

บทที่ ๑

บทนำ



## ๑.๑ ความเป็นมาของปัญหา

การสัมภาษณ์เป็นประเภทการสนทนาในรูปแบบหนึ่งที่พบเห็นกันอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้เพราะการสัมภาษณ์ถือเป็นการสื่อสารเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ง่ายวิธีหนึ่ง ชาร์ล บริกส์ (Charles Briggs , 1986 : 6 ) กล่าวว่าไว้ว่าการสัมภาษณ์มีบทบาทสำคัญในสังคมปัจจุบัน เรียกได้ว่าเกือบจะตั้งแต่เกิดที่เราต้องคอยคำถามต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจากครู จิตแพทย์ ผู้ฝึกหัดงาน หรือนายจ้าง

การสัมภาษณ์เป็นประเภทการสนทนาที่ต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวัน สุวรรณกร เกียงไกรเพ็ชร (๒๕๔๑ : ๘๘ ) กล่าวถึงการสัมภาษณ์ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการสนทนา แต่เป็นการสนทนาที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งต้องการทราบเรื่องราว ความคิดเห็น หรือความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากอีกฝ่าย โดยทั่วไปการสนทนาในรูปแบบของการสัมภาษณ์มักจะเป็นการตั้งคำถามจากฝ่ายที่ประสงค์จะทราบเรื่อง คือฝ่ายผู้สัมภาษณ์ และอีกฝ่ายเป็นผู้ตอบ คือฝ่ายผู้ให้สัมภาษณ์ มาเซีย แม็คคอกเลย์ (Marcia Macaulay 1996, :492) กล่าวว่าคู่สนทนาในประเภทการสัมภาษณ์มีสถานะไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือผู้สัมภาษณ์มีสิทธิ์ที่จะถามในสิ่งที่ตนต้องการทราบ และผู้ให้สัมภาษณ์ก็มีหน้าที่ตอบคำถามเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้สัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสังเกตเห็นบ่อยครั้งที่ผู้ให้สัมภาษณ์หลีกเลี่ยงที่จะตอบคำถามทั้งหมด และตอบเฉพาะสิ่งที่ตนต้องการตอบเท่านั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้สัมภาษณ์ที่จะต้องพยายามถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ โดยอาจใช้กลวิธีต่าง ๆ เช่น ถามคำถามเดิมซ้ำ เปลี่ยนคำถาม หรือใช้รูปประโยคที่ดูเหมือนจะไม่ได้เป็นการถาม แต่ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องตอบ

การสัมภาษณ์ที่เราคุ้นเคยเพราะพบเห็นกันอยู่เป็นประจำก็คือการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ ซึ่งปัจจุบันมีอยู่มากมายหลายรายการ และมีวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์แตกต่างกันออกไป บางรายการอาจต้องการให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอภาพลักษณ์ที่ดี แต่บางรายการอาจต้องการข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์นักแสดงที่กำลังได้รับความนิยมในขณะนั้นอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักแสดงคนนั้นได้มีโอกาสแสดงภาพลักษณ์ที่ดีของตน เพื่อให้ได้รับความนิยมยิ่งขึ้น ในขณะที่การสัมภาษณ์นักการเมือง นักวิชาการ หรือผู้บริหารประเทศอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้อธิบายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวที่กำลังเกิดขึ้น และเป็นที่น่าสนใจของประชาชน ในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเรื่องนั้น

ไม่ว่าการสัมภาษณ์จะเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด การสัมภาษณ์นั้น ๆ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับที่ตั้งคำถาม การถามเป็นวัจนกรรมหลัก เป็นวิธีการขอข้อมูลที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์การสนทนาในรูปแบบนี้ ผู้วิจัยสนใจว่าผู้สัมภาษณ์ทางรายการโทรทัศน์เลือกใช้รูปแบบประโยคแบบใด และมีกลวิธีอย่างไรบ้างที่สามารถทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบหรือให้ข้อมูลออกมาตามที่ต้องการ

แม้ว่าจะมีผู้ศึกษาเรื่องประโยคคำถามในภาษาไทยไว้บ้างแล้ว แต่ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในเชิงโครงสร้างและความหมาย ยังไม่มีผู้ศึกษาการใช้ประโยคคำถามในบริบทการสนทนา ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาเรื่องกลวิธีการถามในบริบทการสัมภาษณ์เป็นเรื่องที่น่าสนใจมาก เพราะสังเกตเห็นว่าบางครั้งผู้สัมภาษณ์ไม่ได้ใช้รูปแบบประโยคคำถามในการถาม แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ก็ตอบคำถาม ผู้สัมภาษณ์บางคนใช้กลวิธีที่สุภาพ แต่บางคนกลับใช้กลวิธีที่เป็นการรุกรณาให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องตอบอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาวิธีการถามในบริบทการสัมภาษณ์ว่ามีลักษณะอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสัมภาษณ์ที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ผู้สัมภาษณ์ใช้กลวิธีแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษากลวิธีการถามในบริบทการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์สองประเภท ได้แก่ การสัมภาษณ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริง

## ๑.๓ สมมุติฐานของการวิจัย

๑. ผู้สัมภาษณ์ใช้กลวิธีหลายอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ในบริบทการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์

๒. ในการสัมภาษณ์ที่เน้นวัตถุประสงค์ต่างกัน ได้แก่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ให้สัมภาษณ์และเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ใช้กลวิธีการถามแตกต่างกัน

## ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากบทสัมภาษณ์จากช่วงทอล์คโชว์ รายการทไวไลท์โชว์ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓ วันอาทิตย์เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น. ติดต่อกันจำนวน ๑๐ ครั้ง ครั้งละประมาณ ๓๐ - ๔๐ นาที รวม ๓๕๘ นาที และบทสัมภาษณ์จากรายการไอทีวิทอล์ค ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ไอทีวี วันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลาประมาณ ๒๐.๔๕ น. ติดต่อกันจำนวน ๑๐ ครั้ง ครั้งละประมาณ ๓๐ - ๔๐ นาที รวม ๓๕๕ นาที

ผู้วิจัยเลือกข้อมูลบทสัมภาษณ์จากรายการ โทรทัศน์สองรายการนี้เพื่อเป็นตัวแทนของ ปริงเจตการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์สองประเภทด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

๑. รายการทั้งสองเน้นวัตถุประสงค์แตกต่างกัน รายการทไวไลท์โชว์สัมภาษณ์เรื่องที่เป็น ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ผู้ชมได้รู้จัก และได้เห็นภาพด้านที่ดีของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังที่มี สื่อมวลชนกล่าวว่าเป็น “ทอล์คโชว์โปรมุทการา” และให้สัมภาษณ์ว่าเป็น “ปาดัน” ส่วนรายการ ไอทีวิทอล์กนั้น เจ้าของรายการ ได้ประกาศจุดยืนด้วยตนเองว่าผลิตรายการขึ้นมา เพราะต้องการค้นหาข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมและเป็นที่น่าสนใจของประชาชน โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เกิดขึ้น ได้ชี้แจงข้อเท็จจริง

๒. รายการทั้งสองมีความสม่ำเสมอในการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ที่มาเป็นผู้ให้ สัมภาษณ์ในรายการทไวไลท์โชว์เป็นประจำได้แก่ บุคคลที่สมควรได้รับการสนับสนุนตามความ เห็นของเจ้าของรายการ เช่นนักแสดงในสังกัดของสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓ ซึ่งเป็นสถานีที่รายการ ทไวไลท์โชว์ออกอากาศ นักแสดงจากภาพยนตร์ที่กำลังฉายในขณะนั้น นักร้องในสังกัดของค่าย เทปที่กำลังมีผลงานเพลง และนักแสดงประกอบภาพยนตร์โฆษณาสินค้าที่เป็นผู้สนับสนุนรายการ นอกจากนี้บางครั้งอาจเป็นบุคคลที่บำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคมหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม เช่น พระภิกษุ นักพัฒนาสังคม บุคคลที่ต่อสู้ชีวิต เป็นต้น ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ในรายการไอทีวิทอล์ก ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและกำลังเป็นที่สนใจของประชาชน หรือมี ข่าวพาดพิงถึงในทางลบ เช่น นักการเมือง ผู้บริหารประเทศ เป็นต้น

๓. รายการทั้งสองมีองค์ประกอบเหมือนกันสองประการคือ มีพิธีกรชายหนึ่งคนเป็น ผู้สัมภาษณ์ และมีระยะเวลาในการออกอากาศประมาณครั้งละ ๓๐ - ๔๐ นาทีเช่นเดียวกัน

๔. รายการทั้งสองออกอากาศติดต่อกันมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าเป็นรายการ ที่มีผู้ชมนิยมและติดตามอยู่สม่ำเสมอ

## ๑.๕ วิธีดำเนินการวิจัย

๑.๕.๑ ตำรวจ รวบรวมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น ๒ ส่วนคือ

๑.๕.๑.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำถามในภาษาไทย

๑.๕.๑.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการถามในปริงเจตการสัมภาษณ์ทาง

โทรทัศน์

## ๑.๕.๒ เก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ของรายการทวิตไทม์และรายการไอทีวิทอล์ดขณะออกอากาศทางโทรทัศน์ลงในเทปวิทยุ ขณะที่บันทึกเสียงนั้นผู้วิจัยได้ชมการสัมภาษณ์ด้วย ทั้งนี้เพื่อสังเกตและจดบันทึกการใช้วงนภาษาของผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์

### ๑.๕.๑ วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยถ่ายข้อมูลบทสัมภาษณ์ที่ได้จากการบันทึกเสียงลงในเทปวิทยุ เป็นตัวอักษรประกอบเครื่องหมายพิเศษของปริจเฉทการสนทนา ซึ่งได้แก่

- . แสดงการจบหรือสิ้นสุดข้อความ ด้วยทำนองเสียงตก
- , แสดงการจบหรือสิ้นสุดข้อความด้วยทำนองเสียงสูง เป็นการทิ้งช่วงเพื่อพูดต่อ
- ! แสดงการจบหรือสิ้นสุดข้อความด้วยทำนองเสียงสูงเป็นพิเศษ
- เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น ประหลาดใจ ตกใจ หรือ ไม่เชื่อ เป็นต้น
- ... แสดงการพูดไม่จบข้อความ แต่หยุดเพื่อให้ผู้ฟังพูดข้อความต่อ
- :: แสดงการพูดที่ออกเสียงยาว ด้วยความตั้งใจจะเน้น หรืออ้ำอึ้ง
- [ แสดงการพูดซ้อนของคู่สนทนาในเวลาเดียวกันทั้งที่อีกฝ่ายยังพูดไม่จบ
- Z แสดงการรับผลการพูด โดยไม่มีการหยุดเว้นระยะ
- ( ) แสดงอากัปกริยาของผู้พูด
- ? แทนถ้อยคำที่ไม่สามารถถอดออกเป็นตัวอักษรได้ เนื่องจากได้ยินไม่ชัดเจน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้ตัวอักษรกับเครื่องหมายห้พภาค เพื่อแสดงความหมายต่อไปนี้

- ถ. แสดงผลการพูดของผู้สัมภาษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการถาม
  - ค. แสดงผลการพูดของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการตอบ
- ถ้ามีผู้ให้สัมภาษณ์มากกว่าหนึ่งคน จะใส่ตัวเลขห้อยท้าย ค. โดยเรียงลำดับตัวเลขตามตำแหน่งการนั่งให้สัมภาษณ์ เช่น ผลักการพูดของผู้ให้สัมภาษณ์ที่นั่งติดกับผู้สัมภาษณ์เป็นคนที่หนึ่งจะแสดงโดย ค.๑

หลังจากถ่ายข้อมูลบทสัมภาษณ์เป็นตัวอักษรแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นว่า ถ้อยคำใดบ้างที่ใช้เพื่อแสดงเจตนาถาม โดยใช้ทฤษฎีวิจจนกรรมและบริบทของการสัมภาษณ์ช่วยในการตัดสินใจ

#### ๑.๕.๔ วิเคราะห์กลวิธีการถาม

๑.๕.๔.๑ วิเคราะห์กลวิธีการถามที่ใช้ในปริจฉาการสัมภาษณ์

๑.๕.๔.๒ วิเคราะห์ความแตกต่างของกลวิธีการถามในปริจฉาการสัมภาษณ์แต่ละประเภท

๑.๕.๕ สรุปผลการวิจัยและเขียนข้อเสนอแนะ

#### ๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑.๖.๑ ทำให้ทราบกลวิธีการถามในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สองประเภท

๑.๖.๒ ทำให้ทราบกลวิธีที่ต่างกันในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่เน้นวัตถุประสงค์ต่างกัน

๑.๖.๓ เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องการสัมภาษณ์ และการศึกษาเรื่องการถามในปริจฉาการสนทนาประเภทอื่น ๆ

#### ๑.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยังไม่มีงานวิจัยในภาษาไทยที่ศึกษาเรื่องกลวิธีการถามในปริจฉาการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยตรง แต่ก็ม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประโยคคำถามในภาษาไทย และกลวิธีการถามในปริจฉาการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของต่างประเทศ ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้โดยแยกเป็น ๒ หัวข้อดังต่อไปนี้

๑.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำถามในภาษาไทย

๑.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการถามในปริจฉาการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของต่างประเทศ

๑.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำถามในภาษาไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประโยคคำถามในภาษาไทยนั้นมีอยู่หลายเรื่อง แต่ผู้วิจัยจะขอกกล่าวถึงเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ดังนี้

ปราณี กุลละวณิชย์ (๒๕๒๓) กล่าวถึงการศึกษาคำถามไว้ในบทความเรื่อง “ผู้พูดกับประโยคคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธ” ว่า นอกจากจะต้องวิเคราะห์ในแง่ของโครงสร้างของประโยคคำถามแล้วยังต้องพิจารณาลักษณะทางอรรถศาสตร์ด้วย เช่น ข้อสมมุติในการรู้ข้อเท็จจริงของผู้พูด (Presupposition of asserted fact) ความต้องการของผู้พูดที่จะแสดงความมั่นใจใน

ข้อเท็จจริงและความเชื่อดั้งเดิม (Presupposition belief) เพราะสิ่งเหล่านี้สามารถอธิบายความแตกต่างของคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธ ๓ ชนิด คือ **หรือ หรือเปล่า ใช่ไหม ไหม ได้**

ประโยคคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธ ชนิด **หรือ** เป็นประโยคคำถามซึ่งแสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดมีข้อเท็จจริง (asserted fact) ที่ได้จากข้อความที่ได้ยินก่อนหน้า หรือ สรุปจากการพบเห็น และเมื่อทราบข้อเท็จจริงแล้วผู้พูดต้องการย้ำข้อเท็จจริง จึงถามเพื่อทดสอบว่าที่ได้ยินมาหรือสรุปมาถูกต้องหรือไม่

ประโยคคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธ ชนิด **หรือเปล่า** เป็นประโยคคำถามซึ่งแสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดทราบข้อเท็จจริงมาก่อนแล้ว แต่ข้อเท็จจริงนั้นมิได้มาจากผู้ที่เขาพูดด้วย นอกจากนี้คำถามชนิดนี้ยังแสดงว่าผู้พูดต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เขาพูดด้วยได้ให้ข้อเท็จจริงเพื่อตรวจสอบว่าตรงกับที่เขาได้รับจากที่อื่นหรือไม่ ผู้พูดใช้คำถาม "หรือเปล่า" เพื่อแสดงตนเป็นกลาง และแสดงว่าตนยังมิได้เชื่อข้อเท็จจริงที่ได้รับมา

ประโยคคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธชนิด **ใช่ไหม** เป็นประโยคคำถามซึ่งแสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดมีข้อเท็จจริงอยู่เช่นกัน แต่ต่างจากคำถาม "หรือเปล่า" เพราะผู้พูดต้องการแสดงให้ผู้ที่เขาพูดด้วยทราบว่าเขามีความแน่ใจในข้อเท็จจริงว่าถูกต้องแล้ว เพราะฉะนั้นการใช้ประโยค "ใช่ไหม" จึงเป็นการแสดงข้อสมมุติในเรื่องความเชื่อดั้งเดิมที่ผู้พูดมีอยู่แล้วด้วย

ประโยคคำถามแบบตอบรับ - ปฏิเสธ ชนิด **ไหม** เป็นประโยคคำถามซึ่งแสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดไม่มีข้อเท็จจริง คำถามชนิด **ไหม** จึงอาจแฝงความไม่แน่ใจของผู้พูด และด้วยเหตุที่คำถามชนิดนี้แสดงความสงสัย หรือไม่แน่ใจของผู้พูดจึงเป็นคำถามที่ไม่คาดกันคำตอบ และอาจถือได้ว่าเป็นคำถามที่แสดงความสุภาพมากกว่าคำถามอื่น ๆ

กล่าวได้ว่า คำถามทั้ง๓ชนิดนี้แบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ตามลักษณะทางอรรถศาสตร์ ดังนี้คือ

๑. คำถามที่แสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดมีความรู้ในข้อเท็จจริง ได้แก่ คำถามแบบตอบรับ- ปฏิเสธ ชนิด **หรือ หรือเปล่า ใช่ไหม**

๒. คำถามที่แสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดไม่มีความรู้ในข้อเท็จจริง ได้แก่คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธชนิด **ไหม**

คำถามกลุ่มที่แสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดมีความรู้ในข้อเท็จจริง หรือกลุ่มที่ ๑ นั้นยังสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยตามความต้องการของผู้พูดที่จะแสดงออกถึงความรู้ในข้อเท็จจริงได้ดังนี้

ก. ประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธ “หรือ” ใช้เมื่อผู้พูดไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ประโยคคำถามแบบนี้ผู้พูดใช้เพื่อยืนยัน (confirm) ข้อเท็จจริงที่ตนมีหรือได้รับเท่านั้น

ข. ประโยคคำถามแบบรับ-ปฏิเสธชนิด “หรือเปล่า” ใช้เมื่อผู้พูดต้องการแสดงความเป็นกลางในความถูกต้องของข้อเท็จจริง

ค. ประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธ “ใช่ไหม” ใช้เมื่อผู้พูดต้องการแสดงความเชื่อว่าข้อเท็จจริงที่ตนมีอยู่ถูกต้อง

จิตรภรณ์ เกียรติไพบูลย์ (๒๕๒๕) ศึกษาคำถามตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทย ตามแนวทฤษฎีวิัจจนกรรม (Speech Act) ของ จอห์น ฮาร์ เซอถ (John R. Searle, 1969) และ จำแนกประเภทของคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธเฉพาะแบบที่มีค่าทางท้ายแสดงคำถาม

จิตรภรณ์สรุปว่าการใช้คำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธในภาษาไทยมีลักษณะต่างจากหน่วยสื่อสารหรือวิัจจนกรรมอื่น โดยใช้เงื่อนไขกำหนดวิัจจนกรรม ๔ ข้อ (felicity condition) ตามที่เซอถเสนอไว้ คือ

เกณฑ์กำหนดข้อที่ ๑ การที่ผู้พูดถามผู้ฟังนั้นต้องมีจุดมุ่งหมายในอันที่จะได้รับคำตอบ  
 เกณฑ์กำหนดข้อที่ ๒ ผู้พูดถามผู้ฟังเพราะไม่แน่ใจว่าถ้าตนไม่ถาม ผู้ฟังจะให้ข้อมูลนั้นแก่ตนหรือไม่  
 เกณฑ์กำหนดข้อที่ ๓ การที่ผู้พูดถามผู้ฟัง แสดงว่าผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังต้องสามารถให้คำตอบได้  
 เกณฑ์กำหนดข้อที่ ๔ ผู้พูดและผู้ฟังต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ถามนั้นตรงกันบ้าง จึงจะสามารถสื่อความหมายได้ตามที่ต้องการ

นอกจากเกณฑ์กำหนดหลักของเซอถแล้ว จิตรภรณ์ได้เสนอเกณฑ์กำหนดเพื่อใช้ในการแบ่งแยกย่อยคำถามแบบตอบรับ-ปฏิเสธออกเป็นชนิดต่าง ๆ ดังนี้

เกณฑ์กำหนดจำแนกข้อที่ ๑	ผู้พูดมีความปรารถนา หรือความมุ่งหวังที่จะได้รับคำตอบที่ตนต้องการจากผู้ฟัง และอาจแสดงออกถึงความปรารถนานั้น
เกณฑ์กำหนดจำแนกข้อที่ ๒	ผู้พูดอาจสามารถแสดงการคาดคะเนลักษณะของคำตอบได้ ซึ่งแสดงว่าผู้พูดมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ถามและคำตอบมากพอ
เกณฑ์กำหนดจำแนกข้อที่ ๓	ผู้พูดอาจมีความแน่ใจ และมีการแสดงออกถึงความแน่ใจในคำตอบที่คาดคะเนไว้ของตน
เกณฑ์กำหนดจำแนกข้อที่ ๔	ผู้พูดอาจมีความเชื่อดังเดิมเกี่ยวกับเรื่องที่ถามนั้นอยู่ก่อนแล้ว
เกณฑ์กำหนดจำแนกข้อที่ ๕	ผู้พูดอาจถามคำถามเพื่อต้องการคำตอบซึ่งเกี่ยวเนื่องกับเวลา

จากเกณฑ์กำหนดจำแนกที่เสนอขึ้นนี้ทำให้สามารถแบ่งคำถามแบบตอบรับ-ปฏิบัติออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ ๑ คำถามแบบตอบรับ-ปฏิบัติที่ใช้เมื่อผู้พูดต้องการคำตอบจากผู้ฟัง เนื่องจากผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องที่ถามและคำตอบน้อยหรือไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถแสดงการคาดคะเนคำตอบได้ คำถามในกลุ่มนี้ได้แก่ คำถามที่ลงท้ายด้วย *หรือเปล่า* *หรือยัง* *ไหม*

กลุ่มที่ ๒ คำถามแบบตอบรับ-ปฏิบัติที่ใช้เมื่อผู้พูดต้องการคำยืนยันจากผู้ฟังว่าคำตอบที่ผู้พูดได้คาดคะเนไว้ถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้เพราะผู้พูดมีข้อมูลในเรื่องที่ถามและคำตอบมากพอ ทำให้ผู้พูดสามารถแสดงการคาดคะเนคำตอบได้ คำถามกลุ่มนี้ได้แก่ คำถามที่ลงท้ายด้วย *ใช่* *ไหม* *ไม่ใช่* *หรือ*

ศิริณี ต้นตะบุตร (Sirinee Santaputra ,1984 ) ศึกษาโครงสร้างและหน้าที่ของรูปประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิบัติซึ่งมีคำแสดงคำถาม ๖ แบบ คือ *หรือ* *ไหม* *หรือเปล่า* *ใช่หรือไม่* *ใช่ไหม* และ *ไม่ใช่หรือไม่* โดยใช้ทฤษฎีวิัจจนกรรม ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จำกัดว่าต้องมีคำแสดงคำถามที่แสดงเจตนาถามอย่างชัดเจน ไม่รวมประโยคที่มีคำแสดงคำถามแต่ไม่มีเจตนาถาม สิ่งที่ศิริณีสนใจก็คือสิ่งที่กำหนดการเลือกรูปแบบประโยคคำถามของผู้พูดภาษาไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าสมมุติฐานของผู้พูดคือสิ่งที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการเลือกใช้คำแสดงคำถามในประโยคคำถามแบบตอบรับ-ปฏิบัติ

คำถามที่ใช้คำแสดงคำถาม *หรือ* *ใช่* เมื่อผู้พูดมีเหตุผลที่จะเชื่อว่าเนื้อความของสิ่งที่ถามนั้นถูกต้องแล้ว และต้องการจะตรวจสอบว่าเนื้อความนั้นถูกต้องจริงหรือไม่

คำถามที่ใช้คำแสดงคำถาม *หรือเปล่า* *ใช่* เมื่อผู้พูดมีเหตุผลที่จะเชื่อว่าเนื้อความที่ถามนั้นถูกต้อง แต่ต้องการให้ผู้ฟังบอกออกมาว่าถูกต้องจริงหรือไม่

คำถามที่ใช้คำแสดงคำถาม *ไหม* *ใช่* เมื่อผู้พูดไม่มีเหตุผลที่จะเชื่อว่าเนื้อความนั้นจริงหรือไม่

คำถามที่ใช้คำแสดงคำถาม *ไม่ใช่หรือไม่* *ใช่* เมื่อผู้พูดเกิดความขัดแย้งขึ้นเมื่อได้รับข้อมูลใหม่ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานที่มีอยู่

คำถามที่ใช้คำแสดงคำถาม *ใช่หรือไม่* *ใช่ไหม* และ *ใช่ไหม* *ใช่* เมื่อผู้พูดไม่ได้เกิดความขัดแย้งเมื่อได้รับข้อมูลใหม่ดังเช่น การใช้คำแสดงคำถาม *ไม่ใช่หรือไม่* แต่เป็นการถามเพื่อตรวจสอบ



ข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ คำแสดงคำถามสองชนิดนี้ใช้แทนกันได้ในบางครั้ง แต่จะต่างกันที่ความสุภาพในการใช้ *ใช่ไหม* จะแสดงความสุภาพได้มากกว่า *ใช่หรือเปล่า*

๑.๑.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีการถามในปริเฉทการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ของต่างประเทศ

เรื่องกลวิธีการถามในปริเฉทการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในภาษาไทยนั้นยังไม่มีผู้ศึกษาไว้ แต่มีงานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีการถามในปริเฉทการสัมภาษณ์ของต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า น่าสนใจคือ บทความเรื่อง “ Asking to ask : The strategic function of indirect request for information in interviews” ของมาเซีย แม็คคอตเลย์ (Marcia Macaulay ,1996 ) วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือศึกษาการใช้คำถามแบบอ้อมในการขอข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แม็คคอตเลย์ใช้ข้อมูลการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ๒๓ ครั้งจากผู้สัมภาษณ์ ๔ คน เป็นผู้หญิง ๒ คน ผู้ชาย ๒ คน เป็นแคนเดียน ๓ คน และเป็นอเมริกัน ๑ คน

แม็คคอตเลย์กล่าวว่า การสัมภาษณ์ต่างจากปริเฉทการสนทนาในชีวิตประจำวัน เพราะคู่สนทนามีสถานะไม่เท่าเทียมกัน ผู้สัมภาษณ์มีสถานะเหนือกว่าผู้ให้สัมภาษณ์ ในแง่ที่มีสิทธิ์ที่จะถามคำถามทุกคำถาม โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ก็อยู่ในสถานะที่จะต้องตอบคำถามเหล่านั้น และด้วยการที่ผู้สัมภาษณ์มีสิทธิ์และสถานะที่เหนือกว่านี้ อาจทำให้เรามีสมมุติฐานว่าผู้สัมภาษณ์ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องความสุภาพ ดังนั้นเรื่องการพูดอ้อมจึงดูเหมือนจะมีบทบาทไม่มากนักในการศึกษาเรื่องการสัมภาษณ์ แต่เมื่อพิจารณาคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จริง ๆ แล้วจะพบว่า มีหลายครั้งที่ผู้สัมภาษณ์เลือกที่จะไม่ถามตรง ๆ ซึ่งในงานวิจัยเรียกว่าเป็นการ “ขอถาม” (asking to ask ) แม็คคอตเลย์ถือว่าการถามแบบไม่ตรงนี้เป็นกลวิธีหนึ่งในการขอข้อมูล และเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการจากการสัมภาษณ์นั้น

แม็คคอตเลย์กล่าวต่อไปว่า นักภาษาศาสตร์ถือว่าการสัมภาษณ์ซึ่งมีวัจนกรรมหลักคือการถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมานั้น เป็นการที่ผู้พูดรบกวนผู้ฟัง เพราะทำให้ผู้ฟังต้องให้ข้อมูลในส่วนที่อาจจะไม่อยากจะให้ บางครั้งอาจทำให้ผู้ฟังต้องเสียหน้า ดังนั้นการขอข้อมูลโดยวิธีการพูดอ้อมจึงดูจะเป็นวิธีการที่ทำให้การสนทนานั้นสุภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้สัมภาษณ์ลดบทบาทของตัวเองที่มีเหนือผู้ให้สัมภาษณ์ลง ทำให้มีความเท่าเทียมกันเกิดขึ้นขณะนั้น อย่างไรก็ตาม แม็คคอตเลย์ชี้ให้เห็นว่าแท้ที่จริงแล้วความสุภาพเป็นเพียงภาพลวงตา จุดประสงค์หลักของการใช้คำถามแบบอ้อมของผู้สัมภาษณ์ที่จริงคือต้องการกระตุ้นและทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดอะไรบางอย่างออกมาเอง ซึ่งนอกจากจะเป็นการพูดที่ให้ข้อมูลเพิ่มขึ้นแล้ว ยังสามารถทำให้ได้ข้อมูลที่นำสนใจสำหรับผู้ฟังได้มากกว่าที่ผู้สัมภาษณ์จะถามตรง ๆ

คำถามแบบอ้อมนี้ยังใช้ในสถานการณ์ที่การสัมภาษณ์เริ่มจะไม่ราบรื่น หรือเมื่อผู้สัมภาษณ์ต้องการจะถามถึงเรื่องที่ทำให้ผู้สัมภาษณ์รู้สึกลำบากในใจที่จะตอบ ผู้สัมภาษณ์จะถกบทบาทของตัวเองลงโดยการไม่ตั้งคำถามแบบตรงไปตรงมา เพื่อให้ดูเหมือนไม่เป็นการคาดคั้น ผู้สัมภาษณ์จะสนใจเกินไป แต่แท้ที่จริงแล้วการถามแบบอ้อมที่ดูเหมือนเป็นการรักษาหน้าผู้ให้สัมภาษณ์นี้กลับเป็นการปูทางที่จะถามคำถามที่คาดคั้นคำตอบมากขึ้นต่อไปนั่นเอง

ประโยคที่สามารถช่วยทำให้เกิดความสุภาพได้คือ ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยการกล่าวถึงความรู้สึกที่ออกมาจากใจจริงของผู้สัมภาษณ์ เช่น "I was wondering I have been asking myself" เช่น ผู้สัมภาษณ์ใช้ประโยคว่า "I was wondering what you think of Calvin Klein's designs as compared to what other designers are putting on the runway these days?" แทนที่จะถามตรง ๆ ว่า "Are Calvin Klein's designs better or worse than what other designers are putting on the runway these days?"

กลวิธีการถามแบบไม่ตรงไปตรงมาอีกวิธีหนึ่งในการสัมภาษณ์คือการบอกเล่าเรื่องราวซึ่งดูเหมือนเป็นการแจ้งให้ทราบ แต่กลับทำหน้าที่กระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบ แม้คอลลีย์กล่าวไว้ว่า ลาบอฟและแฟนเชล (Labov and Fanshell, 1977) ได้กล่าวถึงเหตุการณ์ ๓ แบบคือ เหตุการณ์ A หมายถึง เหตุการณ์หรือข้อมูลที่ผู้พูดทราบคนเดียว เหตุการณ์ B หมายถึง เหตุการณ์หรือข้อมูลที่ผู้ฟังทราบคนเดียว และเหตุการณ์ D หมายถึง เหตุการณ์หรือข้อมูลที่เป็นที่ทราบกันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การที่ผู้สัมภาษณ์กล่าวถึงเหตุการณ์ B ซึ่งถือเป็นเหตุการณ์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์รับรู้และทราบข้อมูลนั้นอยู่คนเดียวว่าจริงเท็จแค่ไหน ประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์พูดขึ้นมาอาจจะถูกหรือผิด หรือทำให้กระทบกระเทือนผู้ให้สัมภาษณ์ จนต้องพูดอะไรออกมา นั่น ผู้สัมภาษณ์ก็จะได้ข้อมูลมากกว่าที่จะถามตรงๆ แม้คอลลีย์ยกตัวอย่างการถามแบบนี้จากรายการของแลรี คิง ผู้สัมภาษณ์ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกันที่ถามนางมาร์กาเร็ต แรชเชอร์ เกี่ยวกับเรื่องความรู้สึกที่มีต่อเธอก่อนว่า

"But you can have the same opinions and the same goals, but that doesn't mean you have to like someone. And the two of you had genuine affection."

ผู้สัมภาษณ์กล่าวถึงเหตุการณ์หรือข้อมูลที่ทำให้ผู้สัมภาษณ์เท่านั้นที่เป็นผู้รู้ชัด นั่นก็คือความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดอะไรออกมา ในที่นี้คิงต้องการกระตุ้นให้แรชเชอร์พูดออกมาว่าเธอมีความรู้สึกอย่างไรกับแรแกน

ในส่วนสุดท้ายของบทความ แม้คอลลีย์ได้ศึกษาเปรียบเทียบการสัมภาษณ์นางมาร์กาเร็ต แรชเชอร์ของผู้สัมภาษณ์สองคน คือ แลรี คิง และ บาบารา ฟร้อม ผลการศึกษาสรุป

ได้ว่าทั้งสองคนใช้กลวิธีการสัมภาษณ์ที่ต่างกัน คตินิยมถามตรง ๆ ตามลีลาที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของเขา ในขณะที่ฟร็อมมักใช้มีกลวิธีการตั้งคำถามแบบอ้อม ไม่ตรงไปตรงนามากกว่าคิง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจะพบว่า ฟร็อมประสบความสำเร็จในการทำให้แรชเชอร์ตอบคำถามที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาได้มากกว่าคิง กลวิธีการถามแบบไม่ตรงไปตรงมากระตุ้นให้แรชเชอร์ให้ข้อมูลออกมา ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของฟร็อมน่าสนใจกว่า เพราะสามารถนำเสนอเรื่องราวที่คิงไม่สามารถทำให้แรชเชอร์พูดออกมาได้

สรุปได้ว่า บทความนี้มุ่งศึกษากลวิธีการถามแบบอ้อม ผลการศึกษาแสดงว่า การถามโดยไม่ใช้ประโยคคำถามนั้นมองผิวเผินเป็นไปเพื่อความสุภาพ กล่าวคือ ผู้สัมภาษณ์ไม่บีบบังคับให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบ และไม่แสดงว่าอยู่ในสถานะที่เหนือผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ที่จริงแล้ว การถามแบบที่ดูเหมือนสุภาพนี้กลับสามารถกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องพูดอะไรออกมามากขึ้น และพูดในสิ่งที่น่าสนใจ ซึ่งผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่สามารถทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดออกมาได้เมื่อใช้คำถามแบบตรงไปตรงมา

## ๑.๘ มโนทัศน์และคำสำคัญ

### ก. กลวิธี (strategy)

ในงานวิจัยนี้กลวิธีหมายถึง วิธีการ วิถีทาง หรือหนทางที่ผู้สัมภาษณ์เลือกรูปภาษาแบบต่างๆ มาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

### ข. การถาม / วจนกรรมการถาม (asking for information)

จอห์น อาร์ เซอล ( John.R.Searle :1969 ) อธิบายว่า ในการใช้ภาษานั้นมี ๓ องค์ประกอบ คือ ถ้อยคำที่กล่าว วจนกรรมหรือเจตนา และวจนผลที่เกิดจากการกล่าวถ้อย บางครั้งถ้อยคำที่ใช้กับเจตนาที่ต้องการสื่ออาจไม่ตรงกัน เช่นรูปประโยคคำถามอาจแสดงเจตนาประชดประชัน รูปประโยคบอกเล่าอาจแสดงเจตนาถาม เป็นต้น การตัดสินใจว่าถ้อยคำใดมีเจตนาอย่างไรไม่สามารถอาศัยเพียงรูปภาษาที่ปรากฏ แต่ต้องพิจารณาเงื่อนไขต่างๆ และบริบทที่ถ้อยคำนั้น ๆ ปรากฏด้วย

เซอลเสนอว่ามีเงื่อนไข ๔ ข้อที่ใช้ตัดสินวจนกรรมต่าง ๆ ได้แก่ กฎบอกเนื้อความ เงื่อนไขเบื้องต้น กฎบอกความจริงใจ และกฎบอกสาระสำคัญ เงื่อนไข ๔ ข้อของวจนกรรมการถามมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑.กฎบอกเนื้อความ - เนื้อความที่แสดงว่าผู้พูดต้องการข้อมูลบางอย่าง

(Propositional content)

- ๒.เงื่อนไขเบื้องต้น - ๑. ผู้พูดไม่ทราบคำตอบ หรือไม่แน่ใจคำตอบ  
(Preparatory ) ๒. เป็นที่ทราบกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟังว่า ผู้พูดจะไม่ให้  
ข้อมูลถ้าผู้ฟังไม่ถาม
- ๓.กฏบอกความจริงใจ - ผู้พูดต้องการข้อมูลในเรื่องที่ถาม  
(Sincerity)
๔. กฏบอกสาระสำคัญ - ผู้พูดและผู้ฟังต้องมีข้อมูลในเรื่องที่ถามตรงกันอยู่บ้าง  
(Essential) การถามนั้นทำให้ข้อมูลเข้มข้นขึ้น

ในงานวิจัยนี้ การถามหรือวัจนกรรมการถามหมายถึงการที่ผู้สัมภาษณ์ขอข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ เนื่องจากไม่มีข้อมูล หรือไม่แน่ใจในข้อมูลที่มีอยู่ และต้องการทราบข้อมูลนั้น

#### ค. การสัมภาษณ์ (interview)

มีผู้ให้คำจำกัดความการสัมภาษณ์ไว้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น

“การสัมภาษณ์เป็นการสนทนากันอย่างมีเป้าหมายระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ในทางปฏิบัติ คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจะทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์เสมอ การสนทนาจึงมักมีเนื้อหานำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ”

(มาตี บุญศิริพันธ์, ๒๕๓๗ : ๔๘)

“...เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย”

(สุภางค์ จันทวานิช, ๒๕๔๐ : ๗๔)

“เป็นรูปแบบหนึ่งของการสนทนา แต่เป็นการสนทนาที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งต้องการทราบเรื่องราว ความคิดเห็น หรือความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากอีกฝ่าย โดยทั่วไปการสนทนาในรูปของการสัมภาษณ์มักจะเป็นการตั้งคำถามจากฝ่ายที่ประสงค์จะทราบเรื่อง คือฝ่ายผู้สัมภาษณ์ และอีกฝ่ายเป็นผู้ตอบ คือ ฝ่ายผู้ให้สัมภาษณ์”

(สุวรรณภา เกรียงไกรพิทร์, ๒๕๔๑ : ๘๘)

ในงานวิจัยนี้ การสัมภาษณ์ หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่ทราบเป้าหมายของการสนทนาในครั้งนั้น และแต่ละฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจน กล่าวคือ ฝ่ายที่เป็นผู้สัมภาษณ์ทำหน้าที่ขอข้อมูลจากฝ่ายที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูล

### ง. คู่ถ้อยคำ (adjacency pairs)

กอฟแมน (Goffman ,1976) กล่าวถึงคู่ถ้อยคำไว้ว่า เป็นหน่วยโครงสร้างพื้นฐานของการสนทนา

ริชาร์ดและสคิมิธ (Richards and Schmidt , 1983) กล่าวว่า คู่ถ้อยคำคือถ้อยคำที่เกิดต่อกันตามลำดับของคู่สนทนาสองฝ่าย โดยที่ถ้อยคำของคู่สนทนาคนที่สองจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องมาจากถ้อยคำของคู่สนทนาคนแรก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คู่ถ้อยคำหมายถึงหน่วยภาษาที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานของการสนทนา ประกอบด้วยผลัตของคู่สนทนาสองผลัตที่สัมพันธ์กัน โดยมากมักจะเป็นผลัตที่ติดต่อกัน เช่น เรียก-ขานรับ ขออนุญาต-อนุญาต ขอบทวน-ตอบรับคำขอบทวน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- นิด
  - จำ
  - เปิดหน้าต่างได้ไหมจ๊ะ
  - ได้สิ
  - ขอบใจนะ
  - ไม่เป็นไรจ๊ะ
- } คู่ถ้อยคำเรียก-ขานรับ
- } คู่ถ้อยคำขออนุญาต-อนุญาต
- } คู่ถ้อยคำขอบทวน-ตอบรับคำขอบทวน

### จ. คู่ถ้อยคำถาม-ตอบ (pair of question-answer)

คู่ถ้อยคำถาม-ตอบหมายถึงหน่วยภาษาพื้นฐานในการสนทนาที่ประกอบด้วยผลัตคำถามและการตอบของคู่สนทนา เช่น

- ทำไมถึงเปิดหน้าต่างล่ะจ๊ะ
  - เมื่อกี้ลมพัดแรงมากเลยจ๊ะ
- } คู่ถ้อยคำถาม-ตอบ

### ฉ. ปริจเฉท (discourse)

เดบอรา ชิฟฟริน (Deborah Schiffrin , 1987) กล่าวว่าปริจเฉทเป็นหน่วยสร้างที่ขยายความด้วยหน่วยย่อยที่เรียงลำดับสัมพันธ์กัน เช่น ประโยค ประพจน์ หรือ ถ้อยคำ และสื่อความหมายและแสดงเจตนาในการสื่อสาร

ในงานวิจัยนี้ ปริจเฉทหมายถึงรูปภาพที่มีโครงสร้างในระดับสูงกว่าประโยค และเราใช้สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ

#### ข. บริบทการสัมภาษณ์ (context of the interview)

เดลล์ ไฮเมส (Dell Hymes :1960-1970) ได้พัฒนาและเสนอแนวคิดการวิเคราะห์ ภาษาในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ เหตุการณ์ ชุมชน สังคม ฯลฯ เพราะการใช้ภาษาแปรไปตามบริบท

ไฮเมสได้กล่าวถึงบริบทไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่แวดล้อมการสื่อสารและการ ศึกษาบริบทจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจตัวสารได้ดียิ่งขึ้น

จากความเข้าใจเรื่องบริบทของไฮเมสทำให้สรุปได้ว่า บริบทการสัมภาษณ์ หมายถึงองค์ประกอบที่แวดล้อมสถานการณ์การสื่อสารที่มีการขอข้อมูลจากผู้สัมภาษณ์ และการ ให้ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหลัก

#### ข. ผลัดการสนทนา หรือ ผลัดการพูด (turn)

แซคและคณะ (Sack et a., 1974) อธิบายถึงกฎพื้นฐานในการสนทนาว่า ในแต่ละ ผลัดการสนทนาจะมีผู้พูดหนึ่งคน และผู้พูดมักจะเป็นผู้ที่เลือกผู้พูดคนถัดไป อาจกล่าวได้ว่าผลัด การสนทนาหมายถึงช่วงการพูดของคู่สนทนาแต่ละฝ่าย ตัวอย่างเช่น

- ไปทะเลกันไหม (นิคพูดจบแล้วหันหน้าไปทางน้อย)
- ไปซิ ฉันชอบไปเที่ยวทะเล (น้อยตอบ)

“ไปทะเลกันไหม” เป็นผลัดการพูดที่ ๑ ซึ่งกำหนดหรือทำให้เกิดผลัดการพูดที่ ๒ “ไปซิ ฉันชอบไปทะเล” เพราะผู้พูดคนที่หนึ่งคือ “นิค” ถามคำถามและหันหน้าไปทางผู้พูดคนที่สองคือ “น้อย” น้อยจึงต้องตอบคำถามนั้น

#### ฉ. ภาพลักษณ์ (image)

ภาพลักษณ์ เป็นศัพท์บัญญัติของคำว่า image ในภาษาอังกฤษ พจนานุกรม วรรณกรรม : ภาพพจน์โวหารและกลวิธีการประพันธ์อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้คำจำกัดความคำว่า ภาพลักษณ์ ไว้ว่าหมายถึง ลักษณะหรือท่าทีของบุคคลหรือของ องค์กรที่ปรากฏแก่ตา หรือความรู้ตึกนึกคิดของสาธารณชน เช่น ภาพลักษณ์ของนักการเมือง ภาพลักษณ์ขององค์การสหประชาชาติ

ญ. รูปประโยค (the form of a sentence)

รูปประโยค หมายถึง รูปภาษาที่ปรากฏเป็นประโยคแบบต่าง ๆ ได้แก่

ประโยคบอกเล่า ได้แก่ ถ้อยคำที่ไม่มีคำแสดงการปฏิเสธและคำแสดง  
แสดงการถามปรากฏอยู่ด้วย

ประโยคปฏิเสธ ได้แก่ ถ้อยคำที่มีคำแสดงการปฏิเสธปรากฏอยู่ด้วย

ประโยคคำถาม ได้แก่ ถ้อยคำที่มีคำแสดงการถามปรากฏอยู่ด้วย

รูปประโยคหนึ่ง ๆ อาจแสดงเจตนาได้มากกว่าหนึ่งอย่าง เช่น “นิคชอบไปทะเล”  
อยู่ในรูปประโยคบอกเล่า แต่แสดงเจตนาได้ทั้งแจ้งให้ทราบ หรือ ถามให้ตอบ เมื่ออยู่ในบริบทที่  
ต่างกัน

- นิคชอบไปทะเล (แจ้งให้ทราบ)
- ฉันรู้แล้ว เจ้าเคยบอกฉัน
- นิคชอบไปทะเล (ถามให้ตอบ)
- ใจจ๊ะ

ในขณะเดียวกัน การแสดงเจตนาใดเจตนาหนึ่งนั้นอาจใช้รูปประโยคได้หลาย  
อย่าง เช่น การแสดงเจตนาถามอาจรูปประโยคคำถาม รูปประโยคบอกเล่า หรือรูปประโยคปฏิเสธ  
ได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้ตามลำดับ

- นิคชอบไปเที่ยวทะเลไหม
- ชอบจ๊ะ
- ตกตงนิคชอบไปทะเลนะ
- ใจจ๊ะ
- นิคไม่ชอบไปทะเล
- ชอบ ไครบอกไม่ชอบ