

การศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษของคนจีนและคนไทย

Thai – Chinese comparison analysis of strategies for replying to an apology

Received:	January	2, 2019
Revised:	August	13, 2019
Accepted:	August	20, 2019

รวีร่าไพ พิพัฒน์ลักษณ์ (Raveerampai Pipattanalak)*

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเหมือนและแตกต่างระหว่างการให้น้ำหนักความผิดในแต่ละสถานการณ์ของคนไทยและคนจีน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และได้ศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีน ผู้วิจัยแบ่งกลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีนแบ่งออกได้เป็นสองประเภท คือการตอบรับคำขอโทษในเชิงบวก และการตอบรับคำขอโทษในเชิงลบ ผลการวิจัยพบว่าโดยส่วนมากคนไทยและคนจีนมีแนวโน้มการใช้กลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษที่ใกล้เคียงกัน ยิ่งค่าน้ำหนักความผิดน้อยมากเท่าไร การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกจะมีมากเท่านั้น ในเชิงกลับกันถ้าน้ำหนักความผิดมาก การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบก็จะมากขึ้นเช่นกัน

คำสำคัญ : น้ำหนักความผิด การตอบรับคำขอโทษ การเปรียบเทียบ

* ดร.รวีร่าไพ พิพัฒน์ลักษณ์ ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Dr.Raveerampai Pipattanalak, School of Educational Studies, Silpakorn University,raveerampai.p@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to study the relationship between the acceptance for apology and the level of offence in China and Thailand in order to encourage the communications between these two countries to be effective. According to the questionnaires collected in this research, it demonstrates that there are some differences in cultural context between Chinese and Thai people. Therefore, it creates the difference in using the acceptance for apology of Chinese people and Thai people. The relationship between the acceptance for apology and the level of offence has been founded in the research. The positive acceptance for apology decreases and the negative acceptance for apology increases when the level of offence increases.

Keywords: level of offence; apology acceptance; comparison

บทนำ

การดำเนินชีวิตในสังคมนั้นเป็นเรื่องยากที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่งกันระหว่างบุคคล การขอโทษจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการรักษาความสัมพันธ์อันดีและความสงบสุขของสังคม เมื่อเกิดการขอโทษขึ้นอีกฝ่ายหนึ่งจึงแสดงปฏิกิริยาตอบกลับนั้นก็คือการตอบรับคำขอโทษ

Holmes (1990) กล่าวว่า การขอโทษคือการที่ผู้พูดใช้ภาษาในการแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำที่บกพร่องของตนเอง ส่วน Brown & Levinson (1978) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีความสุภาพ การกล่าวคำขอโทษเป็นการกระทำอย่างหนึ่งเพื่อแสดงความชดเชยต่อสิ่งที่ตัวเองได้กระทำล่วงเกินต่อบุคคลอื่น วัตถุประสงค์ของการขอโทษเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความเป็นอารยะ ซึ่งไม่เพียงแต่รักษาความสัมพันธ์อันสงบสุขของบุคคลในสังคมแต่ยังช่วยทำให้เกิดพื้นที่ที่ทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้จากกรอบแนวคิดของ John R. Searle (อ้างถึงในกรัณธรัตน์ หัสจางรงค์, 2019) ได้จำแนกการขอโทษ และการตอบรับคำขอโทษอยู่ในกลุ่มวัจนกรรมที่แสดงความรู้สึก ซึ่งเป็นวัจนกรรมที่บ่งบอกถึงอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง โดยวัจนกรรมกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นให้ผู้อื่นทราบว่าผู้พูดชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับตัวผู้ฟังเท่านั้น ทั้งนี้ผู้พูดไม่มีความประสงค์จะให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดหรือให้ผู้ฟังได้ทราบถึงข้อมูลสำคัญใด ๆ

การตอบรับคำขอโทษถูกใช้เพื่อที่แสดงความรู้สึก ซึ่งจะประกอบไปด้วยสามปัจจัยคือ การกระทำ ความผิด การขอโทษเพื่อชดเชยความผิด และการตอบรับคำขอโทษจากผู้ที่ถูกกระทำ ในสังคมที่วัฒนธรรมและภาษาแตกต่างกัน กลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษก็แตกต่างกันด้วย สำหรับผู้เรียนที่ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาที่สอง การขอโทษและตอบรับคำขอโทษให้เหมาะสมต่อสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่ง ถึงแม้ว่าประเทศจีนและประเทศไทยจะมีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างกัน แต่ในขณะที่เดียวกันก็ยังมีวัฒนธรรมบางส่วนที่สอดคล้องและเหมือนกันอยู่ด้วย ในทางปกติแล้ว ถ้าพูดถึงการขอโทษจากผู้กระทำผิด ผู้ที่ถูกกระทำก็จะตอบสนองโดยการแสดงอาการได้ตอบ ซึ่งจะรวมถึงการยอมรับคำขอโทษและให้อภัย หรืออาจจะแสดงอาการประชดประชันหรือต่อว่า

กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษว่าจะเป็นในเชิงบวกหรือลบนั้นจะขึ้นอยู่กับหลายๆปัจจัย แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือน้ำหนักของการกระทำผิด

จากการรวบรวมข้อมูลค้นพบว่าได้มีการศึกษากลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในภาษาไทย แต่ยังไม่พบการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเปรียบเทียบกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้านี้จึงอยู่ในขอบเขตของการเปรียบเทียบกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษที่ผันแปรตามน้ำหนักของความผิดของคนไทยและคนจีน

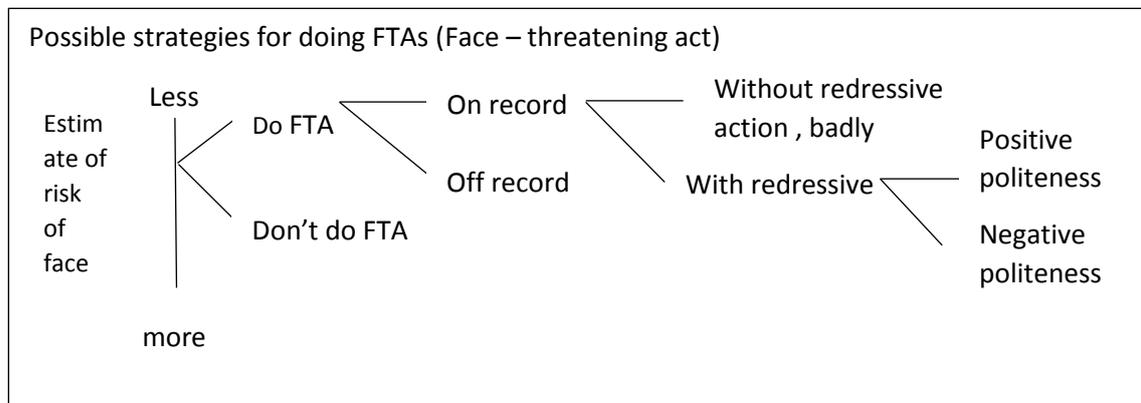
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค้นคว้ากลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีนว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร วิเคราะห์กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษที่ใช้บ่อยของคนไทยและคนจีน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักของความผิดกับกลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1. ทฤษฎีความสุภาพของ Brown & Levinson (1978) ได้กล่าวว่าความสุภาพไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้ภาษาที่สุภาพ แต่สิ่งที่สำคัญคือการใช้คำพูดที่สุภาพเพื่อรักษาหน้าของผู้ฟัง หน้า (face) แบ่งออกเป็นสองประเภทคือหน้าในเชิงบวก (positive face) หมายถึงความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความคิดและการกระทำของตน ส่วนหน้าในเชิงลบ (negative face) คือการที่ไม่ต้องการให้ผู้อื่นขัดขวางการกระทำหรือความคิดของตน เมื่อคนอยู่ในสังคมจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการทำร้ายหน้าทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้นเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีของทั้งสองฝ่ายเอาไว้ Brown & Levinson จึงได้เสนอกลยุทธ์ความสุภาพ (Politeness strategies) ซึ่งกล่าวว่าเมื่อคนได้เสี่ยงที่จะทำร้ายหน้าของฝ่ายตรงข้ามจะมีทางเลือกสองทางคือ หลีกเลี่ยงการกระทำนั้น และสองเลือกกระทำสิ่งที่ถูกต้องซึ่งจะมี 4 กลยุทธ์ คือ 1. ผู้พูดบอกสิ่งที่ตนต้องการอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ได้คำนึงถึงความสุภาพ (on record) 2. ผู้พูดเลือกใช้ความสุภาพในเชิงบวก (positive politeness) เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าตนไม่ได้ต้องการจะทำร้ายหน้าด้านบวกของผู้ฟัง 3. ผู้พูดเลือกใช้ความสุภาพในเชิงลบ (negative politeness) เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจว่าตนไม่ได้ต้องการจะทำร้ายหน้าด้านลบของผู้ฟัง 4. การพูดอย่างอ้อม (off record) ดังแผนภูมิข้างล่างนี้

แผนภูมิที่ 1 กลยุทธ์ในทฤษฎีความสุภาพ

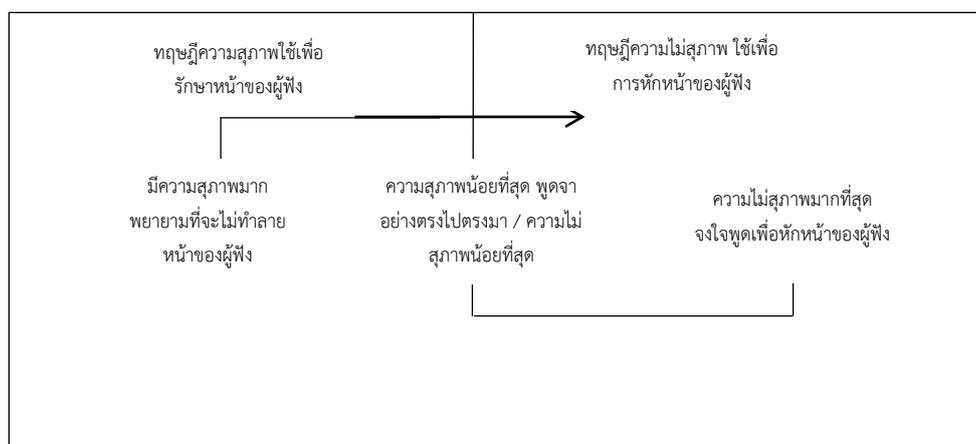


(ดัดแปลงจาก Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge 1978)

2. ทฤษฎีความไม่สุภาพโดย Jonathan Culpeper (1996) เขาไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีความสุภาพ โดยกล่าวว่าในทางปฏิบัติจริงไม่ใช่ทุกคนที่ต้องการจะรักษาหน้าของฝ่ายตรงข้าม ในทางกลับกันบางคนกลับต้องการที่จะทำร้ายหน้าของฝ่ายตรงข้ามซึ่งมีทั้งหมด 5 กลยุทธ์ด้วยกัน 1.การใช้ความไม่สุภาพโดยตรง (bald on record impoliteness) คือการกล่าวความต้องการออกมาโดยตรง โดยไม่คำนึงถึงความสุภาพ 2.ผู้พูดเลือกใช้ความไม่สุภาพในเชิงบวก (positive impoliteness) เพื่อจงใจที่จะทำร้ายหน้าด้านบวกของผู้ฟัง 3.ผู้พูดเลือกใช้ความไม่สุภาพในเชิงลบ (negative impoliteness) เพื่อจงใจทำร้ายหน้าด้านลบของผู้ฟัง 4.การแสดงความไม่สุภาพอย่างอ้อม (sarcasm) หรือการพูดจาประชดประชัน 5.ปฏิเสธการใช้ความสุภาพ (withhold politeness)

ดังนั้นทฤษฎีความสุภาพและความไม่สุภาพจะมีความสัมพันธ์กันดังแผนภูมิด้านล่างนี้

แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความสุภาพและทฤษฎีความไม่สุภาพ



(ดัดแปลงจาก Towards and Anatomy of Impoliteness 1996)

เครื่องมือและวิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีนซึ่งจะสัมพันธ์กับน้ำหนักของความผิด โดยผู้วิจัยจะแบ่งการทำแบบสอบถามเป็นสองขั้นตอน ขั้นแรก เนื่องจากว่าคนไทยและคนจีนอาจจะมีการเข้าใจเรื่องน้ำหนักของความผิดที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาการรับรู้และให้ค่าน้ำหนักความผิดของคนไทยและคนจีนว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการศึกษากลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษในขั้นต่อไป โดยในขั้นตอนนี้แบบสอบถามจะใช้เป็นการเลือกตอบ (Multiple Choice Question) ว่าในแต่ละสถานการณ์ความผิด คนไทยและคนจีนให้ค่าน้ำหนักความผิดอย่างไร ในขั้นที่สองแบบสอบถามจะใช้วิธีแบบถามตอบ (Discourse Completion Test) และแบบเลือกคำตอบ (Multiple Choice Question) ควบคู่กันไป เพื่อศึกษากลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยEast China Normal University และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งจำกัดอยู่ในกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยในชั้นปริญญาตรี และปริญญาโท กลุ่มช่วงอายุตั้งแต่18-30ปี แบ่งเป็นกลุ่มคนไทย และคนจีนสองกลุ่ม

การศึกษาจะจำกัดอยู่ที่กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษซึ่งผันแปรตามน้ำหนักของความผิด ดังนั้นจึงไม่รวมไปถึงเพศ อาชีพ ระดับทางสังคมและปัจจัยอื่นๆ และเนื่องจากว่าเป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การศึกษากลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษนี้จึงไม่รวมถึงปัจจัยทางด้านน้ำเสียง สีหน้าท่าทาง และการกระทำต่างๆ

สรุปผลการวิจัย

ในแต่ละประเทศจะมีการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมก็แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้และให้น้ำหนักความผิดในแต่ละวัฒนธรรมจึงแตกต่างกันไปด้วย โดย Blum-Kulka & Olshtain (1984) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าการขอโทษของคนอเมริกันกับอิสราเอลพบว่า ในบริบทความผิดที่เหมือนกัน แต่บุคคลสองกลุ่มที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน จะมีการขอโทษที่แตกต่างกัน Bergman & Kasper (อ้างถึงใน ภาสพงค์ ผิวพอใช้, 2002) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบการให้ค่าน้ำหนักความผิดของคนไทยและคนอเมริกัน พบว่าในบริบทความผิดที่เหมือนกัน แต่บุคคลสองกลุ่มที่มาจากวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างกันจะให้ค่าน้ำหนักความผิดของแต่ละสถานการณ์แตกต่างกัน เช่นคนอเมริกันจะคิดว่าการขโมยพระพุทธรูปนั้นไม่ใช่ความผิดมากมาย แต่คนไทยกลับให้น้ำหนักความผิดขั้นสูงสุดและไม่สามารถให้อภัยได้

จะเห็นได้ว่าบุคคลสองกลุ่มที่มาจากวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างกัน ก็จะให้ค่าน้ำหนักความผิดที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการศึกษาการตอบรับคำขอโทษ บทความวิจัยเล่มนี้จึงได้ทำการเลือกน้ำหนักความผิดที่คนไทยและคนจีนให้ค่าน้ำหนักเท่ากันมาศึกษาในขั้นตอนต่อไป

การศึกษาวิจัยการให้ค่าน้ำหนักความผิดในขั้นตอนแรก กลุ่มตัวอย่างการศึกษาจะแบ่งเป็นสองกลุ่ม กลุ่มละ100ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาจีนในช่วงปริญญาตรีและปริญญาโท อายุตั้งแต่18-30ปี และกลุ่มที่สองคือกลุ่มนักเรียนไทยในช่วงปริญญาตรีถึงปริญญาโท อายุตั้งแต่18-30ปี การทำแบบสอบถามค่าน้ำหนัก

ความผิดของคนทั้งสองกลุ่ม ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากการศึกษาเปรียบเทียบการขอโทษของไทยและจีน ซึ่งมีดังนี้ Liu Jing-Jing (2007) , Qian Le-yi (2004), Gou Fang-fang (2008), Li Yan-xun (2006), Wang Ju-mei (2008), ภาสพงศ์ ผิวพอใช้ (2002), ทศนีย์ เมฆวัฒนา (1984) และ จีร์รัตน์ เพชรรัตน์โมรา (2001) ซึ่งได้รวบรวมบริบทความผิดมาทั้งสิ้น 13 ชนิด ดังนี้ 1.ผิดนัด 2.ทำสิ่งของเสียหาย 3.ผิดสัญญา 4.ทำให้ผู้อื่นไม่ได้ รับความสะดวก 5.โกหก 6.หยอกล้อ 7.ตำหนิ 8.เดินชน 9.ขโมยของ 10.เสียงดังรบกวนผู้อื่น 11.คนขับรถแท็กซี่ ขับรถผิดทาง 12.ปฏิเสธการขอร้องของผู้อื่น 13.สูบบุหรี่ในลิฟต์

จากเหตุการณ์การกระทำผิดทั้งสิบสามเหตุการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทุกๆเหตุการณ์มาแบ่งเป็นค่า น้ำหนักความผิดสามระดับ เช่นการกระทำความผิดที่ทำการของผู้อื่นเสียหายจะแบ่งเป็น 1.ทำปากกาของเพื่อนเสีย (ความผิดระดับน้อย) 2.ทำเสื้อของเพื่อนเสียหาย (ความผิดระดับกลาง) และ 3.ทำรถของเพื่อนเสีย (ความผิด ระดับสูง) ทั้งหมดสามสถานการณ์ตามลำดับความรุนแรง แบบสอบถามในแต่ละสถานการณ์และแต่ละระดับ ความรุนแรงจะมีตัวเลือกให้เลือกว่าเป็นน้ำหนักความผิดแบบ 1.ไม่ผิด 2.ผิดน้อย 3.ผิดปานกลาง และ 4.ผิดมาก สี่ระดับ

จากผลการสำรวจที่ได้จากแบบสอบถาม 200 ชุด แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือคนจีน 100 ชุด และคนไทย 100 ชุด พบว่ามีบางสถานการณ์ที่คนไทยและคนจีนให้ค่าน้ำหนักความผิดเหมือนกันมาก เช่น การผิดนัด ทำสิ่งของที่ยืม มาเสียหาย และขโมยของทั้งหมดสามสถานการณ์ และยังมีบางสถานการณ์ที่คนไทยและคนจีนให้ค่าน้ำหนัก ความผิดที่ใกล้เคียงกัน เช่น ทำให้ผู้อื่นไม่ได้รับความสะดวก และส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ทั้งหมดสองสถานการณ์ ส่วนสถานการณ์อื่นๆ คนไทยและคนจีนได้ให้ค่าน้ำหนักความผิดแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจนเช่น การตำหนิ ผู้อื่น คนจีนได้ให้ค่าน้ำหนักความผิดสูงมาก แต่คนไทยกลับคิดว่าคำพูดที่ใช้ในการตำหนิ นั้นไม่ได้มีน้ำหนัก ความผิดมากเท่ากับคนจีน แต่ทว่าในสถานการณ์สูบบุหรี่ในลิฟต์ คนจีนให้ค่าน้ำหนักความผิดที่น้อยกว่า แต่คน ไทยให้ค่าน้ำหนักความผิดสูงมาก

เพื่อความเที่ยงตรงของการศึกษาเปรียบเทียบการตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีน ผู้วิจัยจึง คัดเลือกสถานการณ์ความผิดที่คนไทยและคนจีนให้ค่าน้ำหนักความผิดเหมือนกันเช่น 1.ผิดนัด 2.ทำสิ่งของที่ยืม มาเสียหาย 3.ขโมยของ 4.ทำให้ผู้อื่นได้รับความลำบาก 5.เสียงดังรบกวนผู้อื่น รวมทั้งหมดห้าสถานการณ์ ความผิด และในแต่ละสถานการณ์ความผิดจะแบ่งออกเป็นอีกสามระดับความรุนแรง ซึ่งในแบบสอบถามนี้จะใช้ ทั้งแบบถามตอบ (Discourse Completion Test) และแบบเลือกคำตอบ (Multiple Choice Question)

ผลจากการสุ่มทำแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด แบ่งเป็นนักศึกษาชาวจีนและนักศึกษาชาวไทยอย่างละ 100 คน พบว่าในการตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีนจำนวนกลุ่มละ 100 คน ในแต่ละกลุ่มการศึกษาจะ รวบรวมการตอบรับคำขอโทษทั้งหมด 1500 ตัวอย่าง แต่การศึกษาครั้งนี้จะไม่รวมถึงการตอบรับแบบคำเดียว เช่น ครับ ค่ะ อืม และ เออ ดังนั้นการตอบรับคำขอโทษที่รวบรวมได้จากการทำแบบสอบถามของนักศึกษาชาวไทยซึ่ง สามารถนำมาศึกษาได้มีทั้งหมด 1,417 ตัวอย่าง และการตอบรับคำขอโทษที่รวบรวมได้จากการทำแบบสอบถาม ของนักศึกษาชาวจีนซึ่งสามารถนำมาศึกษาได้มีทั้งหมด 1,452 ตัวอย่าง ดังนั้นจาก 3,000 ตัวอย่างของการตอบ รับคำขอโทษของทั้งคนจีนและคนไทย ผู้วิจัยสามารถรวบรวมคำขอโทษที่นำมาใช้ได้เป็นจำนวน 2,869 ตัวอย่าง ซึ่ง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.63 ของทั้งหมด

จากตัวอย่างที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม สามารถจำแนกกลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษได้เป็นสองชนิดคือ กลยุทธ์การตอบรับในเชิงบวก และกลยุทธ์การตอบรับในเชิงลบ กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกแบ่งเป็น7ประเภทด้วยกันคือ กลยุทธ์การตอบรับในเชิงบวกเป็นการตอบรับคำขอโทษในเชิงให้อภัยและรักษาความรู้สึกของผู้กระทำผิด เพื่อเป็นการรักษาหน้า และน้ำใจของผู้กระทำผิด โดยส่วนมากจะใช้ภาษาที่ค่อนข้างอ่อนโยน เพื่อลดสถานะความตึงเครียดระหว่างฝ่ายผู้กระทำผิด และฝ่ายที่ถูกขอโทษ กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกแบ่งออกเป็น7ประเภท

1. กลยุทธ์การให้อภัย กลยุทธ์นี้เป็นกลยุทธ์ที่ผู้ตอบรับคำขอโทษแสดงเจตนาว่ายอมรับคำขอโทษพร้อมทั้งกับให้อภัย โดยจะแบ่งเป็นสองลักษณะคือการให้อภัยแบบไม่มีเงื่อนไข และการให้อภัยแบบมีเงื่อนไข โดยลักษณะภาษาที่ใช้ในกลยุทธ์นี้จะมีคำว่า ถ้า (如果) และ ในเมื่อ (既然) ส่วนมากจะพบในกรณีที่มีการกระทำผิดในน้ำหนักน้อย ยกตัวอย่างในเหตุการณ์ที่เพื่อนได้เข้าใจผิดเพราะสมุดไดอารี่สองเล่มมีลักษณะใกล้เคียงกัน และเปิดไดอารี่ส่วนตัวของคุณอ่าน ซึ่งอยู่ในระดับความผิดน้อย จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น ไม่เป็นไร, ช่างเถอะ ไม่เป็นไร (没关系, 算了)、ไม่เป็นไร ถ้าเธอไม่ได้มีเจตนาจะแอบดู (没关系, 如果你不是故意的)。

2. การปลอบประโลม เป็นกลยุทธ์ที่ผู้ตอบรับคำขอโทษแสดงความห่วงใยต่อผู้ขอโทษ เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ถูกเลือกใช้เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีของทั้งสองฝ่าย กลยุทธ์นี้จะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

- การปลอบใจ เป็นกลยุทธ์ที่ผู้ตอบรับคำขอโทษใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีขึ้นและคลายจากความกังวลใจ เพื่อให้ผู้ขอโทษไม่ต้องคิดมากในเรื่องที่กระทำผิด ยกตัวอย่างในเหตุการณ์ที่เพื่อนนำยางลบไปใช้โดยไม่ได้ขออนุญาตจะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น “ไม่เป็นไรของเล็กน้อย” หรือ “不要紧, 小事 (ไม่เป็นไร เรื่องเล็ก) ”

- การแสดงความห่วงใย เป็นกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อแสดงน้ำใจต่อผู้ที่กระทำผิด สามารถแบ่งออกเป็นสองลักษณะคือ การใช้คำพูดเพื่อแสดงความห่วงใย และการใช้คำถามเพื่อแสดงความห่วงใย ยกตัวอย่างของเหตุการณ์ที่ได้นัดเพื่อนออกไปเที่ยวแล้วเพื่อนไม่สบายกระทันหัน ทำให้ไม่สามารถไปตามนัดได้ จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น “อ้อ อ้อ เตียวไปเยี่ยมนะเว้ย” “没关系, 下次吧, 要注意身体 (ไม่เป็นไร คราวหน้าละกัน ดูแลตัวเองดีๆด้วย) ”หรือ “生病就好好休息吧, 没关系, 我们有机会再去 (ไม่สบายก็พักผ่อนเถอะ ไม่เป็นไรนะ เตียวคราวหน้าเราค่อยไปกัน) ”, “没关系, 你要紧吗? 有没有人照顾啊? (ไม่เป็นไร เธอโอเคไหม มีคนดูแลไหม) ” “没关系, 到医院看了没有啊? (ไม่เป็นไร ไปโรงพยาบาล) ”

3. กลยุทธ์การใช้อารมณ์ขัน เป็นกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษที่สามารถลดระดับความตึงเครียดของทั้งสองฝ่ายให้กลับมาสมัคสมานสามัคคีกันได้ดีกลยุทธ์หนึ่ง เพราะเป็นการรักษาหน้าตาและศักดิ์ศรีของฝ่ายตรงข้าม และในขณะเดียวกันก็สื่อสารออกมาว่าไม่ถือโทษโกรธ เช่นในสถานการณ์ที่ส่งเสียงดังในโรงภาพยนตร์ “ขอโทษแล้วต้องแถมเบอร์ด้วยนะครับ (道歉了还要给电话号码哦) ”, “有点插曲也好 (มีเรื่องมาคั่นก็ดีเหมือนกันนะ) ”

4. โทษตัวเองหรือโทษเหตุการณ์อื่น เป็นกลยุทธ์ที่ผู้ตอบรับคำขอโทษรู้สึกว่าการกระทำผิดของฝ่ายตรงข้ามมีสาเหตุมาจากสิ่งอื่น ดังนั้นจึงใช้การยอมรับผิดเสียเอง หรือโทษเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาน้ำใจของผู้กล่าวขอโทษ ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนผิดนัดในระดับความผิดน้อย จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น เราลืมโทรไปเตือน , 没关系, 昨天我应该提醒你的, 希望你们玩得开心啊 (ไม่เป็นไร เมื่อวานฉันก็ควรโทรไปเตือนเธอ หวังว่าครั้งหน้าจะไม่ลืมอีกนะ)

5. การขอโทษกลับ เป็นกลยุทธ์ที่ผู้ตอบรับคำขอโทษใช้การขอโทษกลับเพื่อแสดงความเข้าใจ และให้อภัย ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนได้เข้าใจผิดเพราะสมุดไดอารี่สองเล่มมีลักษณะใกล้เคียงกัน และเปิดไดอารี่ส่วนตัวของคุณอ่าน ซึ่งอยู่ในระดับความผิดน้อย จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น ขอโทษที่เราเข้าใจผิด、不好意思, 有机会给你看。(ขอโทษทีนะ ไว้มีโอกาสจะให้คุณดู) หรือ 哦原来是误会, 我向你道歉, 误会你了。(ที่แท้ฉันเข้าใจผิดเอง ขอโทษทีนะที่เข้าใจผิด)

6. การกล่าวชม เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง que แสดงออกถึงการรักษาน้ำใจของผู้กล่าวขอโทษได้อย่างดี โดยการกล่าวชื่นชม ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่มีคนส่งเสียงดังในโรงภาพยนตร์และได้กล่าวขอโทษ ซึ่งเป็นความผิดในระดับน้อย จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น ถือว่ามีการยธาดีคะ、不错, 人挺懂礼貌的。(ก็ไม่เลวนะ ถือว่ายังมีมารยาท) หรือ 道歉了就好。(ขอโทษก็ดีแล้ว)

7. การกล่าวขอบคุณ เป็นอีกกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษที่จะรักษาน้ำใจผู้กล่าวขอโทษได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้ตอบรับคำขอโทษได้กล่าวขอบคุณเป็นการแสดงว่าไม่ถือโทษโกรธเคือง ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนได้เข้าใจผิดเพราะสมุดไดอารี่สองเล่มมีลักษณะใกล้เคียงกัน และเปิดไดอารี่ส่วนตัวของคุณอ่าน ซึ่งอยู่ในระดับความผิดน้อย เช่น ขอบใจนะที่ไม่เอาไปประจาน หรือ ขอบใจทีไม่อ่านนะ บางเรื่องมันก็เป็นเรื่องส่วนตัวที่อยากเก็บไว้คนเดียว

ส่วนกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบหลังจากผู้อื่นได้กระทำความผิดสิ่งหนึ่งล่วงเกิน ไม่ว่าจะเป็นการพูดที่ไม่รักษาน้ำใจ หรือว่าการข่มขู่คาดโทษ เพราะเชื่อว่าผู้ที่กระทำความผิดสมควรได้รับการลงโทษ และเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี หรือรู้สึกผิด ซึ่งกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบจะสัมพันธ์กับระดับของน้ำหนักรับผิดอย่างชัดเจน

จากทฤษฎีความไม่สุภาพของJonathan Culpeper (1996) ซึ่งกล่าวว่าทฤษฎีความไม่สุภาพมีห้ากลยุทธ์ เราสามารถทำมาวิเคราะห์กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบได้ ซึ่งการตอบรับคำขอโทษในเชิงลบจะสามารถแบ่งออกได้เป็นทั้งหมด10กลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1. การตักเตือน เป็นกลยุทธ์ที่ให้การตักเตือนเพื่อทำให้ฝ่ายตรงข้ามไม่ทำเหตุการณ์แบบเดิมซ้ำอีก ส่วนมากในประโยคจะพบคำที่ใช้บ่อยคือ “ครั้งหน้า (下次) ”、“ควร (应该) ”、“จำไว้นะ (记住) ”และ“ทีหลัง (下次) ”ยกตัวอย่างในสถานการณ์ความผิดที่เพื่อนยืมเสื้อสีขาวไปใช้แล้วทำเปรอะจนซักไม่ออก แล้วกล่าวขอโทษ ซึ่งเป็นความผิดระดับกลาง จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น ช่วงมันเถอะทีหลังก็ระวังหน่อย (算了吧, 下次就小心点)、ครั้งต่อไปก็ระวังหน่อย ต้องดูแลของของคนอื่นด้วยสิ (下次小心, 注意爱惜别人的东西)

2. การพูดแบบไม่ตอบรับและไม่ปฏิเสธ Jonathan Culpeper (1996) กล่าวว่า การปฏิเสธที่จะใช้ความสุภาพ (withhold politeness) เป็นกลยุทธ์การละเลยเพื่อที่จะทำร้ายจิตใจฝ่ายตรงข้ามอย่างหนึ่ง ในที่นี้ การแสดงความไม่แยแสต่อคำขอโทษของฝ่ายตรงข้าม จึงเป็นการกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อลงโทษให้ผู้กล่าวขอโทษ ได้รู้สึกผิด ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่นัดหมายเพื่อนออกไปเที่ยว แล้วเพื่อนผิดนัดโดยให้เหตุผลว่าลืม ซึ่งถือว่าเป็นความผิดในระดับกลาง จะมีการตอบรับคำขอโทษ เช่น ก็เรื่องของแก (随你) หรือ เธอคิดเอาเองก็แล้วกัน (你自己看着办吧)

3. การทำให้เกิดความลำบากใจ เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งสำหรับผู้ตอบรับคำขอโทษใช้เพื่อแสดงความไม่พอใจของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ถือเป็นการลงโทษ และทำให้ฝ่ายตรงข้ามไม่สบายใจพร้อมกับรู้สึกผิด ยกตัวอย่างในกรณีความผิดที่เพื่อนยืมเสื้อสีขาวไปใช้แล้วทำเสียหาย ซึ่งถือว่าเป็นความผิดระดับกลางจะมีการตอบรับคำขอโทษ ดังนี้ ไม่เอาอันใหม่ ไม่เอาอันที่เสียแล้ว ฉันต้องการอันเก่าอันเดียวอันเดิม (不要新的, 不要破的, 还要原来的那件)

4. เรียกร้องค่าทดแทน เป็นกลยุทธ์ที่แสดงให้เห็นว่าคำพูดขอโทษของฝ่ายตรงข้ามไม่สามารถทดแทนต่อสิ่งที่สูญเสียไปได้ ผู้ใช้กลยุทธ์นี้ต้องการให้ผู้กระทำผิดได้รับรู้ถึงมูลค่าของสิ่งที่เสียหายไป กลยุทธ์การเรียกร้องค่าทดแทนแบ่งออกได้เป็นสองประเภท คือการเรียกร้องค่าทดแทนแบบเฉพาะเจาะจง และการเรียกร้องค่าทดแทนแบบไม่เฉพาะเจาะจง ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนยืมเสื้อสีขาว หรือเพื่อนได้ยืมรถไปใช้ แล้วทำเสียหาย ซึ่งเป็นความผิดในระดับกลางและเป็นความผิดในระดับสูงจนถึงไม่สามารถให้อภัยได้ จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ ซื้อใหม่มาคืนให้ด้วย (给我买件新的)、เธอต้องเลี้ยงข้าวฉันด้วย (你要请我吃饭) หรือ ชดใช้มาเลย เธอต้องรับผิดชอบ (配吧, 你要负责)

5. ตำหนิ กลยุทธ์นี้ผู้ตอบรับคำขอโทษได้ใช้ภาษาที่ค่อนข้างแข็งกร้าวเพื่อแสดงความไม่พอใจ และในขณะที่เดียวกันก็เพื่อจะทำร้ายน้ำใจและทำให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกเสียหน้า ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น5ประเภท

- การกล่าวโทษฝ่ายตรงข้าม เป็นการกล่าวโทษฝ่ายตรงข้ามตรงๆ ยกตัวอย่างในเหตุการณ์ที่เพื่อนจงใจเปิดไดอารี่ของคุณอ่าน ซึ่งถือว่าเป็นความผิดในระดับกลาง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ ไม่มีมารยาทเลย (真没有礼貌)、มันเกินไปแล้วนะ (太过分了)、หรือก็บอกแล้วว่าอย่าดู แล้วยังจะทำอีก ฉันไม่ชอบที่เธอทำแบบนี้เลย (都已经要你别看了, 你还看, 我不喜欢你这样子)

- การใช้ประโยคคำถามในการกล่าวโทษ ยกตัวอย่างในเหตุการณ์ที่เพื่อนทำรองเท้าของคุณไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นความผิดระดับกลาง จะมีการตอบรับคำขอโทษเช่น เอาไปทำไมไม่บอก (拿去用为什么不了一声) หรือว่า ทำไมเอารองเท้าไปใส่มั่วๆละ งั้นคู่นั้นก็เอาไปเลยไม่ยากได้คืน (鞋子怎么能乱穿? 这双就送你了)

- การใช้คำพรูสาวท เป็นกลยุทธ์การใช้คำที่รุนแรงเพื่อระบายความไม่พอใจของตน และเป็นการจงใจทำให้ฝ่ายตรงข้ามเสียหน้าเป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เพื่อนจงใจเปิดไดอารี่ของคุณอ่าน แล้วยังเอาเนื้อความในนั้นไปพูดจาล้อเล่นกับคนอื่น ซึ่งเป็นความผิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ ไอ้ควาย

สมองปลาทอง (你这笨蛋, 没有脑子)、เธอนี่แย่มากแอบอ่านเรื่องส่วนตัวของคนอื่นแล้วยังโกหก แกนี่มันหน้าด้านจริงๆ (你偷看我的隐私还撒谎, 你太卑鄙无耻下流低级了) หรือ แกมันเป็นตัวอะไร ไปตายซะ (你什么东西, 你他妈的去死吧)。

- การประชดประชัน เป็นการใช้ภาษาเพื่อเสียดสี และทำให้ฝ่ายตรงข้ามเสียหน้า ส่วนใหญ่จะพบการใช้กลยุทธ์แบบนี้ในความคิดระดับกลางถึงระดับสูง ยกตัวอย่างในความคิดเรื่องเพื่อนจงใจอ่านไดอารี่ของคุณ แล้วคุณไปพบเข้า จะมีการตอบรับคำขอโทษเช่น อ่านต่อไปสิ ไม่ต้องเกรงใจกันหรอก (继续看啊, 别不好意思) หรือในความคิดที่เพื่อนนัดคิดไว้แล้วว่าจะออกไปเที่ยวด้วยกัน แต่แล้วก็ผิดนัดเพราะว่าลืม แต่กลับไปเที่ยวกับเพื่อนอีกคนหนึ่งแทน จะมีการตอบรับคำขอโทษเช่น ความจำแกนี่มันดีมากจริงๆนะ (你记性可真好)

- การทอดถอนใจ เป็นกลยุทธ์ที่ต้องการทำให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกผิด โดยแสดงความผิดหวัง หรือไม่พอใจออกมา ยกตัวอย่างในความคิดที่เพื่อนยืมรถออกไปใช้ แล้วทำเสียหาย ซึ่งเป็นความคิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ อ้าว รถกู (我的车呀!) หรือ ไม่จริงน่า (不会吧)

6. แสดงความน้อยใจ เป็นกลยุทธ์การแสดงออกถึงความเสียใจหรือน้อยใจที่ไม่ได้รับการประพฤติที่ควรจะได้รับ เป็นการแสดงเพื่อต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามรู้สึกไม่สบายใจ และรู้สึกผิด ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่นัดเพื่อนออกไปเที่ยวและได้งานเอาไว้แล้ว แต่เพื่อนกลับผิดนัดเพราะออกไปเที่ยวกับเพื่อนอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นความคิดในระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังต่อไปนี้ เพื่อนกันไม่ทำอย่างนี้หรอก (朋友不会这么做的) หรือ กูไม่สำคัญสินะ (对你来说我不重要是吗)

7. การถามกลับ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้คำถามเพื่อเป็นการตอกย้ำให้ฝ่ายตรงข้ามรับรู้ถึงความผิดที่ไม่สมควรจะเกิดขึ้น เป็นการเน้นย้ำถึงการกระทำผิดที่เกิดขึ้นโดยใช้การซักถาม ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนได้แอบอ่านไดอารี่ของคุณ โดยที่ไม่ได้ตั้งใจเพราะสืคล้ายกัน จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ จริงหรือ แกอ่านไดอารี่ของคนอื่นแล้วคิดว่าตัวเองเป็นคนเขียนเองหรือ (真的吗? 你看别人的日记却以为是你自己写的?) หรือในสถานการณ์ที่เพื่อนผิดนัดเพราะป่วยกะทันหัน ซึ่งเป็นความคิดระดับน้อย จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ แกป่วยจริงปะเนี่ย รู้มัยว่าแกทำฉันเสียหายมากเลยนะ (你真的病了? 这下可把我害惨了)

8. การออกคำสั่ง เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ภาษาค่อนข้างแข็งกร้าวเพื่อทำให้ผู้ที่รับฟังเสียหน้าเพื่อระบายความไม่พอใจของตนเองออกมา ส่วนใหญ่แล้วจะพบคำที่สื่อความหมายบอกให้ทำเช่น อย่า หยุด ห้าม เอามา หรือต้อง ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่กำลังอยู่ในโรงภาพยนตร์ มีคนคนหนึ่งไม่เพียงแต่จะส่งเสียงดังรบกวนแล้ว ยังเอาเท้ามาวางไว้ในพื้นที่ของคุณอีกด้วย ซึ่งเป็นความคิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ เอาขาหลบไปด้วย (把你的脚拿开) หรือเบาเสียงหน่อยสิ (小声点)

9. ตัดความสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ที่ส่วนใหญ่พบในความคิดระดับรุนแรงและไม่สามารถให้อภัยได้ เพราะได้ทำร้ายผู้ที่ตอบรับคำขอโทษไม่ว่าจะทางร่างกายหรือจิตใจมากจนเกินไป ดังนั้นกลยุทธ์นี้ผู้ที่ใช้จะไม่คำนึงถึงความรู้สึกและหน้าตาของฝ่ายตรงข้าม ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนมาแอบอ่านไดอารี่ของคุณ แล้ว

ยังเอาไปบอกเล่าต่อเพื่อนคนอื่นอย่างสนุกสนาน ซึ่งเป็นความผิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ ท่านั้นไปไกลๆเลย (妈的, 你去死吧)、ขอโทษแล้วหายไหม (对不起是没有用的) หรือ ไม่ยกโทษให้ จอมปลอม (不可原谅, 虚伪)

10. ชมชู้คาดโทษ เป็นกลยุทธ์ที่แสดงออกอย่างชัดเจนว่าจะไม่ยกโทษให้กับการกระทำผิดของฝ่ายตรงข้าม และยังแสดงออกถึงความต้องการที่ต้องการทำให้ฝ่ายตรงข้ามได้รับการชดใช้ที่สาสมกับความเจ็บปวดของตน ยกตัวอย่างในสถานการณ์ที่เพื่อนหยิบเงินที่จะใช้เป็นค่าเทอมของเราไปโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นความผิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ เดี่ยวมีงโดนแน่ (你等着瞧) หรือ ในเหตุการณ์ที่เพื่อนยืมรถไปใช้ ดีมแล้วแล้วขับรถชนต้นไม้ ทำให้รถเสียหายมาก ซึ่งเป็นความผิดระดับสูง จะมีการตอบรับคำขอโทษดังนี้ ชื้อรถคันหนึ่งมันไม่ถายนะ คราวหน้ามีงซื้อรถใหม่เดี่ยวกูจะยืมมาขับดูบ้าง (我买这辆车不容易, 你以后买了新车也让我先开开)

จากผลการศึกษาคนไทยและคนจีนในการใช้กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ผู้วิจัยสามารถทำเป็นตารางเปรียบเทียบการใช้กลยุทธ์ในการตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีนได้ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาการใช้กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษทั้งในเชิงบวกและเชิงลบของคนไทยและคนจีน

คนจีน		คนไทย	
กลยุทธ์	เปอร์เซ็นต์	กลยุทธ์	เปอร์เซ็นต์
การตักเตือน	37.12	การให้อภัย	25.62
การให้อภัย	20.32	การตักเตือน	23.36
ตำหนิ	15.01	ตำหนิ	17.71
ปลอบประโลม	14.46	ปลอบประโลม	11.43
ตัดความสัมพันธ์	5.51	เรียกร้องค่าทดแทน	7.55
เรียกร้องค่าทดแทน	3.10	ตัดความสัมพันธ์	6.92
ใช้อารมณ์ขัน	1.10	แสดงความน้อยใจ	3.25
แสดงความน้อยใจ	0.90	การถามกลับ	1.27
กล่าวโทษตัวเองหรือสิ่งอื่น	0.62	ชมชู้คาดโทษ	1.13
การถามกลับ	0.48	ออกคำสั่ง	0.99
ชมชู้คาดโทษ	0.48	ใช้อารมณ์ขัน	0.42
ออกคำสั่ง	0.34	กล่าวขอบคุณ	0.14
ไม่ตอบรับและไม่ปฏิเสธ	0.21	กล่าวโทษตัวเองหรือสิ่งอื่น	0.07
ขอโทษกลับ	0.14	ขอโทษกลับ	0.07
กล่าวชม	0.14	กล่าวชม	0.07
ทำให้เกิดความลำบากใจ	0.07	ไม่ตอบรับและไม่ปฏิเสธ	0.00
กล่าวขอบคุณ	0.00	ทำให้เกิดความลำบากใจ	0.00

(ที่มา: ผู้วิจัย)

จากตารางการเปรียบเทียบข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าทั้งสองกลุ่มมีการใช้การตอบรับคำขอโทษส่วนใหญ่ที่คล้ายคลึงกัน คนไทยและคนจีนนิยมใช้กลยุทธ์การให้อภัย การปลอบประโลม การตักเตือน ตำหนิ ตัดความสัมพันธ์ เรียกร้องค่าทดแทน และ การแสดงความน้อยใจเป็นหลักในการตอบรับคำขอโทษ แต่ในความคล้ายคลึงกันก็ยังมี ความแตกต่างระหว่างคนสองกลุ่มนี้ คนไทยโดยส่วนมากจะใช้กลยุทธ์การให้อภัยเป็นหลักในการตอบรับคำขอโทษ แต่คนจีนกลับใช้การตักเตือนเป็นกลยุทธ์หลักในการตอบรับคำขอโทษ ซึ่งก็ตรงกับข้อคิดเห็นของซูและเปา (Zhu&Bao) (อ้างอิงจากณัฐธนา ลีพรัตน์รักษ์, 2018) ซึ่งกล่าวว่าในมุมมองของวัฒนธรรมจีนนั้น พฤติกรรมของคนจีนยังยึดติดกับความคาดหวังทางสังคม นั่นก็คือคนบางคนยังมีสิทธิที่จะสั่งขอร้อง ช่มชู้ แนะนำหรือตักเตือนคนอื่น ซึ่งคนบางคนก็ยังยอมรับพฤติกรรมเหล่านั้น ซึ่งเป็นความเชื่อที่มาจากหลักเคารพและการแสดงความถ่อมตนซึ่งเป็นสิ่งที่คนจีนปฏิบัติมาช้านาน ซึ่งถึงแม้การตักเตือนจะเป็นกลยุทธ์ในด้านลบของวัฒนธรรมตะวันตก แต่ในสายตาของคนจีนนั้นการตักเตือนก็ยังเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ และไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าแต่อย่างใด

อภิปรายผล

จากบทสรุปข้างต้นที่ได้จากแบบสอบถาม การตอบรับคำขอโทษแบ่งเป็นการตอบรับคำขอโทษเชิงบวกและเชิงลบ สองประเภท ซึ่งแต่ละกลยุทธ์ก็จะแปรผันตามน้ำหนักของความผิดที่เกิดขึ้น สามารถแบ่งออกเป็น 6 ระดับคือ 1.ไม่มีความผิด-ให้อภัย 2.ผิมน้อย-ให้อภัย 3.ผิปานกลาง-ให้อภัย 4.ผิปานกลาง-ไม่ให้อภัย 5.ผิพมาก-ให้อภัย 6.ผิพมาก-ไม่ให้อภัย จากแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาทั้งหมด 2,869 ตัวอย่าง จะแบ่งเป็นกลยุทธ์ในเชิงบวก 1,070 ตัวอย่าง และกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบ 1,799 ตัวอย่าง

การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวก ที่สามารถรวบรวมได้มีทั้งหมด 1,070 ตัวอย่าง แบ่งเป็นภาษาจีน 534 ตัวอย่าง และภาษาไทย 536 ตัวอย่าง ซึ่งจากตัวอย่างของกลุ่มคนจีนจะมีจำนวนดังนี้ 1.ไม่มีความผิด-ให้อภัยมีจำนวน 57.68% 2.ผิมน้อย-ให้อภัยมีจำนวน 25.66% 3.ผิปานกลาง-ให้อภัยมีจำนวน 12.55% 4.ผิปานกลาง-ไม่ให้อภัยมีจำนวน 1.50% 5.ผิพมาก-ให้อภัยมีจำนวน 0.75% 6.ผิพมาก-ไม่ให้อภัยมีจำนวน 11.87% และในกลุ่มของตัวอย่างคนไทยจะมีจำนวนดังนี้ 1.ไม่มีความผิด-ให้อภัยมีจำนวน 41.23% 2.ผิมน้อย-ให้อภัยมีจำนวน 39.18% 3.ผิปานกลาง-ให้อภัยมีจำนวน 15.49% 4.ผิปานกลาง-ไม่ให้อภัย 0 ตัวอย่าง 5.ผิพมาก-ให้อภัยมีจำนวน 2.80% 6.ผิพมาก-ไม่ให้อภัยมีจำนวน 1.31%

จากสถิติที่เก็บได้จากแบบสอบถามทำให้เห็นว่าการตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกมีความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งกับระดับของความผิดที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่ายิ่งระดับความผิมน้อยมากเท่าใด การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกก็ยิ่งจะมีมากขึ้นเท่านั้น ในระดับความผิมน้อยมากไปจนถึงระดับกลาง ที่สามารถให้อภัยได้บุคคลส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นคนจีนหรือคนไทยมักจะใช้การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวก เพื่อแสดงออกถึงการให้อภัยฝ่ายตรงข้าม ภาษาที่ใช้ในการตอบรับคำขอโทษจึงค่อนข้างที่จะอ่อนโยนและมีมิตรสัมพันธ์ แต่ในทางกลับกันถ้าน้ำหนักความผิดมีค่าตั้งแต่ระดับกลางที่ไม่สามารถให้อภัยได้ไปจนถึงน้ำหนักความผิพระดับสูง การใช้การตอบรับคำขอโทษในเชิงบวกจะมีอยู่น้อยมาก เนื่องจากว่าผู้ตอบรับคำขอโทษไม่ต้องการที่จะรักษาน้ำใจของผู้กระทำผิด ดังนั้นการใช้ภาษาในการตอบรับคำขอโทษจึงมีความรุนแรง ดุดัน มากกว่า ซึ่งก็สอดคล้องจากผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจรวบรวมการตอบรับคำขอโทษในเชิงลบมีทั้งหมด 1,799 ตัวอย่าง แบ่งเป็นภาษาจีน 918 ตัวอย่าง

และภาษาไทย 881 ตัวอย่าง จากตัวอย่างของกลุ่มคนจีนจะมีจำนวนดังนี้ 1.ไม่มีความผิด-ให้อภัยมีจำนวน 7.84% 2.ผิดน้อย-ให้อภัยมีจำนวน 21.24% 3.ผิดปานกลาง-ให้อภัยมีจำนวน 27.89% 4.ผิดปานกลาง-ไม่ให้อภัย มีจำนวน 7.19% 5.ผิดมาก-ให้อภัยมีจำนวน 7.19% 6.ผิดมาก-ไม่ให้อภัยมีจำนวน 28.65% และในกลุ่มของ ตัวอย่างคนไทยจะมีจำนวนดังนี้ 1.ไม่มีความผิด-ให้อภัยมีจำนวน 4.65% 2.ผิดน้อย-ให้อภัยมีจำนวน 13.28% 3.ผิดปานกลาง-ให้อภัยมีจำนวน 27.92% 4.ผิดปานกลาง-ไม่ให้อภัย 4.31% 5.ผิดมาก-ให้อภัยมีจำนวน 20.20% 6.ผิดมาก-ไม่ให้อภัยมีจำนวน 29.63%

จากข้อมูลที่ได้ทำให้เห็นว่าในค่าน้ำหนักความผิดมากจนไม่สามารถให้อภัยได้ คนไทยและจีนมีการใช้ คำตอบรับคำขอโทษในเชิงลบมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความผิดระดับกลาง-ให้อภัยได้ แต่ถึงแม้ใน แนวโน้มส่วนใหญ่คนไทยกับคนจีนจะใช้กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษในเชิงลบค่อนข้างจะคล้ายคลึงกัน แต่ก็ยังมี ความแตกต่างในบางส่วน เช่น ในระดับความผิดที่ไม่มีความผิด-ให้อภัย น้ำหนักความผิดน้อย-ให้อภัย น้ำหนัก ความผิดปานกลาง-ให้อภัย คนจีนจะใช้กลยุทธ์ในเชิงลบมากกว่าคนไทย แต่ในระดับความผิดที่มาก-ให้อภัย และมาก-ไม่ให้อภัย คนไทยจะใช้กลยุทธ์ในเชิงลบมากกว่าคนจีน

ข้อแตกต่างที่ชัดเจนที่สุดของกลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษของคนจีนและคนไทยคือ คนจีนใช้กลยุทธ์ การตอบรับคำขอโทษในด้านลบ (การตักเตือน) มากที่สุด ส่วนคนไทยใช้กลยุทธ์ด้านบวก (การให้อภัย) มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยคิดว่าเป็นผลกระทบที่ได้รับมาจากวัฒนธรรมและศาสนาที่แตกต่างกันของทั้งสองประเทศ คนไทยส่วนใหญ่นับถือพุทธศาสนา ซึ่งมีหลักคำสอนคือให้อภัย เน้นการทำความดีละเว้นความชั่วและความโกรธ เคือง ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่คนอื่นล่วงเกินและทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับที่ให้อภัยได้ คนไทยส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะให้อภัยมากกว่ากลยุทธ์ด้านอื่น ส่วนคนจีนได้รับผลกระทบมาจากความเชื่อ อันยาวนานของขงจื้อ ที่หล่อหลอมให้คนมีความกตัญญู มีความชอบธรรม(ทำในสิ่งที่ควรทำ) เน้นหลักเรื่อง มารยาท และการใฝ่หาการเรียนรู้อยู่เสมอ ทำให้คนจีนเลือกใช้วิธีการตักเตือนซึ่งแนะนำควรจะต้องทำอย่างไร หรือ สิ่งใดที่ไม่ควรทำ ซึ่งถึงแม้จะเป็นกลยุทธ์ในด้านลบ แต่ก็ก็เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ยังรักษาหน้าหรือศักดิ์ศรีของฝ่ายตรง ข้ามด้วย

ข้อเสนอแนะ

บทความวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียนภาษาไทยและภาษาจีน ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถเลือกใช้กลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษได้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น รวมถึงยังช่วยลดความเข้าใจผิด ที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของทั้งสองประเทศอีกด้วย

จากการศึกษากลยุทธ์การตอบรับคำขอโทษของคนไทยและคนจีน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้อยู่เพียง แค่นักศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทในระดับมหาวิทยาลัยเท่านั้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพียงกลุ่มที่ ได้รับการศึกษาเท่านั้น ซึ่งยังไม่สามารถครอบคลุมได้ถึงทุกชนชั้นในสังคม ดังนั้นในอนาคตถ้าสามารถศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่มชนชั้นในสังคมของไทยและจีน จะทำให้สามารถเข้าใจและเห็นภาพการตอบรับคำขอโทษของ ไทยและจีนได้ชัดเจนและแม่นยำมากขึ้น

References

- Blum-Kulck S. and Olshtain E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Brown Penelope; Levinson Stephen C. (1978). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Gou Fang-fang. (2008) . A Cross-cultural Study of Speech Act of Apology Between Chinese and American. master dissertation , Chengdu University of Technology.
- Hassajamnon, K. and Liamprawat, S. (2019). “kānchai wat nok ra rom nai phlēng pračham sathāban ‘udomsuksā khōng rat”[Speech Act Usage in Song of State Institutions of Higher Education]. *Veridian E-Journal, Silpakorn University* 12(3),86-99.
- Hlomes J. (1990). *Apologies in New Zealand English*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jonathan Culpeper. (1996). Towards and Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, 25(3), 349-367.
- Leelaharattanak, N. (2019). “pōet kot khwām Suphāpb khōng lækka‘op læ lak khwām Suphāpb khōng līcha kap kānsuksā phruttkam kānsūsān thī sathōng thung khwām Suphāpb nai watthanatham tawan‘ōk dai čhing rū”[Uncover Lakoff’s Rules of Politeness and Leech’s Politeness Principle and Their Applicability to Study Communicative Behaviour Reflecting Politeness across Eastern Cultures?]. *Veridian E- Journal, Silpakorn University* 11(1), 1605-1617.
- Li Yan-xun. (2006). An Expoloratory Study of Chinese Apology Speech Act and its Response in Chinese L2 Learners from Korea and Japan. master dissertation , Jinan University.
- Liu Jing-Jing. (2003). A DCT Survey of Power-Rating Apologies between Chinese and American University. master dissertation , Universtiy of International Business and Economics School of English.
- Makthavornvattana, T. (1984). “wat nok ra rom kān khōthōt nai phāsā Thai”[THE SPEECH ACT OF APOLOGIZING IN THAI]. Master of Arts Program, Chulalongkorn University.
- Passapong, P. (2002). “kān tōp rapkham khōthōt nai phāsā Thai”[Responding to apologies in Thai]. Master of Arts Program, Chulalongkorn University.

Patcharatmora, J. (2001). “kānsuksā kān khoṭhot khoṅg phū phūt thī mī sathanaphāp thāng sangkhom tāng kan nai phāsā Thai” [Study of making apologies in Thai by speakers of different social status]. Master of Arts Program, Chulalongkorn University.

Qian Le-yi. (2004). On the Speech Act of Apology in Chinese. master dissertation, Anhui University.

Wang Ju-mei. (2008). A Study of the Chinese Apologetic Speech Act of L2 Learners from Korea. master dissertation, Tianjin Normal University.