

## กลวิธีทางภาษาในการกู่ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในปริมณฑลการแถลงข่าวเหตุการณ์ยิงหมู่ในประเทศไทย

นิภาดา โพธิ์เรือง<sup>1</sup>

สุจิตรา ศิริพาณิชย์<sup>2</sup>

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย<sup>1</sup>

คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย<sup>2</sup>

Corresponding author's email: nipadapr@gmail.com

รับบทความ 21 กุมภาพันธ์ 2566 แก้ไขบทความ 8 มิถุนายน 2566 ตอรับ 1 กันยายน 2566

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาเพื่อกู่ภาพลักษณ์ในปริมณฑลการแถลงข่าวเหตุการณ์ยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐจาก “เหตุการณ์ยิงหมู่ที่จังหวัดนครราชสีมา” และ “เหตุการณ์ยิงหมู่ที่จังหวัดหนองบัวลำภู” โดยใช้แนวคิดเรื่องการกู่ภาพลักษณ์ (Benoit, 1995, 1997, 2015) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รัฐใช้กลวิธีทางภาษาในการแถลงข่าว และตอบคำถามสื่อมวลชนจำนวน 5 กลวิธี ได้แก่ 1. การปฏิเสธ 2. การลดความรับผิดชอบ 3. การลดข้อขึ้นข้อหมองใจ 4. การแสดงความยินยอมแก้ไข และ 5. การยอมรับผิดและการขอโทษ กลวิธีที่พบมากที่สุดคือ “การปฏิเสธ” ซึ่งกลวิธีย่อยประกอบด้วย 1) การปฏิเสธแบบตรง ๆ 2) การปฏิเสธแบบผลักความผิด และ 3) การปฏิเสธแบบให้ข้อมูลหักล้าง ในขณะที่กลวิธีที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ “การยอมรับผิดและการขอโทษ” กลวิธีทางภาษาเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้แถลงข่าวซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐมีความพยายามที่จะหักล้างภาพด้านลบที่เกิดขึ้นกับองค์กรและกู่ภาพลักษณ์คืนมา

**คำสำคัญ** กลวิธีการกู่ภาพลักษณ์ การแถลงข่าว เหตุการณ์ยิงหมู่ในประเทศไทย

## Linguistic Devices for Image Restoration in the Discourse of Announcements Made by the Government Official about Mass Shootings in Thailand

*Nipada Phorueang*<sup>1</sup>

*Suchitra Siripanich*<sup>2</sup>

Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Thailand<sup>1</sup>

Faculty of Arts, Silpakorn University, Thailand<sup>2</sup>

Corresponding author's email: nipadapr@gmail.com

Received 21 February 2023; revised 8 June 2023; accepted 1 September 2023

### Abstract

The objective of this article is to examine linguistic devices for image restoration in the discourse of the announcements made by government officials in the “Nakhon Ratchasima shootings” and “Nong Bua Lamphu shootings” by using typology of image restoration strategies (Benoit, 1995, 1997, 2015) as the framework in the analysis. The results reveal that there are five linguistic devices used by government officials; namely, 1. denial, 2. evading responsibility, 3. reducing offensiveness, 4. corrective action, and 5. mortification. The most preferred device is “denial” which consists of many sub-tactics: simple denial, shifting the blame, and invalidating fault. However, the analysis also shows that “mortification” is the least common device occurring in the discourse. Therefore, the findings indicate that the government officials try to offset the negative image of the organization and restore its image.

**Keywords:** typology of image restoration strategies, discourse of announcements, mass shootings in Thailand

## 1. บทนำ

เจ้าหน้าที่รัฐ “ทหาร” และ “ตำรวจ” เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่องในสังคมไทย อันเนื่องมาจากค่านิยมที่รับรู้ร่วมกันว่าทหาร และตำรวจ คือ ผู้เสียสละ ปกป้องชาติ และประชาชน ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพดังกล่าวเองก็มีการปลุกฝังเรื่องคุณค่าพิเศษของกลุ่มอาชีพตนไว้ด้วย คู่มือการปลุกฝังอุดมการณ์ทางทหารของกองบัญชาการกองทัพไทย กล่าวถึงเกียรติยศ และศักดิ์ศรีที่ทหารต้องยึดมั่นตอนหนึ่งว่า “อาชีพทหารเป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม อาชีพทหารมีความแตกต่างจากอาชีพอื่นในสังคมอย่างเห็นได้ชัด คือ เป็นอาชีพที่ต้องดำรงความอยู่รอดของบุคคล และชาติ อาชีพทหารเป็นอาชีพที่จำเป็นต้องใช้ความรุนแรงในการทำหน้าที่เมื่อจำเป็น และพร้อมที่จะสละชีวิตเพื่อทำหน้าที่” (กองบัญชาการกองทัพไทย, 2563, น. 25) ส่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ได้ปลุกฝังอุดมการณ์ในการประกอบอาชีพตำรวจผ่านบทอุดมคติในระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติฯ ที่ว่า “เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ กรุณาปรานีต่อประชาชน อดทนต่อความเจ็บใจ ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก ไม่มกมาก ในลาภผล มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ดำรงตนยุติธรรม กระทำการด้วยปัญญา รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555, น. 3) จึงกล่าวได้ว่าทหาร และตำรวจเป็นเจ้าหน้าที่รัฐที่ได้ชื่อว่าเป็น “ผู้พิทักษ์” ประชาชน

เหตุการณ์ครั้งสำคัญที่ส่งผลด้านความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรทหาร และตำรวจ เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เมื่อ จ.ส.อ.จักรพันธ์ ถมมา กำลังพลกองทัพบก สังกัดกรมสรรพาวุธกระสุนที่ 22 กองบัญชาการช่วยรบที่ 2 จ.นครราชสีมา ก่อเหตุยิงผู้บังคับบัญชา และครอบครัวเสียชีวิตในบ้านพัก จากนั้นเข้าปล้นคลังอาวุธปืน และรถยนต์ที่ใช้ในราชการของค่ายสุรธรรมพิทักษ์ออกมาก่อเหตุกราดยิงประชาชนที่ผ่านไปมา ก่อนจะมุ่งหน้าไปยังห้างสรรพสินค้าเทอร์มินอล 21 จากนั้นจึงเกิดเหตุกราดยิงอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์ครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 32 ราย (รวมผู้ก่อเหตุ) และผู้บาดเจ็บทั้งหมด 58 ราย

เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสองเกิดขึ้นอีกครั้ง เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ผู้ก่อเหตุคือ ส.ต.อ.ปัญญา คำราบ อดีตเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรนาหว้า จ.หนองบัวลำภู บุกรุกเข้าไปภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ใช้อาวุธปืน และมิดทำร้ายเด็ก และเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ จากนั้นระหว่างขับรถยนต์หลบหนี ผู้ก่อเหตุได้ไล่ชน และกราดยิงประชาชนระหว่างทาง

จนกลับมาสังหารคนในครอบครัว เพื่อนบ้าน และฆ่าตัวตายในเวลาต่อมา เหตุการณ์ครั้งนี้มีผู้เสียชีวิตทั้งหมด 38 ราย (รวมผู้ก่อเหตุ) และมีผู้บาดเจ็บจำนวน 10 ราย

เนื่องจากผู้ก่อเหตุโคกนาฏกรรมเป็นเจ้าหน้าที่ทหาร และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งตามปกติแล้วมีหน้าที่ปกป้องชีวิตของประชาชน เหตุการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และทำลายความเชื่อมั่นของประชาชนเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ผู้บัญชาการทหารบก และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของทั้ง 2 หน่วยงานจึงต้องออกมาแถลงข่าวชี้แจงข้อเท็จจริงต่อประชาชน เพื่อกู้ภาพลักษณ์ขององค์กรคืนมา ดังเช่นการแถลงข่าวของ พล.อ. อภิรัชต์ คงสมพงษ์ ผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้นที่กล่าวในขณะแถลงข่าวว่า “ณ นาที ณ วินาทีที่ผู้ก่อเหตุได้ลั่นไกสังหารคู่กรณี ณ วันนั้น ณ นาทีนั้น เขาคืออาชญากร ไม่ใช่ทหารอีกต่อไปแล้ว” คำพูดดังกล่าวกลายเป็นกระแสวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนอย่างมากว่า ผู้บัญชาการทหารบกแสดงออกถึงความไม่รับผิดชอบต่อการกระทำของคนในองค์กร กล่าวคือ เป็นการผลักแถมดาออกไปจากฝูง แต่ในอีกด้านหนึ่งก็มองว่าประโยคดังกล่าวเป็นการแสดงจุดยืนที่ผู้พูดซึ่งเป็นทหารด้วยกันไม่ยอมรับการกระทำของผู้ก่อเหตุ (สยามรัฐออนไลน์, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การแถลงข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์กราดยิงหมู่ของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่รัฐเป็นกลุ่มคนที่ได้รับความไว้วางใจ และความเชื่อถือจากประชาชนให้ปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน การชี้แจงข้อมูล และการตอบคำถามสื่อมวลชนจึงเป็นเหมือนการไขข้อสงสัยต่อการกระทำของผู้ก่อเหตุ และเป็นโอกาสหนึ่งที่จะช่วยกู้ภาพลักษณ์ให้กับองค์กรที่สังคมกำลังถามหาความรับผิดชอบอย่างหนัก งานวิจัยนี้จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาศึกษาทวิวิธีการกู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐในบริบทการแถลงข่าวเหตุกราดยิงหมู่ในประเทศไทย เพื่อชี้ให้เห็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้แถลงข่าวใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในบริบทดังกล่าว ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน อีกทั้งจะยืนยันให้เห็นความคิดความเชื่อบางประการในสังคมไทยที่สะท้อนจากกลวิธีทางการกู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐของไทยอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทวิวิธีทางภาษาเพื่อกู้ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวเหตุกราดยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐ

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ (theory of image restoration) ของ เบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่สามารถนำมาศึกษาวิธีการที่บุคคลหรือองค์กรใช้กู้ภาพลักษณ์ที่เสียไปเนื่องจากเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดที่สังคมรับรู้ (ประไพพรรณ พิงฉิม, 2560, น. 25) กล่าวได้ว่า แนวคิดนี้มีส่วนที่สัมพันธ์กับแนวคิดเรื่อง “หน้า” ตามที่กอฟฟ์แมน (Goffman, 1967) เสนอไว้ว่า “หน้า” เป็นภาพลักษณ์ที่สมาชิกในสังคมต่างต้องการ แต่ละคนมีหน้าที่ที่จะต้องรักษาไว้ และต่างไม่ต้องการถูกละเมิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพลักษณ์ของบุคคลหรือองค์กรที่สังคมมองว่าเป็นการกระทำที่ผิด ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง “กู้ภาพลักษณ์” กลับคืนมาโดยทันที

แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ในยุคแรกเป็นการศึกษาในเชิงวาทวิทยาหรือการพูด โน้มน้าวใจ กล่าวคือ เป็นแนวทางการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้พูดรักษาภาพลักษณ์ของผู้พูดเอง ต่อสาธารณชน โดยการใช้ถ้อยคำเพื่อปกป้องตนเอง นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ คือ “ปริจเฉทการแก้ต่าง” (Apologia Discourse) เนื่องจากการศึกษาการกู้ภาพลักษณ์ในยุคแรกมองว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดมักจะพยายามสื่อสารกับผู้รับรู้เรื่องราวในลักษณะของการแก้ต่าง เพื่อกู้ภาพลักษณ์คืนมา

อย่างไรก็ตาม เบอนัวต์ (Benoit, 1995) มองว่า แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ในยุคแรกนั้น บางแง่มุมอาจขาดความชัดเจน และยังไม่สมบูรณ์มากนัก ด้วยเหตุนี้ เบอนัวต์จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการกู้ภาพลักษณ์ตามแนวทางการศึกษาในเชิงวาทวิทยาที่นักวิชาการในยุคแรกเสนอไว้มาปรับใช้ และพัฒนาเป็น “แบบลักษณ์การกู้ภาพลักษณ์” (typology of image restoration strategies) อันประกอบด้วยกลวิธีหลัก 5 กลวิธี และกลวิธีย่อย 12 กลวิธี (Benoit, 1995, อ้างถึงใน ประไพพรรณ พิงฉิม, 2560, น. 28-30, 2564, น. 126-127) ได้แก่

#### 1. การปฏิเสธ (denial) ประกอบด้วย

- 1.1 การปฏิเสธแบบตรง ๆ (simple denial)
- 1.2 การปฏิเสธแบบผลักความผิด (shifting the blame)

#### 2. การลดความรับผิดชอบ (evading responsibility) ประกอบด้วย

- 2.1 การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้น (provocation)

2.2 การบอกว่าขาดความเข้าใจ (defeasibility)

2.3 การบอกว่าไม่ได้ตั้งใจหรือเป็นอุบัติเหตุ (accident)

2.4 การบอกว่าเจตนาดี (good intentions)

**3. การลดข้อขัดแย้งของใจ (reducing offensiveness) ประกอบด้วย**

3.1 การนำเสนอภาพด้านดี (bolstering)

3.2 การทำให้ความผิดดูเป็นเรื่องเล็ก (minimization)

3.3 การพูดให้เป็นอย่างอื่น (differentiation)

3.4 การเสนอมุมมองใหม่ (transcendence)

3.5 การโจมตีผู้กล่าวหา (attack accuser)

3.6 การชดเชยความผิด (compensation)

**4. การแสดงความยินยอมแก้ไข (corrective action)**

**5. การยอมรับผิดและการขอโทษ (mortification)**

เนื่องจากกลุ่มข้อมูลที่ผู้วิจัยสนใจนำมาศึกษาในงานวิจัยนี้เป็นปริศนา การแถลงข่าวเหตุการณ์ในประเทศไทย ซึ่งจัดเป็นสถานการณ์ที่บุคคลหรือองค์กร เสียภาพลักษณ์อย่างรุนแรง ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ที่เบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) เสนอไว้ข้างต้นจึงเป็นประโยชน์ อย่างมากในการนำมาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่เจ้าหน้าที่รัฐใช้เพื่อกู้ภาพลักษณ์ของ หน่วยงานของตนขึ้นมา

### 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์ภาษาไทยที่เกี่ยวข้อง กับกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการกู้ภาพลักษณ์ พบว่า งานวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์ ภาษาไทยที่สนใจศึกษาหรือเกี่ยวข้องในประเด็นดังกล่าวมีเพียง 3 เรื่องเท่านั้น กล่าวคือ มีงานวิจัย 2 เรื่องศึกษาพฤติกรรมการกู้ภาพลักษณ์ โดยใช้แนวคิดการกู้ภาพลักษณ์ของ เบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) ส่วนอีกหนึ่งเรื่องศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยไม่ใช้แนวคิดการกู้ภาพลักษณ์ของเบอนัวต์

งานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการกู้ภาพลักษณ์ โดยใช้ทฤษฎีการกู้ภาพลักษณ์ของ เบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “ปริศนาการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย: การศึกษาเชิงปริศนาวิเคราะห์ และวัจนปฏิบัติศาสตร์” ของประไพพรรณ พิงฉิม (2560) งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากเทปบันทึกภาพการแถลงข่าวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยที่

สื่อมวลชนได้บันทึกไว้และเผยแพร่สู่สาธารณชน โดยส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่เกี่ยวกับการกู้ภาพลักษณ์พบว่า การกู้ภาพลักษณ์มี 5 กลวิธีหลัก ได้แก่ การปฏิเสธ การลดความรับผิดชอบ การลดข้อชนข้อหมองใจ การแสดงความยินยอมแก้ไข และการยอมรับผิดและการขอโทษ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าทุกกลวิธีจะสามารถใช้เพื่อกู้ภาพลักษณ์ได้ทั้งหมด ทว่า กลวิธีที่ผู้แถลงข่าวเลือกใช้มากที่สุด คือ “การลดข้อชนข้อหมองใจ” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้แถลงข่าวมีความเชื่อว่า หากสามารถลดข้อชนข้อหมองใจของผู้ฟังได้ ก็น่าจะกู้ภาพลักษณ์ที่เสียไปให้คืนกลับมาได้เช่นเดียวกัน และงานวิจัยเรื่อง “ตอบอย่างไรเมื่อประชาชนคนไทยเห็นวาระรัฐบาล “การดตก”: กลวิธีการกู้ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” ของประไพพรรณ พิงฉิม (2564) ที่ศึกษาการตอบคำถามเพื่อกู้ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบทแถลงข่าวของหน่วยงานดังกล่าวในช่วงเวลาที่เกิดกรณีมีชาวต่างชาติกลุ่มหนึ่งเดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องการกักกันตัวผู้เดินทางมาจากต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า การตอบคำถามในแถลงข่าวตามแนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์มีกลวิธีหลัก 4 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการปฏิเสธ กลวิธีการลดข้อชนข้อหมองใจ กลวิธีการแสดงความยินยอมแก้ไข และกลวิธีการแสดงความรู้สึกผิดเสียใจและขอโทษ ทั้งนี้ กลวิธีที่ ศบค. เลือกใช้มากที่สุด คือ “การลดข้อชนข้อหมองใจ” ซึ่งประกอบด้วยกลวิธีย่อยที่ค่อนข้างหลากหลาย อันเป็นกลวิธีที่หน่วยงานดังกล่าวเลือกใช้เพื่อกู้คืนภาพลักษณ์ที่เสียไปให้กลับคืนมา

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอีกเรื่องหนึ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยไม่ใช่แนวคิดการกู้ภาพลักษณ์ของเบอนัวต์ ได้แก่ งานวิจัยเรื่อง “กลวิธีทางภาษาในการประกอบสร้างภาพลักษณ์องค์กรธุรกิจภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร” ของอรวิ บุณนาค (2562) ส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ใช้ในการสื่อสารในภาวะวิกฤต ข้อมูลที่ใช้วิจัยมาจากเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจไทย จำนวน 7 องค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลที่สื่อสารในสถานการณ์ภาวะวิกฤต จำนวน 14 สถานการณ์ ผลการศึกษาพบว่า มีการใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อสื่อสารในสถานการณ์ลักษณะดังกล่าวมากถึง 10 กลวิธี เช่น การใช้คำเรียกแสดงการยกย่องลูกค้า การใช้คำแสดงความไม่เจตนา การใช้คำแสดงการเน้นย้ำ การใช้คำแสดงสภาพหรือพฤติกรรมด้านบวก การกลบเกลื่อน การปฏิเสธ การใช้วัจนกรรมอธิบาย การใช้วัจนกรรมสัญญา

การใช้วัจนกรรมขอโทษ ฯลฯ ทั้งนี้ กลวิธีทางภาษาต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ยังพบว่ามี ความสัมพันธ์กับหน้าที่ในการสื่อสารในภาวะวิกฤตทั้งในด้านการเพิ่มน้ำหนัก ความน่าเชื่อถือของถ้อยคำ การสร้างความประทับใจหรือทำให้สาธารณชนรู้สึกดี และการลบเลือนประเด็นภาวะวิกฤต

นอกจากนี้ยังพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการสื่อสารภาษาที่ใช้ในการ ศึกษาลักษณะในภาษาต่างประเทศนั้น มักใช้ทฤษฎีการศึกษาลักษณะของเบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ โดยเก็บ ข้อมูลการศึกษาลักษณะของบุคคลหรือองค์กรที่สังคมมองว่าเป็นการกระทำที่ผิด อันได้แก่ งานวิจัยกลุ่มที่ศึกษาลักษณะของบุคคลสาธารณะ เช่น งานวิจัยเรื่อง “Hugh Grant’s Image Restoration Discourse: An Actor Apologizes” (Benoit, 1997c) ที่ศึกษาบทแถลงข่าวของ Hugh Grant เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เขาถูกจับพร้อมกับ หญิงขายบริการ ผลการศึกษาพบว่า Grant มักเลือกใช้ “การยอมรับผิดและการขอโทษ” ในการกู้คืนภาพลักษณ์คืนมา เช่นเดียวกับผลการศึกษาในงานวิจัยเรื่อง “Revisiting Image – Restoration Strategies: An Integrated Case Study of Three Athlete Sex Scandals in Sports News” (Meng & Pan, 2013) ที่วิเคราะห์บทสัมภาษณ์ของ Tiger Woods, Kobe Bryant และ Ben Roethlisberger เกี่ยวกับประเด็นอื้อฉาวทาง เพศ โดยพบว่า นักกีฬาทั้ง 3 คนเลือกใช้ “การขอโทษ” มากที่สุดเช่นกัน ส่วนงานวิจัย กลุ่มที่ศึกษาลักษณะขององค์กร เช่น งานวิจัยเรื่อง “Prescribing versus Describing: Testing Image Restoration Strategies in a Crisis Situation” (Dardis & Haigh, 2009) ที่ศึกษาการสื่อสารลักษณะในสถานการณ์วิกฤตของ องค์กรธุรกิจ และงานวิจัยเรื่อง “Is It So Hard to Say Sorry? Revisiting Image Restoration Theory in the Context of Australian Supermarkets” (Grimmer, 2017) ที่ศึกษาการสื่อสารลักษณะของร้านซูเปอร์มาร์เก็ตในประเทศออสเตรเลีย ผลการศึกษาของงานวิจัยทั้ง 2 เรื่องดังกล่าวสอดคล้องกัน กล่าวคือ ในการศึกษาลักษณะ องค์กรจะไม่นิยมใช้ “การขอโทษ” แต่มักเลือกใช้ “การลดข้อขัดข้องใจ” มากกว่า ในขณะที่งานวิจัยกลุ่มที่ศึกษาลักษณะขององค์กรในระดับประเทศพบ ผลการศึกษาที่ต่างไป ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยเรื่อง “Message Strategies of Saudi Arabia’s Image Restoration Campaign after 9/11” (Zhang & Benoit, 2004) ที่ศึกษาบทแถลงการณ์ของรัฐบาลประเทศซาอุดีอาระเบียต่อกรณีที่ถูกกล่าวหาว่าเป็น



ผู้ให้การสนับสนุนกลุ่มผู้ก่อการร้ายในเหตุการณ์ 9/11 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า รัฐบาลประเทศซาอุดีอาระเบียเลือกใช้ “การปฏิเสธ” ในการก่อกำพาลักษณะคืบมา

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า แม้การศึกษาทวิภาษาที่ใช้ในการก่อกำพาลักษณะในต่างประเทศจะมีความแพร่หลาย ทว่า งานวิจัยทางด้านภาษาศาสตร์ภาษาไทยยังมีจำนวนไม่มากนัก จึงเป็นประโยชน์อย่างมาก หากมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาข้อมูลภาษาไทยเพิ่มเติม อีกทั้ง ผู้วิจัยยังเห็นว่า กลุ่มข้อมูลปริศนาเหตุการณ์เหตุการณ์ 9/11 ในประเทศไทยเป็นกลุ่มข้อมูลที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นสถานการณ์ความรุนแรงครั้งใหญ่ที่ไม่เคยปรากฏในประเทศไทย และส่งผลให้หน่วยงานรวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องเสียภาพลักษณ์เป็นอย่างมาก ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยนี้จึงน่าจะเติมเต็ม และสะท้อนให้เห็นกลวิธีการก่อกำพาลักษณะในภาษาไทยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

#### 4. ข้อมูลและวิธีการวิจัย

##### 4.1 ขอบเขตการวิจัย

- 1) เจ้าหน้าที่รัฐในงานวิจัยนี้ หมายถึง ทหาร และตำรวจ
- 2) ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ นำมาจากการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ 9/11 ในประเทศไทย จำนวน 2 เหตุการณ์ ได้แก่ “เหตุการณ์ 9/11 ที่จังหวัดนครราชสีมา” และ “เหตุการณ์ 9/11 ที่จังหวัดหนองบัวลำภู” การศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลบทแถลงข่าวของผู้บัญชาการทหารบก และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ซึ่งรวมทั้งส่วนการแถลงข่าวที่ผู้แถลงได้เตรียมตัวมาก่อนล่วงหน้า และส่วนที่เป็นช่วงของการตอบคำถามสื่อมวลชนขณะแถลงข่าว เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาศึกษาทวิภาษาก่อกำพาลักษณะของเจ้าหน้าที่รัฐในปริศนาเหตุการณ์ 9/11 ในประเทศไทย
- 3) งานวิจัยนี้ศึกษาทวิภาษาก่อกำพาลักษณะที่เป็นการใช้ถ้อยคำ (verbal) เท่านั้น ซึ่งไม่รวมถึงการใช้กิริยาท่าทาง (non-verbal) เช่น การหลบสายตา การมองไปทางอื่น เป็นต้น

##### 4.2 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

###### 4.2.1 สืบค้นแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

###### 4.2.2 การเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการแถลงข่าวของผู้บัญชาการทหารบก พล.อ. อภิรัชต์ คงสมพงษ์ จากเหตุการณ์ 9/11 ที่จังหวัดนครราชสีมา และการแถลงข่าวของ

ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พล.ต.อ. ดำรงศักดิ์ กิตติประภัสร์ จากเหตุการณ์กราดยิงหมู่ที่จังหวัดหนองบัวลำภู จากเว็บไซต์ [www.youtube.com](http://www.youtube.com) จำนวน 3 เทปบันทึกภาพได้แก่

- 1) เทปบันทึกภาพ “แถลงข้อเท็จจริงกรณีจำคุกผู้ก่อการร้ายที่โคราช”
- 2) เทปบันทึกภาพ “บิ๊กแดง พล.อ.อภิรัชต์ คงสมพงษ์ ผบ.ทบ. แถลงเหตุ กราดยิงโคราช”
- 3) เทปบันทึกภาพ “Live: ผบ.ตร. แถลงข่าวโศกนาฏกรรมเหตุ #กราดยิงหนองบัวลำภู”

จากนั้นผู้วิจัยจึงถ่ายทอดบทแถลงข่าว และวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในการกู่ภาพลักษณ์ โดยใช้แนวคิดเรื่องการกู่ภาพลักษณ์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) เป็นแนวทางในการศึกษา

#### 4.2.3 เรียบเรียงและสรุปอภิปรายผลการวิจัย

### 5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาเพื่อกู่ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวเหตุกราดยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐในเหตุการณ์ทหาร และตำรวจก่อเหตุกราดยิงประชาชน โดยใช้แนวทางจากแบบลักษณ์การกู่ภาพลักษณ์ของเบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015)<sup>1</sup> พบกลวิธีทางภาษาที่เจ้าหน้าที่รัฐใช้กู่ภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ดังนี้

#### 5.1 การปฏิเสธ

กลวิธีการปฏิเสธเป็นวิธีที่ผู้พูดบอกกล่าวว่าตนไม่ได้กระทำการสิ่งใดที่เป็นความผิด หรือเป็นการไม่ยอมรับว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้น ๆ ในบริบทการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐในเหตุการณ์ทหาร และตำรวจก่อเหตุกราดยิงประชาชน พบการปฏิเสธ 3 ลักษณะ ดังนี้

##### 5.1.1 การปฏิเสธแบบตรง ๆ

ตามแบบลักษณ์การกู่ภาพลักษณ์ของเบอนัวต์ (Benoit, 1995) การปฏิเสธแบบตรง ๆ คือ การกล่าวในลักษณะการปฏิเสธว่าไม่เคยมีเรื่องเช่นนั้นเกิดขึ้น และการกล่าว

<sup>1</sup> คำเรียกกลวิธีทางภาษาในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับจากประไพพรรณ พิงฉิม (2560, 2564)

ปฏิเสธว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหา ซึ่งการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐพบการปฏิเสธทั้ง 2 ลักษณะ เพื่อบอกว่าองค์กรไม่ได้มีข้อบกพร่องจนนำไปสู่เหตุการณ์เลวร้าย

- (1) นักข่าว: ที่ ผบ. บอกว่าในเดือนสองเดือนนี้ เรื่องการปรับโครงสร้างเรื่องการจัดการธุรกิจในการค้าอาหาร มันก็จะมีคำถามตามมาว่า ก่อนหน้านี้อะไรทำไมกองทัพบกถึงทำไม่ได้ มันติดขัดอะไร และทำไมจะต้องรอให้เกิดเหตุ

ผู้บัญชาการทหารบก: คืออย่างนี้ครับ มันไม่ใช่เพราะเกิดเหตุแล้วถึงดำเนินการนะครับ ในการดำเนินการหลาย ๆ อย่างนั้น ผมขอบคุณมากที่สื่อถามในส่วนนี้นะครับ ผู้บัญชาการทหารบกแต่ละท่านนั้น ล้วนแล้วแต่มีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกันออกไปนะครับ มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันออกไป

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุทหารกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (1) ผู้บัญชาการทหารบกเป็นผู้ตอบคำถามนักข่าวในกรณีที่ว่า การที่กองทัพบกจะเข้มงวดเรื่องความโปร่งใสในองค์กรช่วงนี้ เพราะที่ผ่านมากองทัพบกได้ละเลยเรื่องการตรวจสอบโครงการที่มีการทุจริตในกองทัพ ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความกดดันจนนำไปสู่การก่อเหตุหรือไม่ ผู้บัญชาการทหารบกได้ปฏิเสธแบบตรง ๆ ว่า “มันไม่ใช่เพราะเกิดเหตุแล้วถึงดำเนินการนะครับ” และได้พยายามอธิบายด้วยการกล่าวว่า “คืออย่างนี้ครับ” เพื่อระบุดังกล่าวในการกำหนดแนวทางการบริหารงานของกองทัพบกว่าเหตุใดที่ผ่านมาจึงไม่ได้แก้ไขปัญหาโครงการที่มีการทุจริตดังกล่าว

### 5.1.2 การปฏิเสธแบบผลึกความผิด

กลวิธีนี้เป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้แถลงข่าวกล่าวในลักษณะที่ว่า ข้อกล่าวหาเกี่ยวกับความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากการกระทำของผู้อื่น การปฏิเสธลักษณะนี้จะส่งผลดีต่อผู้พูด เนื่องจากการเบี่ยงเบนความผิดที่เกิดขึ้น และความรู้สึกด้านไม่ดีของผู้ฟังไปให้แก่ผู้อื่นซึ่งไม่ใช่ตน (Benoit, 1995) ในงานวิจัยนี้ พบการปฏิเสธแบบผลึกความผิดในการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐ 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

#### 1) การผลึกความผิดไปยังผู้ก่อเหตุ

การผลึกความผิดไปยังผู้ก่อเหตุ เป็นลักษณะที่ผู้แถลงข่าวซึ่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบเหตุการณ์ ไม่ได้ปฏิเสธอย่างชัดเจนว่าตนไม่เกี่ยวข้องกับความผิด แต่เป็นการให้รายละเอียดต่าง ๆ ในเหตุการณ์ เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนแทบไม่มีความเกี่ยวข้องกับ ความผิด และความผิดนั้นเกิดจากการกระทำส่วนตัวของผู้ก่อเหตุ

- (2) ผมได้กล่าวไปแล้วนะครับว่า ถึงแม้ว่าผู้ก่อเหตุเป็นกำลังพลของกองทัพบก  
ผู้ก่อเหตุนั้นไปก่อเหตุที่ไม่ใช่เป็นการปฏิบัติภารกิจของกองทัพบก  
(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (2) สื่อมวลชนได้ตั้งคำถามถึงกระแสข่าวที่มีต่อผู้บัญชาการทหารบกว่าจะลาออกจากตำแหน่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบหรือไม่ ผู้แถลงข่าวซึ่งเป็นผู้บัญชาการทหารบกจึงตอบคำถามนั้นในลักษณะการปฏิเสธว่าตนและกองทัพบกไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบ เนื่องจากการกระทำของผู้ก่อเหตุนั้นไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกองทัพบก ด้วยการกล่าวว่า “ถึงแม้ว่าผู้ก่อเหตุเป็นกำลังพลของกองทัพบก ผู้ก่อเหตุนั้นไปก่อเหตุที่ไม่ใช่เป็นการปฏิบัติภารกิจของกองทัพบก” เป็นการผลักให้ความผิดที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องส่วนตัวของผู้ก่อเหตุเอง แม้ผู้ก่อเหตุจะเป็นกำลังพลของกองทัพบกก็ตาม แต่กองทัพบกไม่ได้เป็นผู้สั่งการให้ปฏิบัติ จึงสื่อความหมายว่าการสังหารหมู่ครั้งนี้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องลาออก และกองทัพบกไม่ต้องรับผิดชอบเพราะไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

## 2) การผลักความผิดไปยังผู้อื่นและผู้ใต้บังคับบัญชา

กลวิธีดังกล่าวเป็นการปฏิเสธแบบผลักความผิดลักษณะหนึ่งให้ผู้แถลงข่าวไม่ได้กล่าวปฏิเสธอย่างชัดเจนว่าตนผิด แต่เป็นการให้เหตุผลต่าง ๆ มาประกอบว่าข้อกล่าวหาในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตนได้ทำหน้าที่ของตนอย่างสมบูรณ์แล้ว แต่ความผิดพลาดเกิดจากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางของตน เพื่อแสดงให้เห็นว่าความผิดนั้นไม่ได้มีสาเหตุจากตนซึ่งเป็นผู้แถลงข่าว

- (3) ผมเน้นย้ำ และพูดในที่ประชุม ทั้งทำรูป ทำคลิป ทำอะไร คำว่าเป็นผู้บังคับบัญชาไม่ใช่ไปแต่บังคับบัญชาคนอื่น ผู้บังคับบัญชานั้นต้องบังคับตัวเองด้วย ผู้บังคับบัญชาน้อยรบ หน่วยกำลังรบ ทหารราบ ทหารม้า ปลอยตัวอ้วนลงพุง ไร้ความรู้ ขาดความรู้ ขาดการพัฒนาตนเอง ไม่ต้องมาเป็นแม่ทัพ ขอคนเสนอมารับรองมา ผมย้ำหมด

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

ตัวอย่างที่ (3) นี้ เป็นการตอบคำถามของผู้บัญชาการทหารบก ในกรณีที่สื่อมวลชนตั้งคำถามว่า จากเหตุการณ์ในครั้งนี้ถือว่าเป็นบทเรียนที่สำคัญของกองทัพบกหรือไม่ โดยเฉพาะการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาน้อยต่าง ๆ เนื่องจากเหตุการณ์สะเทือนขวัญครั้งนี้ ปัจจัยหนึ่งเกิดจากการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาถูกกดดัน กดขี่ และเอาเปรียบ

จากผู้บังคับบัญชา ผู้บัญชาการทหารบกจึงตอบคำถามดังกล่าวด้วยการปลุกความผิดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการเกริ่นถึงการทำหน้าที่ของตนด้วยการเน้นย้ำว่า “ผมพูดอยู่เสมอ” “ผมเน้นย้ำ และพูดในที่ประชุม ทั้งทำรูป ทำคลิป ทำอะไร” แล้วกล่าวในเชิงตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาว่า “ปล่อยตัวอ้วนลงพุง ไร้ความรู้ ขาดความรู้ ขาดการพัฒนา ตนเองไม่ต้องมาเป็นแม่ทัพ” เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้แถลงข่าวทำหน้าที่ของตนแล้ว แต่ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตาม จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่เป็นการปฏิเสธว่าเหตุการณ์กราดยิงหมู่ที่เกิดขึ้นนั้นไม่น่าจะเกิดจากการบริหารงานของตน และกองทัพ

### 3) การผลักให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่น

การผลักให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่น เป็นอีกกลวิธีหนึ่งในการปฏิเสธความผิด ผู้แถลงข่าวจะใช้วิธีการแสดงเหตุผลที่ทำให้เชื่อว่า แม้สังคมจะเห็นว่าผู้ก่อเหตุจะมีความเกี่ยวข้องกับตนและองค์กรของตนโดยตรง แต่องค์กรของตนนั้นไม่ได้สนับสนุนการกระทำดังกล่าว จึงนับได้ว่าผู้ก่อเหตุไม่ใช่คนขององค์กร

- (4) แต่ ณ นาที ณ วินาทีที่ผู้ก่อเหตุได้ลั่นไกสังหารคู่กรณี ณ วันนั้น ณ นาทีนั้น เขาคือ อาชญากร ไม่ใช่ทหารอีกต่อไปแล้ว

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

- (5) อันนี้ก็ต้องยอมรับความเป็นจริงว่าเขาเป็นอดีตตำรวจ เราก็มีการพิสูจน์แล้วว่าเรา ไม่ได้ปกป้องต่าง ๆ เนี่ยเรา เราก็มีการไปตรวจค้น และก็จับกุมตั้งแต่ต้นปีหลังที่เรา รู้ และก็ให้ออกไปก่อนนะครับ ให้ออกไปก่อน ก่อนที่คดีวินัยจะมีการพิสูจน์ในเดือน มิถุนาเราให้ออกไปแล้วนะครับถือว่าไม่ใช่ตำรวจแล้ว

(การแถลงข่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.หนองบัวลำภู)

จากทั้งสองตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ผู้แถลงข่าวพยายามโน้มน้าวให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการก่อเหตุไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรของตน จากตัวอย่างที่ (4) ผู้บัญชาการทหารบกไม่ยอมรับว่าผู้ก่อเหตุเป็นกำลังพลของกองทัพอีกต่อไป ด้วยการกล่าวว่า “เขาคืออาชญากร ไม่ใช่ทหารอีกต่อไปแล้ว” เพื่อแสดงการไม่ยอมรับว่าการกระทำดังกล่าวมาจากทหารซึ่งเป็นผู้ปกป้องประชาชน จึงไม่นับว่าเป็นพวกเดียวกันอีกต่อไป ส่วนตัวอย่างที่ (5) แม้ว่าในช่วงต้นจะปรากฏคำพูดที่ยอมรับสถานะของความเป็นตำรวจที่ก่อเหตุจริง แต่ผู้แถลงข่าวซึ่งเป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติก็กล่าวถึงสถานะของผู้ก่อเหตุกราดยิงศูนย์เด็กเล็กกว่าเป็นเพียง “อดีตตำรวจ” และเน้นย้ำว่าช่วงเวลาที่เกิดเหตุ นั้นผู้ก่อเหตุไม่ใช่กำลังพลของ

องค์กรด้วยการกล่าวว่า “เราให้ออกไปแล้วนะครับ ถือว่าไม่ใช่ตำรวจแล้ว” เพื่อผลักให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่นด้วยเงื่อนไขเรื่องช่วงเวลาในการก่อเหตุ ทั้งที่ผู้ก่อเหตุเพิ่งให้ออกจากความเป็นตำรวจ และแรงจูงใจหนึ่งที่น่าไปสู่การก่อเหตุคือการถูกไล่ออกจากราชการตำรวจ จนทำให้เกิดความเครียดสะสมจากภาระหนี้สิน และสถานะทางสังคมที่เปลี่ยนไป (นราธร เนตรากุล, 2565) ทั้งสองตัวอย่างดังกล่าวจึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้แถลงข่าวพยายามผลักให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่น แม้ว่าในความเป็นจริงแล้วในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ ผู้ก่อเหตุจะเป็นบุคลากรขององค์กรหรือส่วนหนึ่งของแรงจูงใจจะเกิดจากองค์กรก็ตาม

## 5.2 การลดความรับผิดชอบ

กลวิธีนี้เป็นวิธีการที่ผู้แถลงข่าวใช้เมื่อไม่อาจปฏิเสธความผิดหรือข้อกล่าวหาที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องด้านการระงับเหตุ และควบคุมสถานการณ์การกราดยิงจนเหตุการณ์บานปลาย จึงเลือกกล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ตนเกี่ยวข้องกับความผิด และข้อกล่าวหาให้น้อยที่สุด พบกลวิธีการลดความรับผิดชอบ 2 ลักษณะ ดังนี้

### 5.2.1 การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้น

สก๊อต และไลแมน (Scott & Lyman, 1968, อ้างถึงใน Benoit, 1995) กล่าวถึงกลวิธีนี้ว่า เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวระบุว่าความผิดที่เกิดขึ้นถูกกระตุ้นจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เมื่อมีเหตุกระตุ้นดังกล่าวผู้แถลงข่าวจึงต้องกระทำการบางอย่างตอบกลับไป ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ในงานวิจัยนี้สามารถนำกลวิธีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ได้ในกรณีที่ผู้แถลงข่าวกล่าวถึงเหตุผลอันอาจเป็นข้อจำกัดต่อศักยภาพของหน่วยงานตนที่จะระงับเหตุ แม้การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นจะไม่ได้ส่งผลต่อการตอบกลับของผู้แถลงข่าว แต่ในการแถลงข่าวนั้นผู้แถลงข่าวได้ระบุถึงการมีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นจนทำให้เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ จึงนับว่าเป็นการลดความรับผิดชอบรูปแบบหนึ่ง ในงานวิจัยนี้ พบการระบุเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นในการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) เหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดกับเจ้าหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ 2) เหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดจากภูมิหลังของผู้ก่อเหตุเอง และ 3) เหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดจาก กฎระเบียบธรรมเนียมที่มีมาก่อนหน้านั้น ดังตัวอย่าง

- (6) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ก่อเหตุ นั้น ปฏิบัติราชการอยู่ ณ หน่วยนั้นมีความเชี่ยวชาญชำนาญ และชำนาญ ทั้งการใช้อาวุธ และชำนาญในพื้นที่ จึงรู้ว่าจะไปเอาอะไรที่ไหน จะไปหยิบอะไรที่ไหน จะทำลายอะไรอย่างไร นะครับ  
(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (6) เป็นช่วงที่ผู้บัญชาการทหารบกเล่าย้อนเหตุการณ์กราดยิงที่ทหารในค่ายไม่สามารถระงับเหตุการณ์ปล้นได้นั้น มีปัจจัยกระตุ้นสำคัญอันเกิดจากภูมิหลังของผู้ก่อเหตุเอง ทั้งความเชี่ยวชาญพื้นที่ และทักษะการใช้อาวุธว่า “ผู้ก่อเหตุ นั้น ปฏิบัติราชการอยู่ ณ หน่วยนั้น มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญ และชำนาญ ทั้งการใช้อาวุธ และชำนาญในพื้นที่ จึงรู้ว่าจะไปเอาอะไรที่ไหน จะไปหยิบอะไรที่ไหน จะทำลายอะไรอย่างไร” แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ก่อเหตุเป็นเจ้าหน้าที่เอง ทำให้ชำนาญในการใช้อาวุธ และคุ้นเคยกับพื้นที่ต่าง ๆ ภายในค่าย จึงยากแก่การควบคุมสถานการณ์ ซึ่งเป็นการลดความรับผิดชอบด้วยการระบุเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดจากภูมิหลังของผู้ก่อเหตุเอง

- (7) “ต้องคิดยังไงว่าท่านอยู่กรุงเทพ ท่านเดินไปเซ็นทรัลลาดพร้าว ท่านเกิดเหตุที่เซ็นทรัลลาดพร้าว ก็แบบเดียวกันนะครับ มัน blind ทั้งหมด เราต้องมาเริ่มต้นใหม่ มันใช้เวลา เราไม่อยากให้ประชาชนมาสูญเสียอีกแล้ว มันเสียไปมากแล้วนะครับ ใช้ความระมัดระวังจนมั่นใจว่าผู้ก่อเหตุ นั้นลงมาอยู่ชั้นแอลจี แล้วก็ในชั้นเดียวกันนั้นเองก็ยังมีประชาชนที่ติดอยู่ ทั้งในฟิตเนส ทั้งในห้องออกกำลังกาย ติดอยู่ในห้องตัวอยู่ในห้องเก็บความเย็นที่ไว้เก็บอาหาร แล้วภายในนั้นมีสิ่งกีดขวางที่ทำให้ตรวจการได้ยาก เช่น เชลฟ์ต่าง ๆ ในการวางสินค้าต่าง ๆ ท่านเข้าไปชูปเปอร์มาร์เก็ต เดียวท่านจะเห็น ท่านไปกับใครสักคน อาจจะเดินไปกับใคร แต่เดินไปคนละเชลฟ์เนี่ย แทบหากันไม่เจอ ถ้าท่านไม่โทรศัพท์ ไม่คุยกัน นี่คือความยากลำบากแล้วก็ต้องใช้เวลา”  
(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (7) เป็นการชี้แจงความล่าช้าในการระงับเหตุของผู้บัญชาการทหารบก กรณีเหตุทหารกราดยิงประชาชนบริเวณพื้นที่ห้างเทอร์มินอล 21 ใน จ.นครราชสีมา ผู้แถลงข่าวได้ให้ข้อมูลว่าความล่าช้าดังกล่าวเกิดจากเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเป็นข้อจำกัดของพื้นที่ซึ่งเป็นห้างสรรพสินค้า และมีประชาชนติดอยู่ภายในจำนวนมาก อีกทั้งสภาพพื้นที่ที่มีความซับซ้อน และทางชุดระงับเหตุก็ไม่ได้มีความคุ้นเคยกับพื้นที่ จึงต้องค่อย ๆ ดำเนินการไปอย่างระมัดระวัง จึงทำการยกตัวอย่างให้

ผู้ฟังไปอยู่ในเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายกัน ผู้แฉ่งข่าวจึงยกตัวอย่างห้วงสรรพสินค้าอื่นที่ผู้ฟังอาจมีความคุ้นเคยกว่าจุดเกิดเหตุ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความประจักษ์ชัดว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทางชุดระงับเหตุดำเนินการนั้นไม่ได้มีข้อบกพร่องแต่อย่างใด

### 5.2.2 การบอกว่าวิธีการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามหลักการ

กลวิธีการลดความรับผิดชอบด้วยการบอกว่าวิธีการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามหลักการนี้ ผู้แฉ่งข่าวใช้ในการตอบคำถามของสื่อมวลชนเมื่อต้องอธิบายว่า เหตุใดการแก้ไขสถานการณ์จึงไม่เป็นไปตามที่สังคมคาดหวัง

- (8) มีการติดต่อเข้าไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อจะดำเนินการ ขั้นตอนตามหลักการ ก็คือการเจรจาต่อรอง นะครับ ก็ไม่ได้ผลนะครับ

(การแฉ่งข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (8) ผู้สื่อข่าวได้ตั้งคำถามถึงวิธีที่เจ้าหน้าที่รัฐรับมือกับเหตุกราดยิงว่าการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกตินั้นดำเนินการล่าช้าไปหรือไม่ ผู้แฉ่งข่าวซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารบกจึงได้เลือกชี้แจงว่า “มีการติดต่อเข้าไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อจะดำเนินการขั้นตอนตามหลักการ ก็คือการเจรจาต่อรอง นะครับ ก็ไม่ได้ผลนะครับ” เป็นการพยายามให้ผู้ฟังเข้าใจว่าทางกองทัพบกได้ปฏิบัติถูกต้องแล้ว ซึ่งการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวเป็นไปตามหลักการ ดังนั้นจึงไม่ถือเป็นความบกพร่องที่ต้องรับผิดชอบแก้ไข

### 5.3 การลดข้อบกพร่องของหมองใจ

เบอนัวต์ (Benoit, 1995) กล่าวถึงกลวิธีการลดข้อบกพร่องของหมองใจว่า เป็นวิธีการลดการรับรู้เรื่องราวของผู้ฟัง และทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกในด้านที่ดีขึ้นต่อเรื่องราวก่ที่เกิดขึ้นในบริบทการแฉ่งข่าวเพื่อคุณภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ พบ 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 การนำเสนอภาพด้านดี

การนำเสนอภาพด้านดี เป็นหนึ่งในกลวิธีการลดข้อบกพร่องของหมองใจ เนื่องจากผู้พูดจะเลือกนำเสนอภาพลักษณ์ในด้านดีที่ผ่านมาของตนหรือขององค์กรให้ผู้ฟังรับรู้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (9) ผมรับปากครับเราจะนำไปทบทวน แต่ผมยืนยันว่ามาตรการเดิมที่เราได้มีการทำอยู่ แล้วมันอยู่ในระดับมาตรฐาน มิฉะนั้นอยู่ ๆ ก็จะไปเดินเปิดเอาโดยไม่ต้องยิงกุญแจ แล้วก็ไม่ใช่ยิงนัดเดียว ปืนลูกซองนะครับ

(การแฉ่งข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)



- (10) อันนี้เบื้องต้นผมยังไม่ยังไม่ไปยังไม่ใช้ขานี้ละ เนื่องจากว่าการที่เขาเป็นตำรวจ  
ต้องมีประวัติไม่เกี่ยวข้อง ก็จะมีคณะกรรมการในการดูประวัติต่าง ๆ อย่าง  
รอบคอบ เดียวขอตรวจสอบอีกครั้งนะครับ แต่เชื่อว่าประวัติเรื่องยาเสพติด  
ไม่น่าจะมีก่อนเข้าเป็นตำรวจนะครับ  
(การแถลงข่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.หนองบัวลำภู)

จากตัวอย่างที่ (9) และ (10) เป็นการลดข้อห่วงข้อสงสัยของประชาชนเกิดความสงสัยว่าการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ รวมถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของกองทัพ ด้วยการนำเสนอภาพความน่าเชื่อถือของกองทัพบก และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในตัวอย่างที่ (9) ผู้บัญชาการทหารบกกล่าวถึงความมั่นคงของคลังเก็บอาวุธที่ผู้ก่อเหตุได้เข้ามาปล้นอาวุธปืนไปใช้ก่อเหตุกราดยิง โดยยืนยันว่า “มาตรการเดิมนั้นอยู่ในระดับมาตรฐาน” แล้วขยายความต่อด้วยการบรรยายความรุนแรงด้านอาวุธของอาวุธและเครื่องมือที่ผู้ก่อเหตุใช้ ทำให้เกินกำลังที่จะยับยั้ง ส่วนตัวอย่างที่ (10) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้ตอบสื่อมวลชนที่ถามถึงการคัดเลือกบุคคลเข้ามารับราชการตำรวจ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏนั้นพบว่าผู้ก่อเหตุมีคดีที่พัวพันกับเรื่องยาเสพติด ผู้แถลงข่าวจึงได้กล่าวถึงมาตรการดังกล่าวถึงมาตรการการคัดเลือกบุคคลเพื่อยืนยันว่าองค์กรมีมาตรฐาน และหลีกเลี่ยงภาพลักษณ์ด้านลบที่สังคมมองในประเด็นดังกล่าว

### 5.3.2 การทำให้ความผิดดูเป็นเรื่องเล็ก

การทำให้ความผิดดูเป็นเรื่องเล็ก เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวใช้ถ้อยคำเพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่า การกระทำของฝ่ายตนหรือองค์กรไม่ได้เลวร้ายอย่างที่สังคมเข้าใจ ในบริบทการแถลงข่าวเพื่อกู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่ามีการใช้คำแสดงทัศนภาวะเพื่อลดน้ำหนักความผิด ดังตัวอย่าง

- (11) มาตรการในเรื่องของการรักษาความปลอดภัย และการป้องกันคลังอาวุธกระสุน  
นะครับ ผมได้เรียนให้ทุกท่านได้ทราบแล้วว่า กองทัพบกนั้นได้มีมาตรการในเรื่องนี้  
มาเป็นเวลานาน การเน้นย้ำ หรือข่าวที่ออกไป วัวหายล้อมคอกนั้น เราไม่ได้เป็น  
อย่างนั้น นะครับ เราออกมา ทำมานานแล้ว นะครับ อาจจะมีหน่วยที่หละหลวมก็  
ต้องลงโทษกันนะ อาจจะมีหน่วยที่ไม่ได้เตรียมตัว นะครับ ก็ต้องมีมาตรการเพิ่มขึ้น  
(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ยกมา ผู้แถลงข่าวพยายามชี้แจงว่าทางกองทัพบกมีมาตรการในการป้องกันคลังอาวุธ เพียงแต่หน่วยในกองทัพบกมีมาก จึงได้กล่าวว่า “อาจจะมีหน่วยที่หละหลวมก็ต้องลงโทษกัน นะ อาจจะมีหน่วยที่ไม่ได้เตรียมตัว” มีการใช้คำว่า “อาจจะ” เพื่อลดภาพความผิดที่สังคมมองว่า กองทัพบกมีความหละหลวมในเรื่องมาตรการความปลอดภัย

### 5.3.3 การเสนอมุมมองใหม่

การเสนอมุมมองใหม่ เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอีกมุมมองหนึ่งเพื่อให้เกิดภาพด้านบวก อันเป็นการลดข้อกังขาของสื่อประการหนึ่ง แบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 1) การนำเสนอว่าเรื่องที่เกิดขึ้นมองได้หลายมุม

การนำเสนอว่าเรื่องที่เกิดขึ้นมองได้หลายมุม เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวไม่ปฏิเสธความผิดที่สังคมกล่าวหา แต่นำเสนอว่าในเหตุการณ์ความผิดนั้นยังมีอีกหลายมุมมองซึ่งมุมมองที่เลือกนำเสนอขึ้นนั้นเชื่อว่าจะช่วยลดข้อกังขาของสื่อประการหนึ่งได้

- (12) คือสิ่งที่ผ่านมามันต้อง let it pass แล้วเราก็มาริเริ่มต้นกันใหม่ แล้วริเริ่มต้นในสิ่งที่ถูกต้อง ปรับตัว ปรับสภาพ ปรับปรุงตัวของตัวเอง อย่างที่ผมบอกไปมันไม่มีองค์กรไหนที่ร้อยเปอร์เซ็นต์หรอกครับ

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (12) ผู้บัญชาการทหารบกได้กล่าวถึงปัญหาภายในกองทัพบกที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรก่อเหตุกราดยิงประชาชนว่าเป็นปัญหาที่สะสมมายาวนานแล้ว ดังนั้นผู้แถลงข่าวซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบเหตุการณ์ จึงใช้วิธีการนำเสนอมุมมองใหม่ในลักษณะที่ว่าเรื่องที่เกิดขึ้นดังกล่าวสามารถมองได้อีกหลายมุมมอง ด้วยการกล่าวถึงปัญหาดังกล่าว “สิ่งที่ผ่านมามันต้อง let it pass แล้วเราก็มาริเริ่มต้นกันใหม่ แล้วริเริ่มต้นในสิ่งที่ถูกต้อง” เป็นการโน้มน้าวให้ผู้ฟังมองในอีกมุมหนึ่งว่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้ว ควรปล่อยให้ผ่านไปให้เป็นเรื่องอดีต สิ่งที่สำคัญคือการริเริ่มต้นใหม่ นอกจากนี้ยังกล่าวว่า “มันไม่มีองค์กรไหนที่ร้อยเปอร์เซ็นต์” เพื่อให้ผู้ฟังที่เป็นประชาชนเห็นว่าข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องธรรมดาทั่วไป อย่าไปมองเพียงแต่ด้านผลเสียที่เกิดไปแล้ว แล้วแนะนำให้เลือกมองความเปลี่ยนแปลงดี ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไป อันเป็นหนึ่งในกลวิธีการลดข้อกังขาของสื่อ

#### 2) การนำเสนอว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้แถลงข่าว และฝ่ายของผู้แถลงข่าวต้องอยู่ในสภาพการณ์ที่น่าเห็นใจ

กลวิธีนี้เป็นการนำเสนอว่า ผู้แกลงตัวเองได้ประสบกับสภาพการณ์ที่ผู้ฟังอาจไม่เคยทราบ จึงเป็นการชี้แจงสภาวะการดำเนินชีวิต และอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวผู้แกลงข่าว ในลักษณะเป็นฝ่ายเดียวกับผู้ประสบเหตุที่ได้รับผลกระทบไม่ต่างกัน

- (13) จนผู้ก่อเหตุนั้นได้ออกไปนอกค่าย ได้ไปก่อเหตุกราดยิงประชาชนตามรายทาง  
นะครับ มีทหารที่มาพักผ่อน ลามาพักผ่อน เยี่ยมญาติ นะครับ เสียชีวิตไปด้วย  
(การแกลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)
- (14) ผมขอกล่าวเพียงเท่านี้ หลังจากนี้ผมคงต้องตอบคำถามหลาย หลายคำถาม นะครับ  
ซึ่งผมก็คาดเดาว่ามีคำถามอะไรบ้าง ก็ได้นั่งทำการบ้านมา สองวันสามคืน สามคืน  
สองวัน นะครับ ไม่ได้นอน เพราะว่าเสียใจ  
(การแกลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (13) และ (14) ผู้บัญชาการทหารบกได้กล่าวถึงผลกระทบที่ทางฝ่ายตน และกองทัพได้รับจากเหตุทหารกราดยิงประชาชน ในตัวอย่างที่ (13) นั้นเป็นการกล่าวถึงเจ้าหน้าที่ทหารที่เสียชีวิตเพราะบังเอิญผ่านมาในช่วงเกิดเหตุการณ์ เพื่อบ่งบอกว่าหนึ่งในเหยื่อของเหตุการณ์ก็มีกำลังพลของกองทัพเช่นเดียวกัน และตัวอย่างที่ (14) เป็นการกล่าวถึงผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้แกลงข่าวเองว่า “ไม่ได้นอน เพราะว่าเสียใจ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนนั้นก็ต้องตกอยู่ในสภาพการณ์ที่น่าเห็นใจเช่นเดียวกัน เพราะมีความเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจนนอนไม่หลับ

#### 5.3.4 การโจมตีผู้กล่าวหา

จากการศึกษาปริเฉทการแกลงข่าวเพื่อคุณภาพลักษณะของเจ้าหน้าที่รัฐพบว่าผู้แกลงข่าวใช้กลวิธีการโจมตีผู้กล่าวหาเพื่อตอบกลับผู้ที่มากล่าวหาตนเอง อันเป็นหนึ่งในวิธีการลดข้อข้องสงสัย เนื่องจากเป็นการเบี่ยงเบนความรู้สึกที่ไม่ดีไปให้กับผู้กล่าวหาแทนตน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (15) ถึงผู้ก่อเหตุจะเป็นข้าราชการ แต่อยู่ ๆ ทหารจะเข้าไปดำเนินการนั้น คนเข้าใจก็คือเข้าใจ คนไม่เข้าใจอธิบายอย่างไรก็ไม่เข้าใจ นะครับ  
(การแกลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (15) ผู้แกลงข่าวกล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินการยับยั้งเหตุที่เจ้าหน้าที่ทหารบกก่อเหตุกราดยิงประชาชนบริเวณพื้นที่ห้างสรรพสินค้าเทอร์มินอล 21

ว่าเหตุใดจึงให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดกระแสด้านลบจากสังคม ผู้บัญชาการทหารบกจึงชี้แจงว่าแม้ผู้ก่อเหตุจะเป็นข้าราชการทหาร แต่ตามหลักการแล้วหน้าที่การระงับเหตุอาชญากรรมก็ยังเป็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จึงกล่าวโจมตีผู้ที่ทำให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ด้านลบว่า “คนเข้าใจก็คือเข้าใจ คนไม่เข้าใจอธิบายอย่างไรก็ไม่เข้าใจ” เพื่อแสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนดังกล่าวขาดความเข้าใจ ผู้แถลงข่าวจึงใช้กลวิธีทางภาษาในเชิงโจมตีผู้ที่กล่าวหาตน ทั้งนี้เป็นไปเพื่อเบี่ยงเบนความผิดไม่ให้ผู้ฟังที่มีความเข้าใจหลักการการทำงานดังกล่าวอยู่แล้วเกิดการตั้งคำถามที่อาจเกิดผลเสียต่อไป อันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของตนและองค์กร

### 5.3.5 การชดเชยความผิด

กลวิธีการชดเชยความผิด เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวเสนอว่าจะบรรเทาความผิดที่เกิดขึ้นไปแล้วให้แก่ผู้เสียหายอย่างไรบ้าง โดยใช้ข้อเสนอดังกล่าวบรรเทาหรือลบเลือนความผิดที่เกิดขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (16) สำหรับประชาชนครอบครัวที่เสียชีวิตนะครับ กองทัพบกยินดีที่จะรับทายาทเข้ารับราชการตามคุณวุฒิโดยไม่มีข้อแม้ หากทายาทยังเรียนหนังสือไม่จบ กองทัพจะรับผิดชอบ ดูแลด้านการศึกษาจนครบ แล้วการดูแลจากเหตุการณ์ครั้งนี้ จะได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าผมจะเกษียณอายุไป นะครับ ส่วนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บก็เช่นเดียวกันท่านสูญเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ หากท่านประสงค์อยากเข้ารับราชการ กองทัพบกไม่มีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (16) ผู้บัญชาการทหารบกเสนอข้อชดใช้ให้กับครอบครัวผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์กราดยิง การยื่นข้อเสนอชดใช้นั้นผู้บัญชาการทหารบกกระบุว่ามีความ “ยินดี” และ “ไม่มีข้อแม้” ทั้งการรับทายาทของผู้เสียชีวิตเข้ารับราชการต่อ การให้ทุนการศึกษากับทายาทผู้เสียชีวิต รวมถึงผู้ที่ไม่ได้เสียชีวิตแต่ได้รับบาดเจ็บจนเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ กองทัพบกก็จะรับเข้าทำงานเช่นเดียวกัน ลักษณะดังกล่าวนี้เป็น การบ่งบอกว่า อาชีพการงานในกองทัพบกเป็นสิ่งที่หลายคนปรารถนา ดังนั้นการชดเชยความผิดด้วยการให้ผู้เสียหายได้เข้าทำงานในกองทัพ ถือเป็นการชดเชยที่สมเหตุสมผล

#### 5.4 การแสดงความยินยอมแก้ไข

การแสดงความยินยอมแก้ไข เป็นกลวิธีหนึ่งที่ผู้พูดแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าตนยอมรับและตระหนักว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความผิด และผู้พูดยินดีที่จะแก้ไข ในบริบทการแถลงข่าว เพื่อกู้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

##### 5.4.1 การบอกว่าจะแก้ไขอย่างไร

การบอกว่าจะแก้ไขอย่างไร เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงความยินยอมแก้ไขผู้พูดจะชี้แจงถึงแนวทางที่จะปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

- (17) ถึงแม้ผมจะเหลือเวลารับราชการอยู่อีกเจ็ดแปดเดือน แต่จำไว้ว่าผมจะไม่ย่อท้อในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพ ข้าราชการมามาตรฐานให้ดีขึ้น เพิ่มมาตรฐานมาตรการทุกอย่างให้ดีขึ้น เรียกความเชื่อมั่นให้กลับมา นะครับ และจะใช้อำนาจหน้าที่ในฐานะผู้บัญชาการทหารบกจนวันสุดท้ายที่ผมส่งมอบธงให้กับผู้บัญชาการทหารบกท่านต่อไป  
(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (17) ผู้แถลงข่าวแสดงความยินยอมว่าเหตุการณ์กราดยิงที่เกิดขึ้นเป็นความผิดและระบุถึงแนวทางการปรับปรุงอนาคตให้ดีขึ้น ตัวอย่างนี้ผู้บัญชาการทหารบกระบุถึงความพยายามของตนเองที่จะพัฒนามาตรฐานของกองทัพบก “ผมจะไม่ย่อท้อในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพ ข้าราชการมามาตรฐานให้ดีขึ้น เพิ่มมาตรฐานมาตรการทุกอย่างให้ดีขึ้น เรียกความเชื่อมั่นให้กลับมา” จึงเป็นการยอมรับว่าขณะนี้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในกองทัพบก แต่ตัวผู้แถลงข่าวก็พร้อมที่จะ “ทำทุกอย่างให้ดีขึ้น” เพื่อกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

- (18) เราก็ทำให้รวดเร็วที่สุด เพียงแต่ว่าเราจะนำบทเรียนต่าง ๆ ในวันนี้มาดูว่าเราจะเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างไรในการปิดล้อมคนร้าย หรือกันคนร้ายหลบหนีต่าง ๆ เราจะมีวิธีการที่ดีขึ้น  
(การแถลงข่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.หนองบัวลำภู)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นการแถลงข่าวของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ถึงเหตุการณ์ที่อดีตตำรวจกราดยิงศูนย์เด็กเล็ก ความสูญเสียจากเหตุการณ์ดังกล่าวค่อนข้างรุนแรงเนื่องจากผู้ก่อเหตุมีอาวุธ ผู้เสียชีวิตเป็นเด็กเล็ก ครู และประชาชนทั่วไปที่ไม่มีอาวุธ

ป้องกันตัว และสถานที่เกิดเหตุก็อยู่ใกล้กับบ้านของผู้ก่อเหตุเอง ทำให้ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้  
ยากต่อการเข้าระงับเหตุของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างที่ (18) ผู้แฉลงข่าวใช้บทเรียน  
เป็นเครื่องประกอบการสัญญาว่า “เราจะนำบทเรียนต่าง ๆ ในวันนี้มาดูว่าเราจะเพิ่ม  
ประสิทธิภาพได้อย่างไรในการปิดล้อมคนร้าย หรือกันคนร้ายหลบหนีต่าง ๆ เราจะมียุทธวิธี  
ที่ดียิ่งขึ้น” บทเรียนที่ยกมานั้นใช้เพื่อให้การสัญญาว่าจะแก้ไขป้องกันมีความน่าเชื่อถือ  
มากยิ่งขึ้น การสัญญาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทางองค์กรมีความตระหนักในการที่จะ  
แก้ไข และป้องกัน ซึ่งมีความสำคัญต่อการกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร

#### 5.4.2 การบอกว่าได้แก้ไขอย่างไรไปแล้ว

การแสดงความยินยอมแก้ไขโดยบอกว่าได้แก้ไขอย่างไรไปแล้ว เป็นกลวิธีที่ผู้พูด  
พยายามแสดงให้เห็นว่าตนได้พยายามจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และตระหนักถึง  
ความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ดังจะเห็นได้วก่อนที่จะมาแฉลงข่าวนี้นี้ได้ดำเนินการแก้ไข  
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไปบ้างแล้ว

- (19) ในเบื้องต้นก็ได้มีการเชิญนักสุขภาพจิตมาดูแลญาติผู้เสียชีวิต นะครับ  
ซึ่งในตอนนี้อยู่ในอาการเศร้าโศกเสียใจอยู่นะครับ สภาพจิตใจก็เริ่มจะ  
คลี่คลายและดีขึ้น มีการระดมจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน มูลนิธิส่วนราชการ  
ได้ทำความเข้าใจและชี้แจงกับทางญาติผู้เสียชีวิตเป็นที่เรียบร้อยในระดับหนึ่งแล้ว  
นะครับ

(การแฉลงข่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.หนองบัวลำภู)

จากตัวอย่างข้างต้นนี้ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้ออกมาแฉลงถึงเหตุการณ์  
อดีตตำรวจกราดยิงในศูนย์เด็กเล็กพื้นที่จังหวัดหนองบัวลำภู เหตุการณ์ดังกล่าวนับเป็น  
เหตุการณ์สะเทือนขวัญ เนื่องจากผู้เสียชีวิตส่วนใหญ่เป็นเด็กเล็ก ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ  
จึงได้ชี้แจงให้ผู้ฟังทราบว่า การแก้ไขสถานการณ์ได้เริ่มต้นดำเนินการไปแล้วในรูปแบบของ  
“การเชิญนักสุขภาพจิตมาดูแลญาติผู้เสียชีวิต” เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้แฉลงข่าวให้  
ความสำคัญกับสภาพจิตใจของผู้เสียหาย

#### 5.5 การยอมรับผิดและการขอโทษ

ออสติน (Austin, 1962) กล่าวว่า การขอโทษเป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดง  
การกระทำ ในการกล่าวถ้อยคำนั้น ผู้พูดไม่เพียงแต่ใช้คำพูดกล่าวสิ่งที่จริงหรือเท็จ  
เท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วย ในงานนี้ผู้วิจัยพบว่าการยอมรับผิด และ  
การขอโทษ เป็นกลวิธีที่ผู้แฉลงข่าวแสดงให้เห็นว่าตนรู้สึกผิด และยอมรับว่าตน

มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดนั้น จึงใช้แนวคิดเรื่องวัจนกรรมการขอโทษ และชุดถ้อยคำแสดงการขอโทษ (speech act set) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ปริศนาการแถลงข่าวเพื่อคุณภาพลักษณะของเจ้าหน้าที่รัฐ

เซิร์ล (Searle, 1969) อธิบายทฤษฎีวัจนกรรม (speech acts) ว่าวัจนกรรมมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนเนื้อความ (propositional content) และส่วนการสื่อเจตนา (illocutionary act) ทั้งนี้ เซิร์ล (Searle, 1976, p. 240, อ้างถึงใน ญัฐพรพานโพธิ์ทอง, 2555, น. 29) ได้แบ่งวัจนกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม การขอโทษจัดอยู่ในกลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) เนื่องจากผู้พูดแสดงความรู้สึกเสียใจต่อผู้ฟังจากการกระทำที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ งานที่ศึกษาเกี่ยวกับวัจนกรรมขอโทษที่สำคัญคือการวิเคราะห์การขอโทษของผู้ใช้ภาษา จำนวน 8 ภาษาของบลุม-กุลกา (Blum-Kulka et al., 1989) ที่เสนอว่าชุดวัจนกรรมขอโทษประกอบด้วย 1) การใช้กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมขอโทษ (illocutionary force indicating device) 2) การแสดงความรับผิดชอบการยอมรับผิด 3) การอธิบาย 4) การเสนอการชดใช้ และ 5) การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดขึ้นอีก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าแนวทางทั้งหมดดังกล่าวมีส่วนที่สอดคล้องกับข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้ จึงนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการอธิบายการยอมรับผิด และการขอโทษของเจ้าหน้าที่รัฐได้ดังนี้

### 5.5.1 การใช้กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมการขอโทษ

กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมการขอโทษ เป็นลักษณะทางภาษาที่บ่งบอกเจตนาของถ้อยคำว่า ผู้พูดมีความรู้สึกเสียใจ และยอมรับต่อความผิด ดังตัวอย่าง

- (20) ผม ในฐานะผู้บัญชาการทหารบก ต้องขอโทษ และแสดงความเสียใจอย่างสุดซึ้ง  
จากเหตุการณ์สะเทือนขวัญครั้งนั้นครับ ที่ได้มีผู้ก่อเหตุซึ่งเป็นกำลังพลของ  
กองทัพบก

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างที่ (20) เจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นผู้แถลงข่าวใช้กลุ่มคำที่แสดงความรู้สึกโดยกล่าวว่า “ขอโทษ” อย่างตรงไปตรงมา และเสริมกลุ่มคำขอโทษด้วยคำช่วยกริยา “ต้อง” เพื่อเพิ่มน้ำหนักความจำเป็นของการแสดงวัจนกรรม นอกจากถ้อยคำที่เป็น

การขอโทษโดยตรงไปตรงมาแล้ว ยังพบการใช้คำว่า “เสียใจ” เพื่อแสดงวจนกรรม การขอโทษด้วย

### 5.5.2 การยอมรับความผิด

การยอมรับความผิดเป็นวิธีการหนึ่งในกลวิธีการยอมรับผิด และการขอโทษ ที่ผู้พูด แสดงให้เห็นว่าตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับความผิด ในปริจเฉทการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่ รัฐพบการยอมรับผิด ดังตัวอย่าง

- (21) อันนี้ก็ต้องยอมรับความเป็นจริงว่าเขาเป็นอดีตตำรวจ เราก็มีการพิสูจน์แล้วว่าเรา ไม่ได้ปกป้องต่าง ๆ  
(การแถลงข่าวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.หนองบัวลำภู)

จากตัวอย่างที่ (21) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติแถลงถึงเหตุกราดยิงศูนย์เด็กเล็ก ในพื้นที่จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้ก่อเหตุเป็นอดีตข้าราชการตำรวจ จึงทำให้เกิด ภาพลักษณ์ด้านลบกับองค์กร อย่างไรก็ตามผู้แถลงข่าวก็ได้ใช้การระบุถ้อยคำที่แสดงถึง การยอมรับว่า “ยอมรับความเป็นจริงว่าเขาเป็นอดีตตำรวจ” เป็นการบ่งบอกว่าทาง องค์กรยอมรับว่าผู้ก่อเหตุมีความเกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้แม้จะปรากฏกลวิธีการยอมรับ ว่าคนในองค์กรเป็นผู้กระทำความผิด แต่การยอมรับนั้นเป็นการยอมรับจากข้อเท็จจริงที่ ไม่อาจปฏิเสธได้ เห็นได้ว่าการระบุเงื่อนไขว่าตน และองค์กรไม่ได้สนับสนุนการกระทำ ความผิดรวมถึงไม่ได้มีการกระทำใด ๆ ที่จะปกป้องผู้กระทำความผิดดังกล่าว

### 5.5.3 การอธิบาย

การอธิบายเป็นกลวิธีที่ผู้พูดใช้เพื่อยอมรับความผิดในแง่ที่ไม่สามารถปฏิเสธ ความผิดที่เกิดขึ้นแล้วได้ ผู้พูดจะใช้การชี้แจงเรื่องราวเพื่อให้ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความผิดน้อยที่สุด ในที่นี้ผู้แถลงข่าวใช้การอธิบายเมื่อกล่าวถึงสาเหตุ และความสัมพันธ์ ระหว่างตนเองกับสาเหตุของเหตุการณ์ เพื่อชี้แจงว่าเหตุจริงใจเกี่ยวข้องกับยอมรับผิดชอบ ของตนเองให้น้อยที่สุด



- (22) สาเหตุและมูลเหตุของผู้ก่อเหตุในครั้งนี้นั้นก็เนื่องจากผู้ก่อเหตุไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และเครือญาติ ซึ่งผู้ก่อเหตุ และคู่กรณีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และเครือญาตินั้นได้มีการซื้อขายที่ดิน นะครับ ผิดสัญญากันในเรื่องของผลตอบแทนซึ่งในรายละเอียดจะต้องไปสืบต่อไปว่ามีใครที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้บังคับบัญชาก็ยังเกี่ยวข้องอยู่บ้าง นะครับ เมื่อผิดสัญญากันก็จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการก่อเหตุครั้งนี้ นะครับ

(การแถลงข่าวของกองทัพบก เหตุกราดยิงในพื้นที่ จ.นครราชสีมา)

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้บัญชาการทหารบกกล่าวชี้แจงถึงต้นเหตุของการที่ทหารในสังกัดกองทัพบกก่อเหตุกราดยิงประชาชน ทั้งนี้เพราะการกราดยิงประชาชนมาจากการที่ผู้ก่อเหตุคับแค้นใจจากการบริหารงานในกองทัพบก ทำให้เป็นเหตุที่ผู้บัญชาการทหารบกปฏิเสธไม่ได้ ดังนั้นผู้แถลงข่าวจึงได้ใช้การอธิบายว่าแม้เหตุนี้จะเกี่ยวข้องกับกองทัพบก แต่ก็เป็นเรื่องที่ค่อนข้างส่วนตัวในเรื่องการผิดสัญญาต่อกันว่า “เมื่อผิดสัญญากันก็จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการก่อเหตุครั้งนี้” ในลักษณะการอธิบายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ว่าเป็นเรื่องของผู้ก่อเหตุกับคู่กรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชา และญาติ

## 6. สรุปและอภิปรายผล

บทความนี้มุ่งศึกษาทฤษฎีทางภาษาเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในปริศนาการแถลงข่าวเหตุกราดยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยใช้แบบลักษณ์การศึกษาลักษณะของเบอนัวต์ (Benoit, 1995, 1997a, 1997b, 1997c, 2015) มาเป็นกรอบในการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

6.1 ผลการศึกษาลักษณะทฤษฎีทางภาษาเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในปริศนาการแถลงข่าวเหตุกราดยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐ พบว่า ปรากฏกลวิธีหลักตามแบบลักษณ์การศึกษาลักษณะทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีปฏิเสธ กลวิธีลดทอนความรับผิดชอบ กลวิธีลดข้อหวนข้อสงสัย กลวิธีแสดงความยินยอมแก้ไข และกลวิธียอมรับผิดและการขอโทษ ซึ่งล้วนเป็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้แถลงข่าวเลือกใช้ในการอธิบาย และแสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ประชาชนได้รับรู้ เพื่อเรียกคืนความมั่นใจจากประชาชน และศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรคืนมาดังตารางแสดงความถี่ต่อไปนี้

ตารางที่ 1

ความถี่ และร้อยละของกลวิธีทางภาษาเพื่อแก้ภาพลักษณ์ในปริเฉทการแกล้งขำเหตุการณ์ยิงหมู่ในประเทศไทยของเจ้าหน้าที่รัฐ

| ลำดับ | กลวิธีทางภาษาเพื่อแก้ภาพลักษณ์                                                                       | ความถี่ | ร้อยละ |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| 1.    | การปฏิเสธ                                                                                            | 114     | 42.86  |
|       | 1.1 การปฏิเสธแบบตรง ๆ                                                                                | 12      | 4.51   |
|       | 1.2 การปฏิเสธแบบผลัดความผิด                                                                          | 102     | 38.35  |
|       | 1) การผลัดความผิดไปยังผู้ก่อเหตุ                                                                     | 43      | 16.17  |
|       | 2) การผลัดความผิดไปยังผู้อื่น และผู้ใต้บังคับบัญชา                                                   | 20      | 7.52   |
|       | 3) การผลัดให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่น                                                                      | 39      | 14.66  |
| 2.    | การลดความรับผิดชอบ                                                                                   | 68      | 25.56  |
|       | 2.1 การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้น                                                                 | 42      | 15.79  |
|       | 2.2 การบอกว่าวิธีการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามหลักการ                                                       | 26      | 9.77   |
| 3.    | การลดข้อชนข้อหามองใจ                                                                                 | 43      | 16.17  |
|       | 3.1 การนำเสนอภาพด้านดี                                                                               | 11      | 4.14   |
|       | 3.2 การทำให้ความผิดดูเป็นเรื่องเล็ก                                                                  | 2       | 0.75   |
|       | 3.3 การเสนอมุมมองใหม่                                                                                | 20      | 7.52   |
|       | 1) การนำเสนอว่าเรื่องที่เกิดขึ้นมองได้หลายมุม                                                        | 4       | 1.50   |
|       | 2) การนำเสนอว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้แกล้งขำ<br>และฝ่ายของผู้แกล้งขำต้องอยู่ในสภาพที่น่าเห็นใจ | 16      | 6.02   |
|       | 3.4 การโจมตีผู้กล่าวหา                                                                               | 6       | 2.26   |
|       | 3.5 การขดเชยความผิด                                                                                  | 4       | 1.50   |
| 4.    | การแสดงความยินยอมแก้ไข                                                                               | 33      | 12.40  |
|       | 4.1 การบอกว่าจะแก้ไขอย่างไร                                                                          | 19      | 7.14   |
|       | 4.2 การบอกว่าได้แก้ไขอย่างไรไปแล้ว                                                                   | 14      | 5.26   |
| 5.    | การยอมรับผิด และการขอโทษ                                                                             | 8       | 3.01   |
|       | 5.1 การใช้กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวัจนกรรมการขอโทษ                                                       | 2       | 0.75   |
|       | 5.2 การยอมรับความผิด                                                                                 | 4       | 1.51   |
|       | 5.3 การอธิบาย                                                                                        | 2       | 0.75   |
| รวม   |                                                                                                      | 266     | 100.00 |

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า กลวิธีหลักของการแก้ภาพลักษณ์ที่พบมากที่สุดในการข้อมูลการแกล้งขำที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ “การปฏิเสธ” แสดงให้เห็นว่า ผู้แกล้งขำอาจมี

ความเชื่อว่า หากยอมรับว่าเจ้าหน้าที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์กราดยิงประชาชนบริสุทธิ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ขัดกับค่านิยมของสังคมที่รับรู้ร่วมกันว่า “ทหาร” และ “ตำรวจ” คือ ผู้เสียสละ ปกป้องชาติ และประชาชน ย่อมจะทำให้ประชาชนสูญเสีย “ศรัทธา” ต่อองค์กรมากขึ้นไปอีก และยิ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบมากกว่าการกู้ภาพลักษณ์กลับคืนมาได้ ผลการศึกษาดังกล่าวสนับสนุนงานวิจัยของจาง และเบอนัวต์ (Zhang & Benoit, 2004) ที่พบว่า เมื่อองค์กรในระดับประเทศต้องการกู้ภาพลักษณ์คืนมา องค์กรมักเลือกใช้ “การปฏิเสธ” มากกว่ากลวิธีการกู้ภาพลักษณ์ประเภทอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาวิธีย่อยของการปฏิเสธ ยิ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เจ้าหน้าที่รัฐมิได้ต้องการเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์โศกนาฏกรรมดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้แถลงข่าวเลือกใช้การปฏิเสธแบบผลึกความผิดหลายลักษณะมากกว่าการปฏิเสธแบบตรง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลึกความผิดไปยังผู้ก่อเหตุ และการผลึกให้ผู้ก่อเหตุเป็นอื่น ซึ่งเป็นกลวิธีการปฏิเสธที่ผู้แถลงข่าวเลือกใช้ด้วยความถี่สูงใกล้เคียงกัน ลักษณะการใช้ภาษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ผู้แถลงข่าวต้องการโน้มน้าวให้ประชาชนเห็นว่า หน่วยงานของตนมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความร้ายแรงดังกล่าวแต่อย่างใด เพื่อกู้ภาพลักษณ์ของทหารและตำรวจที่มีหน้าที่สำคัญ คือ “การปกป้องชาติ และประชาชน” ที่เสียไปให้กลับคืนมา

6.2 ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้แถลงข่าวมีแนวโน้มที่จะกู้ภาพลักษณ์โดยการลดความรับผิดชอบ ด้วยความถี่รองลงมา กล่าวคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ผู้แถลงข่าวไม่อาจปฏิเสธความผิดหรือข้อกล่าวหาที่เกิดขึ้นได้ ผู้แถลงข่าวเลือกที่จะกล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ตนเกี่ยวข้องกับความผิด และข้อกล่าวหาเหล่านั้น ๆ ให้น้อยที่สุด ดังจะเห็นได้จากวิธีย่อยที่ผู้แถลงข่าวมักเลือกใช้ในการลดความรับผิดชอบ อันได้แก่ การบอกว่ามีเหตุหรือปัจจัยกระตุ้น ทั้งเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดกับเจ้าหน้าที่ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่เหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดจากภูมิหลังของผู้ก่อเหตุเอง และเหตุหรือปัจจัยกระตุ้นอันเกิดจากกฎระเบียบ ธรรมเนียมที่มีมาก่อนหน้า เพื่อแสดงให้เห็นว่า แม้หน่วยงานของตนอาจมีส่วนผิดอยู่บ้าง ทว่า ความผิดที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่มีเหตุหรือปัจจัยอื่นมากระตุ้น มิใช่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นปกติกับหน่วยงานของตนแต่อย่างใด

กลวิธีการลดความรับผิดชอบดังกล่าว นับว่าเป็นกลวิธีที่มีความโดดเด่นในการแถลงข่าวของเจ้าหน้าที่รัฐในครั้งนี้ เนื่องจากผลการศึกษามีความแตกต่างจากเรื่อง “ตอบอย่างไรเมื่อประชาชนคนไทยเห็นวาระรัฐบาล ‘การตัดก’: กลวิธีการกู้ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของประไพพรรณ พิงฉิม (2564) ที่ไม่พบกลวิธีการลด

ความรับผิดชอบ แม้จะเป็นการแปลงข่าวของภาครัฐเพื่อวิถีวิถีชีวิตจากประชาชน เช่นเดียวกัน ผู้วิจัยเห็นว่าอาจมาจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในสถานการณ์ที่เอื้อให้ลดความรับผิดชอบได้ เนื่องจากกรณี “การ์ดตก” เป็นการปฏิบัติโดยนโยบายของภาครัฐเอง จึงไม่สามารถเลี่ยงความรับผิดชอบได้ ซึ่งต่างจากกรณีเหตุการณ์ที่สามารถจัดวางน้ำหนักความผิดไปยังปัจจัยอื่น ๆ ได้ เช่น ตัวผู้ก่อเหตุ กฎระเบียบที่บีบบังคับ เป็นต้น

6.3 นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ ในการลดข้อชนข้อหมองใจ ผู้แถลงข่าวมักมีการเสนอมุมมองใหม่ด้วยการนำเสนอว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้แถลงข่าว และฝ่ายของผู้แถลงข่าวต้องอยู่ในสถานการณ์ที่น่าเห็นใจ เพื่อแสดงให้เห็นประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่รัฐเองต่างก็ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ โศกนาฏกรรมที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ สาเหตุที่ผู้แถลงข่าวเลือกใช้วิธีดังกล่าว อาจเป็นเพราะผู้แถลงข่าวเห็นว่า เมื่อนำเสนอว่าตนเองคือผู้ที่น่าเห็นใจ หรือเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ ความสนใจของประชาชนอาจจะลดลงได้บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพรรณ พงษ์นิม (2564) ที่พบว่า ผู้แถลงข่าวมักเลือกใช้วิธีดังกล่าว เนื่องจากอาจมีความเชื่อว่าเป็นวิธีการที่จะสามารถใช้ลดความรู้สึกชนข้อที่เกิดขึ้นในใจของผู้ฟังลงได้

6.4 ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า “การยอมรับผิด และการขอโทษ” เป็นกลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้น้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า หากผู้แถลงข่าวยอมรับผิด หรือขอโทษ ย่อมเป็นการแสดงให้เห็นว่า เหตุการณ์ความร้ายแรงนั้นเกิดขึ้นจากการบริหารงานที่ผิดพลาดของหน่วยงาน ซึ่งยิ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบ และสูญเสียศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชนมากกว่าการกู้ภาพลักษณ์กลับคืนมา ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอันคาร์โน (Ancarno, 2015) และประไพพรรณ พงษ์นิม (2564) ที่พบว่า การกล่าวคำว่า “ขอโทษ” สำหรับบุคคลสาธารณะที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารงานของบ้านเมือง อาจเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก และไม่อาจเกิดขึ้นมากนัก

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างไปจากงานวิจัยที่ศึกษาการกู้ภาพลักษณ์ของบุคคลสาธารณะกลุ่มอาชีพนักแสดงหรือผู้มีชื่อเสียงในสังคม ซึ่งพบว่า เมื่อต้องการกู้ภาพลักษณ์ กลุ่มคนดังกล่าวมักเลือกใช้ “การยอมรับผิด และการขอโทษ” มากกว่ากลวิธีการกู้ภาพลักษณ์ประเภทอื่น ๆ (Benoit, 1997a, 1997b, 1997c; Meng & Pan, 2013) ความแตกต่างนี้สะท้อนให้เห็นว่า “ศักดิ์ศรี และหน้าตาของกลุ่มอาชีพ” ที่แตกต่างกันตามบรรทัดฐานของสังคมย่อมส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการกู้ภาพลักษณ์

จากการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากจะแสดงกลวิธีทางภาษาที่เจ้าหน้าที่รัฐใช้ในการกู่ภาพลักษณ์แล้ว ยังแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับบริบทวัฒนธรรมในสังคมไทย เนื่องจากกลวิธีที่ผู้พูดใช้ในประเพณีการแถลงข่าวเหตุการณ์ภัยพิบัติในประเทศไทยนั้น สะท้อนความคิดความเชื่อเรื่อง “ศักดิ์ศรี และหน้าตาของกลุ่มอาชีพ” ในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มอาชีพ “ทหาร” และ “ตำรวจ” ที่ได้รับการปลูกฝังเรื่องคุณค่าพิเศษของกลุ่มอาชีพตนไว้ว่า เป็นกลุ่มอาชีพที่ได้ชื่อว่า เป็นผู้ได้รับเกียรติอย่างสูงจากประชาชนทั้งชาติให้ถืออาวุธเพื่อ “ป้องกันประเทศ” และ “ปกป้องประชาชน” ดังที่กองบัญชาการกองทัพไทย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติกล่าวถึงอุดมการณ์ของอาชีพทหาร และตำรวจไว้ว่า “อาชีพทหารเป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม อาชีพทหารมีความแตกต่างจากอาชีพอื่นในสังคมอย่างเห็นได้ชัด คือเป็นอาชีพที่ต้องดำรงความอยู่รอดของบุคคล และชาติ อาชีพทหารเป็นอาชีพที่จำเป็นต้องใช้ความรุนแรงในการทำหน้าที่เมื่อจำเป็น และพร้อมที่จะสละชีวิตเพื่อทำหน้าที่” (กองบัญชาการกองทัพไทย, 2563, น. 25) และ “เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่ กรุณาปราณีต่อประชาชน” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555, น. 3) ด้วยเหตุนี้ผู้แถลงข่าวจึงเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างหลากหลายในการมุ่งเป้าหมายว่า แม้ทหารและตำรวจซึ่งเป็นผู้ก่อเหตุ และผู้รับผิดชอบเหตุการณ์จะมีส่วนผิด แต่ก็ไม่สมควรที่ฝ่ายทหารและตำรวจจะเป็นผู้รับคำตำหนิไว้เพียงผู้เดียว กลวิธีทางภาษาจึงปรากฏอย่างหลากหลายเพื่อกู่ภาพลักษณ์ “ผู้พิทักษ์ของประชาชน” ที่เสียไปให้กลับคืนมา และเพื่อรักษา “ศักดิ์ศรี และหน้าตาของกลุ่มอาชีพ” ของตนให้คงอยู่ในสังคมไทยต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กองบัญชาการกองทัพไทย. (2563). *คู่มือการปลูกฝังอุดมการณ์ทางทหาร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2566, จาก <https://rtarf.mi.th/index.php/th/2016-06-23-07-14-54/2020-06-30-08-09-07/518-2020-07-14-03-21-44>
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2555). *เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง)*. ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยรัฐออนไลน์. (11 กุมภาพันธ์ 2563). *แถลงข้อเท็จจริงกรณีเจ้าคลังกราดยิงที่โคราช*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=V-xy9cX2jTg>

- นราธร เนตรากุล. (12 ตุลาคม 2565). ส.ต.อ. ปัญญา คำราบ: ทำไม “คนดี” ของญาติ  
จึงกลายเป็นมือสังหาร 36 คน. [https://www.bbc.com/thai/articles/  
c8vgql0v4nmo](https://www.bbc.com/thai/articles/c8vgql0v4nmo)
- ประไพพรรณ พิงฉิม. (2560). ปริศนาการแกล้งข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิง  
ไทย: การศึกษาเชิงปริศนาวิเคราะห์และวิจัยปฏิบัติการ [วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทศึกษาศาสตร์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประไพพรรณ พิงฉิม. (2564). ตอบอย่างไรเมื่อประชาชนคนไทยเห็นว่ารัฐบาล “การัดตก”:  
กลวิธีการกู่ภาพลักษณ์ในปริศนาการแกล้งข่าวของศูนย์บริหารสถานการณ์  
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). *วารสารภาษา  
และวรรณคดีไทย*, 38(2), 114-150.
- มติชนทีวี. (6 ตุลาคม 2565). Live : ผบ.ตร. แกล้งข่าวโศกนาฏกรรม เหตุ #กราดยิง  
หนองบัวลำภู. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=7S0mFH8U7AI>
- สยามรัฐออนไลน์. (11 กุมภาพันธ์ 2563). เพื่อดังขยายความ ‘บิ๊กแดง’ ยันทหารไม่มีวัน  
ยอมรับคนที่กราดยิงประชาชน. <https://siamrath.co.th/n/132164>
- สำนักข่าวทูเดย์. (11 กุมภาพันธ์ 2563). “บิ๊กแดง” พล.อ.อภิรัชต์ คงสมพงษ์ ผบ.ทบ.  
แกล้งเหตุ “กราดยิงโคราช”. YouTube. [https://www.youtube.com/  
watch?v=z\\_tW5WjuW4c](https://www.youtube.com/watch?v=z_tW5WjuW4c)
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวล  
ระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 16 การส่งเสริม จริยธรรมและ  
จรรยาบรรณของตำรวจ พ.ศ.2555 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ.2555.  
[https://drive.google.com/file/d/1PpRVK0rx3KOSPMWFdOKpl0Luoa  
Ci-rD2/view?pli=1](https://drive.google.com/file/d/1PpRVK0rx3KOSPMWFdOKpl0LuoaCi-rD2/view?pli=1)
- อรวี บุญนาค. (2562). กลวิธีทางภาษาในการประกอบสร้างภาพลักษณ์องค์กรธุรกิจ  
ในภาวะวิกฤตผ่านเฟซบุ๊กองค์กร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์].  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Ancarno, C. (2015). When are public apologies ‘successful’? Focus on British and  
French apology press uptakes. *Journal of Pragmatics*, 84, 139-153.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuse and apologies: A theory of image  
restoration strategies*. State University of New York Press.

- Benoit, W. L. (1997a). Image repair theory and corporate reputation. In C. E. Carroll (Ed.), *The handbook of communication and corporate reputation* (pp. 213-221). John Wiley & Sons.
- Benoit, W. L. (1997b). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.
- Benoit, W. L. (1997c). Hugh Grant's image restoration discourse: An actor apologizes. *Communication Quarterly*, 45(3), 251-267.
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, excuse and apologies: Image repair theory and research* (2nd ed.). State University of New York Press.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Ablex Publishing Corporation.
- Dardis, F., & Haigh, M. M. (2009). Prescribing versus describing: Testing image restoration strategies in a crisis situation. *Emerald Insight*, 14(1), 101-118.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Fakenham and Reading.
- Grimmer, L. (2017). Is it so hard to say sorry? Revisiting image restoration theory in the context of Australian supermarkets. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 18, 17-32.
- Meng, J., & Pan, P. (2013). Revisiting image-restoration strategies: An integrated case study of three athlete sex scandals in sport news. *International Journal of Sport Communication*, 6(1), 87-100.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Zhang, J., & Benoit, W. L. (2004). Message strategies of Saudi Arabia's image restoration campaign after 9/11. *Public Relations Review*, 30(2), 161-167.