

การขอโทษในปรีชเนทการแถลงข่าวอื้อฉาว ของบุคคลในวงการบันเทิงไทย¹

Apology in the Discourse of Press Conference on Thai Entertainers' Scandals

ประไพพรรณ พิงฉิม²
เทพี จรัสจรวงเกียรติ³

Prapaipan Phingchim
Debi Jaratjarungkiat

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษากลวิธีการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทยในปรีชเนทการแถลงข่าวอื้อฉาว ข้อมูลการขอโทษที่ใช้ในการศึกษาเก็บจากปรีชเนทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยที่ปรากฏในสื่อสาธารณะ เป็นระยะเวลา 6 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2551 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 รวมทั้งสิ้น 37 ปรีชเนท เมื่อพิจารณา กลวิธีการแสดงวาทกรรมการขอโทษในลักษณะชุดวาทกรรม พบว่า ประกอบด้วย 5 กลวิธีหลัก ดังนี้คือ 1) การใช้กลไกแสดงวาทกรรมการขอโทษ 2) การยอมรับความผิด 3) การอธิบายแบบแก้ตัว 4) การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก และ 5) การเปรียบเทียบเหตุการณ์ความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน กลวิธีดังกล่าวมีทั้งส่วนที่เหมือน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ปรีชเนทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย : การศึกษาเชิงวาทกรรมและปรีชเนทวิเคราะห์

² นิสิตปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

³ ดร.เทพี จรัสจรวงเกียรติ อาจารย์ที่ปรึกษา

และแตกต่างจากผลการศึกษาเรื่องการขอโทษระหว่างบุคคลที่ผ่านมา ความแตกต่างของกลวิธีที่ปรากฏในการขอโทษประเภทนี้อธิบายได้ด้วยบริบทของสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้พูดมีวัตถุประสงค์ของการขอโทษแบบที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือผู้กล่าวพินัยที่เสียไปเพื่อเรียกคืนความนิยมชมชอบในตัวตน อันจะนำไปสู่การมีพื้นที่หรือโอกาสของการทำงานในวงการบันเทิงต่อไป

คำสำคัญ : การขอโทษ ปริจเฉทสื่อสารมวลชน บุคคลในวงการบันเทิงไทย การกู้ภาพลักษณ์

Abstract

This article is aimed at investigating apologizing in the discourse of press conference on Thai entertainers' scandals. The data on which the analysis is based are from 37 public discourses, 6 years from 1 January 2008 – 31 December 2013. Regarding an apology in the discourse as a speech act set, it is found that there are five apologizing strategies, namely using explicit illocutionary force device (IFID), accepting blames, giving excuses, promising of forbearance and employing a mistake as a lesson. Some strategies adopted are similar to those used in private apology. Despite, some strategies are specific for a given context of Thai entertainers'scandals where entertainers require image repair. Seemingly, when Thai entertainers do apologize, an apologia is more pronounced through a speech act set of apology.

Keywords: Apology, Public discourse, Public figures, Image repair

การขอโทษในปริมณฑลการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ความน่า

กอฟแมน (Goffman, 1959) เสนอว่า โลกคือเวทีที่ประกอบด้วยนักแสดงชายและหญิง ทุกคนล้วนแสดงบทบาทบางอย่างและสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในใจของผู้คน ทั้งนี้เพราะความน่าเชื่อถือของนักแสดงชายหญิงหรือผู้ส่งสารนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เมื่อใดก็ตามที่นักแสดงชายหญิงเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่สังคมมองว่าเป็นความผิดแล้ว ความน่าเชื่อถือก็จะลดลง พวกเขาจึงต้องกระทำการบางอย่างเพื่อเรียกความน่าเชื่อถือกลับคืน

การชี้แจงแถลงไขเป็นวิธีการหนึ่งที่บุคคลมักจะใช้เพื่อลบความเข้าใจและความรู้สึกไม่ดีที่เกิดขึ้นกับตัวเอง กอฟแมน (Goffman, 1971 : 109) อธิบายว่าการชี้แจงแถลงไขเป็นส่วนหนึ่งของการผสมผสานสัมพันธ์ กล่าวคือเป็นลำดับการณืที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้พูดพยายามเปลี่ยนความรู้สึกคุ้นเคืองใจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแก้ตัว การอธิบาย และการขอโทษ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การชี้แจงแถลงไข คือ การที่ผู้พูดพยายามเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเชิงขุ่นมัวของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูดให้เป็นความรู้สึกแบบยอมรับได้ การชี้แจงแถลงไขอาจจะไม่ใช่วิธีการสื่อสารแบบที่ผู้พูดต้องเป็นกังวลมากนักในบางสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม หากเมื่อการกระทำบางอย่างของผู้พูดกลายเป็นประเด็นปัญหาให้เกิดข้อถกเถียง เกิดความสนใจใคร่รู้จากผู้ติดตามเรื่องราว หรือทำให้ผู้คนจำนวนมากสนใจแล้ว การชี้แจงแถลงไขเกี่ยวกับรายละเอียดของการกระทำนั้นจะกลายเป็นเรื่องที่ต้องเตรียมการให้ถ่วงถ้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเรื่องราวเหล่านั้นเกิดจากบุคคลในวงการบันเทิงซึ่งถือเป็นบุคคลสาธารณะ และมักจะถูกกล่าวถึงในสื่อสาธารณะประเภทต่าง ๆ

บุคคลในวงการบันเทิงไทยเปรียบได้กับนักแสดงชายหญิงในโรงละครที่กอฟแมนเปรียบเปรยไว้ โดยหลักการแล้ว บุคคลในวงการบันเทิงต้องใช้ความสามารถทางการแสดงสร้างความมั่นคงในอาชีพการงาน ผลงานการแสดงที่มีคุณภาพจะทำให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติก็คงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวมีส่วนสัมพันธ์กับการได้รับความนิยมและได้รับการว่าจ้างให้ทำงานด้านต่าง ๆ ในวงการบันเทิงด้วย เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง บุคคลในวงการบันเทิงจึงต้องแสดงบทบาทบางอย่าง

การ “ออกมา” “ตั้งโต๊ะ” แลกข่าวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยเป็นเรื่องที่พบเห็นกันมากขึ้นในสังคมไทยปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการแลกเปลี่ยนข่าวเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ช่วยให้บุคคลในวงการบันเทิงไทยสามารถส่งสารได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ในเวลาที่เหมาะสม สารสำคัญประการหนึ่งของการแลกเปลี่ยนข่าวเกี่ยวกับเหตุการณ์อื้อฉาวหรือเรื่องราวด้านลบที่เกิดขึ้นก็คือ การชี้แจงให้สาธารณชนได้รับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้น “จากปาก” หรือมุมมองของผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าวเอง เพื่อจะได้แสดงภาพลักษณ์แบบที่สามารถหักกลบลบและล้างภาพลักษณ์ที่เสียไปจากกรณีที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อื้อฉาว เบนัวต์ (Benoit, 1995) เสนอว่าการกู้ภาพลักษณ์ประกอบด้วยกลวิธีหลัก 5 กลวิธี ดังนี้คือ 1) การปฏิเสธ 2) การเลี่ยงความรับผิดชอบ 3) การลดข้อุ่นข้องหมองใจ 4) การแสดงความยินยอมแก้ไข และ 5) การยอมรับผิดและการขอโทษ⁴

บทความนี้นำเสนอผลการศึกษากลวิธีการขอโทษ⁵ ซึ่งเป็นกลวิธีหนึ่งของการกู้ภาพลักษณ์ที่กล่าวกันว่าจะช่วยให้ผู้พูดประสบความสำเร็จมากที่สุด เพราะโดยทั่วไปแล้วการขอโทษเป็นสิ่งที่สาธารณชนคาดหวังว่าจะได้ยินได้ฟัง (Benoit et al., 1991; Blaney & Benoit, 2001) อย่างไรก็ตาม การขอโทษเป็น “post-event speech act” (Spencer-Oatey, 2008 : 19) หรือวัจนกรรมที่เกิดหลังกระแสวิพากษ์วิจารณ์

⁴ ประไพพรรณ พิงฉิม (2560) ใช้แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ของเบนัวต์ (Benoit, 1995) เป็นกรอบในการศึกษาเรื่องกลวิธีการกู้ภาพลักษณ์ในปรีฉะการแลกเปลี่ยนข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

⁵ บทความนี้ศึกษากลวิธีการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทยเมื่อตกอยู่ในภาวะวิกฤติ กล่าวคือข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์อื้อฉาว ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าเมื่อต้องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษต่อสาธารณชน เพื่อให้คงพื้นที่สาธารณะในการประกอบอาชีพต่อไป บุคคลในวงการบันเทิงไทยใช้กลวิธีการขอโทษอย่างไรบ้าง เป็นการศึกษาการขอโทษผ่านสื่อสาธารณะ ต่างจากการศึกษาเรื่องการขอโทษที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการศึกษาการขอโทษแบบส่วนตัว อย่างไรก็ตาม บทความนี้ไม่ได้นำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการขอโทษอีกหลายประเด็น เช่น ปรีฉะการปรีฉะการแลกเปลี่ยนข่าวอื้อฉาว อันได้แก่ ความรุนแรงของเหตุการณ์ ความผิด ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ความผิด และรวมไปถึงภาพสะท้อนของการใช้กลวิธีเหล่านั้นว่าสัมพันธ์กับสังคมวัฒนธรรมไทยอย่างไร ประเด็นดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของผลการศึกษาในวิทยานิพนธ์ระดับดุขุภักดิ์บัณฑิตเรื่องปรีฉะการแลกเปลี่ยนข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย : การศึกษาเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์และปรีฉะการวิเคราะห์

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

การกล่าวขอโทษ หมายถึงการยอมรับว่ามีความผิดเกิดขึ้น การชั่งเกี่ยวกับเหตุการณ์ ความผิดทำให้เสียภาพลักษณ์และนำไปสู่การได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้ติดตามผลงาน น้อยลง จึงน่าสนใจว่าบุคคลในวงการบันเทิงจะใช้กลวิธีการขอโทษอย่างไรในปริจเฉท แถลงข่าวอื้อฉาว เพื่อให้ยังมีพื้นที่ในวงการบันเทิงได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษากลวิธีการขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปริจเฉท

ปริจเฉท หมายถึง ข้อความต่อเนื่องที่อยู่เหนือกว่าระดับประโยค และแสดงความสัมพันธ์ของลักษณะทางภาษากับบริบทของการสื่อสาร เช่น ใครเป็นผู้ใช้ภาษา ใช้ภาษานั้นอย่างไร และเหตุใดจึงใช้ภาษาในลักษณะนั้น

การแถลงข่าว

วิรัช ลภีรัตนกุล (2553) กล่าวถึงการแถลงข่าวว่าเป็นการจัดให้มีการประชุมพบปะกันระหว่างนักหนังสือพิมพ์สื่อมวลชนต่าง ๆ กับบุคคลหรือคณะบุคคลของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งมีข่าวสำคัญจะแถลงหรือให้สัมภาษณ์ชี้แจงตอบข้อซักถาม แก่บรรดาสื่อมวลชน โดยทั่วไปแล้วมักจะจัดให้มีการแถลงข่าวขึ้น เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรมีข่าวหรือเรื่องราวสำคัญที่น่าสนใจเป็นครั้งคราว วัตถุประสงค์หนึ่งคือเพื่อเรียกความเชื่อมั่นด้านภาพลักษณ์องค์กร และเผยแพร่ได้ในทันที ในงานวิจัยนี้ การแถลงข่าว หมายถึง การที่บุคคลในวงการบันเทิงนัดสื่อมวลชนให้มาฟังคำชี้แจงแถลงไขเกี่ยวกับเหตุการณ์อื้อฉาวที่เกิดขึ้นและนำเรื่องดังกล่าวไปเผยแพร่สู่สาธารณชนต่อไป

บุคคลในวงการบันเทิง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายคำว่า วงการไว้ว่า กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพหรือความสนใจอย่างเดียวหรือในแนวเดียวกัน เช่น วงการธุรกิจ วงการบันเทิง วงการครู ในงานวิจัยนี้บุคคลในวงการบันเทิง คือ บุคคลที่ประกอบอาชีพใน

วงการบันเทิงในด้านต่าง ๆ เช่น นักแสดง นักร้อง ตลก ผู้ประกาศข่าว พิธีกร หรือนักจัดรายการวิทยุ เป็นต้น

เหตุการณ์อื้อฉาว

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้คำนิยาม อื้อฉาว ไว้ว่า หมายถึง แพร่งพราย เซ้งแซ่ กระจาย (ใช้แก่ข่าวที่ไม่ดีไม่งาม) ฉาว ว. อื้ออิ่ง เอิกเกริก เกรียวกราว ฉาวโฉ่ ว. อื้ออิ่ง เกรียวกราวขึ้น รู้ทั่วกันไป (ใช้แก่ข่าวที่ไม่ดีไม่งาม)

ในงานวิจัยนี้ เหตุการณ์อื้อฉาว หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลในวงการบันเทิงอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน้าตา ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของตน และมีการเผยแพร่เรื่องราวดังกล่าวโดยสื่อมวลชน โดยมีลักษณะของการสื่อสารในภาวะวิกฤตอันได้แก่ (1) ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำ (Non-routine Event) (2) เสี่ยงต่อการเกิดสภาพอันไม่พึงปรารถนา (Undesired Visibility) และ (3) สภาพอันไม่พึงปรารถนานั้นส่งผลคุกคามและหรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่ชื่อเสียง (Reputational Damage) (Doorlia and Garcia, 2007)

ขอบเขตการวิจัยและวิธีการเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ศึกษาการขอโทษในประจําเหตุการณ์แถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยที่ปรากฏในสื่อสาธารณะเป็นระยะเวลา 6 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2551 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการพิมพ์คำกริยาที่เกี่ยวกับการขอโทษ คือ คำว่า “ขอโทษ” และ “ขออภัย” ในฐานข้อมูล iQNewsClip แล้วนำรายงานข่าวที่เกี่ยวข้องกับการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงที่พบจากฐานข้อมูลดังกล่าวไปสืบค้นต่อในเว็บไซต์ youtube.com จากนั้นถอดเสียงการแถลงข่าวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อวิเคราะห์วัจนกรรมการขอโทษที่ปรากฏในแต่ละประจําเหตุการณ์แถลงข่าว

ผู้วิจัยใช้การอธิบายเรื่องชุดวัจนกรรมของบลุม กุลกา และคณะ (Blum-Kulka et al., 1989) และแฮริสและคณะ (Harris et al., 2006 : 721) เป็นเกณฑ์ในตัดสินถ้อยคำ

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบินไทย

ที่เป็นชุดวัจนกรรมการขอโทษที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ กล่าวคือชุดวัจนกรรมการขอโทษต้องประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อยที่สุด 2 องค์ประกอบ คือ 1) การใช้ถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และ 2) การยอมรับผิด ผู้วิจัยพิจารณาถ้อยคำที่เป็นชุดวัจนกรรมการขอโทษในปริจเฉทแถลงข่าวอื้อฉาวโดยเริ่มต้นตั้งแต่การกล่าวถึงเหตุการณ์ความผิดและสิ้นสุดเมื่อบุคคลในวงการบินไทยหยุดหรือเปลี่ยนประเด็นกล่าวถึงเรื่องอื่น จากปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวทั้งหมด 55 ปริจเฉทในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล พบปริจเฉทที่มีชุดวัจนกรรมการขอโทษทั้งหมด 37 ปริจเฉท

การศึกษาเรื่องการขอโทษและการขอโทษผ่านสื่อสาธารณะ : ทบทวนวรรณกรรม⁶

1. การขอโทษ

เราสามารถศึกษาเรื่องการขอโทษได้จากหลายมุมมอง และพิจารณาการขอโทษได้ในหลายรูปแบบและหน้าที่ กอฟแมน (Goffman, 1971) กล่าวว่า หน้าที่หลักของการขอโทษคือการสลดภาพด้านลบของผู้แสดงการขอโทษออก และยังคงภาพด้านดีที่ต้องการนำเสนอไว้ สำหรับนักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม ออสติน (Austin, 1962) กล่าวถึงการขอโทษว่า เป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการกระทำ กล่าวคือ ในการกล่าวถ้อยคำนั้นผู้พูดไม่ได้เพียงแต่กล่าวสิ่งที่เป็นจริงหรือเท็จเท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วย เซอร์ล (Searle, 1969) อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการกระทำด้วยคำพูดหรือวัจนกรรม (speech act) ว่าจะต้องประกอบด้วยการกระทำ 3 ระดับ คือ การกล่าวถ้อยคำ (Utterance acts) การนำเสนอความ (Propositional acts) และการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) เมื่อพิจารณาวัจนกรรมการขอโทษตามการแบ่งประเภทวัจนกรรม

⁶ อ้างถึง ประไพพรรณ พึ่งฉิม (2559 : 311-315) ได้กล่าวถึงเรื่องความเป็นมาของการศึกษาเรื่องการขอโทษและปริจเฉทการขอโทษของนักการเมืองผ่านสื่อสาธารณะ

ออกเป็น 5 ประเภท⁷ (Searle, 1976 : 240) การขอโทษเป็นวัจนกรรมประเภท Expressive ที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความรู้สึกเสียใจที่ได้กระทำผิดต่อผู้ฟัง โดยมีเงื่อนไขที่เหมาะสมของวัจนกรรม (felicity condition)

วัจนกรรมการขอโทษ เป็นหนึ่งในวัจนกรรมที่มีผู้สนใจศึกษาในประเด็นของชุดวัจนกรรม (Speech Act Set) กล่าวคือ การแสดงวัจนกรรมการขอโทษมีส่วนประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบสามารถเป็นวัจนกรรมใดวัจนกรรมหนึ่ง บลุม-กุลกาและคณะ (Blum-Kulka et al., 1989) ศึกษาวิเคราะห์การขอโทษจาก 8 ภาษาและเสนอว่าชุดวัจนกรรมการขอโทษประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การใช้กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษ (Illocutionary Force Indicating Device หรือ IFID) 2) การแสดงความรับผิดชอบ/ยอมรับผิด 3) การอธิบาย 4) การเสนอการชดใช้ และ 5) การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยที่ 2 องค์ประกอบแรกเป็นองค์ประกอบหลักที่จำเป็นต้องปรากฏในทุกชุดวัจนกรรมการขอโทษ ส่วนองค์ประกอบที่ 3 - 5 นั้นจะแปรตามสถานการณ์

เมื่อพิจารณาการศึกษาการขอโทษตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์ การศึกษาเรื่องวัจนกรรมการขอโทษในช่วงแรกแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

⁷ เซอร์ล (Searle, 1976 : 240 อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555 : 29) เสนอการจัดกลุ่มวัจนกรรมเป็น 5 กลุ่มไว้ดังนี้ คือ 1) กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว (representatives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความเป็นจริงของถ้อยคำที่กล่าว เช่น การบอกเล่า การสรุป การรายงาน การตำหนิ การปรึกษา ฯลฯ 2) กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การสั่ง การขอร้อง การแนะนำ การถาม ฯลฯ 3) กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การขู การเสนอให้ การปฏิญาณตน ฯลฯ 4) กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก เช่น การขอบคุณ การขอโทษ การแสดงความยินดี การทักทาย ฯลฯ 5) กลุ่มวัจนกรรมประกาศ (declarations) คือ วัจนกรรมที่เมื่อประกาศไปแล้วจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทันที มักเกี่ยวข้องกับสถาบันทางสังคมและอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น การประกาศสงคราม การประกาศการสมรส การโปรตีสล้างบาป การไล่ออก ฯลฯ

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

1) กลุ่มที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษของคนในสังคมภาษาใดภาษาหนึ่ง เช่น การศึกษาวัจนกรรมการขอโทษของชาวนิวซีแลนด์ (Holmes, 1990) การศึกษาวัจนกรรมการขอโทษของคนอังกฤษ (Deutschmann, 2003) เป็นต้น

2) กลุ่มที่ศึกษาเปรียบเทียบวัจนกรรมการขอโทษของคนต่างวัฒนธรรม เช่น การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของชาวอเมริกันและชาวอิสราเอล (Blum-Kulka & Olshtain, 1984) การศึกษาเปรียบเทียบการแสดงวัจนกรรมการขอโทษของผู้หญิงชาวอังกฤษและผู้หญิงชาวญี่ปุ่น (Okumura and Li Wei, 2000) เป็นต้น

3) กลุ่มที่ศึกษาวัจนกรรมการขอโทษโดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ศึกษาภาษานั้นเป็นภาษาที่สอง เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกระทำความผิดในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษเป็นภาษาอังกฤษของคนอเมริกันกับคนไทย (Bergman & Kasper, 1991) เป็นต้น

2. การขอโทษผ่านสื่อสาธารณะ

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา การขอโทษผ่านสื่อสาธารณะ (public apology) เป็นหัวข้อการศึกษาที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในหลายสาขา อันได้แก่ ปรัชญา การเมืองการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคมวิทยา ปริจเฉทวิเคราะห์ การสื่อสาร และกฎหมาย (Kampf, 2009 : 2258) การศึกษาส่วนมากจะมุ่งความสนใจเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ขอโทษเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการขอโทษเพื่อลดความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ความผิดที่เกิดขึ้น (Abad, 1990, 1991; Benoit, 1995; Lakoff, 2000, 2001 อ้างถึงใน Kampf, 2009 : 2258) ขณะเดียวกันก็มีงานที่เสนอว่าปริบททางสังคมวัฒนธรรมมีส่วนทำให้เกิดการขอโทษต่อสาธารณชนในลักษณะที่ต่างกัน (ดู Liebersohn, Neuman, and Bekerman, 2004) ส่วนการศึกษาทางด้านสังคมวิทยามองว่าการขอโทษแบบสาธารณะเป็นวิถีปฏิบัติทางสังคมที่ใช้เพื่อประสานความสัมพันธ์และสร้างความปลอดภัยระหว่างผู้ขอโทษกับผู้ถูกขอโทษ และการขอโทษจะประสบความสำเร็จเมื่อผู้ถูกขอโทษพิจารณาว่าการขอโทษนั้นเป็นการขอโทษที่แท้จริง (Saito, 2015 : 3)

นอกจากที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว ความสนใจเกี่ยวกับ “หน้าสาธารณะ” และการแสดงให้เห็นถึงความตระหนักรู้เกี่ยวกับการเป็นบุคคลสาธารณะของผู้ขอโทษก็เป็นอีกแง่มุมของการขอโทษผ่านสื่อสาธารณะที่มีผู้สนใจศึกษา เบอนัวร์ต์ (Benoit, 1995) เสนอว่า

การขอโทษเป็นกลวิธีหนึ่งของการกู้ภาพลักษณ์ (image restoration)^๑ อันจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสาธารณะได้กระทำความผิดโดยที่สังคมรับรู้ และไม่อาจนิ่งเฉยได้ เพราะการนิ่งเฉยอาจถูกพิจารณาว่าเป็นการยอมรับความผิด และส่งผลต่อหน้าตา ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่สั่งสมไว้ ความคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์นี้ สอดคล้องกับที่เมตส์และโกรฮ์สคอปฟ์ (Metts and Grohskopf, 2003) กล่าวถึงการรักษาหน้าว่ามีสองแบบ แบบแรก คือ การกระทำใด ๆ ที่เป็นไปเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการเสียหาย กับแบบที่สอง คือ การแก้ไขเมื่อเกิดการเสียหายขึ้นแล้ว กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความพยายามที่จะกู้หน้าคืนกลับมา “หน้า” แบบที่สองนี้ตรงกับที่กอฟแมน (Goffman, 1959) เสนอว่า คือ คุณค่าในตัวคนที่ผู้พูดพยายามเสนอให้ผู้ฟังรับรู้

การพิจารณาเรื่องการขอโทษว่าสัมพันธ์กับ “หน้าสาธารณะ” ดังกล่าวข้างต้นนี้นัยหนึ่งมีความข้องเกี่ยวกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (crisis communication) ซึ่งหมายถึงการสื่อสารในสถานการณ์ที่คุกคามความมั่นคงด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร มีความไม่มั่นใจในตัวผู้ส่งสารเกิดขึ้น ทำให้เป้าหมายหลักของการสื่อสารสั้นคลอน และสุ่มเสี่ยงต่อการเสียภาพลักษณ์ที่มีอยู่ (Seeger et al, 2003) งานวิจัยเกี่ยวกับการขอโทษในภาวะวิกฤติขององค์กร นอกจากจะใช้แนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ (Benoit, 1995) เป็นกรอบในการวิเคราะห์แล้ว ยังใช้แนวคิดเรื่องการแก้ต่าง (apologia) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้ส่งสารหาทางนำเสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤติให้เป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์แก่ตน (Hargie et.al, 2010 Page, 2014) กล่าวได้ว่า ในขณะที่เกิดภาวะวิกฤติซึ่งชื่อเสียงกำลังจะถูกทำลายไปนั้น เป็นหน้าที่ของผู้ส่งสารที่จะต้องกู้คืนหรือแก้หน้ากลับมาให้ได้ (Benoit, 1997 Coombs, 2007)

แฮร์ริสและคณะ (Harris et al., 2006) เห็นว่า บางกรณีการขอโทษของบุคคลสาธารณะก็เกิดขึ้นเพราะกระแสสังคมที่เกิดการถกเถียงโต้แย้งเกี่ยวกับเหตุการณ์

^๑ เบนัวต์ (Benoit,1995) ได้ประสานแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการแก้ต่างและการขอโทษจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน เช่น Scott and Lyman (1968) Ware and Linkugel (1973) และเสนอว่าการกู้ภาพลักษณ์ประกอบด้วยกลวิธีหลัก 5 กลวิธี ดังนี้คือ 1) การปฏิเสธ 2) การเลี่ยงความรับผิดชอบ 3) การลดความรุนแรง 4) การยินยอมแก้ไข และ 5) การยอมรับผิดและการขอโทษ

การขอโทษในบริบทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ความผิด และ/หรือรวมไปถึงมีการเรียกร้องให้ผู้เกี่ยวข้องแสดงการขอโทษ ยิ่งเมื่อเราอยู่ใน “ยุคของการขอโทษ” (age of the apology)⁹ ด้วยแล้ว การไม่ขอโทษดูเหมือนจะเป็นเรื่องที่ต้องตั้งเงินไป ในทางตรงกันข้าม การเข้าใจ “วัฒนธรรมแบบใหม่ของการขอโทษ” (The new culture of apology) เป็นสิ่งที่ผู้คนพึงปฏิบัติ (Mills, 2001)

เลคอฟ (Lakoff, 2001) เห็นว่าลักษณะของการขอโทษที่พิจารณาได้หลากหลายแง่มุมนั้น ทำให้กล่าวได้ว่า การขอโทษเป็นส่วนหนึ่งของบริบท และเสนอว่ามีวิธีการศึกษาการขอโทษได้หลากหลายวิธี งานวิจัยนี้เป็นอีกหนึ่งแง่มุมของการศึกษาการขอโทษ คือ การศึกษาการขอโทษในฐานะที่เป็นวัจนกรรมหนึ่งในบริบทการแถลงข่าวอื้อฉาว ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่ผู้สื่อสารต้องการแก้ภาพลักษณ์ที่เสียไป

3. การศึกษาเรื่องการขอโทษในภาษาไทย

งานวิจัยในภาษาไทยเกี่ยวกับวัจนกรรมการขอโทษที่ผ่านมาเป็นการศึกษาการขอโทษระหว่างบุคคล มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยการให้กลุ่มข้อมูลตอบแบบสอบถามที่เป็นสถานการณ์สมมติของการกระทำความผิด เช่น งานวิจัยเรื่องวัจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย ของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2541) และ การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่สถานภาพทางสังคมต่างกันในประเทศไทย ของจิรรัตน์ เพชรรัตนโมรา (2544) ที่ศึกษากรณีศึกษาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกรณีดังกล่าวกับน้ำหนักร

⁹ “ยุคของการขอโทษ” แผลมาจาก “age of the apology” ตามที่ แฮริสและคณะ (Harris et al., 2006) ได้อธิบายไว้ว่า เป็นถ้อยคำที่นักคิดนักเขียนนำมาใช้กล่าวถึงยุคที่มีการขอโทษและเรียกร้องการขอโทษจากบุคคลสาธารณะเกิดขึ้นอย่างมากในสังคมตะวันตก ตัวอย่างที่แฮริสและคณะ (Harris et al., 2006) ยกมาประกอบ ได้แก่ ประธานาธิบดี บิล คลินตัน ขอโทษกรณีสหรัฐอเมริกาเกี่ยวข้องกับเรื่องการค้าทาสชาวแอฟริกัน สมเด็จพระราชินีนาถเอลิซาเบธที่ 2 ทรงขอโทษกรณีอังกฤษเข้ายึดครองดินแดนของชาวเมารี นายกรัฐมนตรี โทนี แบลร์ ขอโทษกรณีทุพภิกขภัยครั้งใหญ่ในไอร์แลนด์ รวมถึงการเรียกร้องค่าขอโทษจากสมเด็จพระจักรพรรดิอากิฮิโตะ ในกรณีการปฏิบัติต่อเชลยสงครามชาวอังกฤษ และประชาชนชาวออสเตรเลียเรียกร้องให้นายกรัฐมนตรี จอห์น โฮเวิร์ด ขอโทษกรณีนโยบายพรวกเด็กชาว อะบอริจินจากครอบครัวในช่วง ค.ศ. 1950 - 1972

ความผิดและสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟัง นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาการขอโทษของบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น งานวิจัยเรื่องการแสดงวจนกรรมการขอโทษของทหารบกของอันธกาศ ธรรมนิยม (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการแสดงวจนกรรมการขอโทษกับปัจจัย 3 ประการ คือ สถานภาพทางสังคมของผู้ฟังเทียบกับผู้พูด ระดับความรุนแรงของการทำความผิดและอายุของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด และงานวิจัยเรื่องการขอโทษในสถานการณ์ทางธุรกิจ ของจักริน จุลพรหม (2554) ที่ศึกษากลวิธีและรูปแบบการขอโทษที่เกิดเฉพาะในสถานการณ์ทางธุรกิจของไทยเพื่อสำรวจทักษะทางภาษาของนักศึกษาสาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารซึ่งต้องออกไปทำงานในภาคธุรกิจต่อไป

การศึกษากการแสดงวจนกรรมการขอโทษแบบผ่านสื่อสาธารณะในภาษาไทย โดยใช้ข้อมูลการขอโทษจากสถานการณ์จริงยังมีไม่มากนัก ประไพพรรณ พิงฉิม (2559) ศึกษาวจนกรรมการขอโทษของนักการเมืองผ่านสื่อสาธารณะของนักการเมืองตั้งแต่ พ.ศ. 2554- 2558 ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการขอโทษของนักการเมืองประกอบด้วยกลวิธีหลัก 6 กลวิธีคือ 1) การใช้ถ้อยคำแสดงวจนกรรมการขอโทษ 2) การยอมรับสถานการณ์ความผิด 3) การแก้ตัว 4) การเสนอขอใช้ 5) การสัญญาว่าจะแก้ไขปรับปรุง และ 6) การแสดงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น กลวิธีดังกล่าวมีลักษณะบางประการที่แตกต่างไปจากกลวิธีการขอโทษแบบส่วนตัวดังผลการศึกษาที่ผ่านมา กลวิธีการขอโทษของนักการเมืองแสดงให้เห็นว่า การขอโทษไม่ใช่การยอมรับผิดแต่เป็นการยอมรับว่ามีสถานการณ์ความผิด และการแก้ตัวเป็นกลวิธีที่ขาดไม่ได้ ทั้งนี้เป็นเพราะนักการเมืองต้องการคงความน่าเชื่อถือและพื้นที่ทางการเมืองไว้ จึงต้องใช้กลวิธีที่จะปิดความผิดหรือทำให้ความผิดออกห่างจากตัวให้มากที่สุด พร้อม ๆ ไปกับการนำเสนอภาพที่ดีเพื่อชดเชยหรือหักล้างความผิด

บุคคลในวงการบันเทิงไทยเป็นบุคคลสาธารณะที่ต้องการการสนับสนุนจากผู้ชมเพื่อให้มีพื้นที่หรือสร้างจุดขายให้กับผู้ว่าจ้าง ดังนั้น จึงน่าสนใจว่า เมื่อบุคคลในวงการบันเทิงไทยข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ความผิดโดยที่สาธารณชนรับรู้ และบางครั้งอาจจะรอฟังคำขอโทษ พวกเขาจะใช้กลวิธีการขอโทษอย่างไรบ้าง

ผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาวัจนกรรมการขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยซึ่งเป็นการขอโทษแบบผ่านสื่อสาธารณะ (public apology) ในลักษณะของชุดวัจนกรรมแล้วพบว่าประกอบด้วย 5 กลวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษ (Illocutionary Force Indicating Devices)

กลไกแสดงวัจนกรรม หมายถึง ลักษณะทางภาษาที่ใช้บ่งบอกเจตนาของถ้อยคำ เซอลและแวนเดอร์เวเกน (Searle & Vanderveken, 1985 : 110) กล่าวว่า จากการศึกษากการขอโทษในภาษาต่าง ๆ นักภาษาศาสตร์เสนอว่า กลไกแสดงวัจนกรรม (IFID) มีหลายลักษณะ เช่น คำกริยาบอกมาลา การใช้เครื่องหมายวรรคตอน การเรียงลำดับคำในประโยค การขึ้นทำนองเสียงสูงต่ำ และการใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรม เป็นต้น หากพิจารณาตามข้ออธิบายข้างต้น กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษที่ปรากฏเด่นชัดที่สุดในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยคือ 1) การใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ นอกเหนือจากกลไกแบบที่เซอลและแวนเดอร์เวเกน (Searl & Vanderveken, 1985) กล่าวถึง ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยยังใช้กลไกอื่น ๆ อันประกอบด้วย 2) การใช้คำขยายกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ 3) การกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษซ้ำ ๆ และ 4) การใช้คำแสดงวัจนกรรมขอโทษพร้อมประโยคเงื่อนไข ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยได้แก่ 1) การใช้กลุ่มคำ “ขอโทษ” และ 2) การใช้คำว่า “เสียใจ”

1) การใช้กลุ่มคำ “ขอโทษ” แบ่งได้เป็น

ก. การใช้คำว่า ขอโทษ กราบขอโทษ ขออภัย และกราบขออภัย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 “ก่อนอื่นผมต้องขอโทษกับเรื่องที่เกิดขึ้น ขอโทษทุก ๆ คน ขอโทษคุณแม่ ขอโทษเพื่อน ๆ ทุกคน ขอโทษพี่ ๆ นักข่าว ขอโทษสังคม ขอโทษทุกสิ่งทุกอย่างที่มันเกิดเรื่องอย่างนี้ขึ้น”

ตัวอย่างที่ 2 “แม่ต้องกราบขอโทษจริง ๆ นะคะในการที่ว่า ลูกแม่เนี่ยอาจจะใช้คำพูดคำจาที่ไม่สุภาพ แม่ต้องกราบขอโทษอีกที เพราะว่า ในฐานะที่แม่เป็นแม่เขา แล้วก็ขอกราบขอโทษประชาชนและแฟนคลับด้วย ต้องขอโทษอันนี้จริงๆ นะคะ”

ตัวอย่างที่ 3 “วันนี้ การที่ผมออกมาพูดเนี่ย เพราะว่าผมอยากจะมาขออภัยขออภัยเอาความรู้สึกของน้อง ๆ หรือว่าแฟนคลับผมที่ไม่สบายใจทุกคน ผมขออภัยจากหัวใจ ...

...จากเหตุการณ์นี้ ก็ ผมกราบขออภัยจริง ๆ สำหรับน้อง ๆ ทุกคนที่บางคนก็อาจจะนั่งฟังด้วยความรู้สึกที่ อาจจะเกรงใจผม แล้วไม่กล้าลุก หรืออะไรก็แล้วแต่ ก็เป็นเหตุผลของแต่ละคน บางคนก็อาจจะรู้สึกอึดอัด หรือว่าไม่คาดคิดว่าจะได้ยินข้อมูลของธุรกิจ ซึ่งอันนี้ผม ต้องขออภัยจริง ๆ”

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา (2554 : 154) แสดงให้เห็นว่า คำว่า “ขอโทษ” มีรูปแปรได้ 7 รูปแปร ได้แก่ [ขอโทษ] [โทษ] [ขอประทานโทษ] [ขออภัย] [กราบขอโทษ] [กราบขอประทานโทษ] และ [กราบขออภัย] และเสนอว่าการเลือกใช้รูปแปรเหล่านี้ขึ้นกับตัวแปรทางสังคมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และความเป็นทางการของสถานการณ์ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย รูปแปรของคำกริยาแสดงวจนกรรมการขอโทษที่พบ คือ กราบขอโทษ ขออภัย และกราบขออภัยนั้น ปรากฏใช้โดยไม่ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ดังเช่น ผู้แถลงข่าวในตัวอย่างที่ 2 ผู้เป็นมารดาของบุคคลในวงการบันเทิงที่มีเรื่องอื้อฉาวเลือกใช้คำว่า “กราบขอโทษ” กับผู้ฟังที่เป็น “ประชาชนและแฟนคลับ” ซึ่งน่าจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนผู้แถลงข่าวในตัวอย่างที่ 3 เลือกใช้คำว่า “กราบขออภัย” กับกลุ่มแฟนคลับที่เป็น “น้อง ๆ” หรือบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า

การขอโทษในปรีชเคตการแถลลข่าวอ้อฉลวของบุคคลในวงการบ้นเทงไทย

นอกจากตัวอย่างที่นำเสนอข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่าบางครั้งผู้แถลลข่าวเลือกใช้คำแสดงวจนกรรการขอโทษว่า “กรรบขอโทษ” กับผู้ฟังที่เป็นสื่อมวลชน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อ้อฉลวและสังคมโดยรวม ดั่งนั้น อาจกล่าวได้ว่า การเลือกใช้คำว่า “กรรบขอโทษ” และ “กรรบขออภัย” ในปรีชเคตการแถลลข่าวอ้อฉลวของบุคคลในวงการบ้นเทงไม่ได้แปรตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และความเป็นทางการของสถานการณ์เท่านั้น เพราะผู้ฟังในปรีชเคตการแถลลข่าวอ้อฉลวไม่ใช่ผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าหรือมีอาวุโสมากกว่าผู้แถลลข่าว ดั่งนั้น น่าจะเป็นความตั้งใจของผู้แถลลข่าวที่ต้องการเน้นย้ำคำแสดงวจนกรร และแสดงความจริงใจของการกล่าวขอโทษ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกคล้ายตามว่าผู้แถลลข่าวรู้สึกผิดต่อเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้แถลลข่าวพร้อมจะยกผู้ฟังขึ้นอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่า เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันในสถานการณ์ที่ตัวเองเป็นผู้กระทำความผิด

ข. การเสริมกลุ่มคำ “ขอโทษ” ด้วยคำช่วยหน้ากริยา “ต้อง” “อยาก” “อยากจะ” “อยากจะทำ” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 4 “ก็ต้องขอโทษเป็นอย่างมากนะครับที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ที่เกี่ยวกับเรื่องของละครของสงครามนางฟ้า”

ตัวอย่างที่ 5 “ผมก็เสียใจกับเรื่องที่เกิดขึ้น และอยากขอโทษประชาชนและแฟนละครที่ทำให้รู้สึกไม่ดีกับตัวผม”

ตัวอย่างที่ 6 “กรรินอยากจะกรรบขอโทษทั้งคุณพ่อและคุณแม่คะที่อาจจะทำเรื่องที่ไม่ดีพลาด เรื่องที่ไม่เหมาะสม และอาจจะทำให้มีปัญหาเกิดขึ้น เป็นเรื่องไม่เข้าใจจนมาถึงทุกวันนี้”

ตัวอย่างที่ 7 “อยากจะทำขอโทษแฟน ๆ ทุกคนมากกว่าที่ เอ่อ รูปนี้ เอ่อ ใ้รูปภาพพวกนี้ได้หลุดออกไป”

คำช่วยหน้ากริยาดังกล่าวช่วยเพิ่มน้ำหนักของคำแสดงวจนกรรมการขอโทษ ในลักษณะต่าง ๆ ในตัวอย่างที่ 4 คำช่วยหน้ากริยา “ต้อง” แสดงให้เห็นความจำเป็นของผู้พูดในการทำกริยา ในแง่หนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า ผู้แถลงข่าวกล่าวคำว่า “ต้องขอโทษ” ตามข้อเรียกร้องของสหภาพการบินที่ได้ขอให้บริษัทของผู้แถลงข่าวแสดงความรับผิดชอบกรณีที่เนื้อหาบางตอนของละครโทรทัศน์เรื่องที่บริษัทเป็นผู้ผลิต ทำให้ภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเสื่อมเสีย ส่วนตัวอย่างที่ 5 และ 6 ผู้แถลงข่าวใช้คำขยายกริยา “อยาก” และ “อยากจะ” เพื่อแสดงความปรารถนาในการแสดงวจนกรรมการขอโทษ แบบที่ไม่มีผู้ร้องขอ ตัวอย่างที่ 7 ผู้แถลงข่าวใช้คำช่วยหน้ากริยา “อยากจะ” ประกอบกับกริยา “มา” และ “ขอโทษ” เรียงต่อกัน แสดงให้เห็นความต้องการที่จะแสดงวจนกรรมการขอโทษ และเหตุการณ์การสื่อสารในปริศนาแถลงข่าวที่ผู้พูดได้ “มา” ปรากฏตัวต่อสาธารณชนทำให้ความปรารถนานั้นเป็นที่ประจักษ์โดยทั่วกันในวันแถลงข่าว

2) การใช้คำว่า “เสียใจ” นอกจากการใช้ถ้อยคำแสดงวจนกรรม “ขอโทษ” บุคคลในวงการบันเทิงยังใช้คำว่า “เสียใจ” ในปริศนาการแถลงข่าวอื้อฉาว โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

ก. การใช้คำว่า “เสียใจ” ประกอบรวมกับคำว่า “ขอโทษ” ผู้แถลงข่าวจะกล่าวคำว่า “เสียใจ” และ “ขอโทษ” หรือในทางกลับกันเป็น “ขอโทษ” และ “เสียใจ” เสมือนว่าเป็นหน่วยคำเดียวกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 8 “ก่อนอื่นพวกเรา*เกิร์ลส์ เบอรรี่* ก็ต้องกล่าวคำว่าเสียใจและขอโทษกับสิ่งที่เกิดขึ้นนะคะ”

ตัวอย่างที่ 9 “ไม่รู้จะพูดคำไหน ขอโทษและเสียใจจริงๆ วันนี้ผมไม่ได้มาในฐานะดารา ผมมาในฐานะไอ้อัน น้ออัน พี่อัน ของทุกคน ผมยอมรับว่าผมเสียใจครับ”

จะเห็นว่า ตัวอย่างที่ 8 ผู้แถลงข่าวกล่าวว่า “กล่าวคือว่า” แล้วตามด้วย “เสียใจและขอโทษ” ส่วนตัวอย่างที่ 9 ผู้แถลงข่าวกล่าวว่า “ไม่รู้จะพูดคำไหน” แล้วตามด้วย “ขอโทษและเสียใจ” ราวกับคำสองคำคือ “เสียใจ” และ “ขอโทษ” เป็นหน่วยคำหนึ่งหน่วยที่ใช้แสดงวจนกรรมการขอโทษ

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบินไทย

ข. การใช้คำว่า “เสียใจ” แยกจากคำว่า “ขอโทษ” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 10 “สวัสดิ์พี ๆ นักข่าวทุกท่านนะคะ ก็นี่เนี่ยคือมาเพื่อให้เคลียร์ทุกอย่าง พอลอยเสียใจมาก ๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ก่อนอื่นเลยก็ต้องขอโทษแพมและทางคุณแม่ของแพมด้วย และก็ครอบครัวของแพมนะคะ ไม่ทราบว่ายู่ตรงไหนเหมือนกัน แต่ก็ขอโทษจริง ๆ ที่พลอยได้ใช้คำไม่สุภาพพูดพาดพิงถึงแพมลงใน ไฮไฟว์ของพลอย”

ตัวอย่างที่ 11 “ผมก็เสียใจกับเรื่องที่เกิดขึ้น คิดว่าอยากขอโทษประชาชนและแฟนละครที่ทำให้รู้สึกไม่ดีกับตัวผม”

จากตัวอย่างที่ 10 - 11 จะเห็นว่า “เสียใจ” และ “ขอโทษ” ไม่ได้ปรากฏผูกติดกันเป็นหนึ่งหน่วย ผู้แถลงข่าวกล่าวคำว่า “เสียใจ” ในข้อความหนึ่งก่อน แล้วจากนั้นจึงกล่าวคำ “ขอโทษ” ในอีกข้อความหนึ่ง เป็นการแสดงความรู้สึกของตัวเองว่าเสียใจกับเรื่องที่เกิดขึ้นก่อน แล้วจึงกล่าวขอโทษเพื่อขอให้อภัยโทษให้ ในกรณีที่สองคำใช้แยกกันเช่นนี้ ไม่ปรากฏพบกลวิธีการกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ก่อน แล้วตามด้วยคำว่า “เสียใจ” ดังเช่นการใช้แบบผูกติดกันดังตัวอย่างที่ 8 - 9 ที่สลับคำก่อนหลังกันได้

1.2 การใช้คำขยายกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบินไทย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การใช้คำขยายประเภทที่แสดงปริมาณมาก ได้แก่คำว่า “มาก ๆ” “(เป็น) อย่างมาก” “(เป็น) อย่างสูง” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 12 “ต้องขอโทษมาก ๆ ถ้าความจริง ทำให้กระทบกระเทือนหลาย ๆ ฝ่าย”

ตัวอย่างที่ 13 “ก็ต้องขอโทษเป็นอย่างมากนะครับที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ที่เกี่ยวกับเรื่องของละครของสงครามนางฟ้า”

ตัวอย่างที่ 14 “กระบวนการถ่ายทำของเราทั้งหมดไม่ว่าจะอย่างไรก็แล้วแต่ ถ้าเกิดว่าสร้างความไม่สบายใจให้กับพี่น้องชาวจังหวัดเชียงใหม่ ทางทีมงานก็ต้องขอโทษ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้”

2) การใช้คำหรือกลุ่มคำขยายเพื่อแสดงความรู้สึกจริงใจ ได้แก่คำว่า “จริง ๆ” “จากหัวใจ” และ “ด้วยหัวใจ”

ตัวอย่างที่ 15 “เหตุการณ์อย่างงี้มันก็ไม่เคยเกิดกับเรา เราก็ต้องรู้สึกเสียใจ และ กราบขอโทษทุกคนจริง ๆ ค่ะ ว่า ที่ทำให้ทุกคนเนี่ย รวมทั้งแฟน ๆ เนี่ยก็หวั่น แล้วก็ติดตาม เรื่องราวต่าง ๆ”

ตัวอย่างที่ 16 “วันนี้ การที่ผมออกมาพูดเนี่ย เพราะว่าผมอยากจะมาขออภัย ขออภัยเอาความรู้สึกของน้อง ๆ หรือว่าแฟนคลับผมที่ไม่สบายใจทุกคน ผมขออภัย จากหัวใจ”

ตัวอย่างที่ 17 “ขอโทษทุกคนด้วยหัวใจครับว่า ไม่ได้มีเจตนาอะไรที่จะทำให้ คนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ซ้ำเติมใคร เกิดจากความซุกซนและทะเล้นทะเล้งของ ตัวผมเอง”

คำขยายกริยา “จริง ๆ” เป็นคำขยายที่โดยทั่วไปใช้ช่วยเน้นหรือย้ำให้ผู้ฟังรับรู้ ค่าความเป็นหรือมีอยู่จริงของกริยาที่ถูกขยาย ซึ่งในที่นี้คือคำ “ขอโทษ” ว่าเกิดขึ้นจากความ รู้สึกสำนึกผิดอย่างแท้จริง ส่วนคำว่า “ด้วยหัวใจ” และ “จากหัวใจ” นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นคำขยายแบบที่น่าจะปรากฏใช้เฉพาะกรณีที่ผู้ขอโทษเป็นบุคคลในวงการ และขอโทษผ่านสื่อสาธารณะ ไม่น่าจะปรากฏใช้ในการขอโทษระหว่างบุคคล เนื่องจากทั้งสองคำมีลักษณะของความเป็นภาษาประดิษฐ์หรือภาษาแบบคำประพันธ์ หากนำมาใช้ในการแสดงวัจนกรรมการขอโทษแบบส่วนตัวซึ่งผู้พูดและผู้ฟังมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่แตกต่างจากความสัมพันธ์ของบุคคลในวงการบันเทิงกับสาธารณชน อาจจะทำให้ ถ้อยคำดังกล่าวฟังแปลกหรือไม่เป็นธรรมชาติ เช่น

การขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบินไทย

(ลูกขอโทษแม่) *หนูขอโทษแม่ด้วยหัวใจนะคะที่ไม่ได้บอกความจริงกับแม่ตั้งแต่ว่าง

(เพื่อนขอโทษเพื่อน) *เราขอโทษเธอจากหัวใจเลยนะที่ทำงานนี้ให้เธอไม่ได้

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาว บุคคลในวงการบินไทยอาจสรรสร้างถ้อยคำบางลักษณะขึ้นใช้ เพื่อให้วัจนกรรมการขอโทษกระทบใจกลุ่มผู้ฟังสาธารณชน และทำหน้าที่ได้ตามจุดประสงค์ของผู้พูดคือช่วยเน้นย้ำเจตนาขอโทษว่าเกิดขึ้นจากความจริงใจ อย่างไรก็ตาม การต้องเน้นหรือใช้คำขยายดังกล่าวอาจทำให้ผู้ฟังตีความตามมูลบทหรือความเชื่อเบื้องต้นได้ว่า เป็นเพราะผู้พูดเกรงว่าผู้ฟังอาจจะไม่เชื่อว่าการขอโทษนั้นเกิดจากความรู้สึกผิดอย่างแท้จริง จึงต้องเน้นย้ำเป็นพิเศษก็เป็นได้

1.3 การกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษซ้ำ ๆ หมายถึง การกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษมากกว่าหนึ่งครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 18 “ขอโทษทุก ๆ คนนะครับ ตอนแรกเลยที่ เอ่อ ผมปฏิเสธข่าวไป ผมขอโทษที่อาจจะไม่ได้พูดความจริงออกไป เพราะว่า เอ่อ คือ คือมัน คือ ผมค่อนข้างหวังเป็นห่วงความรู้สึกที่บ้านมาก ๆ แล้วก็ผมยอมรับว่าผมค่อนข้างสับสนมาก ๆ นะครับก็ขอโทษจริง ๆ ที่ ผม ไม่ได้บอกความจริงไปตอนแรก”

ตัวอย่างข้างต้นเป็นเหตุการณ์ที่มีผู้เผยแพร่ภาพด้านข้างของผู้แถลงข่าวกำลังยืนใส่เสื้อผ้า พร้อมกับมีหญิงสาวนอนห่มผ้าแต่เผยท่อนขาที่เปลือยอยู่บนเตียง ในเบื้องต้นผู้แถลงข่าวให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนว่า ภาพดังกล่าวเกิดในห้องพักที่ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเมื่อครั้งที่ผู้แถลงข่าวไปเที่ยวกับเพื่อน ๆ อีกหลายคน ต่อมาผู้แถลงข่าวจัดแถลงข่าวและยอมรับความจริงว่าภาพดังกล่าวเป็นภาพจากห้องส่วนตัวของตนกับหญิงสาว ซึ่งถูกถ่ายไว้หลังจากมีเพศสัมพันธ์กัน ผู้แถลงข่าวกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษถึง 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 เป็นการขอโทษทุกคนที่รับรู้เรื่องราว ครั้งที่ 2 ขอโทษที่ไม่ได้พูดความจริงในครั้งแรก และครั้งที่ 3 กล่าวขอโทษพร้อมทั้งใช้คำขยาย “จริง ๆ” เพื่อแสดงความตั้งใจและแสดงความจริงใจของความรู้สึกผิด

ตัวอย่างที่ 19 “วันนี้ การที่ผมออกมาพูดเนี่ย เพราะว่าผมอยากจะมาขออภัย ขออภัยเอ่อความรู้สึกของน้อง ๆ หรือว่าแฟนคลับผมที่ไม่สบายใจทุกคน ผมขออภัยจากหัวใจ ผมขออภัยจากหัวใจของผมจริง ๆ”

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าผู้แถลงข่าวใช้คำกริยาแสดงวจนกรรมการขอโทษว่า “ขออภัย” ถึง 4 ครั้ง ในครั้งแรก ใช้คำขยายหน้ากริยา “อยากจะ” และตามด้วยกริยาเรียง “มา+ขออภัย” และพูดซ้ำเป็นครั้งที่ 2 ว่า “ขออภัย” ที่ทำให้กลุ่มแฟนคลับเกิดความรู้สึกไม่ดี กรณีที่ผู้แถลงข่าวได้จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เรื่องธุรกิจการขายตรงในงานนัดสังสรรค์กับกลุ่มแฟนคลับ และได้กล่าวซ้ำเป็นครั้งที่ 3 และ 4 ว่า “ขออภัย” ตามด้วยคำขยายกริยา “จากหัวใจ”

ตัวอย่างสุดท้ายเป็นเหตุการณ์อี้อฉาวกรณีที่มีข่าวว่า ผู้แถลงข่าวเคยแต่งงานกับผู้ชายที่มีภรรยาอยู่แล้ว ก่อนจะมาเข้าร่วมการประกวดมิสทีนไทยแลนด์ ในเบื้องต้นผู้แถลงข่าวปฏิเสธเรื่องดังกล่าว ต่อมาบุคคลผู้ให้ข่าวได้นำรูปภาพพิธีแต่งงานมาเผยแพร่ให้สื่อมวลชน รวมทั้งให้สัมภาษณ์ว่าตนเองเป็นภรรยาคนแรกของผู้ชายที่ผู้แถลงข่าวแต่งงานด้วย เมื่อมีหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ผู้แถลงข่าวได้กล่าวคำแสดงวจนกรรมการขอโทษมากถึง 8 ครั้งในผลัดหนึ่งของการสนทนา ในครั้งแรกผู้แถลงข่าวใช้คำขยายหน้ากริยา “ต้อง” และกล่าวคำขอโทษซ้ำอีก 2 ครั้ง ในครั้งที่ 4 ใช้คำขยายกริยา “จริง ๆ” และจากนั้นก็กล่าวคำขอโทษ “ทุกคน” “ทุกฝ่าย” รวมถึง “ทุกอย่าง” ที่ “ทำให้ผิดหวัง”

ตัวอย่างที่ 20 “ที่ผ่านมา ที่ทำไม่ดีไป เคยผิดพลาดพลั้งไป หรือว่าทำให้ใครได้รับผลกระทบ เตื่อร้อน อาจจะถูกจากความไม่ตั้งใจหรือเหตุผลอะไรก็ตาม ตู้นต้องขอโทษด้วย ขอโทษ ขอโทษ ขอโทษจริง ๆ ขอโทษทุกคน ขอโทษทุก ๆ ฝ่าย ขอโทษทุก ๆ อย่างขอโทษที่ทำให้ผิดหวัง”

1.4 การใช้คำแสดงวจนกรรมการขอโทษพร้อมประโยคแสดงเงื่อนไข หมายถึง การที่ผู้แถลงข่าวใช้คำแสดงวจนกรรมขอโทษพร้อมกันกับใช้ประโยคเงื่อนไข กลไกที่บ่งบอกความเป็นเงื่อนไขคือการใช้คำเชื่อมบอกเหตุ “ถ้า” (นวรรธณ พันธุมธธา, 2551 : 99) การแสดงเงื่อนไขในการขอโทษแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

การขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

1) กล่าวคำแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษก่อนแล้วตามด้วยประโยคเงื่อนไข

ตัวอย่างที่ 21 “เดี๋ยวก็ต้องขอโทษทางเฮียฮ้อ ถ้าเดี๋ยวทำให้ต้องหนักใจ”

ผู้แถลงข่าวในตัวอย่างที่ 21 กล่าวคำ “ขอโทษ” ต่อ “เฮียฮ้อ” ซึ่งเป็นประธานกรรมการบริษัทที่ผู้แถลงข่าวสังกัดอยู่ กรณีที่ผู้แถลงข่าวเคยให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนว่า อาจจะไม่ต่อสัญญาการทำงานกับบริษัทต้นสังกัดเดิม เนื่องจากมีบริษัทอื่นทาบทามให้ไปร่วมงานด้วย เรื่องดังกล่าวทำให้ “เฮียฮ้อ” ประธานกรรมการบริหารบริษัทที่ผู้แถลงข่าวสังกัดอยู่ให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนด้วยท่าที่ไม่พอใจ ผู้แถลงข่าวจึงได้กล่าวคำ “ขอโทษ” และตามด้วยประโยคเงื่อนไขว่า ถ้าการกระทำดังกล่าวทำให้ “เฮียฮ้อ” หนักใจ

2) กล่าวประโยคเงื่อนไขก่อนแล้วจึงตามด้วยคำแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษ

ตัวอย่างที่ 22 “ส่วนการถ่ายทำนั้นเราถ่ายทำนาน แต่เราเลือกเอาภาพที่เหมาะสมที่สุดออกมา ภาพที่สามารถจะบ่งบอกความเป็นเชียงใหม่ได้ ซึ่งจะมีภาพพระบรมธาตุเจดีย์ ซึ่งตรงนี้ก็สร้างใจไม่สบายใจให้กับพี่น้องชาวเชียงใหม่ ทางทีมงานก็ต้องขอโทษอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ ด้วยนะครับ”

ผู้แถลงข่าวในตัวอย่างที่ 22 กล่าวถึงกรณีที่ทีมงานในบริษัทได้เข้าไปถ่ายทำภาพยนตร์ประกอบเพลง (มิวสิควิดีโอ) ในวัดแห่งหนึ่งที่จังหวัดเชียงใหม่ จากนั้นมีผู้ร้องเรียนว่าการทำงานดังกล่าวก่อให้เกิดความไม่สงบในเขตสังฆาวาส ผู้แถลงข่าวอธิบายนโยบายของการทำงานว่าต้องการนำเสนอภาพต่าง ๆ ที่เป็นเสมือนสัญลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่เพื่อนำไปใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยว จึงต้องใช้เวลาเลือกบันทึกภาพนาน อีกทั้งยังต้องสร้างบรรยากาศความสนุกสนานด้วยการให้นักแสดงเต้นประกอบเพลงขณะถ่ายทำภาพยนตร์ อย่างไรก็ตามเมื่อมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของการกระทำดังกล่าวจนกลายเป็นข่าว ผู้แถลงข่าวก็กล่าวขอโทษ โดยตั้งต้นด้วยเงื่อนไขว่า “ถ้าสร้างความไม่สบายใจ” ให้ประชาชนในพื้นที่ แล้วจึงกล่าวคำแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษว่า “ก็ต้องขอโทษ”

แวนไดค์ (Van Dijk, 1979 : 449) เสนอว่าความสัมพันธ์ของถ้อยคำในแต่ละวิจรรย์กรรมสามารถแสดงได้ด้วยคำเชื่อมทางวิจรรย์ปฏิบัติศาสตร์ (pragmatic connectives) ซึ่งต้องอาศัยการตีความตามบริบท จากตัวอย่างที่ 21 และ 22 แม้ว่าผู้พูดกล่าวคำกริยา

แสดงวัจนกรรมการขอโทษ “ต้องขอโทษ” แต่การขอโทษนั้นตั้งอยู่บนเงื่อนไขบางประการที่ผู้พูดอ้างถึง

การใช้คำแสดงวัจนกรรมการขอโทษโดยมีคำเชื่อม “ถ้า” ในตัวอย่างที่ 21 ตีความตามเงื่อนไขได้ว่า

- 1) “เสีย้อ” อาจจะไม่หนักใจก็ได้
- 2) ผู้พูดไม่แน่ใจหรือปกป้องใจเชื่อว่าเป็นผู้ทำให้ “เสีย้อ” หนักใจจริงหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ผู้พูดก็เลือกที่จะกล่าวคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษเพื่อให้คำ “ขอโทษ” ทำหน้าที่แสดงการยอมรับผิด หากผู้พูดไม่มีความคิดเบื้องหลังในลักษณะของการลืมนึกต่อการยอมรับความผิด และต้องการหลบเกลื่อนหรือทำให้ความผิดเบาบางลง ก็น่าจะใช้คำเชื่อมอนุประโยค “ที่” ในตำแหน่งของคำเชื่อมแสดงเงื่อนไข “ถ้า” เพื่อขยายความเหตุการณ์ความผิด

21 - (ไม่มีเงื่อนไข) “เดี๋ยวก็ต้องขอโทษทางเสีย้อ ที่เดียวทำให้ต้องหนักใจ”

21 - (มีเงื่อนไข) “เดี๋ยวก็ต้องขอโทษทางเสีย้อ ถ้าเดียวทำให้ต้องหนักใจ”

ส่วนการใช้คำแสดงวัจนกรรมการขอโทษโดยมีคำเชื่อม “ถ้า” ในตัวอย่างที่ 22 ตีความตามเงื่อนไขได้ว่า

1) วิธีการทำงานของผู้แกลงชาวอาจจะไม่ได้ทำให้ชาวเชียงใหม่ไม่สบายใจก็ได้

2) ผู้แกลงชาวไม่แน่ใจและชวนให้ผู้ฟังคิดตามว่า การทำงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับชาวเชียงใหม่เช่นที่อธิบายไปนั้นยังจะนับว่าเป็นการสร้างความไม่สบายใจอีกหรือจะเห็นได้ว่า ความลังเลใจเกี่ยวกับความผิดและความตั้งใจหลบเกลื่อนความผิดแสดงออกมาทางรูปภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้ ข้อความเดียวกันนี้จะเป็นการยอมรับผิดแบบไม่มีเงื่อนไขและไม่สร้างความคลางแคลงใจให้เกิดขึ้นในใจผู้ฟังว่าผู้พูดรู้สึกผิดจริงหรือไม่ หากผู้พูดเปลี่ยนคำเชื่อมแสดงเหตุ “ถ้า” เป็น คำเชื่อมอนุประโยค “ที่” ดังนี้

22 - (ไม่มีเงื่อนไข) “ทางทีมงานก็ต้องขอโทษอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ ด้วยนะครับ ที่สร้างความไม่สบายใจให้กับพี่น้องชาวเชียงใหม่”

การขอโทษในปริญญ์การแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

22 – (มีเงื่อนไข) “ถ้าสร้างความไม่สบายใจให้กับพี่น้องชาวเชียงใหม่ ทางทีมงานก็ต้องขอโทษอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ ด้วยนะครับ”

2. การยอมรับความผิด

การยอมรับความผิดในปริญญ์การแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิง หมายถึง การที่ผู้แถลงข่าวแสดงให้เห็นว่าตนเองรู้สึกผิดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ความผิดปรากฏเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 การระบุถ้อยคำแสดงการยอมรับความผิด ผู้แถลงข่าวที่ยอมรับความผิดในลักษณะนี้จะระบุถ้อยคำอย่างชัดเจนว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นความผิดของตนเอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 23 “สิ่งหนึ่งที่ผมอยากจะขอเลย เพราะว่า เหตุการณ์นี้มันเป็นความผิดของผม ผมขอให้อยู่กับผมเพียงผู้เดียวครับ ผมขอรับผิดชอบเองทั้งหมด ไม่อยากให้มันกระทบกับใครทั้งสิ้น แล้วก็ อั้นขอโทษนะครับที่ทำให้พี่ ๆ ทุกคนผิดหวังนะครับ ขอโทษครับ ผมผิดเองครับ”

ตัวอย่างที่ 23 เป็นเหตุการณ์ที่คลิปเหตุการณ์ที่ผู้แถลงข่าวกับอดีตคนรักกำลังมีเพศสัมพันธ์กันถูกนำไปเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ ผู้แถลงข่าวระบุถ้อยคำแสดงการยอมรับผิดว่า “เป็นความผิดของผม” และ “ผมผิดเองครับ” เป็นการขอให้ทุกคนพิจารณาเรื่องที่เกิดขึ้นว่าเป็นความผิดของตนเองเพียงคนเดียว ไม่กล่าวพาดพิงถึงผู้หญิงในคลิปและบุคคลรอบข้าง ซึ่งรวมถึงผู้หญิงที่กำลังคบหาอยู่ในปัจจุบันและครอบครัวของทั้งสองฝ่าย

2.2 การไม่ระบุถ้อยคำแสดงการยอมรับความผิด แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ยอมรับโดยการกล่าวทวนความว่าตนเองเป็นผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีผู้เดือดร้อน หรือไม่พอใจอย่างไร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 24 “สวัสดิ์ที่ ๆ นักข่าวทุกท่านนะคะ กั๊วนี้เนี่ยคือมาเพื่อให้เคลียร์ทุกอย่าง พลอยเสียใจมาก ๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ก่อนอื่นเลยก็ต้องขอโทษแพมและทางคุณแม่ของแพมด้วย และก็ครอบครัวของแพมนะคะ ไม่ทราบว่าจะอยู่ตรงไหนเหมือนกัน แต่ก็ขอโทษจริง ๆ ที่พลอยได้ใช้คำไม่สุภาพพูดพาดพิงถึงแพมลงในไฮไฟว์ของพลอย ซึ่งพอเกิดเหตุการณ์เรื่องนี้ ก็ทำให้เกิดความเสียใจในครอบครัวแพมรวมถึงมีความเสียหายกับครอบครัวข้างมากมายเลยคะ”

จากตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าข้อความที่ขีดเส้นใต้ “พลอยได้ใช้คำไม่สุภาพพูดพาดพิงถึงแพมลงในไฮไฟว์ของพลอย ซึ่งพอเกิดเหตุการณ์เรื่องนี้ ก็ทำให้เกิดความเสียใจในครอบครัวแพมรวมถึงมีความเสียหายกับครอบครัวข้างมากมายเลยคะ” คือส่วนที่ผู้แถลงกล่าวทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นว่า ตนเองตระหนักดีว่าเป็นความผิด เนื่องจากทำให้ครอบครัวของคู่กรณีต้องเสียใจ และทำให้บุคคลรอบข้างต้องเสียหาย

2) แสดงความเข้าใจว่าตนเองมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้แถลงข่าวจะแสดงความรู้สึกผิดด้วยการใช้ถ้อยคำประเภทที่แสดงให้เห็นว่าใส่ใจความรู้สึกของผู้ที่รับรู้เรื่องราวอื้อฉาวที่เกิดขึ้น เช่น “ที่ทำให้เสียใจ” “ที่ทำให้เป็นทวง” รวมไปถึง “ที่ทำให้ผิดหวัง” โดยที่ผู้แถลงข่าวจะกล่าวถ้อยคำเหล่านี้หลังจากที่กล่าวคำแสดงวิจฉนกรรมการขอโทษก่อน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 25 “อย่างแรกเลยผมกราบขอโทษทุก ๆ ท่านนะครั้บ ที่ทำให้เสียใจแพน ๆ ของพิลล์ที่ทำให้ต้องเสียน้ำตา และทุกคนที่ให้ความหวังในตัวผม”

จากตัวอย่าง ผู้แถลงข่าวกล่าวขอโทษทุกคนที่รับรู้เรื่องราวอื้อฉาว กรณีที่มีนักแสดงหญิงให้ข้อมูลกับสื่อมวลชนว่าได้ให้กำเนิดบุตรชายที่ถือกำเนิดจากตน (ทั้งสองคนไม่ได้เป็นสามีภรรยากัน) ขณะนั้นผู้แถลงข่าวกำลังมีผลงานในวงการบันเทิงที่ได้รับความนิยมมาก กรณีดังกล่าวทำให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้แถลงข่าวว่าไม่มีความเป็นลูกผู้ชาย เนื่องจากไม่รับผิดชอบการกระทำของตัวเอง (ทำให้ผู้หญิงที่เคยคบหาดังครรภ) ผู้แถลงข่าวกล่าวขอโทษและแสดงให้เห็นว่ารู้สึกผิดที่ทำให้กลุ่มผู้สนับสนุนผลงาน “เสียใจ” และ “เสียน้ำตา” นอกจากนี้ยังกล่าวขอโทษ “ทุกคนที่ให้ความหวังในตัวผม” แสดงให้เห็นว่าผู้แถลงข่าวเข้าใจดีว่า บุคคลในวงการบันเทิงควรมี

การขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ภาพลักษณ์แบบที่สังคมคาดหวัง กล่าวคือจะต้องเป็นแบบอย่างทางความประพฤติอันดีงาม และเมื่อตนเองหลุดออกจากกรอบหรือภาพดังกล่าว จึงกล่าวขอโทษที่ทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวัง จะเห็นว่า ผู้แถลงข่าวเลือกขอโทษ “ทุก ๆ ท่าน” ซึ่งหมายถึงผู้รับรู้เรื่องราวและขอโทษ “แฟน ๆ ของทีโพลี” หรือผู้สนับสนุนผลงานในวงการบันเทิง และยอมรับผิดที่ทำให้ผิดหวังเป็นอันดับแรก (ก่อนที่จะขอโทษผู้หญิงที่กำลังตั้งครรภ์ ในข้อความส่วนต่อมา) กล่าวได้ว่าผู้แถลงข่าวให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้รับรู้เรื่องราวความผิดเป็นอย่างมาก

3. การอธิบายแบบแก้ตัว

การอธิบายแบบแก้ตัว เป็นกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวชี้แจงเรื่องราวที่เกิดขึ้นโดยอ้างเหตุของการกระทำในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้ตัวเองพ้นออกจากความข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์อื้อฉาว หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ดังกล่าวน้อยที่สุดเพจ (Page, 2014 : 32) เสนอว่า การอธิบายแบบแก้ตัวซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของชุดวัจนกรรมแสดงการขอโทษตามมุมมองวัจนปฏิบัติศาสตร์มีลักษณะทับซ้อนกับแบบลักษณะการกู้ภาพลักษณ์ของเบนัวต์ (Benoit, 1995) กล่าวคือ การอธิบายแบบแก้ตัวนั้นเป็นไปเพื่อเลี่ยงความรับผิดชอบ เพื่อลดความขุ่นเคือง หรือที่มากไปกว่านั้นคือเพื่อปฏิเสธแบบโยนความผิด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการอธิบายแบบแก้ตัวที่ปรากฏรวมในชุดวัจนกรรมแสดงการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทยในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวแล้วพบว่า ไม่ปรากฏลักษณะการปฏิเสธแบบโยนความผิดดังที่เพจพบในการศึกษาเรื่องการขอโทษผ่านทางทวิตเตอร์ขององค์กร การอธิบายแบบแก้ตัวของบุคคลในวงการบันเทิงส่วนมากจะเป็นไปเพื่อเลี่ยงความรับผิดชอบ และลดความขุ่นเคืองของผู้ที่รับรู้เรื่องราว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 26 “ก็ต้องขอโทษเป็นอย่างมากนะครับที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ที่เกี่ยวกับเรื่องของละครของสงครามนางฟ้า อันที่จริงเราไม่ได้มีเจตนาที่จะลบหลู่วิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งเลยนะครับ เรา เรา เราทำละครเพื่อความบันเทิงของทุกคนนะครับ”

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้แถลงข่าวกล่าวขอโทษหลังจากมีกระแสวิพากษ์วิจารณ์และการเรียกร้องจากองค์กรสหภาพการบินให้ผู้แถลงข่าวซึ่งเป็นผู้ผลิตละครโทรทัศน์แสดงความรับผิดชอบ กรณีที่น่าเสนอภาพตัวละครพนักงานต้อนรับบนสายการบินมี

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ผู้แสดงข่าวกล่าวอธิบายหรือแก้ตัวว่า การนำเสนอภาพดังกล่าว นั้น “ไม่มีเจตนา” จะลบหลู่วิชาชีพอิด และอ้างว่า “ทำละครเพื่อความบันเทิง” เบนัวด์ (Benoit, 1995) จัดถ้อยคำประเภท “ไม่มีเจตนา” ว่าเป็นไปเพื่อเลี่ยงความรับผิดชอบ ส่วนการอ้างว่าการทำละครในลักษณะดังกล่าวเป็นไปเพื่อ “ความบันเทิงของทุกคน” ก็ตรงกับกลวิธีการลดความขุ่นเคืองใจ

เมื่อพิจารณาจากทิศทางภาษาที่ผู้แสดงข่าวใช้ในการอธิบายหรือแก้ตัวพบว่า แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 ปรากฏคำเชื่อมแสดงความขัดแย้ง “แต่” หลังการใช้ถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้แสดงข่าวจะใช้คำเชื่อมแสดงความขัดแย้ง “แต่” หลังจากกล่าวถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษ แล้วจากนั้นจะกล่าวคำอธิบายแบบแก้ตัว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 27 “พอร้องแล้วมันอาจจะไปตรงจุด ไปโดนชื่อของใครคนใดคนหนึ่ง ผมก็ต้องขออภัยไว้ด้วย แต่จริง ๆ แล้วร้องเพื่อความบันเทิง ไม่ได้ไปกำหนดเฉพาะเจาะจงว่า จะต้องเป็นคนนั้นหรือคนนี้”

จากตัวอย่างข้างต้น ผู้แสดงข่าวกล่าวขอโทษกรณีที่เพลงในอัลบั้มใหม่ของตน ส่งผลกระทบกับชีวิตจริงของผู้หญิงคนหนึ่งที่มีชื่อเดียวกันกับชื่อสมมติในเพลงดังกล่าว เมื่อกล่าวขอโทษแล้ว ผู้แสดงข่าวอธิบายว่า การร้องเพลงนั้นเป็นไปเพื่อสร้างความบันเทิงให้ผู้ฟังทุกคน ซึ่งถือเป็นกลวิธีการลดความขุ่นเคืองแบบการทำให้เกิดความรู้สึกดี¹⁰ และจากข้อความ “ไม่ได้ไปกำหนดเฉพาะเจาะจงว่า จะต้องเป็นคนนั้นหรือคนนี้” แสดงให้เห็นลักษณะของการปฏิเสธข้อกล่าวหาอยู่ในที่ว่าชื่อสมมติในเพลงนั้นไม่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงที่เสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวแต่อย่างใด ผู้แสดงข่าวกล่าวคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษคือ “ขออภัย” แล้วตามด้วยประโยคที่ขึ้นต้นด้วยคำเชื่อม “แต่” ซึ่งมีความหมายโดยนัยตามขนบว่า ข้อความที่ตามมาเป็นส่วนที่ขัดแย้งกับข้อความข้างหน้า ในที่นี้คือ ความขัดแย้งกับความเข้าใจของผู้ที่รับรู้เรื่องราวอื้อฉาวที่มีอยู่ก่อนหน้าการแถลงข่าว ในตัวอย่างนี้

¹⁰ ตามกรอบแนวคิดเรื่องการกู้ภาพลักษณ์ของเบนัวด์ (Benoit, 1995)

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ผู้แถลงข่าวยังใช้ดัชนีปริจเฉท “จริง ๆ แล้ว” เสริมเข้ามา เป็นการแสดงความหมายว่าผู้พูดกำลังจะนำเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลที่คิดว่าถูกต้องที่สุด และ/หรืออธิบายความให้ผู้ฟังเข้าใจใหม่ว่า ที่ผู้ฟังเคยเข้าใจนั้นอาจไม่ถูกต้อง

3.2 ไม่ปรากฏคำเชื่อมใด ๆ ระหว่างถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับข้ออธิบายหรือแก้ตัว หลังจากกล่าวถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้แถลงข่าวจะอธิบายเรื่องที่เกิดขึ้นว่าต่างไปจากที่ผู้รับรู้เรื่องราวตีความหรือเข้าใจ โดยที่ผู้แถลงข่าวไม่ได้รับบุคาเชื่อมใด ๆ ไว้อย่างชัดเจน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 28 “ก่อนอื่นพวกเรา*เกิร์ลลี่ เบอร์รี่* ก็ต้องกล่าวคำว่าเสียใจและขอโทษกับสิ่งที่เกิดขึ้นนะคะ มันอาจจะดูขัดกันกับการที่เราแต่งชุดไทย มันอาจจะดูไปเกินไปถ้าเราจะใส่ชุดที่ใช้ขึ้นคอนเสิร์ตไปเล่นน้ำสงกรานต์ ซึ่งเราก็ไม่ได้ทำอย่างนั้นอยู่แล้ว เราไปในส่วนของการแสดง การทำงาน และก็ไปชุดประจำที่เราใส่มาตลอด โดยที่คิดกันว่าในเมื่อเราเป็นศิลปินก็ทำหน้าที่ตรงนั้น ให้ผู้ฟังแฮปปี้ก็เพียงพอแล้ว”

การแถลงข่าวดังกล่าวเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้แถลงข่าวถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมว่า แต่งกายไม่เหมาะสม คือ “ไปเกินไป” ขึ้นไปร่วมร้องเพลงบนเวทีงานสงกรานต์บริเวณถนนข้าวสาร ทั้งที่รับหน้าที่เป็นตัวแทนของกระทรวงวัฒนธรรมรงค์และประชาสัมพันธ์เรื่องการสวมใส่ชุดไทยเล่นน้ำสงกรานต์ตามประเพณีไทย หลังจากที่ถูกกล่าวคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษ ผู้แถลงข่าวอธิบายเชิงปฏิเสธเรื่องที่เกิดขึ้นว่าไม่ได้ใส่ชุดที่ใช้เล่นคอนเสิร์ตที่ “อาจจะดูไปเกินไป” ไปเล่นน้ำสงกรานต์ ดังที่กล่าวว่า “ซึ่งเราก็ไม่ได้ทำอย่างนั้นอยู่แล้ว” จากนั้นอธิบายต่อว่าการแต่งกายในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นเฉพาะเมื่ออยู่บนเวทีคอนเสิร์ตซึ่งเป็นพื้นที่ของการทำงานของตน ดังที่กล่าวว่า “เราไปในส่วนของการแสดง การทำงาน” และผู้แถลงข่าวก็แต่งกายเช่นนั้นในคอนเสิร์ตเสมอมา และยังให้เหตุผลของการนำเสนอภาพเช่นนั้นว่าเป็นการทำหน้าที่ของศิลปินที่ทำให้ผู้ฟังมีความสุข

4. การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก

การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีก เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ปรากฏอยู่ในชุดวัจนกรรมแสดงการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทย ดังตัวอย่างที่ 29 หลังจากที่ถูกผู้แถลงข่าวกล่าวถ้อยคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษแล้ว ก็ได้สัญญาว่าจะไม่ทำให้ใครผิดหวังอีก

ตัวอย่างที่ 29 “อย่างแรกเลย อยากขอโทษที่ทำให้ทุกคนเป็นห่วง อยากจะบอกเหมือนที่เคยบอกหลาย ๆ ครั้งว่า การดื่มสุราเป็นสิ่งไม่ดี และผมจะพูดบนเวทีคอนเสิร์ตตลอด อย่างไรก็ตามก็แล้วแต่ อยากจะขอโทษแฟนเพลง ซึ่งครั้งนี้เป็นครั้งแรกและจะเป็นครั้งสุดท้ายของผมที่จะมีเหตุการณ์แบบนี้”

จากตัวอย่างจะเห็นว่า หลังจากกล่าวถ้อยคำแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษแล้ว ผู้แถลงข่าวกล่าวยอมรับความผิด และได้แสดงภาพด้านดีของตนเอง กล่าวคือ ตัวเองมักจะบอกผู้ติดตามผลงานเพลงอยู่เสมอว่าการดื่มสุรา “เป็นสิ่งไม่ดี” เมื่อก่อนเหตุการณ์ความผิดอันเนื่องมาจากการดื่มสุรา ผู้แถลงข่าวจึงชี้แจงว่า “เป็นครั้งแรก” อันหมายความว่าไม่เคยก่อเหตุเช่นนี้มาก่อน นอกจากนี้ยังสัญญาว่า “จะเป็นครั้งสุดท้าย” ด้วย ส่วนตัวอย่างที่ 30 ผู้แถลงข่าวก่อเหตุทะเลาะวิวาทกับเพื่อนรุ่นน้องตั้งแต่สมัยอายุน้อยและยังไม่มีผลงานในวงการบันเทิง แต่ได้มีผู้นำคลิปเหตุการณ์ดังกล่าวมาเผยแพร่ในช่วงเวลาที่ผลงานภาพยนตร์ของผู้แถลงข่าวกำลังจะเข้าฉายในโรงภาพยนตร์

ตัวอย่างที่ 30 “ก็อยากขอโทษนะคะ อยากบอกว่า โอเคดีเสียใจมาก ๆ กับสิ่งที่เกิดขึ้น แล้วก็ไม่ว่ามันอีกแล้วอะค่ะที่ อยากจะขอให้ทุกคนให้อภัย ให้โอกาส เพราะอย่างน้อยเราก็กลาที่จะยอมรับความจริงนะ แบบกล้าสู้กับสิ่งที่เราทำ ขอให้ทุกคนให้อภัย เพราะตอนนี้เราก็ก้าวใหม่แล้ว แล้วเราก็ดีกว่าเดิมมากเลย”

จากตัวอย่าง หลังจากผู้แถลงข่าวกล่าวถ้อยคำแสดงวิจรรย์กรรมขอโทษแล้ว ก็ใช้วิธีการสัญญาว่าจะไม่ก่อเหตุเช่นเดียวกันนี้อีก โดยได้ให้ภาพด้านดีเสริมเข้ามาว่า “ตอนนี้เราก็ก้าวใหม่แล้ว แล้วเราก็ดีกว่าเดิมมากเลย” เพื่อช่วยให้ผู้ฟังมั่นใจว่าเหตุการณ์ความผิดเช่นเดิมจะไม่เกิดขึ้น เป็นการให้ข้อมูลด้านดีเพื่อขอโอกาสที่จะได้ทำงานในวงการบันเทิงต่อไป

5. การเปรียบเทียบให้เหตุการณ์ความผิดพลาดเป็นบทเรียน

การเปรียบเทียบให้เหตุการณ์ความผิดพลาดเป็นบทเรียนคือกลวิธีที่ผู้แถลงข่าวกล่าวว่า เหตุการณ์ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือน “บทเรียน” ให้กับตนเอง การเปรียบเทียบเช่นนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า เมื่อได้ทำผิดพลาดไป ผู้แถลงข่าวรู้จักที่จะนำความผิดนั้นมาเป็นเรื่องสอนใจ ผลการศึกษาพบว่า การกล่าวถึงบทเรียนความผิดพลาดแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

5.1 ไม่ระบุขอบข่ายของบทเรียน ผู้แถลงข่าวจะเปรียบเทียบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าเป็นบทเรียน โดยไม่บอกว่าจะใช้บทเรียนเป็นเครื่องสอนหรือเตือนสติอย่างใด ดังตัวอย่างที่ 31

ตัวอย่างที่ 31 “กรีนอยากจะกราบขอโทษทั้งคุณพ่อและคุณแม่แน่ะคะ ที่อาจจะทำเรื่องที่เกิดพลาด เรื่องที่ไม่เหมาะสม และอาจจะทำให้มีปัญหาเกิดขึ้น เป็นเรื่องไม่เข้าใจ จนมาถึงทุกวันนี้ คือกรีนอาจจะมองว่าตัวเองโตเป็นผู้ใหญ่ มีความรับผิดชอบ แต่เราอาจจะไม่รอบคอบในการใช้ชีวิตของเรา แต่วันนี้ในชีวิตของเรา ณ วันนี้ก็เป็นบทเรียนให้กับตัวกรีนแล้ว แล้วก็เข้าใจกันทุกฝ่ายแล้ว แล้วกรีนก็รักทุก ๆ คน”

จากตัวอย่าง ผู้แถลงข่าวกล่าวถึงกรณีที่เคยให้สัมภาษณ์เรื่องการคบหานักแสดงชายคนหนึ่งโดยที่บิดามารดาไม่เห็นชอบด้วย ว่าเป็นเรื่องที่ตัวเองขอตัดสินใจเอง หลังจากนั้นเกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์จากสังคม ผู้แถลงข่าวได้กล่าวขอโทษบิดามารดา แสดงการยอมรับผิดว่ากระทำเรื่องไม่เหมาะสม อธิบายแบบแก้ตัวว่าตนเองมองเรื่องต่าง ๆ แบบผู้ใหญ่เกินไป และสุดท้ายเปรียบเทียบให้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียน โดยไม่ได้กล่าวแสดงรายละเอียดหรือระบุขอบเขตของคำว่า “บทเรียน” ว่าจะใช้เป็นเครื่องสอนหรือเตือนสติในทางใด ในแง่หนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า “บทเรียน” เป็นถ้อยคำอุปลักษณ์ที่สื่อความหมายของการสอนและการเรียนรู้ได้ชัดเจนอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องกล่าวขอความขยายใด ๆ จากตัวอย่างที่ 31 จะเห็นว่า ผู้แถลงข่าวใช้คำว่า “แล้ว” ขยายการเปรียบเทียบเหตุการณ์ความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน แสดงให้เห็นสภาวะที่เสร็จสมบูรณ์ อันหมายถึงได้เรียนรู้และนำข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นมาใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จนทำให้ผลสุดท้าย “แล้วก็เข้าใจกันทุกฝ่ายแล้ว แล้วกรีนก็รักทุก ๆ คน”

5.2 ระบุขอบข่ายของบทเรียน เป็นการเปรียบเทียบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องสอนหรือเตือนสติในแนวทางใด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 32 “สุดท้ายนะครับ ก็ขอบคุณทุกคนที่มาวันนี้เนอะครับ ขอบคุณที่มาฟังผมชี้แจงนะครับ ก็เรื่องราวทั้งหมดที่เกิดขึ้น ก็ผมต้องขอโทษนะครับ เป็นเรื่องที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น ทั้งหมดเป็นความผิดของผมเอง ผมขอโทษทุก ๆ ฝ่ายอีกครั้งที่ผมทำให้ทุก ๆ คนได้รับผลกระทบและผิดหวังในตัวผมนะครับ แล้วก็ เหตุการณ์ในครั้งนี้นี้ก็จะเป็นบทเรียนให้

ผมนะครับ มันคงจะเป็นบทเรียนสำหรับผมในการใช้ชีวิตต่อไปในทุก ๆ เรื่องด้วยนะครับ ก็ขอโทษอีกครั้งครับ ขอบคุณมากครับ”

ตัวอย่างที่ 32 เป็นเหตุการณ์ที่มีการเผยแพร่ภาพของผู้แฉลงข่าวในอาถรรพ์กิริยาที่แสดงให้เห็นว่าเพิ่งมีเพศสัมพันธ์กับผู้หญิงที่อยู่ในภาพนั้น ในเบื้องต้นผู้แฉลงข่าวปฏิเสธเรื่องดังกล่าว แต่ภายหลังก็ยอมรับว่า เป็นความผิดของตนเองที่ไม่ได้ยอมรับความจริงตั้งแต่ครั้งแรก ผู้แฉลงข่าวกล่าวขอโทษว่าเรื่องเช่นนี้ไม่ควรเกิดขึ้น ยอมรับว่าเป็นความผิดของตนเอง และกล่าวในตอนท้ายสุดว่าเหตุการณ์ครั้งนี้เป็นบทเรียนให้กับผู้แฉลงข่าว “ในการใช้ชีวิตต่อไปในทุก ๆ เรื่องด้วย” ซึ่งอาจตีความได้ว่า หมายถึงทั้งผลเสียของการไม่พูดความจริง และรวมถึงการไม่ระมัดระวังเรื่องการสานสัมพันธ์ฉันคู่สาว

5.3 กำหนดบทเรียนความผิดพลาดให้เป็นเครื่องประกอบการสัญญา ผู้แฉลงข่าวจะใช้วิธีการกล่าวว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนที่ตนจะใช้เป็นเครื่องตอกย้ำไม่ให้กระทำผิดอีก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 33 “ขอโทษจริง ๆ ที่ปล่อยให้ใช้ค่าไม่สุภาพพูดพาดพิงถึงแฟนลงในไอฟวี่ของฟลอย ซึ่งพอเกิดเหตุการณ์เรื่องนี้ ก็ทำให้เกิดความเสียใจในครอบครัวแอม รวมถึงมีความเสียหายกับคนรอบข้างมากมายเลยคะ ซึ่งเรื่องนี้ก็เป็นเรื่องที่ฟลอยเสียใจมาก ๆ และเป็นบทเรียนว่าจะไม่มีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีกแล้วนะคะ”

จากตัวอย่างข้างต้น หลังจากกล่าวคำแสดงวัจนกรรมขอโทษคือคำว่า “ขอโทษ” และ “เสียใจ” แล้ว ผู้แฉลงข่าวเปรียบเรื่องที่เกิดขึ้นว่าเป็นบทเรียน เพื่อนำไปสู่การสัญญาว่า “จะไม่มีเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นอีก” เป็นการใช้ “บทเรียน” ประกอบการสัญญา เพื่อให้การสัญญานั้นน่าเชื่อถือขึ้น เนื่องจากผู้แฉลงข่าวแสดงให้เห็นว่า ตนเองได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดมาแล้ว

การขอโทษในปรีชเหตุการณ์แถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

สรุปและอภิปรายผล

เมื่อพิจารณาถวักวธิการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทยที่ปรากฏในปรีชเหตุการณ์แถลงข่าวอื้อฉาวในลักษณะที่เป็นชุดวัจนกรรณแล้วจะพบว่าประกอบด้วยส่วนต่า ง ๆ ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ถวักวธิการขอโทษในปรีชเหตุการณ์แถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ถวักวธิการขอโทษ	ลักษณะย่อยของถวักวธิการขอโทษ
1. การใช้กลไกแสดงวัจนกรรณการขอโทษ	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรณการขอโทษ การใช้กลุ่มคำ “ขอโทษ” การใช้คำว่า “เสียใจ” - การใช้คำขยายกริยาแสดงวัจนกรรณการขอโทษ - การกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรณการขอโทษซ้ำ ๆ - การใช้คำขอโทษกับประโยคเงื่อนไข
2. การยอมรับความผิด	<ul style="list-style-type: none"> - การระบุถ้อยคำแสดงการยอมรับความผิด - การไม่ระบุถ้อยคำแสดงการยอมรับความผิด ยอมรับโดยการกล่าวทวนความ แสดงความเข้าใจว่าตนเองมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
3. การอธิบายแบบแก้ตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ปรากฏคำเชื่อมแสดงความขัดแย้ง “แต่” หลังการกล่าวคำแสดงวัจนกรรณการขอโทษ - ไม่ปรากฏคำเชื่อมใดๆ ระหว่างถ้อยคำแสดงวัจนกรรณการขอโทษกับข้ออธิบายหรือแก้ตัว
4. การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก	

กลวิธีการขอโทษ	ลักษณะย่อยของกลวิธีการขอโทษ
5. การเปรียบเทียบเหตุการณ์ความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน	- ไม่ระบุขอบข่ายของบทเรียน - ระบุขอบข่ายของบทเรียน - กำหนดบทเรียนความผิดพลาดให้เป็นเครื่องประกอบ การสัญญา

เมื่อพิจารณาสัดส่วนการปรากฏกลวิธีต่าง ๆ จะพบรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สัดส่วนกลวิธีการขอโทษที่ปรากฏในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาว

กลวิธีการขอโทษ	จำนวน ครั้ง	ร้อยละ
การใช้กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษ	176	35
การยอมรับความผิด	84	16.7
การอธิบายแบบแก้ตัว	158	31.41
การสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก	19	3.77
การเปรียบเทียบเหตุการณ์ความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน	66	13.12

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่ากลวิธีที่ปรากฏมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ การใช้กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษ (ร้อยละ 35) กลวิธีนี้มีลักษณะย่อยหลายประการ กล่าวคือ การใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ การใช้คำขยายกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ การกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษซ้ำ ๆ และการใช้คำขอโทษกับประโยคเงื่อนไข แสดงให้เห็นว่าบุคคลในวงการบันเทิงไทยพยายามเลือกใช้กลไกทางภาษาอย่างหลากหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ

เมื่อพิจารณาลักษณะการใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ จะพบว่าปรากฏใช้ทั้งกลุ่มคำ “ขอโทษ” และ “เสียใจ” จากข้อมูลบริจเฉทที่ศึกษาทั้งหมด 37 บริจเฉท พบว่า บุคคลในวงการบันเทิงไทยใช้คำว่า “ขอโทษ” ประกอบกับคำว่า “เสียใจ”

การขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

ถึง 15 บริจเฉท (คิดเป็นร้อยละ 40.54) นอกจากนี้ น่าสนใจว่า มีการใช้คำว่า “ขอโทษ” และ “เสียใจ” แบบผสมกันกลมกลืนกันเป็นหนึ่งหน่วยคำปรากฏให้เห็นเป็นจำนวนมาก กล่าวได้ว่าเมื่อต้องการแสดงวัจนกรรมการขอโทษ บุคคลในวงการบันเทิงไทยจะกล่าวถ้อยคำ “ขอโทษและเสียใจ” แบบที่ผู้รวมกันไว้ในลักษณะของรูปแบบสำเร็จอย่างเป็น (ภาษา) ธรรมชาติ หรือจะกล่าวว่าเป็นไปโดยอัตโนมัติก็น่าจะได้ สอดคล้องกับที่ฮาร์กี้ และคณะ (Hargie et. al, 2010) เสนอว่า การกล่าวขอโทษของบุคคลสาธารณะ (ในงานวิจัยของฮาร์กี้และคณะคือผู้บริหารองค์กร) เป็น “การขอโทษตามมารยาท” (conventional apology) ที่เป็นสูตรสำเร็จไม่ใช่ความรู้สึกจากใจ

ผลการศึกษาค้นคว้าพบกลวิธีการใช้คำแสดงวัจนกรรมการขอโทษกับประโยคเงื่อนไขซึ่งไม่ปรากฏในงานวิจัยที่ศึกษาการขอโทษแบบส่วนตัวในภาษาไทยที่ผ่านมา กล่าวได้ว่ากรณีของบุคคลในวงการบันเทิงไทยซึ่งเป็นบุคคลสาธารณะ เมื่อมีรูปแบบของการตั้งเงื่อนไขว่า “ถ้าคุณคิดว่าสิ่งที่ฉันทำนั้นผิด ฉันขอโทษ” (รายละเอียดในตัวอย่าง 21-22) นั้นแสดงให้เห็นว่า การขอโทษเกิดขึ้นเพราะผู้พูดให้ความสำคัญกับผู้ฟังว่าจะรู้สึกต่อตนเองอย่างไร ไม่ใช่การขอโทษที่ผู้พูดรู้สึกผิดด้วยตนเอง สอดคล้องกับที่โรบินสัน (Robinson, 2004: 292) กล่าวไว้ว่า “Apology terms can be used to accomplish nonapology actions” กล่าวคือ ถ้อยคำขอโทษสามารถนำมาใช้เพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการแสดงท่าทีขอโทษ หรืออีกนัยหนึ่งคือผู้พูดเลือกที่จะกล่าวคำแสดงวัจนกรรมการขอโทษเพียงเพื่อให้คำ “ขอโทษ” ทำหน้าที่แสดงการยอมรับผิด อย่างไรก็ตาม เพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกว่าการขอโทษเป็นเพียงการขอโทษตามมารยาท บุคคลในวงการบันเทิงไทยจึงใช้กลไกแสดงวัจนกรรมการขอโทษอื่น ๆ ประกอบการใช้คำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ อันได้แก่ การใช้คำขยายกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษ “มาก ๆ” “เป็นอย่างมาก” “จริง ๆ” และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ด้วยใจจริง” และรวมถึง “จากหัวใจ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าความรู้สึกผิดนั้นเกิดขึ้นจริงจากใจ นอกจากนี้ยังใช้กลวิธีการกล่าวคำกริยาแสดงวัจนกรรมการขอโทษซ้ำ ๆ เพื่อช่วยเน้นย้ำอยู่ตลอดเวลาของการแสดงวัจนกรรมการขอโทษในบริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาว

เมื่อพิจารณาถึงกลวิธีกรวยอมรับความผิด ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหลักของชุดวัจนกรรมการขอโทษ ตามคำอธิบายเรื่องชุดวัจนกรรมการขอโทษแบบส่วนตัว (private

apology) จะพบว่าปรากฏเพียงร้อยละ 16.7 จากข้อมูลการขอโทษผ่านสื่อสาธารณะของบุคคลในวงการบันเทิงไทยที่ศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นอัตราส่วนไม่ถึงครึ่งหนึ่งของการใช้กลไกแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษที่ปรากฏร้อยละ 35 ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การใช้กลไกทางภาษาเพื่อแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษกระทำได้ง่ายกว่าการกล่าวยอมรับความผิด หรืออีกนัยหนึ่งคือ เมื่อบุคคลในวงการบันเทิงไทย “ออกมา” แสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษต่อสาธารณชนนั้น การยอมรับผิดและ/หรือการแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่จุดมุ่งหมายหลัก หากพิจารณาลักษณะย่อยของกลวิธีการยอมรับความผิดจะพบว่า การยอมรับความผิดแบบระบุถ้อยคำว่า “เป็นความผิดของตนเอง” ไม่ได้ปรากฏให้เห็นมากนัก แต่จะปรากฏการยอมรับความผิดแบบกล่าวทวนความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และการแสดงความเข้าใจว่าตนเองมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเสียมากกว่า ลักษณะการยอมรับความผิดเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า บุคคลในวงการบันเทิงไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้รับรู้เรื่องราว หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ บุคคลในวงการบันเทิงเกรงว่าพฤติกรรมของตนจะทำให้ผู้ที่ได้รับรู้เรื่องราวอื้อฉาว “ผิดหวัง” หรือ “เสียใจ” ซึ่งจะส่งผลต่อการสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนผลงานในวงการบันเทิงของตนต่อไป

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณากลวิธีการอธิบายแบบแก้ตัว ซึ่งไม่ใช่องค์ประกอบหลักในชุดวิจรรย์กรรมการแสดงการขอโทษแบบส่วนตัวตามผลการศึกษาที่ผ่านมา กลับพบว่าปรากฏมากถึงร้อยละ 31.41 สัดส่วนนี้เป็นอันดับสองรองจากการใช้กลไกแสดงวิจรรย์กรรมการขอโทษ และมากเกือบเป็นสองเท่าของการยอมรับความผิด (ร้อยละ 16.7) กล่าวได้ว่า การอธิบายแบบแก้ตัวเป็นลักษณะเด่นของ “post-event speech act” (Spencer-Oatey 2008: 19) หรือวิจรรย์กรรมที่เกิดขึ้นหลังกระแสวิพากษ์วิจารณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระแสวิพากษ์วิจารณ์เป็นบุคคลในวงการบันเทิงผู้ที่ไม่ต้องการถูกวิพากษ์วิจารณ์ เพราะภาพด้านลบอาจส่งผลต่อกระแสความนิยม โดยหลักการแล้ว การจะได้รับความนิยมนั้นจะเกิดจากปัจจัยด้านผลงานการแสดงเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมส่วนตัวก็เป็นส่วนเสริมที่สามารถสร้างความชอบหรือไม่ชอบให้เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นเมื่อเรื่องราวความข้องเกี่ยวกับเหตุการณ์ความผิดเป็นที่รับรู้ของสังคม บุคคลในวงการบันเทิงจึงต้อง “ตั้งโต๊ะถล่มข่าว” เพื่อขจัดความรู้สึกด้านลบที่สาธารณชนมีกับตนเองออกไป การอธิบายแบบ

การขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

แก้ตัวเป็นกลวิธีที่บุคคลในวงการบันเทิงคิดว่าสามารถช่วยให้ตัวเองนำเสนอภาพที่พ้นออกจากเหตุการณ์ความผิดได้ จึงปรากฏในสัดส่วนที่ค่อนข้างมาก

ลักษณะที่น่าสนใจประการหนึ่งของการใช้กลวิธีการอธิบายแบบแก้ตัวคือ การใช้คำเชื่อมแสดงความขัดแย้ง “แต่” หลังการกล่าวคำแสดงวัจนกรรมขอโทษ เพื่อเชื่อมความที่ใช้อธิบายแบบแก้ตัว ดังอธิบายด้วยรูปแบบ “ฉันทขอโทษ + แต่ (จริง ๆ แล้ว) + คำอธิบายแบบแก้ตัว” (รายละเอียดดังตัวอย่างที่ 27) รูปแบบนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดกล่าวคำขอโทษโดยมีความคิดขัดแย้งในใจว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดแบบเต็มขั้น หาก “แต่” เป็นเหตุการณ์ที่สามารถอธิบายได้ หากพิจารณาตามคำอธิบายของ เฮียร์ริท (Hearit, 2006) ที่เสนอไว้ว่า มีความแตกต่างระหว่าง “apology” ซึ่งประกอบด้วยการยอมรับผิดและการแสดงความเสียใจ กับ “apologia” ซึ่งหมายถึงการป้องกันอย่างเต็มขั้น เพื่อจุดหมายของการกู้คืนภาพลักษณ์ที่เสียไป จะเห็นว่า ชุดวัจนกรรมการขอโทษในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทยนั้น “apologia” มีความเด่นชัดมากกว่า “apology”

เมื่อพิจารณากลวิธีการสัญญาว่าจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นอีก ซึ่งไม่ใช่องค์ประกอบหลักในชุดวัจนกรรมการขอโทษหากแต่เป็นองค์ประกอบที่แปรตามสถานการณ์ จะพบว่า ไม่ปรากฏในสัดส่วนที่มากนัก กล่าวคือ พบเพียง 3.77 % เท่านั้น เป็นไปได้ว่าบุคคลในวงการบันเทิงไทยอาจเห็นว่า การสัญญาไม่น่าจะเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกดีขึ้นได้มากนัก นอกจากนี้ การสัญญายังเป็นการผูกมัดตัวผู้พูดกับเรื่องที่ยังไม่เกิดขึ้นด้วย ในทางกลับกัน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลในวงการบันเทิงไทยเลือกใช้กลวิธีการเปรียบเหตุการณ์ความผิดพลาดให้เป็นบทเรียนมากถึง 13.12 % การเลือกใช้กลวิธีนี้เป็น การแสดงให้เห็นว่าผู้พูดรู้จักเรียนรู้จากสิ่งผิดพลาดในอดีตเพื่อทำให้เกิดแต่สิ่งที่ดีในอนาคต นอกจากนี้ ลักษณะย่อยประการหนึ่งของกลวิธีนี้ก็คือการกำหนดบทเรียนความผิดพลาดให้เป็นเครื่องประกอบการสัญญา เพื่อทำให้การสัญญาฟังน่าเชื่อถือ และนำไปสู่การขอโอกาสได้ทำงานในวงการบันเทิงต่อไป

กลวิธีต่าง ๆ ในชุดวัจนกรรมการขอโทษของบุคคลในวงการบันเทิงไทยในปริจเฉทการแถลงข่าวอื้อฉาวดังได้กล่าวมาแล้วนี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของปริบทของสถานการณ์การสื่อสารกับกลวิธีการใช้ภาษา เมื่อผู้ใช้ภาษาเป็นบุคคลสาธารณะ กำลังสื่อสารในสถานการณ์วิกฤติที่ตัวเองข้องเกี่ยว และการขอโทษเป็นกลวิธีหนึ่งที่จะช่วยกู้

ภาพลักษณ์ที่ตีกลับมา กลวิธีทางภาษาเพื่อแสดงวจนกรรมการขอโทษที่เกิดขึ้นจึงมีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เป็นลักษณะที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ที่ไม่ใช่เพียงเพื่อแสดงความรู้สึกสำนึกผิดต่อเรื่องที่เกิดขึ้นเท่านั้น หากแต่ต้องสร้างความรู้สึกดีเพื่อเรียกคืนความนิยมชมชอบในตัวตนของผู้พูดกลับมา เพราะสิ่งเหล่านั้นจะนำไปสู่การได้รับโอกาสของการทำงานในวงการบันเทิงต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรุงเกียรติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.วิภาส โพธิแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการเขียนวิทยานิพนธ์และบทความนี้ และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต ประจำปีการศึกษา 2559 มา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- จักริน จุลพรหม. (2554, เมษายน - มิถุนายน). การขอโทษในสถานการณ์ทางธุรกิจ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 31(2), 78 - 88.
- จีรรัตน์ เพชรรัตน์โมรา. (2544). การศึกษาการขอโทษของผู้พูดที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกันในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2555). เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง). ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2541). วจนกรรมการขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การขอโทษในบริบทการแถลงข่าวอื้อฉาวของบุคคลในวงการบันเทิงไทย

- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2554). การวิเคราะห์ความหมายแบบครอบคลุมของ คำสำคัญทางวัฒนธรรม “ไม่เป็นไร” “เกรงใจ” และ “ขอโทษ” ในภาษาไทย ตามแนวทฤษฎีอภิภาษาเชิงอรรถศาสตร์ธรรมชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิตภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- นวรรรณ พันธุมธา. (2551). **ไวยากรณ์ไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). โครงการเผยแพร่ผลงาน วิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ประไพพรรณ พิงฉิม. (2559). เมื่อนักการเมืองไทยขอโทษ : การวิเคราะห์วัจนกรรม การขอโทษผ่านสื่อสาธารณะตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์. **วารสาร อักษรศาสตร์**. 45(2), 305 - 350.
- ประไพพรรณ พิงฉิม. (2560). กลวิธีการกู่ภาพลักษณ์ในบริบทการแถลงข่าวอื้อฉาวของ บุคคลในวงการบันเทิงไทย. **วารสารภาษาและวรรณคดีไทย**. 34 (2), 82 - 139.
- มอริส, แคทเธอริน. (2550). **การจัดการความขัดแย้งและการ “ขอโทษ”**. แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ต้นธีรวงศ์ และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2553). **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อันธิกา ธรรมเนียม. (2549). **การแสดงวัจนกรรมการขอโทษของทหารบก**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Austin, J. (1962). **How to Do Things with Words**. London: Oxford University Press.

- Benoit, W. L. (1995). **Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies**. New York: State University of New York Press.
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. **Public Relations Review**. 23(2), 177 – 186.
- Benoit, W. L., Gullifor, P., & Panici, D. (1991). President Reagan’s defensive discourse on the Iran–Contra affair. **Communication Studies**. 42(3), 272–294.
- Bergman, M. and Kasper, G. (1991). The Interlanguage of Apologizing Cross-Cultural Evidence. **University of Hawaii Working Papers in ESL**. 10(2), 139 - 176.
- Blaney, J., & Benoit, W. L. (2001). **The Clinton scandals and the politics of image restoration**. Westport, CT: Praeger.
- Blum-Kulka, S. (1989). **Playing It Safe: The Role of Conventionality in Indirectness**. In Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (eds.). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. 37 - 70. New Jersey: Ablex.
- Blum-Kulka, S. and Olshtain, E. (1984). Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). **Applied Linguistics**. 5(3), 196–213.
- Brooks, R. L. (1999). Age of Apology in R. L. Brooks (ed.). **When Sorry Isn’t Enough: The Controversy Over Apologies and Reparations for Human Injustice**. New York: New York University Press.
- Brown, P. and Levinson, S. (1987). **Politeness: Some Universals in Language Usage**. Cambridge: Cambridge University Press.

- Chen, R. (2001). Self-Politeness: A Proposal. *Journal of Pragmatics*. 33, 87-106.
- Coombs, W. T. (2007). **Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory**. *Corporate Reputation Review*. 10(3), 163 –176.
- Deutschmann, M. (2003). **Apologizing in British English**. Umea: Umea University Press.
- Doorley, J., & Garcia, H.F. (2007). **Reputation management: The key to successful public relations and corporate communication**. NY: Routledge.
- Goffman, E. (1959). **The Presentation of Self in Everyday Life**. Garden City, NY: Doubleday.
- Goffman, E. (1967). **Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior**. New York: Anchor Books.
- Goffman, E. (1971). **Relations in Public**. New York : Basic Books.
- Hargie, O., Karyn, S., & Dennis T. (2010). **Interpretations of CEO public apologies for the banking crisis: Attributions of blame and avoidance of responsibility**. *Organization*. 17(6), 721 - 742.
- Harris, S., Grainger, K., and Mullany, L. (2006). **The Pragmatics of Political Apologies**. *Discourse and Society*. 17(6), 715-737.
- Hearit, K. M. (1995). **“Mistakes were made” : Organizations, apologia, and crises of social legitimacy**. *Communication Studies*. 46(1-2), 1-17.
- Hearit, K. M. (2006). **Crisis Management by Apology: Corporate Response to Allegations of Wrongdoing**. London: Routledge.

- Holmes, J. (1990). **Apologies in New Zealand English**. In J. Cheshire and P. Trudgill (eds.). *The Sociolinguistics Reade: Gender and Discourse*. 2, (201-239). London: Arnold.
- Kampf, Z. (2009). Public (non-) Apologies: The Discourse of Minimizing Responsibility. *Journal of Pragmatics*. 41(11), 2257-2270.
- Lakoff, R. (2001). Nine Ways of Looking at Apologies: The Necessity for Interdisciplinary Theory and Method in Discourse Analysis. In Schiffrin, D., Tannen, D., and Hamilton, H. (eds.). **The Handbook of Discourse Analysis**. 199 - 214. Massachusetts: Blackwell.
- Schiffrin, D., Tannen, D., and Hamilton, H. (eds.). **The Handbook of Discourse Analysis**. Massachusetts: Blackwell.
- Liebersohna, Yosef Z., Neumanb, Yai, and Bekerman, Z. (2004). Oh Baby, It's Hard for Me to Say I'm Sorry: Public Apologetic Speech and Cultural Rhetorical Resources. *Journal of Pragmatics*. 36 (5), 921 - 944.
- Metts, S. and Grohskopf, E. (2003). 'Impression Management: Goals, Strategies and Skills', in J. Greene and B. Burluson (eds). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. 357-401. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Mills, N. (2001). **The New Culture of Apology**. [Online]. Available. from <http://www.dissentmagazine.org/article/?article=913>. [2016, August 18].
- Okumura, K., & Li Wei. (2000). The Concept of Self and Apology Strategies in Two Cultures. *Journal of Asian Pacific Communication*. 10(1), 1 - 24.
- Olshtain, E. (1989). Apologies Across Languages. In Blum-Kulka, S., House, J., and Kasper, G. (eds.). **Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies**. New Jersey: Ablex.
- Page, R. (2014). Saying 'Sorry : Corporate Apologies Posted to Twitter'. *Journal of Pragmatics*. 62, 30-45.

- Robinson, J. D. (2004). The Sequential Organization of “Explicit” Apologies in Naturally Occurring English. **Research in Language and Social Interaction**. 37(3), 291 – 330.
- Saito, H. (2015, June). The Cultural Pragmatics of Political Apology. **Cultural Sociology**. 1 - 18.
- Searle, J. R. (1969). **Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R, Vanderveken D. (1985). **Foundations of illocutionary logic**. Cambridge, England: Cambridge University.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). **Communication, organization and crisis**. West port, CT: Quorum.
- Spencer-Oatey, H. (2008). **Face, Impoliteness and Rapport**. In Spencer-Oatey, H. (ed.). **Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory**. London: Continuum.
- Trosborg, A. (1995). **Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies**. Berlin: Mouton de Gruyete.
- Van Dijk, T.A. (1979). Pragmatics connectives. **Journal of Pragmatics**. 3(5), 447- 456.