนี้นอกจากจะถูกนำมาใช้เพื่อแสดงการปฏิบัติตามแบบแผนเท่านั้นแล้ว ยังเป็นการแสดงถึงความไม่สุภาพอีกด้วย (ผู้เขียนจะอธิบายต่อไปในประเด็นที่สอง)

การให้ความสำคัญกับตัวตนที่กล่าวแบบผู้สังเกตและการให้ความสำคัญกับตัวตนที่กล่าวแบบตรงตามเจตนาของผู้กล่าวถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ในภาษาไทยนั้น หากพิจารณาจากมุมมองเรื่องความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่มและแบบเน้นความเป็นปัจเจกของฮอฟสเต็ด (Hofstede, 2011) ที่ได้จัดระดับภาวะของการเป็นสังคมเน้นความเป็นปัจเจก (individualism) ของสังคมไทยไว้ค่อนข้างต่ำ (ร้อยละ 20) ซึ่งตีความได้ว่าสังคมไทยมีภาวะ

ความอิงกลุ่ม (collectivism) ในระดับที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศในทวีปเอเชีย ตะวันออกด้วยกันดังเช่นประเทศญี่ปุ่น สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ฮอฟสเตด (Hofstede, 2011) อธิบายลักษณะของสังคมประเภทที่เน้นความเป็นกลุ่มไว้ว่า คือการที่คนในสังคมมักหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นความกลมเกลียวกันและพึ่งพากันและกัน ผู้วิจัยเห็นว่า การใช้ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ที่เน้นตัวตนของผู้สังเกต ดังเช่นถ้อยคำขอโทษที่ทำหน้าที่ฟื้นฟูความสัมพันธ์ และบรรเทาความขัดแย้ง สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจด้วยคำพูดและการใช้ถ้อยคำของผู้พูด ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมแบบอิงกลุ่มดังที่ฮอฟสเตดได้กล่าวไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่พบการใช้ถ้อยคำขอโทษในการทำหน้าที่ปฏิเสธ แทรกแซงการสนทนา และเปิดประเด็นความขัดแย้ง ซึ่งเน้นตัวตนที่กล่าวแบบตรงตามเจตนา ยังแสดงให้เห็นถึงการเน้นความเป็นปัจเจกหรือความเป็นตัวของตัวเองของผู้พูดในสังคมไทยด้วยเช่นกัน มุมมองดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอาโอกิ (Aoki, 2010) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นแล้วพบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยที่มีการใช้ภาษาและหัวข้อการสนทนาที่สะท้อนถึงความเป็นตัวของตัวเองของผู้พูดชาวไทยที่มีมากกว่าชาวญี่ปุ่น ทั้ง ๆ ที่ทั้งสองสังคมถูกจัดว่าเป็นสังคมแบบอิงกลุ่มเช่นเดียวกัน

ประเด็นที่สอง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ สามารถจัดเรียงได้จาก ระดับความใกล้เคียงกับต้นแบบมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด ดังที่ดอยท์แมน (Deutschmann, 2003) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการขอโทษที่เป็น “ต้นแบบ” เอาไว้ว่า ประกอบด้วย 1) ผู้ละเมิด (the offender) 2) ผู้ถูกละเมิด (the offended) 3) การกระทำที่เป็นการละเมิด (the offense) และ 4) การเยียวยา (the remedy) (ซึ่งหมายถึง การรับรู้ถึงพฤติกรรมที่เป็นการละเมิดและยอมรับผิดต่อการกระทำนั้นด้วยการแสดงออกถึงความเสียใจ) เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นสุดท้ายเรื่องการ “เยียวยา” (remedy) แล้ว กล่าวได้ว่าหน้าที่ที่ตรงกับการขอโทษต้นแบบมากที่สุดคือ หน้าที่ “เพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์” เนื่องจากเป็นการขอโทษที่แสดงออกถึงเจตนาของผู้พูดที่รู้สึกเสียใจต่อถ้อยคำของตนที่ได้กล่าวออกไป และบริบทของการสนทนาอย่างสื่อให้เห็นได้ว่า ผู้พูดยังคงต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ฟังอยู่ และที่อยู่ริมขอบมากที่สุดคือ การขอโทษเพื่อ “เปิดประเด็นความขัดแย้ง” ซึ่งผู้วิจัยมองว่ามีลักษณะที่เข้าข่ายการแสดงความรู้สึกไม่สบายใจ คำถามที่เกิดขึ้นคือเพราะเหตุใดการขอโทษที่เดิมทีจัดเป็นการแสดงความไม่สบายใจจึงกลับกลายเป็นการแสดงความรู้สึกไม่สบายใจได้

คัลเปเปอร์ (Culpeper, 2011) ได้ให้นิยามของการแสดงความไม่สุภาพไว้ว่า ความไม่สุภาพคือ การที่ผู้พูดสื่อสารไปยังผู้ฟัง ซึ่งการสื่อสารนั้นเป็นการจู่โจมหน้า (face attack) ของผู้ฟังโดยตั้งใจ และผู้ฟังก็รับรู้ถึงเจตนาการจู่โจมนั้นของผู้พูด การกล่าวขอโทษถือเป็นวิธีการหนึ่ง que แสดงความสุภาพ แต่หากปรากฏในสถานการณ์ที่เห็นได้ชัดว่า ทั้งผู้พูดและคู่สนทนาไม่ได้ปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก็ไม่อาจเรียกได้ว่า การขอโทษนั้นเป็นกลวิธีแสดงความสุภาพได้ (pp. 174-178) การใช้ถ้อยคำที่ขัดแย้งกันเช่นนี้จึงเรียกได้ว่าเป็นการจับคู่ที่ไม่เข้ากัน (verbal formula mismatches) ระหว่างถ้อยคำแสดงความสุภาพตามแบบแผน (conventionalised politeness formula) กับบริบทของความไม่สุภาพ (impoliteness) ซึ่งในบริบทดังกล่าว ผู้พูดไม่จำเป็นต้องกล่าวขอโทษก็ได้ การกล่าวขอโทษที่เกิดขึ้นจึงสามารถมองได้ว่าเป็นการแสดงความสุภาพเกินจริง (over polite) หรืออาจมองได้ว่าเป็นความสุภาพแบบแสร้งทำ (mock politeness) เป็นการขอโทษในบริบทที่ต่างฝ่ายต่างทราบดีว่า ไม่ได้เป็นการขอโทษอย่างจริงจัง

เท่าที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาจนถึงตรงนี้ ผู้อ่านคงได้เห็นแล้วว่า แม้ในภาษาไทยจะมีการกล่าวขอโทษด้วยคำว่า “ขอโทษ” หลั ก ๆ อยู่เพียงคำเดียว (ไม่นับรวมถึงคำบ่งชี้การให้เกียรติ เช่น ขอประทานโทษ ขออภัย) แต่กลับสามารถนำมาใช้ในฐานะถ้อยคำที่แสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์ได้ โดยมีหน้าที่หลายประการในการปฏิบัติสัมพันธ์ ในการศึกษานี้ผู้วิจัยศึกษาการแสดงการตระหนักรู้เชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์เฉพาะที่อยู่ในรูปแบบของการขอโทษเท่านั้น แท้จริงแล้วการตระหนักรู้ดังกล่าวยังสามารถแสดงออกด้วยรูปแบบภาษาต่าง ๆ อีกมาก ดังเช่นผู้ศึกษาด้านอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์หลายท่าน (อาทิ Caffi, 1998; Overstreet, 2010; Verschueren, 2000) ได้กล่าวตรงกันว่า ปรากฏการณ์ของอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์มีอยู่ในชีวิตประจำวันของคนเราไม่ว่าในภาษาใดก็ตาม เพราะความสามารถของคนเราในฐานะที่เป็นผู้รู้ภาษานั้น ๆ มีเหมือนกัน คือการเฝ้าสังเกต “การใช้ภาษา” ของตัวเองและของผู้อื่น ซึ่งเป็นอีกความสามารถหนึ่งนอกเหนือไปจากการรับส่งและทำความเข้าใจเนื้อความในถ้อยคำ

หลักการถ่ายถอดข้อมูล

- (.) การหยุดเว้นช่วง
- [...] ส่วนที่ผู้วิจัยละไว้
- [] อวัจนภาษา

ข้อมูล ถ้อยคำขอโทษเชิงอภิวัจจนปฏิบัติศาสตร์

ข้อมูล ภาษาวัดถุ (ถ้อยคำที่ถูกกล่าวถึง)

เอกสารอ้างอิง

- ทรงธรรม อินทจักร. (2550). *แนวคิดพื้นฐานด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรวรรณ เพ็ญขจรศักดิ์, ชัชวดี ศรีลัมพ์, และทรงธรรม อินทจักร. (2560). การตระหนักรู้เชิงอภีวัจนปฏิบัติศาสตร์ในการสนทนากลุ่มของผู้ใช้ภาษาชาวไทย. *ภาษาและภาษาศาสตร์*, 36(1), 62-96.
- Aoki, A. (2010). Rapport management in Thai and Japanese social talk during group discussions. *Pragmatics*, 20(3), 289-313.
- Blum-Kulka, S., House, K., & Kasper, G. (Eds.). (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Ablex.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Bublitz, W., & Hübler, A. (Eds.). (2007). *Metapragmatics in use*. John Benjamins.
- Caffi, C. (1998). Metapragmatics. In J. L. Mey (Ed.), *Concise encyclopedia of pragmatics* (pp. 581-586). Elsevier.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness*. Cambridge University Press.
- Culpeper, J., & Haugh, M. (2014). *Pragmatics and the English language*. Palgrave Macmillan.
- Deutschmann, M. (2003). *Apologising in British English*. Umeå Universitet.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2. <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>.
- Hübler, A. (2011). Metapragmatics. In W. Bublitz & N. Norrick (Eds.), *Foundations of pragmatics* (pp. 107-131). De Gruyter.
- Leech, G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Lucy, J. (1993). *Reflexive language*. Cambridge University Press.
- Maynard, S. K. (2002). *Linguistic emotivity: Centrality of place, the topic-comment dynamic, and an ideology of pathos in Japanese discourse*. John Benjamins.

- Owen, M. (1983). *Apologies and remedial Interchanges: A study of language use in social interaction*. Mouton Publishes.
- Overstreet, M. (2010). Metapragmatics. In L. Cumming (Ed.), *The pragmatics encyclopedia* (pp. 266-268). Routledge.
- Overstreet, M., & Yule, G. (2002). The metapragmatics of ‘and everything’. *Journal of Pragmatics*, 34(6), 785-794.
- Pizziconi, B. (2007). Facework and multiple selves in apologetic metapragmatic comments in Japanese. In W. Bublitz & A. Hübler (Eds.), *Metapragmatics in use* (pp. 49-72). John Benjamins.
- Searle, J. R. (1970). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Silverstein, M. (1993). Metapragmatic discourse and metapragmatic function. In J. Lucy (Ed.), *Reflexive language: Reported speech and metapragmatics* (pp. 33-58). Cambridge University Press.
- Sugito, S. (1989). Gengokoudou ni tsuite no kimarikotoba. *Nihongogaku*, 8, 4-14.
- Tanskanen, S. (2007). Metapragmatic utterances in computer-mediated interaction. In W. Bublitz & A. Hübler (Eds.), *Metapragmatics in use* (pp. 87-106). John Benjamins.
- Taylor, C. (2016). *Mock politeness in English and Italian*. John Benjamins.
- Verschuereen, J. (2000). Notes on the role of metapragmatic awareness in language. *Pragmatics*, 10(4), 439-456.