

บทสนทนากับการวิเคราะห์การสนทนาและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

Conversations, Conversation Analysis, and sustainable development

สุจิตต์ลักษณ์ ดีผดุง^{*}
sujaritlak.dee@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการประมวลและสังเคราะห์ผลการศึกษาบทสนทนาจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) ผลงานทั้ง 3 ผลงานมีจุดร่วมที่เหมือนกันในเรื่องระบบโครงสร้างและองค์ประกอบการสนทนา อาทิ การผลัดกันพูด คำขึ้นกรรม และการปรับแก้ แต่ก็มีความแตกต่างกันในรายละเอียด แม้ว่าการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนาพัฒนามาจาก การศึกษาระเบียบวิธีชาติพันธุ์ (ethnomethodology) ที่ให้ความสำคัญทั้งสังคมและบริบท แต่เมื่อ “การวิเคราะห์การสนทนา” ได้พัฒนาแนวคิดที่เป็นระบบของตนเองก็ไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องสังคมและบริบทมากนัก คงเน้นแต่เรื่องของระบบและโครงสร้างการสนทนาเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาทั้ง 3 ผลงานที่ใช้ข้อมูลการสนทนาจาก 3 แวดวงการสนทนา ทำให้บทสังเคราะห์นี้เสนอว่าบริบทขององค์กร/สถาบันและบริบททางวัฒนธรรมควรต้องนำมาเป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนาด้วย กล่าวคือ การวิเคราะห์บทสนทนาด้วยการใช้แนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา – CA” น่าจะต้องเสริมด้วยแนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์ – Applied CA” ทั้งนี้เพื่อให้ผลการศึกษาอื่นๆ นำไปสู่การใช้บทสนทนาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การวิเคราะห์การสนทนา, การวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์, บทสนทนา, การพัฒนาอย่างยั่งยืน

^{*} รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This paper is a synthesis of three studies conducted by M.A. students of Linguistics at Mahidol University. All of them used Conversation Analysis – CA (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) in analyzing conversational structures. The results reveal that the studies supported each other in terms of the systematic structures of turn-taking, adjacency pairs, and repair. However, in details, there were quite a few differences. Although CA has its roots in “ethnomethodology” when after it became established in its own system, CA tended not to bother about the particular context, especially the social context in which the discussion is occurring. However, from these three studies, which used data from three different setting domains, the context of each institution should be taken into account. In addition, this paper proposes, I argue, that it is not only the structures of conversations that are worth exploring, but also the context of each conversation, both the situational context and cultural context. It should be acknowledged that not only Pure-CA, but applied CA should be taken into account for any study of this nature in order to attain sustainable development.

Keywords: Conversation Analysis-CA, Applied CA, Conversation, sustainable development

1. บทนำ

บทความนี้เป็นบทประมวลและสังเคราะห์ผลงานวิทยานิพนธ์ที่ได้รับทุนโครงการทุนวิจัยมหาวิทยาลัย ด้านมนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ เรื่อง ความหลากหลายของการใช้การสนทนา ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ผู้วิจัยเจ้าของผลงานทั้ง 3 คนเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาศาสตร์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งศึกษาการสนทนาที่ใช้ในแวดวงการสนทนาที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. กรชนก นันทกนก (2555)

เรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

2. วิจิตร ศรีเสถียร (2555)

เรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

3. ปิรัญญา วงศ์ชัย (2555)

เรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างนักจัดรายการวิทยุคลื่น 94.0

EFM

งานวิจัยทั้ง 3 ผลงานเป็นการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนา (conversation structure) โดยใช้แนวคิดที่เหมือนกัน คือ แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (Conversational Analysis-CA) ตามแนวคิดของแซคส์ เชกลอฟ และเจ็ฟเฟอร์สัน (Sacks Schegloff & Jefferson, 1974) แต่แตกต่างกันที่ ผลงานชิ้นแรกเป็นการศึกษาข้อมูลในแวดวงที่เป็นการสนทนาในสถานที่ราชการ กล่าวคือ วิเคราะห์การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎรของอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กับผู้มาติดต่อราชการที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งประกอบด้วยจีนฮ่ออิสระ ไทลื้อ ลาวอพยพ บุคคลบนพื้นที่สูง ชุมชนบนพื้นที่สูง (ชาวเขา 9 กลุ่มชาติพันธุ์) และแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย ผลงานชิ้นที่สอง เป็นการศึกษาข้อมูลในแวดวงธุรกิจของศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นบริการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งกับลูกค้าชาวพม่า และผลงานชิ้นที่สาม เป็นการศึกษาข้อมูลในแวดวงสื่อสารทางสถานีวิทยุ ซึ่งเป็นการพูดคุยกันระหว่างนักจัดรายการวิทยุ 2 คน ทั้ง 3 ผลงานนี้มีความเชื่อมโยงกันด้านชนิดของข้อมูล กล่าวคือ ข้อมูลของทั้ง 3 งานวิจัยเป็นข้อมูลชนิดที่เฮอริเทจและเกรตแบตช์ (Heritage & Greatbatch, 1991, p.97) เรียกว่า “non-formal types”¹ และด้านแนวคิดใน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ของทั้ง 3 งานวิจัยมีทั้งเหมือนและแตกต่างกัน อันแสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์การสนทนานั้นเป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสนทนาที่หลากหลายตามแต่สถานการณ์หรือแวดวงการสนทนาได้เป็นอย่างดีในขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสนทนาที่หลากหลายก็มีส่วนในการให้องค์ความรู้เพิ่มเติมแก่แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาด้วยเช่นกัน ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการสังเคราะห์ผลงานวิจัยทั้ง 3 ผลงานดังกล่าว คือ

1. เพื่อแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงในผลงานวิจัยทั้ง 3 ผลงานที่อยู่ภายใต้โครงการความหลากหลายของการใช้บทสนทนา ทั้งนี้โดยคิดว่าผลการวิจัยทั้ง 3 มีจุดร่วมอะไรบ้างที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ท่ามกลางกระแสความเป็นสากล)

2. เพื่อแสดงให้เห็นผลการศึกษาที่ต่างมุมมองกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับได้เพิ่มเติมองค์ความรู้อะไรบ้างในเชิงแนวคิดแก่ “การวิเคราะห์การสนทนา”

3. เพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่จะช่วยให้การนำแนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา” ไปใช้ในการศึกษาข้อมูลการสนทนาภาษาอื่นๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ประเด็นที่นำเสนอในบทสังเคราะห์นี้เรียงไปตามลำดับ โดยเริ่มจากแนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา” โดยสังเขป ต่อด้วยผลการศึกษาวิจัยของทั้ง 3 ผลงานซึ่งแบ่งเป็นเรื่องความหลากหลายของการใช้บทสนทนา องค์ประกอบสำคัญของการสนทนา และการสนทนากับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประเด็นสุดท้าย เป็นการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาของทั้ง 3 ผลงาน ซึ่งจะรวมนำเสนอไว้ในหัวข้อแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาและการวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์

2. แนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา” (Conversational Analysis – CA)

แนวคิด “การวิเคราะห์การสนทนา” เป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนา เนื่องจากการสนทนาเป็นกิจกรรมสำคัญในสังคมมนุษย์ที่สะท้อนให้เห็นความคิด ค่านิยม ความเชื่อ การกระทำ อารมณ์ความรู้สึก ชีวิตจิตใจของผู้พูด การส่งต่อความรู้และภูมิปัญญาต่างๆ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาและความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษากับวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษา ดังนั้น การวิเคราะห์การสนทนา จึงมุ่งที่จะอธิบายโครงสร้างของการสนทนา (conversational structure) นักวิชาการที่เสนอแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาคือ แฮ็คส์ เชกลอฟ และเจ็ฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff & Jefferson,

1974) ซึ่งมีสมมุติฐานสำคัญที่ว่า แม้ว่าผู้คนโดยทั่วไปจะมีการพูดคุยกันโดยมักไม่มีการเตรียมการล่วงหน้าและการสนทนาดูเหมือนจะดำเนินไปอย่างไม่มีระบบ แต่จากการศึกษาข้อมูลการพูดคุยจำนวนมากกลับได้ผลลัพธ์ว่า การสนทนาเป็นกิจกรรมที่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าในระดับหนึ่งว่า คู่สนทนาจะใช้ถ้อยคำแบบใดและมีลำดับอย่างไรบ้าง กล่าวคือการวิเคราะห์การสนทนาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นบทสนทนาในเรื่องเกี่ยวกับระบบการเปลี่ยนผลัดกันพูด (turn-taking) คู่วจนกรรม (adjacency pair) การปรับแก้ (repair) รวมทั้งการเปิดการสนทนา (conversation opening) และการปิดการสนทนา (conversation closing) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเรื่องหัวข้อ (topic) และการเปลี่ยนหัวข้อ (topic shift) ของการสนทนาด้วย

การวิเคราะห์การสนทนาพัฒนามาจากการศึกษาทางสังคมวิทยาที่เรียกกันว่า “ระเบียบวิธีชาติพันธุ์” (ethnomethodology) ซึ่งเริ่มต้นในราวคริสต์ศตวรรษที่ 1960 โดยนักสังคมวิทยาคนสำคัญ คือ การ์ฟิงเกิล (Garfinkel, 1967) การ์ฟิงเกิลเชื่อว่าการสนทนาเป็นกิจกรรมสำคัญของมนุษย์ การศึกษาบทสนทนาอย่างเป็นระบบ เท่ากับเป็นการศึกษาการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคมของเจ้าของภาษา ซึ่งจัดเป็นวิธีการที่ทำให้เราเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้คนได้อย่างแท้จริง ดังที่ซาธัส (Psathas, 1998, p.290) ได้กล่าวถึงระเบียบวิธีชาติพันธุ์ไว้ว่า

The ethnomethodology approach studies the *methods* actually practiced (used) by *members* of society for accomplishing (doing) whatever it is they are doing (**including their ways of talking about whatever it is they are doing**). — เน้นโดยผู้เขียน

บทความ A serious and careful study of the methods used by members for accomplishing practical actions in the world of everyday life would result in descriptions and analyses of *the methodology of everyday life* or of the ethno- (member of a group or the group's) methodology, or members' methods.

จากข้อความข้างบนนี้ จะเห็นได้ว่า การศึกษาตามระเบียบวิธีชาติพันธุ์ให้ความสำคัญกับวิธีการที่สมาชิกในสังคมใช้ ไม่ใช่วิธีการที่นักวิจัยสร้างขึ้นมา โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งคือ การให้ความสำคัญกับการสนทนาและวิธีการที่คู่สนทนาใช้ในการพูดคุยกัน รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับบริบทอีกด้วย

บุคคลสำคัญอีกคนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการวิเคราะห์การสนทนา คือ ก็อฟแมน (Goffman, 1959, 1967) ก็อฟแมนเป็นนักสังคมวิทยาที่ให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคม โดยเฉพาะการสนทนากันของผู้คนกลุ่มเล็กๆ ซึ่งมักจะไม่ได้กำหนดเวลาที่แน่นอนและคู่สนทนาต่างก็มีสิทธิเท่าเทียมกันในการพูดและการฟัง การ์ดเนอร์ (Gardner, 2004, p.265) พูดถึงก็อฟแมนไว้ว่า “...He helped pave the way for the study of human sociality at the micro-level (**individuals interacting with other individuals, small group interactions**)...” –นั่นโดยผู้เขียนบทความ กล่าวคือ ก็อฟแมนเน้นที่การสนทนากันอย่างไม่เป็นทางการของคู่สนทนาสองคนหรือมากกว่า และเป็นการพูดคุยที่เห็นหน้ากัน

แซ็คส์ซึ่งเป็นลูกศิษย์ของทั้งการ์พินเกิลและก็อฟแมนจึงได้รับอิทธิพลแนวคิดระเบียบวิธีชาติพันธุ์และได้นำแนวคิดมาใช้ในการวิเคราะห์การสนทนาในระยะต้น รวมทั้งจากการที่แซ็คส์ได้ทำงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันร่วมกับกับเชกโลฟและเจ็ฟเฟอร์สัน จึงได้มีการนำเสนอแนวการศึกษาที่เป็นแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาที่เป็นระเบียบวิธีของตนเอง

แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาเป็นการศึกษาระบบการจัดเรียงลำดับขององค์ประกอบการสนทนา องค์ประกอบดังกล่าวได้แก่ ระบบการเปลี่ยนผลัดกันพูด คู่วัจนกรรม การปรับแก้ การเปิดการสนทนาและการปิดการสนทนา รวมทั้งการแทรกถ้อยคำ หัวข้อของการสนทนา และการเปลี่ยนหัวข้อ การวิเคราะห์การสนทนาช่วยให้เราเข้าใจความหมายและการตีความถ้อยคำมากขึ้น นอกจากการศึกษาวิเคราะห์การสนทนาในชีวิตประจำวันของคู่สนทนาแล้ว ยังมีการนำแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาไปใช้วิเคราะห์การสนทนาในสถานการณ์ที่เป็นทางการ (formal type) เช่น การใช้ภาษาในศาล การประชุม การใช้ภาษาในห้องเรียน รวมทั้งการสัมภาษณ์และในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ (non-formal type) เช่น การพูดคุยระหว่างแพทย์และคนไข้ การพูดคุยกันในการให้บริการหรือในเรื่องธุรกิจ

3. ผลการศึกษาวิจัยของทั้ง 3 ผลงาน

การนำเสนอการประมวลและสังเคราะห์ผลการศึกษาวิจัยทั้ง 3 ผลงาน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้ ภายใต้หัวข้อความหลากหลายของการใช้บทสนทนาเป็นการสรุปเกี่ยวกับ แนวทางการสนทนาของทั้ง 3 ผลงาน ส่วนองค์ประกอบการสนทนาที่เหมือนและต่างก็นำเสนอไว้ในหัวข้อองค์ประกอบสำคัญของการสนทนา หัวข้อสุดท้ายของผลการศึกษาวิจัยทั้ง 3 ผลงาน คือ การสนทนากับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3.1 ความหลากหลายของการใช้บทสนทนา

ผลงานวิจัยทั้ง 3 ผลงานศึกษาวิเคราะห์การสนทนาจากแนวทางการสนทนาที่ต่างกัน กล่าวคือ ผลงานแรกเป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ในผลงานของกรชนก ภาษาที่ใช้ในการสนทนา คือ ภาษาไทยกลางและคำเมือง กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่ทะเบียนราษฎรพูดภาษาไทยกลางและคำเมืองในฐานะเจ้าของภาษา ส่วนผู้มาติดต่อเป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งไม่ได้ใช้ภาษาไทยกลางหรือภาษาคำเมืองเป็นภาษาแม่ ข้อมูลนี้เป็นการสนทนาที่เห็นหน้ากัน ผลงานที่สองเป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนกับลูกค้าชาวพม่า ในผลงานของวิจิตร นั้น ภาษาที่ใช้ในการสนทนา คือ ภาษาพม่า กล่าวคือ ลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาเป็นเจ้าของภาษาและเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเป็นคนไทยที่พูดภาษาพม่าเป็นภาษาที่สอง ข้อมูลนี้เป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ และผลงานที่สามเป็นการสนทนาในการดำเนินรายการระหว่างนักจัดรายการวิทยุ 2 คนในผลงานของปริญญ์ ข้อมูลการสนทนาในงานวิจัยนี้จึงเป็นการพูดคุยกันของนักจัดรายการวิทยุ 2 คน อย่างไรก็ดี แม้ว่าทั้ง 3 ผลงานมีความแตกต่างกันในเรื่องของแนวทางการสนทนา แต่ทั้งสามผลงานวิจัยก็มีผลการศึกษาซึ่งมีจุดร่วมที่เหมือนกัน ในเรื่องของโครงสร้างองค์ประกอบสำคัญของการสนทนา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนผลัดกันพูด วัจนกรรม หรือการปรับแก้

3.2 องค์ประกอบสำคัญของการสนทนา

การเปลี่ยนผลัดกันพูดมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกันคือ มีการสลับกันพูดระหว่างคู่สนทนาอย่างเป็นระบบ จุดที่แสดงการเปลี่ยนผลัดที่เหมาะสมที่พบมากที่สุดในงานวิจัย คือ การใช้ถ้อยคำที่อยู่ในรูปประโยคคำถาม การใช้คำเรียกขาน และการใช้คำลงท้าย (final particle) แต่ในการพูดคุยซักถามข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรกับผู้มาติดต่อที่

เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ มักมีการเปลี่ยนพลัดกันพูดที่ไม่ราบรื่นเกิดขึ้นด้วย เช่น มีการไม่ยอมเปลี่ยนพลัด มีการพูดซ้อน และมีการเจิบ ส่วนในการสนทนาระหว่างนักจัดรายการทางวิทยุ นั้น ในการเปลี่ยนพลัด นอกจากจะมีการใช้คำเรียกขานนักจัดรายการด้วยกันแล้ว ยังมีการใช้คำเรียกขานที่มีลักษณะพิเศษเกิดขึ้น คือ การเรียกขานที่นักจัดรายการคนหนึ่งสมมติตัวเองให้ มีฐานะเป็นผู้ฟังรายการ และเรียกขานนักจัดรายการวิทยุอีกคนหนึ่งในฐานะที่เป็นผู้จัดรายการ

ทุกผลงานวิจัยมีการใช้คู่วิจัยกรรมการถาม-ตอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการซักถามข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร์ มีการใช้คู่วิจัยกรรมการถาม - ตอบมากที่สุด เพื่อให้หาข้อมูลคำตอบจากผู้ติดต่อที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อประกอบการตัดสินใจพิจารณาการให้สถานภาพและบัตรประจำตัวแก่ผู้มาติดต่อ อีกทั้งยังมีลักษณะพิเศษของถ้อยคำแทรกระหว่างคู่วิจัยกรรมในข้อมูลการสนทนาที่ ถ้อยคำแทรกนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้มาติดต่อราชการที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ไม่เข้าใจ หรือไม่สามารถตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ได้ จึงมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยกันทำหน้าที่เสมือนเป็นล่ามและพูดตอบเจ้าหน้าที่แทนผู้มาติดต่อ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งที่ทำให้การพลัดกันพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร์และผู้มาติดต่อเป็นการพลัดกันพูดแบบไม่ราบรื่น

ในขณะที่การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร์และชนกลุ่มชาติพันธุ์มีจุดเด่นอยู่ที่คู่วิจัยกรรมการถาม-ตอบ การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการข้อมูลบริษัทเอกชนระหว่างเจ้าของภาษาชาวพม่าและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ก็มีจุดเด่นอยู่ที่การปรับแก้ ทั้งนี้เพราะการสนทนาในการวิจัยนี้เป็นการพูดคุยระหว่างเจ้าของภาษาที่พูดภาษาพม่า (native speaker) แต่ผู้ให้บริการข้อมูลของศูนย์บริการบริษัทเอกชนพูดภาษาพม่าเป็นภาษาที่สอง (non-native speaker) จึงทำให้การพูดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลมีความบกพร่องทั้งในเรื่องความรู้คำศัพท์ที่เหมาะสม ในเรื่องของการพูดผิดไวยากรณ์ และในเรื่องของการออกเสียง ทั้งหมดนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มีการปรับแก้ ซึ่งเป็นการปรับแก้โดยเจ้าของภาษาที่เป็นลูกค้าชาวพม่า ส่วนการปรับแก้ในการศึกษาการสนทนาของผู้จัดรายการวิทยุ นั้น นอกเหนือจากการปรับแก้ถ้อยคำที่มีการพูดผิด พูดไม่ชัดเจน หรือการปรับแก้ในถ้อยคำที่คู่สนทนาจำไม่ได้แล้ว ยังมีการปรับแก้โดยเจตนาเพื่อความตกลง ซึ่งมีทั้งการปรับแก้โดยผู้อื่นและการปรับแก้โดยตัวผู้พูดเองจัดเป็นจุดเด่นของการสนทนาระหว่างผู้จัดรายการวิทยุประการหนึ่ง

ส่วนการเปิดและการปิดการสนทนานั้น ผลการศึกษาที่เห็นการเปิดและการปิดการสนทนาได้ชัดเจนที่สุด คือ การสนทนาทางโทรศัพท์และการจัดรายการวิทยุ แต่ในการสนทนาที่เห็นหน้ากันระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรและผู้มาติดต่อ นั้น มักเริ่มด้วยคำถาม เช่น ถามถึงความเป็นอยู่ ถามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ เริ่มด้วยการเรียก เริ่มด้วยการพูดต่อเรื่องเดิมที่เคยติดต่อไว้แล้ว หรือเริ่มด้วยการอธิบายกฎระเบียบ กล่าวคือ การเปิดการสนทนามักไม่ได้เริ่มด้วยการทักทาย - การตอบการทักทายอย่างเป็นทางการ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการเปิดการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ส่วนการเปิดบทสนทนาโดยการกล่าวคำทักทาย “สวัสดี” มีอยู่บ้างในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้เริ่มการสนทนา

การวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญๆ ของการสนทนาของทั้ง 3 ผลงาน มีผลการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันในแง่ของรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้ เพราะ แม้ว่าข้อมูลของการวิจัยทั้ง 3 เป็นข้อมูลการสนทนาชนิดไม่เป็นทางการเหมือนกัน แต่ก็แตกต่างกันที่แวดวงการสนทนา ซึ่งต่างก็มีเป้าประสงค์ของการสนทนาต่างๆ กันไป กล่าวคือ การซักถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นในการพิจารณาตัดสินใจที่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ที่ต้องคำนึงถึงความมั่นคงของประเทศชาติและสิทธิอันพึงมีของการเป็นคนไทย การให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าเพื่อการบริการที่ดีให้เป็นທີ່ประทับใจลูกค้าของเจ้าหน้าที่บริษัท และการดึงดูดผู้ฟังรายการวิทยุของผู้จัดรายการที่มีการแข่งขันกันของแต่ละสถานีวิทยุ กล่าวโดยรวมคือ การสนทนาทั้งหมดเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละแวดวงการสนทนานั้นๆ นั่นเอง

3.3 การสนทนากับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การศึกษาวិเคราะห์การสนทนา 3 ผลงานจากการศึกษาการสนทนาที่เกิดขึ้นในแวดวงการสนทนาที่แตกต่างกัน แต่ก็มีผลการศึกษาที่สนับสนุนกันและกันในแง่ขององค์ประกอบสำคัญๆ ของการสนทนา รวมทั้งยังแสดงให้เห็นการนำแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนามาใช้ได้เป็นอย่างดีในการวิเคราะห์การสนทนาที่หลากหลาย อันทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น ในกรณีของการสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ จากผลการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนาปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อในลักษณะเหมือนกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตาม ไรก็ดี จากการวิเคราะห์การเปิดการสนทนา ซึ่งเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรมักเป็นผู้เปิดการสนทนา รวมไปถึงการผลักดันพูดซึ่ง

เป็นเรื่องของการถาม-การตอบและกลวิธีในการถามต่างๆ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมส่งเปลี่ยนผลัดก็เป็นตัวชี้วัดการมีอำนาจมากกว่าของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ในหลายกรณี เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรก็มีการใช้การพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และการทำมาหากินของผู้มาติดต่อด้วยเช่นกัน ซึ่งการพูดคุยในลักษณะนี้ย่อมส่งผลให้การสนทนานำสู่ผลลัพธ์ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ผลการศึกษาจากงานวิจัยนี้ น่าจะเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่รัฐต่างๆ ไป ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีข้อจำกัดเรื่องการใช้ภาษาไทย กล่าวคือ กลวิธีในการถามคำถามเพื่อให้ได้คำตอบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์กับการพิจารณาคำร้องขอของผู้มาติดต่อ คือ การถามคำถามทีละคำถาม และ ไม่ควรใช้คำถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน (Nanthakanok, 2012)

กรณีของการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์กับลูกค้าชาวพม่า ผลการศึกษาที่สามารถตีความผ่านองค์ประกอบสำคัญของการสนทนาก็สะท้อนให้เห็นค่านิยมประการหนึ่งของลูกค้าชาวพม่าที่โทรศัพท์เข้ามาขอข้อมูล แม้ว่าจะเป็นการพูดคุยที่มองไม่เห็นกัน แต่ชาวพม่าก็ใช้ถ้อยคำเรียกเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเสมือนหนึ่งเป็นญาติพี่น้อง เช่น ใช้คำเรียกเครือญาติ เช่น พี่สาว น้องสาว และคำลงท้ายแสดงความสุภาพ ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมความสุภาพของชาวพม่าโดยทั่วไปในทางกลับกัน ผลการศึกษานี้ก็แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งใช้ภาษาพม่าเป็นภาษาที่สองในการสนทนาก็ควรที่จะต้องใช้คำเรียกขานและคำลงท้ายแสดงความสุภาพดังกล่าวในการสนทนากับลูกค้าชาวพม่าเช่นกัน นอกจากนี้ จากการที่พบว่า เมื่อลูกค้าชาวพม่าไม่เข้าใจถ้อยคำของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย พวกเขามักเลือกใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพพร้อมกับการใช้ทำนองเสียงสูง เพื่อแสดงการเริ่มการปรับแก้ (Krisathain, 2012) ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่คนไทยที่ใช้ภาษาพม่าเป็นภาษาที่สองต้องการปรับแก้ก็จะแสดงการเริ่มการปรับแก้ในแบบเดียวกันกับที่เจ้าของภาษาใช้ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนในเรื่องของการใช้ภาษาที่มีความสุภาพในงานบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัทต่อไป

การศึกษาวิเคราะห์การสนทนาของนักจัดรายการวิทยุ นั่น แม้ว่าการพูดคุยในรายการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดด้วยผังรายการและหัวข้อรายการ แต่การดำเนินรายการ ซึ่งเสมือนเป็นการพูดคุยระหว่างเพื่อนที่เป็นคนรุ่นใหม่ รวมกับนโยบายของรายการที่มุ่งกลุ่มผู้ฟังที่เป็น

วัยรุ่นและวัยเริ่มต้นทำงาน ทำให้มีการใช้คำไม่สุภาพ ใช้คำภาษาต่างประเทศ การใช้คำแสลง และคำพวน รวมถึงการเลียนเสียงผู้คนที่อยู่ในกระแสสังคม ซึ่งก็คล้ายๆ กับการสนทนาในชีวิตประจำวัน แต่นักจัดรายการวิทยุจะต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้ภาษาให้มากกว่าการพูดคุยในชีวิตประจำวันทั่วไป ทั้งนี้เพราะการพูดคุยของนักจัดรายการวิทยุ เป็นเรื่องของ การใช้ภาษาไทยผ่านสื่อสาธารณะ อันหมายถึง การเป็นตัวอย่างของการใช้ภาษาไทยที่เหมาะสมผ่านการสื่อสารมวลชน ซึ่งก็เท่ากับเป็นการช่วยให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการใช้ภาษาไทย

โดยสรุป ผลการศึกษาการสนทนาที่หลากหลาย เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ก็มีทั้ง จุดร่วมและจุดต่าง ดังได้กล่าวไว้ข้างบนนี้ ในส่วนของจุดร่วมไม่ว่าจะเป็นการสนทนาที่เห็นหน้ากันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ หรือการสนทนาที่ไม่เห็นหน้ากันในการสนทนาเพื่อให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน กับลูกค้าชาวพม่า หรือการสนทนาในการจัดรายการวิทยุระหว่างนักจัดรายการ 2 คน ซึ่งค่อนข้างจะใกล้เคียงกับการสนทนาในชีวิตประจำวัน แต่ก็แตกต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวันตรงที่การดำเนินรายการทางวิทยุจะมีเวลาและข้อจำกัดตามผังรายการที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว ทั้ง 3 ผลงานมีจุดร่วมสำคัญ คือ โครงสร้างหลักของการสนทนา ได้แก่ การเปิดและการปิดการสนทนา การผลัดกันพูด และคู่วจนกรรม ซึ่งก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกงานวิจัย อย่างไรก็ตามส่วนหนึ่งที่สำคัญในการทำความเข้าใจบทสนทนาต่างๆ ก็คือ บริบท (context) ของการสนทนา บริบทกับการวิเคราะห์การสนทนา จึงเป็นเรื่องที่จะกล่าวต่อไปในประเด็นการวิเคราะห์การสนทนา (CA) และการวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์ (Applied CA)

4. การวิเคราะห์การสนทนา (CA) และการวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์ (Applied CA)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด สรุปได้ว่า การวิเคราะห์การสนทนา (CA) หรือที่ เท็น ฮาฟ (ten Have, 1999, p.162) เรียกว่า “Pure CA” นั้น เริ่มแรกพัฒนามาจาก “ระเบียบวิธีชาติพันธุ์” และได้พัฒนาขึ้นเป็นการศึกษาวิเคราะห์ที่มีระเบียบวิธีวิจัยที่ดูเหมือนจะเป็นอิสระจากระเบียบวิธีชาติพันธุ์ ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นที่จะค้นหาแต่เฉพาะ โครงสร้างและองค์ประกอบทั่วไป อันเป็นพื้นฐานของการสนทนาโดยไม่ให้ความสำคัญกับบริบท (context) แต่เมื่อมีผลงานการศึกษาที่นำแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาไปใช้ในการวิเคราะห์การสนทนาใน

บริบทระดับองค์กรหรือสถาบัน (institutional talk) มากขึ้น ก็มีการใช้คำว่า “การวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์” (Applied CA) กับการใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาในการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนาในระดับองค์กร/สถาบัน ซึ่งก็แน่นอนว่า การวิเคราะห์การสนทนาโดยใช้ข้อมูลการสนทนาในองค์กร/สถาบัน ย่อมต้องพิจารณาบริบทขององค์กร/สถาบันนั้นด้วย ดังนั้น นับแต่ปลายช่วงปีคริสต์ศตวรรษที่ 1970 เท็น ฮาฟ (ten Have, 1999, p.164) สรุปผลจากการศึกษาข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การสนทนาว่า “...Quite often, the underlying idea was that institutional forms could be seen as being more ‘restricted’ than those found in conversations...The ‘asymmetrical’ distribution of questions and answers,...” กล่าวคือ โครงสร้างการสนทนาในระดับองค์กร/สถาบันมักจะมีข้อจำกัดมากกว่าโครงสร้างการสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการกระจายตัวที่ไม่สมดุลหรือไม่เท่าเทียมกันของการผลิตกันพูด เช่น การถาม - ตอบ ผลการศึกษาของกรชนกซึ่งเป็นการศึกษาบทสนทนาในสถาบันของรัฐก็ได้ผลการวิเคราะห์จากการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐกับผู้มาติดต่อที่เป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีองค์ประกอบการผลิตกันพูดที่เป็นรูปแบบของการถาม-การตอบเป็นส่วนใหญ่ และเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรก็เป็นผู้ถามคำถามมากกว่าผู้มาติดต่อ

ในขณะที่การผลิตกันพูดในผลการวิเคราะห์ของกรชนกเป็นการถาม - การตอบ การผลิตกันพูดในผลการวิเคราะห์การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าของวิจิตร์ ก็เป็นข้อมูลการสนทนาในระดับสถาบัน/องค์กร แม้จะไม่ใช้องค์กรของรัฐ แต่ด้วยลักษณะขององค์กรซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจและเป็นการสนทนาในบริบทการให้บริการลูกค้า การผลิตกันพูดจึงมักเป็นรูปแบบของการขอร้องและการให้ข้อมูลมากกว่าการถาม-การตอบ

ส่วนผลการศึกษาของปริญญ์ที่วิเคราะห์การสนทนาในการจัดรายการวิทยุของนักจัดรายการวิทยุ 2 คน ซึ่งเป็นการพูดคุยที่ดูจะใกล้เคียงกับการสนทนาในชีวิตประจำวันมากที่สุด แม้ว่าจะเป็นการสนทนาด้านในการจัดรายการวิทยุ อย่างไรก็ดี เนื่องจากการสนทนาระหว่างนักจัดรายการวิทยุทั้ง 2 คน เป็นการสนทนาที่มีกลุ่มผู้ฟังส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นหรือวัยเริ่มทำงาน มีทั้งหัวข้อที่ถูกกำหนดตามเนื้อหาหลักของแต่ละรายการ และหัวข้อซึ่งอยู่ในความสนใจของสังคมหรือหัวข้อที่เป็นข่าวอยู่ในขณะนั้น ทั้งนี้ก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์เพื่อ

ความบังเอิญตามนโยบายของบริษัทเจ้าของคลื่นวิทยุ ก็เท่ากับว่า ข้อมูลการสนทนาชุดนี้ก็มีลักษณะมุ่งเป้าประสงค์ (goal oriented) ไม่ต่างจากข้อมูลของผลงาน 2 ผลงานที่กล่าวถึงข้างบน ผลการศึกษาการเปิดและการปิดการสนทนามีความแตกต่างไปจากการสนทนาทั่วไป รวมทั้งมีการใช้การปรับแก้ (repair) ที่ตั้งใจเพื่อให้เกิดความตลก (Wongkhat, 2012) และมีการใช้คำบ่งชี้การเปลี่ยนหัวข้อที่หลากหลาย (topic shift marker) นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนหัวข้อโดยไม่มีการใช้คำบ่งชี้ แต่การสนทนาก็ดำเนินไปได้โดยไม่มีปัญหาห้วงคู่สนทนาในบริบทของการจัดรายการวิทยุ

จะเห็นได้ว่า การศึกษาการสนทนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การสนทนา ซึ่งเน้นเฉพาะที่การศึกษาโครงสร้างการสนทนา องค์ประกอบการสนทนา โดยไม่ให้ความสำคัญกับบริบทนั้นจะหกลึกถึงบริบทไม่ได้ กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์แม้จะเน้นที่โครงสร้าง แต่ในท้ายที่สุด ผลลัพธ์ของโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์ก็สามารถอธิบายได้ด้วยบริบทของการสนทนานั้นๆ นั่นเอง ซึ่งผลการศึกษาของทั้ง 3 ผลงานสามารถสรุปได้ตามคำอธิบายของดรูว์และเฮอริเทจ (Drew and Heritage, 1992, p.22) ดังนี้

- (1) institutional talk is goal-oriented in institutionally relevant ways ;
- (2) it often involves ‘special and particular constraints’ on ‘allowable contribution to the business at hand’ ; and (3) it may be associated with inferential frameworks and procedures that are peculiar to specific institutional contexts.

กล่าวคือ การพูดคุยกันระดับองค์กร/สถาบันจะมุ่งที่เป้าประสงค์เฉพาะขององค์กร/สถาบัน และการพูดคุยนั้นก็มักมีข้อกำหนดที่จำกัดเพื่อมุ่งสู่เป้าประสงค์ของแต่ละการสนทนา รวมถึงการพูดคุยนั้นก็จะต้องอ้างอิงไปตามกรอบแนวปฏิบัติและกระบวนการของแต่ละองค์กร/สถาบัน ด้วยเหตุนี้ แม้ว่าผู้วิจัยทั้ง 3 คนจะระบุว่า ใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (CA) เป็นกรอบในการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนา แต่เนื่องจากข้อมูลของการศึกษาเป็นข้อมูลจากการสนทนาในบริบทขององค์กร/สถาบัน กรอบแนวคิดที่เสนอเพิ่มเติมขึ้นจึงอาจเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์ (Applied CA) ทั้งยังกล่าวได้อีกว่า การวิเคราะห์การสนทนานั้น ในที่สุดแล้วจะหยุดอยู่เพียงการวิเคราะห์โครงสร้างหรือ

องค์ประกอบของการสนทนา โดยไม่คำนึงถึงบริบทซึ่งเป็นความคิดพื้นฐานของระเบียบวิชา ชาติพันธุ์ไม่ได้

นอกจากนี้ บริบทที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้วิเคราะห์การสนทนาต้องคำนึงถึง นอกเหนือจากบริบทของแต่ละองค์กร/สถาบันดังกล่าวข้างบนนี้แล้ว คือ บริบททาง วัฒนธรรม (cultural context) ทั้งนี้เพราะ บริบททางวัฒนธรรมนั้นจำเป็นต่อการวิเคราะห์การ สนทนาหลายประการตามที่เดอ ก็อก (de Kok, 2008, p.900) ได้สรุปไว้ ดังนี้ ประการแรก บริบททางวัฒนธรรม คือ ความรู้ที่เป็นภูมิหลัง (background knowledge) ที่จะช่วยในการทำ ความเข้าใจการสนทนาและช่วยให้ตระหนักถึงการกระทำที่เป็นผลเนื่องจากการสนทนานั้นๆ ซึ่งบริบททางวัฒนธรรมนี้รวมถึงบริบทแต่ละบริบทของกลุ่มสนทนานั้นๆ ด้วย ประการที่สอง การอ้างอิงถึงเวลา-สถานที่ (setting) ของแต่ละการสนทนามีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดการ กระทำที่ประสบผลสำเร็จ และประการสุดท้าย บริบททางวัฒนธรรมก็ยังสามารถกลายเป็น ผลลัพธ์ที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาระบบและองค์ประกอบของการสนทนานั้นๆ อีกด้วย

ผลงานการศึกษาศึกษาการสนทนาทั้ง 3 ผลงาน โดยใช้แนวคิด “การวิเคราะห์การ สนทนา” มีข้อจำกัดอยู่บ้าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับบริบทและไม่ได้ทบทวน วรรณกรรมต่างๆ ที่เป็นแนวคิดและการวิจัยที่เกี่ยวกับบริบท ทั้งนี้ ก็เนื่องด้วยวัตถุประสงค์ หลักของการศึกษาวิจัยทั้งสามโครงการก็คือ การศึกษาโครงสร้างของการสนทนาใน แนวทางการสนทนานั้นๆ ซึ่งก็สอดคล้องกับคำพูดของเท็น ฮาฟ (1999, p.162) ที่ว่า “...I would like to stress, however, as I have done before, that pure CA can be used to study *any* kind of talk-in-interaction, whatever its context or purpose.” ด้วยเหตุที่การวิเคราะห์การสนทนา ของทั้ง 3 ผลงานเน้นที่การวิเคราะห์ระบบ โครงสร้างและองค์ประกอบการสนทนาเป็นหลัก ในบทความนี้จึงได้เพิ่มเติมเรื่องการวิเคราะห์การสนทนาเชิงประยุกต์ โดยได้แสดงให้เห็นว่า เมื่อได้รู้ระบบและองค์ประกอบการสนทนาที่หลากหลายแล้ว ถ้านำเรื่องของบริบท ทั้งบริบท ขององค์กร/สถาบันและบริบททางวัฒนธรรมมาพิจารณาประกอบการวิเคราะห์ด้วยก็น่าจะ นำไปสู่การใช้บทสนทนาและการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้มากยิ่งขึ้น

ในด้านภาษาศาสตร์เกี่ยวกับการใช้แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (CA) ผลงาน การศึกษาวิจัยทั้งสามนี้ก็น่าจะเป็นการสนับสนุนข้อคิดเห็นของเท็น ฮาฟ (ten Have, 2006,

สืบค้น 10 มีนาคม 2557) ที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อข้อวิพากษ์การใช้แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา โดยเห็น ฮาฟ กล่าวไว้ว่า

Similar issues have been raised over the years regarding CA in relation to various kinds of ethnographic approaches. Again, a consideration of a “wider context” is often recommended, as well as the use of other data in addition to the recordings. ...The upshot, I think, is that a well-based CA-type of analysis requires that the analyst has a basic understanding of what the interactants are saying/doing. Quite obviously, one should be able to understand the language spoken, including local variants and jargon. In studies of interactions in less familiar settings, understanding the sense of various activities may require quite involved “ethnographic” explorations (cf. HEATH, 2004 p.273; HEATH & LUFF, 2000) In such circumstances, non-CA methods are used as a support for CA-type of work.

5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ชุดโครงการทุนวิจัย มหาคณิศ สกว.ด้านมนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ สัญญาเลขที่ MTG 54Z0003 และ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการนำเสนอผลงานวิจัยทั้ง 3 ผลงาน รวมทั้ง ข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ช่วยในการปรับปรุงแก้ไขบทความนี้

เชิงอรรถ

¹ฮัตช์บีและวูฟฟิตต์ (Hutchby & Wooffitt, 2008, p.150) อธิบายว่า “...non-formal types, commonly occurring in medical, psychiatric, social service, business and related environments.” และ “...the category of formal institutional interaction incorporates only a restricted number of formal institutional settings mainly the court in session, various forms of interview, and some of the more traditional pedagogic environments.”

เอกสารอ้างอิง

- กรชนก นันทกนก. (2555). *การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ปริญญาง วังชัยดี. (2555). *การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างนักจัดรายการวิทยุคลื่น 94.0 EFM*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- วิจิตร ศรีเสถียร. (2555). *การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- de Kok, B. C. (2008). The role of context in conversation analysis: Reviving an interest in ethno-methods. *Journal of Pragmatics*, 40, 886–903.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Gardner, R. (2004). Conversation analysis. In A. Davie & C. Elder (Eds), *The handbook of applied linguistics* (p. 262–284). Oxford: Blackwell publishing Ltd.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, NY: Doubleday.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays in face behavior*. Garden City, NY: Doubleday.
- Heath, C. (2004). Analysing face interaction: video, the visual and material. In David Silverman (Ed.), *Qualitative research: Theory, method and practice* (Second edition (p. 226–282). London: Sage.
- Heath, C. & Luff, P. (2000). *Technology in action*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Heritage, J. & Greatbatch, D. (1991). On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews. In D. Boden & D. Zimmerman (Eds), *Talk and social structure* (p. 93-137). Cambridge: Polity press.
- Hutchby, I. & Woffitt, R. (2008). *Conversation analysis* (2nd ed.). Cambridge: Polity Press.
- Nanthakanok, K. (2012). An analysis of conversational structures between local government officials and ethnic people. *Journal of Language and Culture*, 32(1), 93-126.
- ten Have, P. (1999). *Doing conversation analysis: A practical guide*. London: SAGE publications.
- ten Have, P. (2006). Conversation Analysis Versus Other Approaches to Discourse. Review Essay: Robin Wooffitt (2005). Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction [32 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*. 7(2), Art 3, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fq060239> Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/100/209>.
- Wongkhat, P. (2012). Repair in Thai conversation: A case study of the 94.0 EFM radio hosts. *Journal of Language and Culture*, 31(2), 67-92.
- Psathas, G. (1998). Ethnomethodology. In J. L. Mey (Ed), *Concise encyclopedia of Pragmatics* (p.290-294). Oxford: Elsevier Science Ltd.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Krisathian, W. (2012). The occurrence of repairs in Burmese telephone conversations between Thai call center operators and Burmese customers. *Journal of Language and Culture*, 31(2), 93-121.