

รูปถ้อยคำและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังของผู้ร่วมสนทนา ในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย¹

หนึ่งฤทัย ปานแก้ว²

ศุภกิต บัวขาว^{3*}

(วันที่รับ: 23 ธ.ค. 2566; วันที่แก้ไขเสร็จ: 29 ก.ย. 2567; วันที่ตอบรับ: 1 ต.ค. 2567)

บทคัดย่อ

การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการสนับสนุนและแสดงความสนใจต่อผลัดการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่ ผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยอยู่ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกัน การแสดงความสนใจต่อผลัด การพูดของผู้ร่วมสนทนาจึงมีความสำคัญเนื่องจากแสดงให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันของผู้ร่วมสนทนาในรายการ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย โดยเก็บข้อมูลจากรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยจำนวน 25 ตอน มีผู้ร่วมสนทนาในแต่ละตอนประกอบด้วย พิธีกร 1 คน ผู้ร่วมรายการ 2 คน และผู้เชี่ยวชาญ รวมเวลา 1,022.28 นาที การถ่ายถอดเสียงเป็นตัวอักษร ประยุกต์ใช้สัญลักษณ์ตามแบบของ Jefferson (1979) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา และกรอบแนวคิดเรื่องการแสดงว่ารับฟังอยู่ ผลการศึกษาพบว่า รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยมี 6 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) ถ้อยคำตอบรับ 3) คำรับรอง 4) คำสั่ง 5) คำถามสั้น ๆ และ 6) คำอุทาน โดยปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา ดังนี้ 1) เอื้อให้กล่าวต่อ 2) เข้าใจ 3) เห็นด้วย 4) นึกออก 5) ยืนยัน 6) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 7) สนับสนุน 8) ไม่แน่ใจ 9) ส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด และ 10) ไม่สนใจ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพิธีกรใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อเอื้อให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไป ผู้ร่วมรายการและผู้เชี่ยวชาญใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยและยืนยันต่อผลัดการพูดของพิธีกร ส่วนผู้ร่วมรายการใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการด้วยกันเอง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ร่วมรายการในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ โดยไม่ได้สนใจถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาที่กำลังพูดอยู่ และพร้อมที่จะแย่งผลัดการพูดมาเป็นของตน

คำสำคัญ: วัจนปฏิบัติศาสตร์; การวิเคราะห์การสนทนา; การแสดงว่ารับฟังอยู่; รายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง โครงสร้างการสนทนาและการพูดขัดจังหวะในรายการสัมภาษณ์ชาว
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: nuenpa@kku.ac.th

^{3*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(ผู้ประพันธ์บรรณกิจ) อีเมล: supakitb@kku.ac.th

Forms and Functions of Backchannels among Participants in Thai News Interview Programs⁴

Nuengruthai Pankaew⁵

Supakit Buakaw^{6*}

(Received: December 23, 2023; Revised: September 29, 2024; Accepted: October 1, 2024)

Abstract

Backchannels support and show interest in the speaking turn of the current speaker. In a Thai news interview program, participants in conflict situations must pay attention to each other's speaking turns. This is important as it demonstrates how the participants interact within the program. This article aims to study the forms and functions of backchannels used by participants in Thai news interview programs to indicate active listening. Data were collected from 25 episodes of Thai news interviews, totaling 1,022.28 minutes. Each episode includes 1 interviewer, 2 interviewees, and an expert. The verbal data obtained from the interview programs were transcribed into written language using Jefferson's (1979) analysis code guide. The researcher analyzed the data using the conversation analysis framework, as well as the frameworks for backchannels. The study identified six forms of backchannels used by participants to indicate active listening, which were: 1) short utterances, 2) responding, 3) affirmatives, 4) directives, 5) short questions, and 6) interjections. The functions of these backchannels were identified as follows: 1) facilitating continuation, 2) demonstrating understanding, 3) expressing agreement, 4) recalling information, 5) confirming information, 6) conveying emotional attitudes, 7) providing support, 8) indicating uncertainty, 9) signal to conclude the speaking turn, and 10) expressing disinterest. The results showed that interviewers used backchannels indicating active listening to encourage ongoing conversation, while interviewees and experts used backchannels to demonstrate agreement and confirm the interviewer's turns. Additionally, interviewees used backchannels to convey emotional attitudes towards each other's turns. It was also found that interviewees in the Thai news interview program used backchannel words without paying attention to the utterance of the participants who was speaking, and were ready to change turns to speak themselves.

Keywords: Pragmatics; Conversation Analysis; Backchannels; Thai News Interview Programs

⁴ This article is a part of the thesis on Conversational Structure and Interruption in the News Interview Program within the Doctor of Philosophy Program, Thai Language Major, at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

⁵ Ph.D. student, Thai Language Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University
E-mail: nuenpa@kku.ac.th

^{6*} Asst. Prof. Dr., Thai Language Department, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Khon Kaen University (Corresponding Author) E-mail: supakitb@kku.ac.th

บทนำ

การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการทางสังคมที่ผู้ร่วมสนทนามีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านการพูดโต้ตอบระหว่างพิธีกรหรือผู้สัมภาษณ์และผู้ร่วมรายการหรือผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสนทนาอีกรูปแบบหนึ่งที่แสดงให้เห็นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การสัมภาษณ์มีกลไกพื้นฐานลักษณะเดียวกันกับการสนทนาทั่วไป นั่นคือมีการเปลี่ยนบทบาทของผู้พูดและผู้ฟัง ผู้ฟังจะกลายเป็นผู้พูดคนถัดไปและผู้ที่กำลังพูดอยู่คือผู้ฟังคนถัดไป (Huls & Pijnenburg, 2014, p. 3) การสัมภาษณ์จึงเป็นรูปแบบการสนทนาที่มีการสลับบทบาทและการพูดคุยโต้ตอบกันอย่างต่อเนื่องจนจบเช่นกัน การสัมภาษณ์ขำขันว่าเป็นการสนทนาประเภทหนึ่งที่สถานการณ์การสนทนา มีแบบแผนที่ชัดเจนซึ่งเป็นไปตามระบบการเปลี่ยนผลัดการพูด (Turn-Taking) ของแซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) ที่ทำให้การสนทนายาระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังนั้นสมบูรณ์ ในสถานการณ์การสนทนาแต่ละครั้งสิทธิในการพูด (Floor) จะเป็นของผู้พูดที่ละคนสลับผลัดเปลี่ยนกันไปตามลำดับ (Turn-Taking) และในการสนทนาผู้คนจะแสดงความสนใจและการสนับสนุนโดยการพูดถ้อยคำสั้น ๆ พยักหน้าหรือหัวเราะ เพื่อแสดงว่าผู้ฟังกำลังรับฟังผู้ที่กำลังพูดอยู่

ในการสนทนาทั้งผู้พูดและผู้ฟังจะแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน เมื่อผู้พูดกำลังพูด ผู้ฟังสามารถแทรกคำพูดสั้น ๆ เพื่อกล่าวถ้อยคำของตนเองได้โดยไม่ขัดจังหวะผู้พูด ยูล (Yule, 1998, p. 127) ให้นิยามไว้ว่าการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels) เป็นสัญญาณบ่งบอกถึงความสนใจ เช่น *uh, um, huh* และ *yes* โดยการแสดงว่ารับฟังอยู่มีสองประเภท คือ การแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยวัจนภาษา เช่น *um, hunh, yeah* และ *okay* และการแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยอวัจนภาษา เช่น การพยักหน้า การจ้องมองด้วยตา และการหัวเราะ (Heinz, 2003, p. 63) รูปแบบและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่จะมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นหน่วยคำพูดที่ใช้เพื่อการสนับสนุน มีรูปแบบของการตอบกลับสั้น ๆ จากผู้ฟัง เช่น *mm* และ *aha* และมักจะเกิดการพูดพร้อมกันหรือพูดซ้อนกันของผู้พูดและผู้ฟัง (Schegloff, 2000) ดันแคนและฟิสก์ (Duncan & Fiske, 1977) ขยายแนวคิดการแสดงว่ารับฟังอยู่ให้ครอบคลุมถึงการเพิ่มเติมประโยค การขอคำชี้แจง และคำกล่าวสั้น ๆ วาร์ดและซึกะฮาระ (Ward & Tsukahara, 2000) ระบุว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการตอบโดยตรง เป็นทางเลือกต่อเนื้อหาของถ้อยคำของอีกฝ่าย และไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบกลับจากอีกฝ่าย ออลวูดและคณะ (Allwood et al., 2007) เสริมว่าการแสดงว่ารับฟังอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นได้ทั้งวัจนภาษาหรืออวัจนภาษา และผู้ฟังจะเป็นผู้กล่าวต่อผู้ที่กำลังพูดอยู่เสมอ แลมเบิร์ตซ์ (Lambertz, 2011, p. 12) กำหนดการแสดงว่ารับฟังอยู่เป็น “ความปรารถนาของผู้ฟังที่จะแสดงการฟังอย่างกระตือรือร้น สนับสนุน และสุภาพ” หรืออาจสรุปได้ว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการตอบกลับซึ่งกันและกันของ ผู้พูดและผู้ฟังเพื่อให้เกิดการสนทนานั้นสมบูรณ์ (Gardner, 2001) การกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่มักจะประกอบด้วยคำศัพท์เฉพาะ เช่น ถ้อยคำ *uh, huh* ในภาษาอังกฤษ ถ้อยคำ *un, hai* ในภาษาญี่ปุ่น (Ward & Tsukahara, 2000, p. 1183) และถ้อยคำ *อ่า อือ อืม* ในภาษาไทย (นริศรา หาสนาม, 2558) ปรัชญาการสนทนาอาจเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์การสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ในรายการโทรทัศน์ รายการทอล์กโชว์ ละครโทรทัศน์ สัมภาษณ์ทางวิทยุ เป็นต้น

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวข้องกับผู้ที่ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่ในหลากหลายสถานการณ์ ผ่าน การใช้ภาษาต่าง ๆ เช่น การสนทนาภาษามอญ (Sungkaman, 2007) การสนทนาภาษาพม่าระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า (วิจิตร คริสเสถียร, 2555) การสนทนาภาษาอังกฤษในรายการวิทยุกระจายเสียง (Wulandari, 2017) การสนทนาของผู้พูดสองภาษา (Heinz, 2003) รวมไปถึง การศึกษาเปรียบเทียบการแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้พูดภาษาต่าง ๆ (Maynard, 1986; White, 1989; Clancy et al., 1996; Xudong, 2008; Ward & Tsukahara, 2000) การสนทนาภาษาอาหรับในรายการโทรทัศน์ (Tartory et al., 2024) ผลการศึกษานำเสนอให้เห็นว่าปัจจัยทางสถานภาพทางสังคมมีผลต่อรูปแบบของ ถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำ รวมไปถึงพฤติกรรมของผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่ก็แตกต่างกันไปในแต่ละ วัฒนธรรมด้วย ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่โดยใช้ภาษาไทย เช่น การศึกษาเปรียบเทียบ ในการสนทนาแบบเน้นภารกิจและการสนทนาในชีวิตประจำวัน (นริศรา หาสนาม, 2558, น. 2559) การสนทนาแบบเน้นภารกิจระหว่างครูกับนักเรียน (นริศรา หาสนาม และ ณัฐพร พานโพธิ์ ทอง, 2565) การสนทนาทางรายการวิทยุกระจายเสียง (ปิรัญญา วงศ์ชติย์, 2555) และในงานของอัญชลี วรรณรักษ์ (Wannaruk, 1997) ได้ศึกษาการสนทนาแบบเป็นกันเองทางโทรศัพท์ของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพทาง สังคมที่เท่ากัน โดยเปรียบเทียบผู้พูดภาษาไทยกับผู้พูดภาษาอังกฤษ ผลสรุปของงานวิจัยข้างต้นมี ความสอดคล้องกัน คือแสดงให้เห็นว่า ประเภทของการสนทนามีผลต่อรูปภาษา ตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้ฟัง ที่เลือกใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมการสนทนามีผลต่อการกล่าว ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ รวมถึงปฏิกิริยาของผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่เกี่ยวข้องกับความเต็มใจที่จะสื่อสาร ร่วมด้วย

รายการสัมภาษณ์ข่าวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อผู้คนในสังคมมากขึ้น เนื่องจากนวัตกรรมทาง เทคโนโลยีของโทรทัศน์ระบบดิจิทัล (Digital Television) ได้ส่งผลกระทบต่อเติบโตของรายการสัมภาษณ์ข่าวใน ประเทศไทยที่ได้เพิ่มจำนวนช่องและช่องข่าวมากขึ้น โดยที่เคลย์แมนและเฮอริเทจ (Clayman & Heritage, 2002, p. 19) กล่าวว่า รายการสัมภาษณ์ข่าวจะมีลักษณะที่โดดเด่นตั้งแต่ผู้ร่วมรายการ หัวข้อการสนทนาและ รูปแบบการพูดคุยโต้ตอบ ผู้สัมภาษณ์เป็นที่รู้จักในฐานะนักข่าวมืออาชีพ ผู้ร่วมรายการมีความเกี่ยวข้องกับ กระแสข่าวล่าสุด รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญที่จะมาให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ประเด็นข่าวมักจะเน้นไปที่ประเด็นที่กำลัง ได้รับความสนใจจากคนส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นทางการและได้รับการจัดการผ่านคำถามและคำตอบเป็นหลัก

สถานการณ์การสื่อสารในรายการสัมภาษณ์ข่าวอยู่ในรูปแบบที่มีการเชิญผู้ร่วมรายการสองฝ่าย ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างมาร่วมรายการ แต่แต่ละฝ่ายต่างต้องการอธิบายว่าตนไม่ได้เป็นผู้กระทำผิด การเสนอประเด็นจึงเป็นการปกป้องตนเอง ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายก็พยายามปกป้องตนเองเช่นกัน ภายใต้ การสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนาที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน พิธีกรมีหน้าที่ในควบคุมการสนทนาให้ดำเนินไปอย่าง ต่อเนื่องจนจบรายการ รูปแบบของรายการโทรทัศน์อยู่ในสถานการณ์ที่มีช่วงเวลาจำกัด ผู้ร่วมรายการจะต้อง โต้ตอบกันในประเด็นที่ตนเองเป็นผู้เสียหายหรือเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะในประเด็นทางการเมืองที่ผู้ร่วม รายการทั้งสองฝ่ายจะมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอย่างรุนแรง และบางครั้งผู้ร่วมรายการฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

พยายามกล่าวพาดพิงถึงบุคคลอื่น แต่ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการกล่าวพาดพิง รวมไปถึงการกล่าวถึงประเด็นความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของผู้คนในสังคมที่อาจนำไปสู่การโต้แย้งที่รุนแรงขึ้นได้ ทั้งนี้ในงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่อธิบายว่าการแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการสนับสนุนและแสดงความสนใจต่อผลัดการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่ จึงมีความน่าสนใจว่าการสนทนาในรูปแบบของรายการสัมภาษณ์ชาวผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดประพฤติตนอย่างไรในฐานะผู้ฟัง นั่นคือ ผู้ร่วมสนทนาในบทบาทของผู้ฟังยังคงใช้การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกันหรือมีการใช้การแสดงว่ารับฟังอยู่ในวิธีการที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อการสนทนาอยู่ในสถานการณ์ที่ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน รูปแบบของการแสดงว่ารับฟังอยู่ในรายการสัมภาษณ์ชาวอาจมีลักษณะเฉพาะของสถานการณ์การสนทนา นั้น ๆ รวมไปถึงการแสดงถึงความสนใจต่อผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาที่จะแสดงให้เห็นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย

แม้ว่าพฤติกรรมของการแสดงว่ารับฟังอยู่จะมีความเป็นสากล แต่ประเภท หน้าที่ และการดำเนินการเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่จะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองในการสนทนาที่มักมีแนวโน้มแตกต่างกันไปตามชุมชนทางภาษา แต่ละแห่ง (Maynard, 1986) ดังนั้นการวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มคนที่อยู่ในสถานการณ์การสนทนาที่แตกต่างกันจะทำให้เข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และแนวโน้มของการตอบสนองในการฟังที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตการศึกษาเกี่ยวกับการแสดงว่ารับฟังอยู่ในสถานการณ์การสนทนาในบริบทสังคมไทยที่ผ่านมา มีจำนวนน้อยมาก นอกจากนี้ยังไม่พบประเด็นการศึกษาการแสดงว่ารับฟังอยู่ในรายการสัมภาษณ์ชาวในสถานการณ์ที่ผู้ร่วมรายการมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน และผลการศึกษาการแสดงว่ารับฟังอยู่ยังไม่สามารถอธิบายถึงรูปถ้อยคำและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ได้อย่างครอบคลุม การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษารูปถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาของผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดที่แสดงว่ารับฟังอยู่ต่อคู่สนทนาของตนเอง ผลการศึกษาในครั้งนี้จะแสดงให้เห็นถึงปฏิภพริยา ความสนใจ และการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมสนทนาในสถานการณ์การสื่อสารในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย

ทบทวนวรรณกรรม

การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannel) เป็นการส่งสัญญาณที่แสดงว่าผู้ฟังให้ความสนใจ เข้าใจ และมีปฏิภพริยาทางอารมณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงการตอบกลับ เช่น ในภาษาอังกฤษใช้ถ้อยคำ *yes, uh, huh, aha, mm, hm, mhm, really, oh, yes* ในภาษาญี่ปุ่นใช้ถ้อยคำ *un, ee, hai* ในภาษาจีนใช้ถ้อยคำ *shi, ai, dui* ในภาษาไทยใช้ถ้อยคำ *อา อือ อืม ใช่ ถูกต้อง ดี ตกลง ไม่เป็นไร เข้าใจ เป็นต้น* เป็นการให้ข้อมูลแก่ผู้พูดว่าถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่นั้น ผู้ฟังได้รับ เข้าใจ ตกลงและ/หรือผู้ฟังแสดงปฏิภพริยา สนับสนุน หรือประเมินสิ่ง

ที่พูดออกมาในทางใดทางหนึ่ง โดยปกติแล้วผู้พูดจะไม่ได้แสดงความคิดเห็นต่อถ้อยคำนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้เป็น การรักษาความต่อเนื่องของการสนทนา หากผู้พูดไม่ได้รับการตอบกลับและมีเพียงความเงียบเท่านั้น ผู้พูดจะ เริ่มคิดว่าสิ่งที่ตนกำลังพูดนั้นไม่ได้รับความสนใจและอาจทำให้การสนทนานั้นจบลง นอกจากการใช้ถ้อยคำแล้ว ยังรวมถึงการพยักหน้า ยิ้ม โอ ห้าวเราะ และการหายใจอีกด้วย (Schegloff, 1982; Tao & Thompson, 1991; Ward & Tsukahava, 2000; White, 1989)

การแสดงว่ารับฟังอยู่มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเป็นหลัก เมื่อเปรียบเทียบ กับกรณีของผลัดการพูดจะสะท้อนถึงสิทธิในการพูดของผู้พูดและความรับผิดชอบของผู้ฟังในการฟัง การแสดง ว่ารับฟังอยู่สะท้อนถึงความตั้งใจของผู้ฟังที่จะฟัง และผู้พูดก็อยู่ในความสนใจของผู้ฟังด้วย ในการเป็นผู้ร่วม สนทนา ผู้พูดจะไม่เพียงแต่พูดเป็นหลักเท่านั้น แต่ยังให้ความสนใจกับปฏิกิริยาของผู้ฟังด้วย ผู้ฟังจะฟังผู้พูด เป็นส่วนใหญ่และยังส่งสัญญาณตอบกลับไปยังผู้พูดด้วย ผู้พูดและผู้ฟังจึงเป็นทั้งผู้ส่งและรับรู้ข้อมูล การแสดง ว่ารับฟังอยู่จึงเป็นเรื่องของปฏิกิริยาของผู้ฟังที่เกิดขึ้นขณะที่ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดเพื่อที่จะบอกคู่สนทนาที่กำลังทำ หน้าที่เป็นผู้พูดอยู่ในขณะนั้นว่าตนยังคงสนใจและยังมีส่วนร่วมในการสนทนา (จันทิมา อังคพณิชกิจ, 2562, น. 281) ทั้งนี้การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่รับรู้ว่าคุณฟังผู้พูดพูด อยู่ ไม่ใช่เป็นการตอบคำถาม และไม่ได้เป็นการกำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาตอบกลับมา และเมื่อผู้ฟังกล่าวถ้อยเพื่อ แสดงการรับฟังอยู่จะต้องไม่เป็นการพูดขัดจังหวะของผู้ที่กำลังพูดอยู่ (นริศรา หาสนาม, 2558, น. 26)

มีนักวิชาการที่ให้ความสนใจและตีพิมพ์เกี่ยวกับการแสดงว่ารับฟังอยู่จำนวนมาก เริ่มด้วย ฟรายส์ (Fries, 1952, p. 49) ที่วิเคราะห์ข้อมูลจากบทสนทนาภาษาอังกฤษด้วยการพิจารณาถ้อยคำ เช่น *unh hunh, yeah I see, good* และ *oh* เป็นกลุ่มถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าเป็นสัญญาณที่แสดงความสนใจอย่างต่อเนื่อง นั้นคือ ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังให้ความสนใจกับผู้ที่กำลังพูดอยู่อย่างต่อเนื่อง อิงเว (Yngve, 1970) เป็นนักวิชาการที่บุกเบิกเกี่ยวกับปรากฏการณ์ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ของการสนทนา โดยอธิบายว่า backchannel หมายถึง การสนทนาที่ทำงานพร้อมกันสองช่องทาง ได้แก่ ช่อง “หลัก” คือผู้ที่กำลังพูดอยู่ และอีกช่อง คือ ผู้ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังที่ไม่มีการแย่งผลัดการพูด backchannel ไม่เพียงแต่จำกัดเฉพาะ ถ้อยคำสั้น ๆ เท่านั้น เช่น *yes, uh, huh* แต่ยังรวมถึงความคิดเห็นสั้น ๆ ด้วย เช่น *oh, I can't believe it* และคำถามสั้น ๆ เช่น *You've started writing it then – your question?* (Yngve, 1970, p. 574) นอกจากนี้ยังรวมถึงการเติมประโยคให้สมบูรณ์ การขอชี้แจง และข้อความสั้น ๆ (Duncan & Fiske, 1977) ในงานวิจัยของ คูลธาร์ด และคณะ (Coulthard et al., 1981) ได้จัดประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่เป็น การกระทำ 3 อย่าง ได้แก่ 1. รับทราบ (Acknowledge) คือแสดงว่าเห็นด้วย *Yes, uh, um* พร้อมเสียงตก และเสียงต่ำ 2. ยอมรับ (Accept) คือถ้อยคำ *Yes, okay, yes, got it, oh* เป็นต้น 3. รับรอง (Endorse) คือถ้อยคำ *So, yes, that's the point, หรือ you are quite right, yes* เป็นต้น

การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการกล่าวถ้อยคำของผู้ฟังที่แสดงว่ายังคงให้ความสนใจต่อการสนทนาอย่าง ต่อเนื่อง ตัวอย่างการใช้ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ เช่น *uh huh, mm hm* (Gardner 1994; Schegloff, 1982) ทำหน้าที่กระตุ้นให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไป (Sacks et al., 1974, Schegloff, 1982; Goodwin,

1986; Drummond, 1990; Tao & Thompson, 1991; Wannaruk, 1997; Gardner, 1998) ถ้อยคำ *mm* และ *yeah* เป็นการแสดงว่ารับทราบในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ (Drummond & Hopper 1993; Laforest 1992; Heinz, 2003; Sungkaman, 2006) ดรัมมอนด์และฮอปเปอร์ (Drummond & Hopper, 1993) ชี้ให้เห็นว่าถ้อยคำ *yeah* มีความถี่มากกว่า *mm*, *hm* และ *uh*, *huh* ถ้อยคำ *oh* เป็นสัญญาณที่แสดงว่าผู้ฟังจำข้อมูลที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ได้ทันที (Jefferson, 1980) รวมถึงถ้อยคำ *really*, *oh*, *yes kidding*, *did you?* *Right* และ *I see* และถ้อยคำ *oh* ยังเป็นการอุทานที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก (Fries, 1952) ถ้อยคำ *okay* และ *alright* แสดงความต้องการเปลี่ยนกิจกรรมใหม่หรือหัวข้อใหม่ (Gardner, 1994, p. 2) ส่วนถ้อยคำ *well*, *yes but*, *gosh* และ *hell* แสดงถึงความไม่พึงพอใจ ไม่สนใจและไม่อดทนของผู้ฟัง (Levinson, 1983; Stenström, 1994) ถ้อยคำในภาษาไทย เช่น *คะ* *อะไรนะ* เป็นการขอความกระจ่าง รวมถึงการใช้คำเชื่อม *แล้วว๊* และคำถามสั้น ๆ *ทำไม* เป็นการโน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อไป (นริศรา หาสนาม และ ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2565) เป็นต้น

ดันแคนและฟิสก์ (Duncan & Fiske, 1977) และ คูโบตะ (Kubota, 1991) แบ่งการแสดงว่ารับฟังอยู่เป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. ถ้อยคำสั้น ๆ (Short utterances) เช่น ตัวอย่างถ้อยคำสั้น ๆ ในภาษาอังกฤษ / *know*, *yes*, *right*, *okay*, *fine*, *oh*, *wow*, *No way* และ *the like* เป็นต้น 2. การเติมประโยคให้สมบูรณ์ (Sentence completions) คือ ผู้ฟังเพิ่มประโยคของตนเองลงในข้อความที่ผู้พูดได้เริ่มพูด เมื่อมีความคิดบางอย่างเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้พูดกำลังจะพูด 3. คำถามสั้น ๆ (Short questions) คือ บางครั้งผู้ฟังขอให้ผู้พูดพูดซ้ำในสิ่งที่ตนไม่ได้ยินหรือยืนยันอีกครั้งในสิ่งที่ได้ยิน คำถามเหล่านี้มักจะสั้นเพื่อไม่ให้เป็นการพูดซ้ำ 4. การกล่าวซ้ำสั้น ๆ (Brief restatements) คือ ผู้ฟังมีความคิดเห็นเหมือนกับผู้พูด รวมถึงกรณีที่ผู้ฟังพูดซ้ำหรือสรุปสิ่งที่ผู้พูดเพิ่งพูด และ 5. เสียงหัวเราะ (Laughter)

วาร์ดและซึกาฮาระ (Ward & Tsukahara, 2000) อธิบายไว้ว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่มีการใช้คำและวลีที่หลากหลาย รวมถึงการหัวเราะ การโอ และการหายใจซึ่งทำหน้าที่เหมือนกันกับการแสดงว่ารับฟังอยู่ ดังนั้นจึงไม่เหมาะที่จะนิยามการแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นชุดถ้อยคำ แต่นิยามลักษณะของการแสดงว่ารับฟังอยู่ไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1. ตอบสนองโดยตรงต่อเนื้อหาของถ้อยคำของผู้อื่น (responds directly to the content of an utterance of the other) 2. เป็นทางเลือก (is optional) และ 3. ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบกลับจากผู้อื่น (does not require acknowledgement by the other) นิยามทั้ง 3 ประการมีจุดประสงค์เพื่อแยกการแสดงว่ารับฟังอยู่จากปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ประการแรก การตัดเสียงที่ผู้พูดเพิ่งกล่าวขึ้นมา เช่น *uu* รวมถึงตัดการตอบกลับที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้พูดพูดไปแล้วหลายวินาที ประการที่ 2 ไม่เป็นการตอบคำถาม ประการสุดท้าย เป็นการตัดคำถามออก รวมถึงตัดการใช้คำที่ขอคำชี้แจง เช่น *huh?* ด้วย

หน้าที่หลักของการแสดงว่ารับฟังอยู่สำหรับผู้ฟัง คือ การส่งสัญญาณแสดงความสนใจไปยังเนื้อหาของผู้ที่กำลังพูดอยู่ (Dittman et al., 1968; Fries, 1952; Mott & Petrie, 1995; Mulac & Bradac, 1995) จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา มีนักวิจัยจำนวนมาก (Fries, 1952; Sacks et al., 1974; Jefferson, 1980; Schegloff, 1982; Levinson, 1983; Goodwin, 1986; Drummond, 1990; Tao & Thompson, 1991;

Laforest 1992; Drummond & Hopper, 1993; Gardner, 1994; Stenström, 1994; Gardner, 1998; Gardner, 2001; Heinz, 2003) ได้ระบุหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ไว้หลายหน้าที่ เช่น กระตุ้นให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไป แสดงการรับทราบ แสดงการสนับสนุน แสดงการยอมรับ แสดงการยืนยัน แสดงการประเมินค่า แสดงการเข้าใจ แสดงว่าเห็นด้วย แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงการขอคำชี้แจง แสดงถ้อยคำที่จะเปลี่ยนไปสู่กิจกรรมใหม่หรือหัวข้อใหม่ แสดงว่าไม่เห็นด้วย แสดงความลังเลใจ แสดงความไม่พึงพอใจ แสดงความไม่เข้าใจ แสดงความไม่สนใจ เป็นต้น ส่วนหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ในงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของสังคมไทยก็มีหลากหลายและสอดคล้องกับงานวิจัยในภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ซึ่งงานวิจัยในประเทศไทยได้มีการศึกษาเฉพาะภาษา เช่น ภาษามอญ (Sungkaman, 2006) ภาษาพม่า (วิจิตร คริสเสถียร, 2555) และภาษาไทย (Wannaruk, 1997; ปริญญา วงศ์ขัตติย์, 2555; นริศรา หาสนาม, 2558; นริศรา หาสนาม และณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2565) ผลการศึกษานำเสนอหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ เช่น กระตุ้นให้กล่าวต่อไป แสดงการรับรู้ แสดงว่าเข้าใจ แสดงการสนับสนุน แสดงการประเมินค่า แสดงการเห็นด้วย แสดงว่าไม่เห็นด้วย แสดงอารมณ์ความรู้สึก การขอความกระจ่าง แสดงคำถามเชิงอุทาน การร้อถ้อยคำที่สมบูรณ์ แสดงการอ้างถึง แสดงการพยายามที่จะขัดจังหวะ แสดงการยืนยัน แสดงความประหลาดใจ แสดงการติดตาม แสดงความสงสัย เป็นต้น ในการสนทนาแต่ละครั้งผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์การสนทนา ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับรูปแบบหรือประเด็นของการสนทนา รวมไปถึงความคิด ความเชื่อ และวัฒนธรรมของผู้คนในสังคมนั้น ๆ ซึ่งมักมีผลต่อพฤติกรรมการสนทนาและปฏิกิริยาของผู้ฟังที่มีต่อผู้ที่กำลังพูดอยู่

การแสดงว่ารับฟังอยู่มักจะแสดงถึงความสนใจ ความเข้าใจ หรือการเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม การแสดงว่ารับฟังอยู่ไม่ได้มีลักษณะแบบนั้นเสมอไป (Rosenfeld & Hancks, 1980; Schegloff, 1982) ในอีกด้านหนึ่ง การแสดงว่ารับฟังอยู่บางครั้งมาในรูปแบบของคำที่แสดงการเห็นด้วย ตัดสิน เห็นใจ และการยอมรับ เป็นต้น การแสดงว่ารับฟังอยู่ไม่ใช่ทุกครั้งที่แสดงถึงความสนใจ แต่ยังสามารถแสดงความเบื่อหน่าย ไม่เห็นด้วย สงสัย ไม่เข้าใจ ทั้งนี้อาจมาจากการสนทนาที่ไม่ราบรื่น (Ward & Tsukahara, 2000, p. 1183)

การทบทวนวรรณกรรมช่วยให้เห็นพฤติกรรมการสนทนาและปฏิกิริยาของผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังต่อผู้ที่กำลังพูดอยู่แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ของการสนทนา การศึกษาการแสดงว่ารับฟังอยู่ในสถานการณ์การสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยที่อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ผู้ร่วมรายการมีความขัดแย้งกัน ผู้ร่วมสนทนาที่มีการพูดขัดจังหวะเกิดขึ้นบ่อยครั้งซึ่งส่งผลให้การสนทนาดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น พฤติกรรมการสนทนาดังกล่าวอาจจะแสดงถึงปฏิกิริยาของผู้ร่วมสนทนาที่มีต่อกันหรือมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากการสนทนาในสถานการณ์อื่น ๆ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 เก็บข้อมูลจากรายการสัมภาษณ์ข่าวของช่องทีวีดิจิทัล ซึ่งเป็นรายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเด็นทางสังคม มุ่งนำเสนอปัญหาสังคมที่ประชาชนให้ความสนใจ ประเด็นความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันของผู้คนในสังคม และเป็นการสัมภาษณ์บุคคลในข่าวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนในทุกแง่มุมของประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม หลังการออกอากาศสดมีการนำมาเผยแพร่ผ่านช่องทาง YouTube, Facebook Fanpage ช่องทีวี และเว็บไซต์ช่องทีวี การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บข้อมูลการสนทนาจากตอนที่มีการนำเผยแพร่ผ่านช่องทาง YouTube โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อมูลการสนทนา ดังนี้

1) มีผู้ร่วมการสนทนา 3 คน ได้แก่ ผู้ร่วมรายการ 2 คน และพิธีกรดำเนินรายการ 1 คน กรณีที่มีผู้ร่วมสนทนามากกว่า 3 คน จะเป็นการสัมภาษณ์เพิ่มเติมทางโทรศัพท์หรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในประเด็นนั้น ๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาผู้เชี่ยวชาญร่วมด้วย

2) เป็นการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร่วมรายการ 2 ฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน โดยผู้ร่วมรายการทั้งสองฝ่ายมีความเห็นในประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ขัดแย้งกัน

3) ผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเพศ อายุ อาชีพ และสถานะทางสังคม

1.2 มีรายการที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดทั้งหมด 5 รายการ หลังจากนั้นคัดเลือกตอนที่มียอดผู้เข้าชมสูงสุดรายการละ 5 ตอน รวมทั้งสิ้น 25 ตอน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดรายการสัมภาษณ์ข่าวภาษาไทย

ลำดับ	ชื่อรายการ	พิธีกร	จำนวน (ตอน)	เวลา (นาที)
1	รายการถามตรงตรงกับจอมขวัญ ช่องไทยรัฐทีวี	จอมขวัญ หลาวเพ็ชร์	5	279.06
2	รายการต่างคนต่างคิด ช่อง Amarin TV	พุทธิ อภิวรรณ	5	198.77
3	รายการเจาะประเด็น ช่อง 8	ภคพงศ์ อุดมกัลยารักษ์ ชนิทรนันท์ ปุณณะนิติ	5	219.04
4	รายการเป็นเรื่องเป็นข่าว ช่อง PPTV	เสถียร วิริยะพรรณพงศา ชื่นจิต เจริญพงศ์ชัย	5	129.16
5	รายการโหนกระแส ช่อง 3SD	กรรชัย กำเนิดพลอย	5	197.25
รวม			25	1,022.28

ตารางที่ 1 แสดงชื่อรายการ ชื่อพิธีกร ระยะเวลา และจำนวนตอนของรายการสัมภาษณ์ข่าวที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแต่ละตอนจะประกอบด้วยพิธีกร 1 คน ผู้ร่วมรายการ 2 คน รายการเจาะประเด็น และรายการเป็นเรื่องเป็นข่าวจะมีพิธีกรประจำรายการ 2 คน โดยจะมีการสลับหน้าที่การเป็นพิธีกรในแต่ละตอน เพียงแค่ 1 คนเท่านั้น นอกจากนี้ รายการต่างคนต่างคิด รายการเจาะประเด็น และรายการโหนกระแสมีผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสนทนาด้วย ซึ่งปรากฏรายการละ 2 ตอน รวมทั้งหมดมีผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนาทั้งหมด 6 ตอน กรณีที่มีผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการสนทนาจะวิเคราะห์การแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้เชี่ยวชาญร่วมด้วย

2. การถ่ายถอดเสียงข้อมูลการสนทนา

2.1 นำข้อมูลการสนทนาของผู้ร่วมสนทนาทั้งหมดในรายการสัมภาษณ์ข่าวมาถ่ายถอดเสียงเป็นตัวอักษรด้วยโปรแกรม VB audio cable ร่วมกับโปรแกรม Google document โปรแกรม VB Audio Cable ใช้ในการถอดเสียงจากไฟล์วิดีโอบูรณาการใช้งานควบคู่กับ Google Docs โดยใช้งานผ่านฟังก์ชันที่มีชื่อว่า “พิมพ์ด้วยเสียง” เมื่อถ่ายถอดเป็นตัวอักษรแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการสนทนาและตัวอักษรที่อยู่บน Google document ว่าตรงกันหรือไม่ หลังจากนั้นคัดลอกข้อมูลแล้วนำไปวางที่ Microsoft Word

การถ่ายถอดเสียงจะเป็นการถ่ายถอดเสียงตามการออกเสียงที่ได้ยินแล้วบันทึกเป็นตัวอักษรภาษาไทย หากผู้ร่วมสนทนากล่าวถ้อยคำภาษาต่างประเทศอื่น ๆ จะถ่ายถอดเสียงเป็นตัวอักษรภาษาไทย โดยถ่ายถอดเสียงตามหลักเกณฑ์การทับศัพท์ภาษาต่างประเทศของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา การถ่ายถอดเสียงเป็นตัวอักษรในรายการสัมภาษณ์ข่าวจะเริ่มตั้งแต่พิธีกรกล่าวถ้อยคำแรกของการเปิดการสนทนาไปจนถึงถ้อยคำสุดท้ายของการปิดการสนทนา จะไม่มีการถ่ายถอดเสียงในส่วนนำข่าว (Headline)

2.2 ประยุกต์ใช้สัญลักษณ์การถ่ายถอดเสียงตามแบบจำลองการถ่ายถอดเสียงการสัมภาษณ์ของ Jefferson (1979) เพื่อให้การถ่ายถอดเสียงการสนทนาเป็นระบบโดยกำหนดสัญลักษณ์ที่จะช่วยอธิบายปรากฏการณ์การสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อักษรย่อและสัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

สัญลักษณ์	ความหมาย
พ.	ตัวอักษร พ พิธีกร
ร ₁	ตัวอักษร ร และตัวเลข ผู้ร่วมรายการคนที่ 1
ร ₂	ผู้ร่วมรายการคนที่ 2
ช.	ผู้เชี่ยวชาญ
→	ลูกศร แสดงผลของถ้อยคำที่ใช้วิเคราะห์
คำ	คำที่ขีดเส้นใต้ แสดงถึงถ้อยคำที่ผู้พูดเน้นหนักเป็นพิเศษ

สัญลักษณ์	ความหมาย	
คำ	ตัวหนา	แสดงถึงคำที่ผู้พูดเปล่งเสียงดังเป็นพิเศษ
Z		แสดงการพูดต่อกันของคู่สนทนาโดยไม่มีกรหยุดเว้นระยะ
[]	วงเล็บเหลี่ยม	วงเล็บเหลี่ยม แสดงการพูดซ้อนของคู่สนทนา
[วงเล็บเหลี่ยมเปิด	แสดงการพูดขัดจังหวะของคู่สนทนา
	เว้นวรรคห่าง	แสดงการหยุดตามจังหวะการหายใจ
::	ทวิภาคคู่	แสดงการพูดที่ออกเสียงยาว ด้วยความตั้งใจจะเน้นหรืออ้าอึ้ง
=	เสมอภาค	แสดงการพูดต่อเนื่องของผู้พูดคนเดียว
1	หมายเลขแต่ละบรรทัด	แสดงบรรทัดของลำดับผลัดการพูดเฉพาะตอนที่ตัดมา
2		
3		

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาของแซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) เรื่อง การเปลี่ยนผลัดการพูดนั้นคือการพูดแต่ละครั้งจะต้องมีผู้พูดคนเดียวหรือควรคุยทีละฝ่ายเท่านั้น และการเปลี่ยนผลัดจากผู้พูดคนหนึ่งไปยังผู้พูดอีกคนหนึ่งควรเกิดขึ้นที่ตำแหน่งการเปลี่ยนผลัดการพูด (TRP) โดยจะพิจารณาจากผลัดการพูดของผู้ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่ที่ไม่ต้องการเป็นผู้พูดขัดจังหวะ จากนั้นจำแนกถ้อยคำของการแสดงว่ารับฟังอยู่โดยใช้เกณฑ์ของวอร์ด และซึกาฮาระ (Ward & Tsukahara, 2000) ในการพิจารณาถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ 3 ประการ ได้แก่ วิเคราะห์ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่จะพิจารณาจากการสนทนาของ ผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด ผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำนั้น ๆ เพื่อแสดงว่ารับฟังผู้ที่กำลังพูดอยู่ โดยถ้อยคำนั้นไม่ใช่เป็นการตอบคำถาม ต้องเป็นถ้อยคำที่ไม่กำหนดให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่ตอบกลับมา และเมื่อผู้ฟังกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการรับฟังอยู่จะต้องไม่เป็นการพูดขัดจังหวะของผู้ที่กำลังพูดอยู่

3.2 วิเคราะห์รูปถ้อยคำโดยใช้เกณฑ์ของการวิเคราะห์รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่จากงานวิจัยที่ผ่านมา (Schegloff, 1982; Goodwin, 1986; Drummond, 1990; Tao & Thompson, 1991; Duncan & Fiske, 1977; Kubota, 1991; Wannaruk, 1997; Wannaruk, 1997; Gardner, 1998; ปิรัชญา วงศ์ชติย์, 2555; นริศรา หาสนาม, 2558; นริศรา หาสนาม และณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2565) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 วิเคราะห์หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่โดยใช้ใช้เกณฑ์ของการวิเคราะห์หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่จากงานวิจัยที่ผ่านมา (Fries, 1952; Sacks et al., 1974; Jefferson, 1980; Coulthard, Montgomery, & Brazil, 1981; Schegloff, 1982; Levinson, 1983; Goodwin, 1986; Drummond,

1990; Tao & Thompson, 1991; Laforest, 1992; Drummond & Hopper, 1993; Gardner, 1994; Stenström, 1994; Wannaruk, 1997; Gardner, 1998; Gardner, 2001; Heinz, 2003; ปิรัชญา วงศ์ขัติย์, 2555; นริศรา หาสนาม, 2558; นริศรา หาสนาม และ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2565) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณารูปถ้อยคำที่ผู้ร่วมสนทนาใช้ในการแสดงว่ารับฟังอยู่และหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่จากเจตนาของผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของฟังที่กล่าวถ้อยคำนั้น ๆ จากสถานการณ์การสนทนาในรายการสัมภาษณ์ข่าว

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจะนำเสนอใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) รูปถ้อยคำที่ผู้ร่วมสนทนาใช้เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ และ 2) หน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่

จากการวิเคราะห์รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา พบว่า รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ข่าวภาษาไทยมี 6 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) ถ้อยคำตอบรับ 3) คำรับรอง 4) คำสั่ง 5) คำถามสั้น ๆ และ 6) คำอุทาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ข่าว

ที่	ประเภทของถ้อยคำ	การใช้รูปถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา		
		พิธีกร	ผู้ร่วมรายการ	ผู้เชี่ยวชาญ
1	ถ้อยคำสั้น ๆ	อือ อือ อืม อืม เออ อะ อ่า ออ อ้อ อ่าฮะ อือหี โอเค ฮะ	อือ อืม อ้อ โอเค	N/A
2	ถ้อยคำตอบรับ	คะ คะ ครับ ไม่เป็นไร	คะ ครับ จ๊ะ ไม่เป็นไร	คะ ครับ
3	คำรับรอง	ใช่ ถูก เข้าใจ	ใช่ ถูก จริง จ๊ะ นั่นซิ	ใช่ ถูก ถูกต้อง
4	คำสั่ง	ต่อ เชิญ	N/A	N/A
5	คำถามสั้น ๆ	หรอ จริงหรอ หรอฮะ จริงดิ อะไรนะ ยังไง	N/A	N/A
6	คำอุทาน	อู๊ อ้าว โธ่ เฮ้ย หะ เอ้า	อ้าว เอ้า	อ้าว เฮ้ย

ตารางที่ 3 นำเสนอรูปถ้อยคำของพิธีกร ผู้ร่วมรายการ และผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังใช้เพื่อแสดงว่ารับฟังผู้ที่กำลังพูดอยู่ จากการศึกษพบว่าพิธีกรจะใช้รูปถ้อยคำ 6 ประเภท ได้แก่ ถ้อยคำสั้น ๆ ถ้อยคำตอบรับ คำรับรอง คำสั่ง คำถามสั้น ๆ และคำอุทาน ผู้ร่วมรายการจะใช้รูปถ้อยคำ 5 ประเภท ได้แก่ ถ้อยคำสั้น ๆ ถ้อยคำตอบรับ คำรับรอง และคำอุทาน และผู้เชี่ยวชาญจะใช้รูปถ้อยคำ 3 ประเภท ได้แก่

ถ้อยคำตอบรับ คำรับรอง และคำอุทาน รูปถ้อยคำที่ปรากฏนอกจากจะเป็นการใช้คำเดี่ยว ๆ แล้วยังปรากฏการใช้คำซ้ำร่วมด้วย การใช้ถ้อยคำสั้น ๆ เช่น อือ ๆ อืม ๆ อ่า ๆ ฮะ ๆ อือ ๆ ๆ เป็นต้น ถ้อยคำตอบรับ เช่น ค่ะ ๆ ครับ ๆ คำรับรอง เช่น ใช่ ๆ คำสั่ง เช่น เชิญ ๆ ต่อ ๆ เชิญ ๆ ๆ เป็นต้น และยังพบมีการใช้ถ้อยคำประเภทใดประเภทหนึ่งร่วมกับถ้อยคำอีกประเภทหนึ่ง คือ การใช้ถ้อยคำสั้น ๆ ร่วมกับคำตอบรับ เช่น อืมครับ อ้อค่ะ เป็นต้น ใช้คำรับรองร่วมกับคำตอบรับ เช่น ใช่ค่ะ ใช่ครับ ถูกค่ะ เป็นต้น และใช้คำสั่งร่วมกับคำตอบรับ เช่น เชิญค่ะ เป็นต้น ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้รูปถ้อยคำเหล่านี้เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่ รับรู้ว่าคุณฟังให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการสนทนา

2. หน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา

จากการวิเคราะห์หน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ข่าวภาษาไทย ปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำที่ผู้ร่วมสนทนาใช้เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ 10 หน้าที่ ได้แก่ 1) เอื้อให้กล่าวต่อ 2) เข้าใจ 3) เห็นด้วย 4) นึกออก 5) ยืนยัน 6) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 7) สนับสนุน 8) ไม่แน่ใจ 9) ส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด และ 10) ไม่สนใจ ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแสดงความสนใจต่อผลัดการพูดด้วยการแสดงว่ารับฟังผู้ที่กำลังพูดอยู่เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการสนทนา โดยผู้ร่วมสนทนาจะเลือกใช้รูปถ้อยคำเพื่อแสดงหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปตามแต่สถานการณ์การสนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

2.1 เอื้อให้กล่าวต่อ ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังแสดงการรับรู้ถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ และจะกล่าวถ้อยคำเพื่อเอื้อให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไป ซึ่งการเอื้อให้กล่าวต่อจะปรากฏอย่างต่อเนื่องระหว่างที่ผู้พูดกำลังพูดในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะผลัดการพูดที่ยาวและต่อเนื่องของผู้พูด ผู้ที่กำลังฟังอยู่จะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ามีการรับรู้ รับฟังและติดตามฟังประเด็นนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องด้วยการเอื้อให้กล่าวต่อเนื่องไปจนจบผลัดการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่ โดยมีปรากฏรูปถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ อือ อ้อ อืม อืม เออ อ่า อ่าฮะ อือหิ ถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ ค่ะ ค่ะค่ะ ครับ ครับ ๆ โดยพบว่าพิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อเอื้อให้ผู้ร่วมรายการ ผู้เชี่ยวชาญ กล่าวต่อไปจนจบผลัดการพูดของตนเองเพื่อให้การดำเนินรายการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ตัวอย่างที่ 1 (ตัดตอนจากรายการต่างคนต่างคิด พิธีกร: พุทธ อภิวรรณ)

- 1 พ. แล้วหมอมจริง ๆ คาใจอะไรอะ
- 2 ร. คือ::
- 3 พ. อ่า
- 4 =โดยพฤติกรรมการ การ
- 5 พ. อ้อ
- 6 =รักษาเนี่ยโดยที่ผมรักษา สัตว์
- 7 พ. ครับ
- 8 =มาก่อนข้างเยอะ นะ::
- 9 พ. อ้อ

จากตัวอย่างที่ 1 พิธีกรมอบผลัดการพูดให้ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 เพื่ออธิบายเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งในมุมมองของตนเอง ผู้ร่วมรายการเริ่มต้นกล่าวถ้อยคำเริ่มต้นว่า “คือ” และลากเสียงยาว พิธีกรอยู่ในบทบาทของผู้ฟัง โดยกล่าวถ้อยคำ “อ่า” (บรรทัดที่ 3) ระหว่างที่กำลังรับฟังผู้ร่วมรายการคนที่ 2 อยู่ แสดงให้เห็นว่าพิธีกรรับรู้ถ้อยคำของผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ส่วนผู้ร่วมรายการคนที่ 2 พูดซ้ำและลากเสียงบางถ้อยคำเพื่อเน้นย้ำข้อมูลที่ตนกล่าวออกมา พิธีกรในบทบาทของผู้ฟังจึงแสดงว่าตนกำลังรับฟังอย่างต่อเนื่องในรูปถ้อยคำที่แตกต่างกัน รูปถ้อยคำ “อ้อ” (บรรทัดที่ 5,9) รูปถ้อยคำ “ครับ” (บรรทัดที่ 7) เพื่อเอื้อให้ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 พูดต่อเนื่องไปจนจบผลัดการพูดของตนเองโดยไม่มีการแย่งผลัดการพูดเกิดขึ้น

2.2 เข้าใจ ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแสดงว่ารู้เรื่อง รู้ความหมาย รวมไปถึงรู้ในสิ่งที่ผู้ที่กำลังพูดอยู่สื่อออกมา ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อเข้าใจผู้ที่กำลังพูดอยู่ โดยมีกปรากรูปถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ *อ้อ ออ อ้อ* ถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ *ค่ะ ค่ะค่ะ ครับ ครับครับ* และคำรับรอง ได้แก่ *เข้าใจ* และ *เข้าใจ ๆ* พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่าเข้าใจในประเด็นที่ผู้ร่วมรายการกำลังอธิบายหรือให้ข้อมูลต่อประเด็นความขัดแย้ง หรือการแสดงความคิดของผู้ร่วมสนทนาต่อประเด็นใดประเด็นหนึ่ง และเมื่อผู้เชี่ยวชาญอยู่ในบทบาทของผู้พูด ผู้เชี่ยวชาญจะให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เช่น หมอจะให้ความรู้ทางการแพทย์ ทนายความจะให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย เป็นต้น พิธีกรและผู้ร่วมรายการที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่าตนเข้าใจในประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญกำลังอธิบาย

ตัวอย่างที่ 2 (ตัดตอนจากรายการต่างคนต่างคิด พิธีกร: พุทธ อภิวรรณ)

- 1 ข. อะถูกต้องนี่คือ เจื่อนใจในการตัดสินใจ
 2 พ. 
 3 

จากตัวอย่างที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญกำลังอธิบายเกี่ยวกับกฎหมายการกู้ยืมเงินว่ามีเจื่อนใจในการชำระคืนอย่างไรบ้าง พิธีกรที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ “อ้อ” (บรรทัดที่ 2) เพื่อแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่ ซึ่งแสดงว่าตนเองเข้าใจในประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญกำลังอธิบาย

2.3 เห็นด้วย ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงว่าเห็นด้วยเมื่อข้อความหรือถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของผู้ที่กำลังฟังอยู่ โดยมีกปรากฏรูปถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ *อ้อ ออ อ้อ* ถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ *ค่ะ ครับ คำรับรอง ได้แก่ ใช้ ใช้ ๆ ถูก ถูกต้อง คำรับรองร่วมกับถ้อยคำ ได้แก่ ใช้ค่ะ ใช้ครับ ถูกค่ะ ถูกต้องค่ะ* เมื่อพิธีกรที่อยู่ในบทบาทของผู้พูดและกล่าวสรุปประเด็นหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่กำลังสนทนาอยู่ หากประเด็นนั้นถูกต้องหรือตรงกับความคิดเห็นของผู้ที่กำลังรับฟังอยู่ ผู้ร่วมรายการหรือผู้เชี่ยวชาญจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับถ้อยคำของพิธีกร ส่วนกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พูดแล้วให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประเด็นการสนทนา พิธีกรหรือผู้ร่วมรายการจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่า เห็นด้วยกับถ้อยคำของผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างที่ 3 (ตัดตอนจากรายการเจาะประเด็น พิธีกร: ชนิดร์นันท์ ปุณณะนิธิ)

- 1 ข. ยกเว้นการตีทรัพย์ชำระหนี้ตีทรัพย์ชำระหนี้
 2 พ. 
 3 ร. 

จากตัวอย่างที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญกำลังอธิบายถึงประเด็นการชำระหนี้คืนเจ้าหนี้ พิธีกรและผู้ร่วมรายการอยู่ในบทบาทของผู้ฟังมีการพูดพร้อมกันเกิดขึ้นในบรรทัดที่ 2 และบรรทัดที่ 3 แต่ทั้ง 2 คนไม่ได้มีเจตนาที่จะแย่งผลัดการพูดของผู้ที่ผู้เชี่ยวชาญ แต่พิธีกรกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยการเอื้อให้ผู้เชี่ยวชาญกล่าวต่อไป ส่วนผู้ร่วมรายการคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำ “ใช่ค่ะ” (บรรทัดที่ 3) เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับถ้อยคำที่ผู้เชี่ยวชาญกำลังกล่าวอยู่

2.4 นึกออก ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแสดงว่านึกออกเมื่อผู้ที่กำลังพูดอยู่มีการกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ฟังหวนระลึกได้ จำได้ หรือนึกขึ้นมาได้ ผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ผ่านการใช้รูปถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ *อ้อ ออ อ้อ อา อา ๆ* ถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ *ค่ะ ค่ะ ครับ ครับ ๆ* หรือถ้อยคำสั้น ๆ ร่วมกับถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ *อ้อค่ะ อ้อค่ะ* เมื่อผู้ร่วมรายการอยู่ในบทบาทของผู้พูดและกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วหรือเคยพูดไปแล้วหรือการกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหน้านี้ พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่านึกได้หรือจำได้เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

การแสดงว่ารับฟังอยู่ เมื่อผู้ร่วมรายการกำลังเล่าในประเด็นใดประเด็นหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่น่าตกใจหรือ เป็นสิ่งที่ผู้ฟังไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า พิธีกร ผู้ร่วมรายการอีกฝ่าย และผู้เชี่ยวชาญในบทบาทของผู้ฟังจะ แสดงอารมณ์ความรู้สึกร่วมด้วยการแสดงความรู้สึกประหลาดใจ ตกใจ และสงสัยต่อประเด็นของผู้ที่กำลังพูด อยู่ซึ่งเป็นการแสดงว่ารับฟังอยู่ ส่วนผู้ร่วมรายการที่อยู่ในบทบาทของผู้พูดยังคงครองผลัดการพูดต่อไป

ตัวอย่างที่ 6 (ตัดตอนจากรายการโหนกระแส พิธีกร: กรรชัย กำเนิดพลอย)

- 1 ร₁ พีครับในทางการยุติปัญหาเอตส์ มี 2 ทางครับ ไม่ยุติให้กำราบไปเลย ก็ทำให้ทุกคนติดไปเลย
- 2 พ.
- 3 ร₂
- 4 = ไต่ยังไงอะ



จากตัวอย่างที่ 6 เป็นผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 ได้อธิบายถึงปัญหาโรคเอตส์ในมุมมอง ของตัวเอง โดยอธิบายว่าถ้าไม่สามารถยุติได้ก็ทำให้ทุกคนติดไปเลย ซึ่งโรคเอตส์เป็นโรคที่ไม่มีใครพึงปรารถนา ดังนั้นเมื่อผู้ร่วมรายการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวส่งผลให้พิธีกรที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังอุทานเสียงตกใจออกมาใน รูปถ้อยคำ “เฮ้ย” (บรรทัดที่ 2) แต่ไม่ได้มีเจตนาที่จะเปลี่ยนผลัดการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่เป็นเพียงแค่ การแสดงว่ารับฟังอยู่เท่านั้น ขณะเดียวกันผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังก็อุทานเสียงตกใจ ออกมาในรูปถ้อยคำ “เฮ้ย” เช่นกัน และได้แย่งผลัดการพูดโดยการถามว่า “เฮ้ยไต่ยังไงอะ” จึงทำให้ผลัดการ พูดเปลี่ยนไปเป็นของผู้ร่วมรายการคนที่ 2

2.7 สนับสนุน ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อสนับสนุนและส่งเสริม ถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่นั้นว่าถูกต้องแล้ว ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่กำลังพูดอยู่กล่าวถ้อยคำหรือแสดง ความ คิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันหรือสรุปข้อมูลได้ โดยปรากฏรูปถ้อยคำที่เป็นถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ อือ อืม เออ ๆ อือ ๆ ถ้อยคำตอบรับ ได้แก่ ค่ะ ครับ ค่ะ ๆ ครับ ๆ และถ้อยคำรับรอง ได้แก่ ถูก ถูกต้อง ใช่ ใช่ ๆ เมื่อพิธีกร อธิบายหรือสรุปข้อมูลของผู้ร่วมรายการได้ถูกต้อง ผู้ร่วมรายการที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำเพื่อ สนับสนุนถ้อยคำของพิธีกร

ตัวอย่างที่ 7 (ตัดตอนจากรายการเป็นเรื่องเป็นข่าว พิธีกร: เสถียร วิริยะพรรณพงศา)

- 1 พ. เพราะฉะนั้นหมายความว่าไงเราอาจไม่ต้องไปไม่ต้องวิ่งเข้าไปในตัวเมือง
- 2 ร₂
- 3 =ทุกคนไม่ต้องไปแข่งกัน
- 4 =เป็นพัน ๆ คนไปสอบ

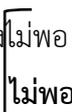


จากตัวอย่างที่ 7 เป็นผลัดการพูดของพิธีกรที่กำลังสรุปถ้อยคำของผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ที่ได้กล่าวไว้ ก่อนหน้านี้ ผู้ร่วมรายการในบทบาทของผู้ฟังได้ใช้ถ้อยคำ “ค่ะใช่” (บรรทัดที่ 2) เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ซึ่ง

เป็นถ้อยคำตอบรับที่แสดงถึงความสุภาพและถ้อยคำรับรองเพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมผลัดการพูดของพิธีกรที่กำลังพูดอยู่ว่าถูกต้องแล้ว

2.8 ไม่แน่ใจ ผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแสดงว่าไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจ หรือไม่เชื่อถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ เมื่อผู้ที่กำลังพูดอยู่ให้รายละเอียดข้อมูลสับสนหรือไม่ชัดเจน หรือมีการเล่าเรื่องที่แตกต่างไปจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ในขณะที่เดียวกันผู้ที่กำลังพูดอยู่ก็จะพยายามให้รายละเอียดข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นระหว่างที่ตนยังคงเป็นผู้ครองผลัดการพูดอยู่ พิธีกรจะแสดงว่ารับฟังอยู่โดยใช้รูปถ้อยคำที่เป็นคำถามสั้น ๆ ได้แก่ *หรือ จริงหรือ เหนืออะไรนะ* เมื่อผู้ร่วมรายการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือเล่าประเด็นวกไปวนมา ซึ่งพิธีกรไม่ได้มีเจตนาเพื่อแย้งผลัดการพูดหรือผู้ร่วมรายการต้องตอบคำถามของพิธีกร แต่เป็นการใช้ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงว่าตนยังไม่แน่ใจหรือหรือสงสัยที่จะเชื่อถ้อยคำของผู้ร่วมรายการ

ตัวอย่างที่ 8 (ตัดตอนจากรายการเจาะประเด็น พิธีกร: ภาคพงศ์ อุดมกัลยารักษ์)

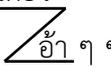
1 ร ₁	ครับ ถ้า ถ้าถามบอกเป็นนริของผม โทก็อริผมเยอะ	
→ 2 พ.		
3		=นับไม่ถูกเลย
4 พ.	สิบนิ้วผมยังไม่พอ	
5 ร ₁	ไม่พอ ไม่พอ ไม่พอ	

จากตัวอย่างที่ 8 เป็นผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 กำลังเล่าว่าตนเองเป็นคนที่มีคู่อริเยอะ พิธีกรในบทบาทของผู้ฟังใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงตนไม่เชื่อถ้อยคำ ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ผู้ร่วมรายการกำลังพูดนั้นพูดเป็นข้อเท็จจริงหรือไม่ โดยปรากฏรูปถ้อยคำ “เหนืออะไรนะ” (บรรทัดที่ 2) เมื่อเปลี่ยนเป็นผลัดการพูดของพิธีกร พิธีกรจึงถามว่า “สิบนิ้วผมยังไม่พอ” ซึ่งเป็นย้ำคำตอบของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 ว่ามีคู่อริมากจริง ๆ ใช่ไหม ผู้ร่วมรายการคนที่ 1 จึงพูดขัดจังหวะขึ้นว่า “ไม่พอ” ด้วยการพูดเสียงดังขึ้น 3 ครั้งเพื่อเป็นการยืนยันคำตอบของตน

2.9 ส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด เป็นการแสดงสัญญาณเตือนผู้ที่กำลังพูดอยู่ให้จบผลัดการพูดของตนเอง ทั้งนี้หากผู้ฟังไม่ยอมจบผลัดการพูดของตนเองจะมีการพูดขัดจังหวะเกิดขึ้นหลังจากนั้นแล้วนำเข้าสู่ประเด็นใหม่ การส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูดจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่กำลังพูดอยู่ให้รายละเอียดข้อมูลที่ไม่จำเป็น หรือมีผลัดการพูดที่ยาวจนเกินไป ผู้ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำเพื่อเป็นสัญญาณเตือนให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่จบผลัดของตนเอง โดยปรากฏถ้อยคำ ได้แก่ *ตกลง โอเค เข้าใจ* และถ้อยคำมักจะเป็นการซ้ำคำ *อ้อ ๆ ครับ ๆ ค่ะ ๆ เออ ๆ อืม ๆ ๆ อ้า ๆ ๆ* และบางครั้งมีการเน้นคำให้ชัดเจนขึ้น ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ร่วมรายการตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องหรือครองผลัดการพูดที่ยาวเกินไป พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อส่งสัญญาณให้ผู้เชี่ยวชาญได้รับทราบเมื่อผู้เชี่ยวชาญอธิบายประเด็นที่ไม่

เกี่ยวข้องหรือพิธีกรยังไม่ได้ถามคำถามในประเด็นนั้นโดยพยายามใช้ถ้อยคำที่ให้สัญญาณการจบ การส่งสัญญาณในลักษณะนี้ผู้ฟังไม่ได้มีเจตนาที่จะแย้งผลการพูด เพียงแต่เป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อบอกว่าข้อมูลที่ผู้ร่วมรายการหรือผู้เชี่ยวชาญพูดอยู่นั้นเพียงพอแล้ว นอกจากนี้หากผู้ร่วมรายการฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความสงสัยต่อข้อมูลของผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายและขอให้มีการอธิบายใหม่อีกครั้ง เมื่อผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายได้รับข้อมูลที่ต้องการแล้วก็จะพยายามใช้ถ้อยคำเพื่อส่งสัญญาณให้จบผลการพูดของผู้ร่วมรายการที่กำลังพูดอยู่ให้สั้นลง ทั้งนี้ยังพบว่าหากมีการส่งสัญญาณให้จบผลการพูดแล้ว แต่ผู้ร่วมรายการที่พูดอยู่ไม่ยอมจบผลการพูดของตนเอง ผู้ฟังอาจจะพูดขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนผลการพูด

ตัวอย่างที่ 9 (ตัดตอนจากรายการเป็นเรื่องเป็นข่าว พิธีกร: เสถียร วิริยะพรรณพงศา)

- 1 ร.2 (ผลการพูดยาว 4 บรรทัด) ...ทำไมเราไม่ไปดูว่าเด็กคนนี้เก่งอะไร เก่งอะไร เก่งอะไร นี่คือ
- 2 =ปัญหาเรามีความเก่งแค่แบบเดียว
- 3 พ.  อ้อ ๆ ๆ
- 4 =ทั้งที่จริง ๆ แล้วมนุษย์ไม่ได้เป็นแบบนี้
- 5 พ.  ครับ ๆ ๆ
- 6 =มนุษย์เก่งหลากหลาย
- 7 พ.  อะ เดียว
- 8 =เราพักกันก่อนนะฮะ หมดเวลาช่วงแรก

จากตัวอย่างที่ 9 เป็นผลการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ที่กำลังตอบคำถามของพิธีกรเกี่ยวกับวิธีการวัดผลการสอบของนักเรียน ผลการพูดค่อนข้างยาวและมีการอธิบายข้อมูลมากกว่าคำถามที่พิธีกรถาม พิธีกรในบทบาทของผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงว่ารับฟังอยู่อย่างต่อเนื่องเพื่อแสดงว่าตนเข้าใจแล้ว ทั้งนี้เมื่อผู้ร่วมรายการอธิบายข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น พิธีกรถ้อยคำด้วยการกล่าวซ้ำคำ “อ้อ ๆ ๆ” (บรรทัดที่ 3) และถ้อยคำ “ครับ ๆ ๆ” (บรรทัดที่ 5) เพื่อเป็นสัญญาณให้ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 จบผลการพูดของตนเอง ทั้งนี้ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ยังคงพูดต่อไป พิธีกรจึงพูดขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนผลการพูดและแจ้งว่าต้องพักการสนทนาก่อน

2.10 ไม่สนใจ การไม่สนใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ร่วมรายการคนใดคนหนึ่งไม่ได้สนใจถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่แต่ยังให้ความร่วมมือในการสนทนาเพื่อให้การสนทนายังคงดำเนินต่อไป และแสดงการมีส่วนร่วมในการสนทนาโดยการใส่ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ การแสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงว่าไม่สนใจจะเกิดจากผู้ร่วมรายการเท่านั้น นั่นคือ เมื่อพิธีกรตำหนิผู้ร่วมรายการหรือกล่าวถ้อยคำที่ไม่เห็นด้วยกับผู้ร่วมรายการ ผู้ร่วมรายการจะใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่แต่ไม่ได้แสดงความสนใจถ้อยคำใดของพิธีกร รวมไปถึงหากผู้ร่วมรายการฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่โดยพูดประเด็นของตนเองหรือเล่าในมุมมองของตนเอง ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่งที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่แต่ไม่ได้สนใจถ้อยคำของผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายที่กำลังพูดอยู่

การใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่จึงเป็นเพียงการแสดงการมีส่วนร่วมของการสนทนาเท่านั้น โดยปรากฏถ้อยคำสั้น ๆ ได้แก่ *อ้อ อืม* คำรับรอง ได้แก่ *ครับ ค่ะ* ถ้อยคำของผู้ที่แสดงว่ารับฟังอยู่ไม่สามารถคาดเดาตำแหน่งที่ปรากฏได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้ฟังไม่ได้สนใจช่วงจังหวะการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่

ตัวอย่างที่ 10 (ตัดตอนจากรายการถามตรงตรง พิธีกร: จอมขวัญ หลาวเพชร)

<p>1 ร₁</p> <p>→ 2 ร₂</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>→ 6 ร₂</p> <p>7</p>	<p>(ผลัดการพูดยาว 4 บรรทัด) ...แบบเนี้ยคุยกันแบบคนปกติทั่วไป</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>อะพี่</p> <p>อ้อ</p> </div> <p>=คือหมายความว่ายังไง</p> <p>=หมายความว่าเฮ้ยพี่ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับผมไม่เห็นด้วยกับพี่ แต่เราจะอยู่บนสังคมนี้ได้</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>อย่าง</p> <p>อ้อ</p> </div> <p>=ไรถูกมั๊ยครับ</p>
--	--	---

จากตัวอย่างที่ 10 เป็นผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 กำลังอธิบายเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งซึ่งเป็นผลัดการพูดที่ค่อนข้างยาว ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ เนื่องจากในผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ที่กล่าวก่อนนี้ ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 พูดเสียงดังและตะคอกใส่ผู้ร่วมรายการคนที่ 1 เมื่อถึงผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 จึงตำหนิผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยการกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ “อ้อ” (บรรทัดที่ 2,6) แต่ผู้ร่วมรายการคนที่ 2 ไม่ได้สนใจจังหวะผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการคนที่ 1 และไม่ได้สนใจว่าตนจะกล่าวถ้อยคำตรงจุดไหน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองให้ความร่วมมือในการสนทนาและตนยังเป็นผู้ร่วมสนทนาเท่านั้น

ผู้ร่วมสนทนาในการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยแสดงการเป็นผู้พูดและผู้ฟัง 6 คู่ ได้แก่ พิธีกรแสดงการรับฟัง ผู้ร่วมรายการ ผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังพิธีกร ผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังผู้ร่วมรายการด้วยตนเอง พิธีกรแสดงการรับฟังผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญแสดงการรับฟังพิธีกร และผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังผู้เชี่ยวชาญ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมสนทนาแต่ละคู่จะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกันไปตามบทบาทของตนเองและนำไปสู่การแสดงหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในสถานการณ์การสื่อสารในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 หน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย⁷

หน้าที่	พิธีกร - ผู้ร่วมรายการ	พิธีกร - ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ร่วมรายการ - พิธีกร	ผู้ร่วมรายการ - ผู้ร่วมรายการ	ผู้ร่วมรายการ - ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ - พิธีกร
เอื้อให้กล่าวต่อ	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
เข้าใจ	✓	✓	N/A	N/A	✓	N/A
เห็นด้วย	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
นีกออก	✓	N/A	N/A	✓	N/A	N/A
ยืนยัน	N/A	✓	✓	N/A	✓	✓
แสดงอารมณ์ ความรู้สึก	✓	N/A	N/A	✓	N/A	N/A
สนับสนุน	N/A	N/A	✓	N/A	N/A	N/A
ไม่แน่ใจ	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ส่งสัญญาณให้จบ ผลัดการพูด	✓	✓	N/A	✓	N/A	N/A
ไม่สนใจ	N/A	N/A	✓	✓	N/A	N/A

ตารางที่ 4 นำเสนอหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 10 หน้าที่ โดยผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์การสนทนา ผลการศึกษาพบว่าผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟัง ประกอบด้วย 1. พิธีกรในบทบาทของผู้ฟัง 2. ผู้ร่วมรายการในบทบาทของผู้ฟัง และ 3. ผู้เชี่ยวชาญในบทบาทของผู้ฟัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พิธีกรในบทบาทของผู้ฟัง จะแสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอยู่ และแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่ โดยพิธีกรจะแสดงว่ารับฟังอยู่อย่างต่อเนื่องเพื่อแสดงให้เห็นว่ากำลังตั้งใจฟังเพื่อนำไปสู่การถามคำถามและดำเนินการสนทนาต่อไป ดังนี้ 1) หน้าที่ของถ้อยคำที่พิธีกรแสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอยู่มี 7 หน้าที่ ได้แก่ เอื้อให้กล่าวต่อ เข้าใจ เห็นด้วย นีกออก แสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่แน่ใจ และส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด พิธีกรจะแสดงว่ารับฟังอยู่ต่อผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินรายการและกระตุ้นให้ผู้ร่วมรายการเล่ารายละเอียดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และ 2) หน้าที่ของถ้อยคำที่พิธีกรใช้เพื่อแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่มี 5 หน้าที่ ได้แก่ เอื้อให้ กล่าวต่อ เข้าใจ เห็นด้วย ยืนยัน และส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด เมื่อผู้เชี่ยวชาญอยู่ในบทบาทของผู้พูดและอธิบายเกี่ยวกับประเด็นการสนทนา พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อเอื้อให้ผู้เชี่ยวชาญกล่าวต่อเรื่องไปจนจบ เมื่อผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์หรือตักเตือนผู้ร่วม

⁷ การศึกษาในครั้งนี้ไม่ปรากฏถ้อยคำของผู้เชี่ยวชาญที่แสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอยู่

รายการ พิธีกรจะใช้ถ้อยคำว่ารับฟังอยู่เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับถ้อยคำของผู้เชี่ยวชาญและเอื้อให้กล่าวต่อในบางครั้งเมื่อผู้เชี่ยวชาญกล่าวเกี่ยวกับประเด็นความขัดแย้งแต่ผู้เชี่ยวชาญลังเลไม่แน่ใจว่าตนเองเข้าใจถูกต้องไหม พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อยืนยันข้อมูลว่าสิ่งที่ผู้เชี่ยวชาญกำลังอธิบายนั้นเข้าใจถูกต้องแล้ว แต่หากผู้เชี่ยวชาญอธิบายข้อมูลยาวเกินไปหรืออธิบายในประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือยังไม่มีการกล่าวถึงประเด็นนั้น ๆ พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยการพยายามที่จะให้สัญญาณแก่ผู้เชี่ยวชาญว่าควรจบผลัดการพูดเพียงเท่านี้

ผู้ร่วมรายการในบทบาทของผู้ฟัง จะแสดงว่ารับฟังพิธีกรอยู่ แสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการด้วยตนเองอยู่ และแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่ กล่าวคือ ผู้ร่วมรายการจะแสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแสดงการนี้กออกเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำหรือกำลังเป็นผู้เล่าเรื่อง ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายจะไม่ได้สนใจถ้อยคำนั้น ๆ แต่หากมีการกล่าวพาดพิงหรือกล่าวถึงตนมักจะแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยการไม่สนใจถ้อยคำนั้น ๆ ดังนี้ 1) หน้าที่ที่ผู้ร่วมรายการจะแสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่งอยู่มี 4 หน้าที่ ได้แก่ นึกออก แสดงอารมณ์ความรู้สึก การส่งสัญญาณให้จบผลัด และไม่สนใจผู้ร่วมรายการจะไม่ค่อยใช้ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ร่วมรายการไม่ต้องการตอบรับผลัดการพูดหรือให้ความสนใจต่อผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่งมากนัก 2) ผู้ร่วมรายการแสดงว่ารับฟังพิธีกรอยู่ปรากฏ 3 หน้าที่ ได้แก่ ยืนยัน สนับสนุน และไม่สนใจ เมื่อพิธีกรสรุปข้อมูลที่ถูกต้องและแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับตน ผู้ร่วมรายการจะแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยการยืนยันและการสนับสนุนถ้อยคำของพิธีกร แต่หากพิธีกรตำหนิหรือแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป ผู้ร่วมรายการจะไม่ได้สนใจถ้อยคำของพิธีกรมากนัก แต่จะแสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อมีส่วนร่วมในการสนทนาเท่านั้น และ 3) ผู้ร่วมรายการจะแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่ 3 หน้าที่ ได้แก่ เอื้อให้กล่าวต่อ เข้าใจ และยืนยันถ้อยคำของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญในบทบาทของผู้ฟัง จะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังพิธีกรเท่านั้น โดยปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำที่ผู้เชี่ยวชาญแสดงว่ารับฟังพิธีกรอยู่ 3 หน้าที่ ได้แก่ เอื้อให้กล่าวต่อ เห็นด้วย และยืนยันถ้อยคำที่พิธีกรกำลังสรุปประเด็นจากที่ผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้

จากการศึกษาพบว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ข่าวจะปรากฏรูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่เพื่อเป็นการแสดงการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมสนทนา การให้ความสนใจผ่านปฏิกิริยาที่แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยพบว่าถ้อยคำที่ที่แสดงว่ารับฟังอยู่เป็นส่วนที่สนับสนุนให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไปเรื่อย ๆ ผู้ร่วมสนทนายังมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการสนทนา นอกจากนี้ยังพบว่ารูปถ้อยคำเดียวกันอาจมีหน้าที่ที่เหมือนกันและแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้ร่วมสนทนาแต่ละคน

อภิปรายผลการวิจัย

การแสดงว่ารับฟังอยู่ในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยให้ผลลัพธ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ นั่นคือ ผู้ฟังให้ความสนใจและสนับสนุนถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดและผู้ฟังไม่ได้สนใจหรือละเลยถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ รวมไปถึงพร้อมที่จะแย่งผลัดการพูดมาเป็นของตนมากกว่าจะแสดงว่ารับฟังอยู่

การแสดงว่ารับฟังอยู่พบมากที่สุดในบทบาทของพิธีกร เนื่องจากพิธีกรมีหน้าที่ถามคำถามและผู้ร่วมรายการเป็นผู้ตอบคำถาม ซึ่งพิธีกรจะมีปฏิกริยาแสดงความสนใจต่อผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการเพื่อกระตุ้นให้ผู้ร่วมรายการเล่ารายละเอียดหรือพูดอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของนอร์ริก (Norrick, 2010) ที่กล่าวไว้ว่าผู้สัมภาษณ์จะมีภาวะกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดต่อ ถ้อยคำและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ของพิธีกรสอดคล้องกับงานวิจัยของนริศรา หาสนาม (2558) ในแง่ของการมีส่วนร่วมในการสนทนาเป็นอย่างมาก นั่นคือพิธีกรจะกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ เพื่อเอื้อให้ผู้ที่กำลังพูดอยู่พูดต่อไป ส่วนการปฏิสัมพันธ์เชิงสนับสนุนจะเกิดขึ้นเมื่อเป็นผลัดการพูดของผู้เชี่ยวชาญ พิธีกรและผู้ร่วมรายการกล่าวถ้อยคำแสดงว่ารับฟังผู้เชี่ยวชาญอยู่ และเมื่อพิธีกรกล่าวถ้อยคำหรือสรุปข้อมูลได้ถูกต้อง ผู้ร่วมรายการจะใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังพิธีกรอยู่ แต่หากพบว่าผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในบทบาทของผู้ที่กำลังพูดอยู่ให้ข้อมูลผิดหรือกล่าวถ้อยคำที่ส่งผลกระทบต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่จะแสดงให้เห็นอารมณ์ความรู้สึกมากที่สุด

การใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการแสดงความสนใจต่อถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ (Stenström, 1994; White, 1997; จันทิมา อังคพณิชกิจ, 2562; นริศรา หาสนาม, 2558) แต่จากการศึกษาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย พบว่าผู้ร่วมรายการกล่าวถ้อยคำแสดงว่ารับฟังอยู่แต่ไม่ได้สนใจต่อถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ โดยเฉพาะผลัดการพูดของพิธีกรในขณะที่กำลังกล่าวถ้อยคำตักเตือนหรือตำหนิผู้ร่วมรายการ ผู้ร่วมรายการยังคงกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ “อ้อ” “อืม” เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่อย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้แสดงความสนใจถ้อยคำหรือจังหวะ การพูดในผลัดของพิธีกรหรือผลัดการพูดของผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงว่าตนเองยังเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนาอยู่ นอกจากนี้พิธีกรจะใช้ถ้อยคำเพื่อส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูดของผู้ที่กำลังพูดในประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือมีผลัดการพูดที่ยาวเกินไปและนำการสนทนาให้กลับไปยังประเด็นหลักเพื่อควบคุมและดำเนินการสนทนาให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดของรายการ อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การสื่อสารในรายการสัมภาษณ์ชาวไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมรายการทั้งสองฝ่ายได้ทุกครั้ง เนื่องจากผู้ร่วมสนทนาโดยเฉพาะผู้ร่วมรายการทั้งสองฝ่ายต้องการเป็นผู้พูดในประเด็นต่าง ๆ มากกว่าที่จะเป็นผู้ฟัง และบางครั้งผู้ฟังไม่ได้สนใจถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่แต่พยายามที่จะแย่งผลัดการพูดมาเป็นของตน

งานวิจัยก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสถานภาพทางสังคมมีผลต่อรูปแบบของถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ (Maynard, 1986; White, 1989; Clancy et al., 1996; Sungkaman, 2007; Xudong, 2008; Ward & Tsukahara, 2000; Heinz, 2003; วิจิตร ศรีเสถียร, 2555; Wulandari, 2017) อย่างไรก็ตามการสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยภายใต้สถานการณ์ที่

ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกัน เป็นที่น่าสังเกตว่า เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาหรือชนชั้นสังคมของผู้ร่วมสนทนาอาจจะไม่มีผลต่อรูปถ้อยคำและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ แต่ปฏิกริยาของผู้ฟังที่แสดงว่ารับฟังอยู่จะเกี่ยวข้องกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ จึงกล่าวได้ความสัมพันธ์ของผู้เข้าร่วมสนทนาที่มีผลต่อการกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่มากกว่าสถานภาพทางสังคม

การสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวอยู่ในสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกัน ถึงแม้จะมีบุคคลที่ทำหน้าที่เพื่อไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้ง ผู้ร่วมสนทนาก็จะแสดงปฏิกริยาที่มีต่อผลัดของผู้ที่กำลังพูดอยู่แตกต่างกันไป นั่นคือ หากถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่เป็นไปทางบวก ผู้ฟังจะแสดงถ้อยคำที่สนับสนุน เข้าใจ เห็นด้วย รวมถึงให้ความร่วมมือในการสนทนา แต่หากถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่กำลังตำหนิหรือส่งผลกระทบต่ออีกฝ่าย หรือก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ผู้ฟังมักจะไม่สนใจถ้อยคำของผู้พูด และมักจะพูดขัดจังหวะเพื่อแย่งผลัดการพูดมาเป็นของตนเองมากกว่าที่จะแสดงว่ารับฟังอยู่

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษารูปถ้อยคำและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย โดยการสนทนาอยู่ภายใต้สถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ร่วมรายการทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ร่วมสนทนาที่แสดงการเป็นผู้พูดและผู้ฟัง 6 คู่ ได้แก่ พิธีกรแสดงการรับฟังผู้ร่วมรายการ ผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังพิธีกร ผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังผู้ร่วมรายการด้วยกันเอง พิธีกรแสดง การรับฟังผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญแสดงการรับฟังพิธีกร และผู้ร่วมรายการแสดงการรับฟังผู้เชี่ยวชาญ โดยรูปถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา มี 6 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) ถ้อยคำตอบรับ 3) คำรับรอง 4) คำสั่ง 5) คำถามสั้น ๆ และ 6) คำอุทาน และปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนา 10 หน้าที่ ได้แก่ 1) เอื้อให้กล่าวต่อ 2) เข้าใจ 3) เห็นด้วย 4) นึกออก 5) ยืนยัน 6) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 7) สนับสนุน 8) ไม่แน่ใจ 9) ส่งสัญญาณให้จบผลัดการพูด และ 10) ไม่สนใจ

การแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการแสดงให้เห็นถึงปฏิกริยาของคู่สนทนาที่มีร่วมกัน การสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทยภายใต้สถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง พิธีกรจะแสดงปฏิกริยาที่ให้ความสนใจถ้อยคำของผู้ร่วมรายการและผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่องจนจบรายการ แต่ในบทบาทของผู้ร่วมรายการที่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกันจะแสดงความต้องการเป็นผู้พูดมากกว่าผู้ฟัง ดังนั้น เมื่อผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายกำลังพูดอยู่ ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายไม่ได้แสดงปฏิกริยาว่ารับฟังอยู่มากนัก แต่ยังคงให้ความร่วมมือในการเป็นผู้ร่วมสนทนาต่อไป อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ร่วมรายการอีกฝ่ายไม่ได้ให้ความร่วมมือหรือสนใจถ้อยคำของผู้ร่วมรายการอีกฝ่าย แต่หากมีการกล่าวพาดพิงหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร่วมรายการอีกฝ่าย ผู้ร่วมรายการที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะแย่งผลัดการพูดมาเป็นของตนเองทันทีโดยไม่สนใจการจัดผลัดการพูดของพิธีกร ดังนั้นจึงพบว่าการแสดงว่ารับฟังอยู่ของผู้ร่วมสนทนาในรายการสัมภาษณ์ชาวภาษาไทย พิธีกรจะแสดงปฏิกริยาที่ให้ความสนใจถ้อยคำของผู้ร่วมรายการและผู้เชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น แต่ผู้ร่วมรายการที่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกันจะแสดงความต้องการเป็นผู้พูดมากกว่าที่จะแสดงการเป็นผู้ฟัง ทั้งนี้รายการสัมภาษณ์ข่าวภาษาไทยมักจะมีพิธีกรผู้ร่วมรายการที่เป็นนักการเมืองหรือผู้ร่วมสนทนาที่มีบทบาทสำคัญทางการเมืองจึงน่าจะสนใจว่าสถานการณ์การสื่อสารของบุคคลสำคัญทางการเมืองมีผลต่อการกล่าวถ้อยคำว่ารับฟังอยู่หรือไม่ และแนวโน้มของการตอบสนองในการฟังของผู้ที่อยู่ในบทบาทของผู้ฟังจะมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อคู่สนทนาของตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- จันทิมา อังคพนิกิจ. (2562). *การวิเคราะห์ข้อความ (Discourse Analysis)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริศรา หาสนาม. (2558). *ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันในบทสนทนาภาษาไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51227>
- นริศรา หาสนาม และ ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2565). ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยกับปัจจัย สถานภาพ: กรณีศึกษาการสนทนาระหว่างครูกับนักเรียนจากฐานข้อมูล Mister O Corpus. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 29(1), 189-217.
- ปริญญญา วงศ์ชาติย์. (2555). *การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างนักจัดรายการวิทยุคลื่น 94.0 EFM*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- วิจิตร ศรีเสถียร. (2555). *โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- Allwood, J., Kopp S., Grammer, K., Ahlsén, E., Oberzaucher, E., & Koppensteiner, M. (2007). The analysis of embodied communicative feedback in multimodal corpora: a prerequisite for behavior simulation. *Language Resources and Evaluation*, 41(3-4), 255-272.
- Clancy, P. M., Thompson, S. A., Suzuki, R., & Tao, H. (1996). The conversational use of reactive tokens in english, japanese, and mandarin. *Journal of Pragmatics*, 26(3), 355-387.
- Clayman, S. (1988). Displaying neutrality in television news interviews. *Social Problems*, 35(4), 474-492.
- Clayman, S., & Heritage, J. (2002). *The News Interview: Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge University Press.
- Dittman, AT. (1972). Developmental factors in conversational behavior. *Journal of Communication*, 22(4), 404-423.
- Drummond, K., & Hopper, R. (1993). Back channels Revisited: Acknowledgment Tokens and Speakership Incipiency. *Research on Language and Social Interaction*, 26(2), 157-177.

- Drummond, K. G. (1990). *Back-channels revisited*. [Doctorial's thesis, The University of Texas at Austin].
- Duncan, S., & Fiske, D. W. (1977). *Face-to-face interaction: Research, Methods, and Theory*. 1st ed. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315660998>
- Fries, C. C. (1952). *The structure of English: an introduction to the construction of English sentences*. Harcourt, Brace.
- Gardner, R. (1998). Between speaking and listening: The vocalization of understandings. *Applied linguistics*, 19(2), 204-224. DOI:10.1093/applin/19.2.204
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: response tokens and listener stance*. J. Benjamins Publishing Company.
- Goodwin, C. (1986). Between and within: alternative sequential treatments of continuers and assessments. *Human Studies*, 9(2), 205-217. DOI:10.1007/BF00148127
- Greatbatch, D. (1988). A turn-taking system for British news interviews. *Language in Society*, 17(3), 401-430. <http://www.jstor.org/stable/4167953>
- Heinz, B. (2003). Backchannel responses as strategic responses in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, 35(7), 1113-1142.
- Heritage, J. (1985). Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In T. van Dijk (ed). *Handbook of Discourse Analysis* (pp. 95-119). Academic Press.
- Heritage, J., & Greatbatch, D. (1991). On the institutional character of institutional talk: the case of news interviews. In Deirdre Boden & Don H Zimmerman (ed.). *Talk and Social Structure* (pp. 93-137). University of California Press.
- Huls, H. A., & Pijnenburg, N. (2014). Challenging neutrality: Invoking extra parties in political TV-interviews. *Northern Lights: Film & Media Studies Yearbook*, 12(1), 29-48. https://doi.org/10.1386/nl.12.1.29_1
- Jefferson, G. (1979). A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. In G. Psathas (Ed.). *Everyday language: Studies in ethnomethodology* (pp 79-96). Irvington Publishers.

- Jefferson, G. (1980). On “trouble-premonitory” responses to inquiry. *Sociological Inquiry*, 50(3-4), 153-185.
- Kubota, M., (1991). *The Use of Back channel Behaviors by Japanese and American Bilingual Persons*. [Doctorial’s thesis, Indiana University].
- Laforest, M. (1992). L’ influence de la loquacite de loquacite de l’informateur sur la production de signaux backchannel par l’intervieweur en situation d’entreveue sociolinguistique. *Language Variation and Change*, 4(2), 163-177.
- Lambertz, K. (2011). *Back-channeling: The use of yeah and mm to portray engaged listenership*. Griffith Working Papers in Pragmatics and Intercultural Communication, 4(1-2), 11–18.
- Maynard, S. K. (1986). On back-channel behavior in Japanese and English casual conversations. *Linguistics*, 24(6), 1079-1108.
<https://doi.org/10.1515/ling.1986.24.6.1079>
- Mott, H., & Petrie, H. (1995). Workplace interactions: Women's linguistic behavior. *Journal of Language and Social Psychology*, 14, 324-336.
- Mulac, A., & Bradac, J. (1995). Women’s style in problem solving interaction: Powerless, or simply feminine? In Kalbfleisch R and Cody M (eds). *Gender, Power, and Communication in Human Relationships* (pp. 83–104). Erlbaum.
- Rosenfeld, H. M., & Hancks, M. (1980). The Nonverbal Context of Verbal Listener Responses. In Key, M. R., *The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication* (pp. 193-206). Mouton.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language*, 50(4), 697-735.
- Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of ‘uh huh’ and other things that come between sentences. In Tannen D (ed.) *Analyzing Discourse: Text and Talk* (pp.71–93). Georgetown University Press.
- Schegloff, E., (2000). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society*, 29(1), 1–63. <https://www.jstor.org/stable/4168983>
- Stenstrom, A. (1994). *An Introduction to Spoken Interaction*. Longman.

- Sungkaman, U. (2006). Backchannel Responses in Mon Conversation. *Journal of Southeast Asian Languages and Cultures*, 37, 67- 85.
- Tao, H., & Thompson, S. A. (1991). English backchannels in Mandarin conversations: A case study of superstratum pragmatic ‘interference’. *Journal of Pragmatics*, 16, 209-233.
- Tartory, R., Al-khawaldeh, S., Azieb, S., & Al Saideen, B. (2024). Backchannel forms and functions in context and culture: The use of backchannels in Arab media discourse. *Discourse Studies*, 1-24. <https://doi.org/10.1177/14614456241236904>
- Wannaruk, A. (1997). Back-channel behavior in Thai and American casual telephone conversations. *Suranaree Journal of Science and Technology*, 4(3), 168-174.
- Ward, N., & Tsukahara, W. (2000). Prosodic features which cue back-channel responses in english and japanese. *Journal of Pragmatics*, 32(8), 1177-1207.
- White, R. (1997). Back channelling, repair, pausing, and private speech. *Applied Linguistics*, 18(3), 314–344.
- White, S. (1989). Backchannels across cultures: A study of Americans and Japanese. *Language in Society*, 18(1), 59-76. <https://doi.org/10.1017/S0047404500013270>
- Wulandari, N. (2017). A conversation analysis of verbal backchannel responses in radio program Valentine in the Morning interview with Michael Buble. *Sastra Inggris-Quill*, 6(6), 585-596.
- Xudong, D. (2008). The use of listener responses in Mandarin Chinese and Australian English conversations. *Pragmatics: The Quarterly Publication of the International Pragmatics Association*, 18(2), 303-328.
- Yngve, V. (1970). On getting a word in edgewise. *Papers of the Sixth Regional Meeting of Chicago Linguistic Society*. (pp. 567-577). Chicago Linguistic Society.
- Yule, G. (1998). *Pragmatics*. Oxford University Press.