



ถกวิธีวิทยา

Talking about Methodology

ไพโรจน์ วิลานุช

Pairote Wilainuch

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอวิธีการวิเคราะห์การสนทนา ซึ่งเป็นวิธีวิทยาการวิจัยสังคมศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับเทคนิคและวิธีการที่คนที่พูดคุยกันเลือกใช้ ในระหว่างการสนทนา บทความได้ยกบทสนทนาที่วิเคราะห์ด้วยวิธีวิทยาดังกล่าวจาก 2 บริบท ตัวอย่างแรกมาจากบริบทการประชุมสัมมนา เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารในการแถลงข่าวธุรกิจและตัวอย่างถัดมาเป็นการวิเคราะห์การพูดคุยระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยโรคมะเร็งเต้านม

Abstract

The aim of this article is to illustrate the methodology of conversation analysis, or CA. CA's method explores ways in which people talk and how they use techniques in their conversation. The first example shows how CA is applicable in studying social interaction during business press conferences. The second example illustrates how CA is used to analyze talk-in-interaction between a nurse and a patient with breast cancer.



ที่มา : Drew and Heritage, 1992.

Cover design: Neal Cobourne.

คำถามและการถกในเชิงภววิทยา (ontology) และการเลือกใช้วิธีวิทยา (methodology) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนทัศน์การวิจัย (research paradigm) ปรากฏให้เห็นบ่อยมากขึ้นในงานวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไทย การทบทวนความคิดเห็น คำแนะนำและประสบการณ์ของนักวิจัยบางคนทำให้เห็นว่าการวิจัยในกลุ่มสาขาวิชาเหล่านี้มีบางอย่างที่ต้องนำมาคิดต่อ

อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2548) และจามะรี เชียงทอง (2550) ได้อธิบายคล้ายคลึงกันว่า ความเข้าใจต่อกลุ่มคนที่เราเชื่อว่าเป็นคนขาดโอกาสในสังคม หรือ “คนชายขอบ” ในงานวิจัยเป็นเรื่องที่อาจต้องทบทวนใหม่ บุคคลเหล่านี้ อาจถูกมองว่า เป็นคนที่เสียเปรียบในสังคม ถูกกีดกันออกจากพื้นที่และขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ แต่คนชายขอบมีตัวตนที่หลากหลาย บุคคลเหล่านี้ มีการต่อรองกับคนอื่น ๆ ในสังคม สร้างความหมายให้กับตัวเองเมื่อเขาไปมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่แตกต่างกันไปเพื่อความอยู่รอด ในการทำความเข้าใจเรื่องเหล่านี้จำเป็นต้องมองหลายมิติในแง่ของความเป็นมนุษย์ที่ต้องต่อสู้ ต่อรองและท้าทายต่อเหตุการณ์ต่างๆ มิได้เป็นผู้ถูกกระทำอย่างเดียว เป็นความจริงอีกระดับหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อการมองภววิทยาและเลือกวิธีวิทยาที่จะมาใช้ในการวิจัย

สิ่งสำคัญที่นับเป็นประโยชน์ในวงการวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ไทย คือ คำแนะนำของอานันท์ที่ว่า ควรใช้วิธีคิดหรือมุมมองเชิงซ้อนในการวิจัยในกลุ่มสาขาวิชานี้เพื่อทำความเข้าใจ “ความจริง” ในประเด็นที่ว่า “ความเป็นจริงทางสังคมและวัฒนธรรม หรือว่าปรีศนาความคิดในทางมนุษยศาสตร์นั้นไม่มีความเป็นจริงเพียงระดับเดียว” (อ้างแล้ว: 20) ความจริงมีหลายระดับซ้อนทับกันอยู่ ผู้ถูกศึกษาในงานวิจัยต่อรองกับบุคคลรอบข้างตามความประสงค์ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องให้ผู้ให้ข้อมูลเข้ามามีบทบาทในการวิจัย มีส่วนร่วมในการวิจัย

นภาพรณ หะวานนท์ (2550) กล่าวถึงการศึกษาการสร้างความจริงของคนด้วยกระบวนทัศน์การวิจัยหนึ่งที่เรียกว่า เป็นกระบวนทัศน์การสร้างความรู้ด้วยการสร้างสรรค์สังคม (social constructivism paradigm) ซึ่งนับเป็นการเปิดมิติให้แก่งานวิจัยสังคมศาสตร์อีกทางหนึ่งที่พยายามให้ผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์เล่าเรื่องมากกว่าตอบคำถามในการสัมภาษณ์

วิธีวิทยาของการเล่าเรื่องเชื่อว่าเรื่องเล่ามีความสำคัญสำหรับบุคคล บุคคลสามารถเลือกที่จะจดจำหรือเลือกที่จะลืมเรื่องบางเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต การผูกโยงเรื่องเล่าของบุคคลเป็นกระบวนการที่ผู้เล่าเรื่องกำลังสร้างความหมายหรือความจริงให้กับตัวผู้เล่า เรื่องเล่าจึงสะท้อนตัวตนของผู้เล่าเรื่อง ดังนั้นในกระบวนการวิจัยผู้วิจัยจึงมิได้อยู่ในฐานะของผู้ตั้งคำถามให้ผู้อื่นตอบ แต่ทั้งผู้วิจัยและผู้เล่าเรื่องต่างกำลังเป็นผู้ร่วมสร้างความจริงในเรื่องที่กำลังสนทนากัน ผู้วิจัยเปิดพื้นที่ให้ผู้เล่าเรื่อง ได้ผูกโยงเรื่องราวต่างๆ ซึ่งสะท้อนชุดของความจริงที่ผู้เล่าต้องการจะให้นักวิจัยและคนอื่น ๆ รับรู้ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้เล่าเรื่องเป็นไปในแบบเสมอภาค เรื่องเล่าของผู้เล่าเรื่องอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและท่าทีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของนักวิจัย ขณะเดียวกันท่าที ทัศนคติและข้อคำถามของนักวิจัยก็อาจทำให้ผู้เล่าเรื่องได้ปรับเปลี่ยนโลกของความจริงของตนเองผ่านปฏิสัมพันธ์ที่มีกับนักวิจัย

ตัวอย่างงานวิจัยที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้กระบวนทัศน์การสร้างความรู้ภายใต้การสร้างสรรค์สังคม ได้แก่ งานวิจัยของกิตติกร สันคติประภา (2549) และของจิตติมา เจือไทย (2551) กิตติกรนำเสนอให้เห็นการวางตัวตนของกระเทยและการถูกคุกคามทางเพศภายใต้วาทกรรมทางเพศและจิตติมาศึกษาการนิยามตนเองและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นของคนพิการ งานวิจัยทั้งสองเรื่องนี้พยายามเปิดพื้นที่ให้กระเทยและคนพิการเป็นผู้เล่าเรื่องสิ่งที่ตนเองเป็นเจ้าของ ซึ่งครั้งหนึ่งอาจเคยเป็นเสียงเงียบ (voiceless) เล่าเรื่องประสบการณ์ตามสิ่งที่เห็นว่ามันคือ ความจริง การปฏิบัติเช่นนี้จึงแตกต่างจากงานวิจัยที่นักวิจัยอาศัยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มุ่งกำกับหรือคาดเดาคำตอบไว้ล่วงหน้า

สิ่งที่กล่าวมาได้กลายมาเป็นประเด็นที่ต้องนำมาคิดต่อ คือ 1) การมองว่าผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยเป็นคนถูกกระทำจะเกิดประโยชน์ต่องานวิจัยมากน้อยอย่างไร เราควรใช้วิธีคิดเชิงซ้อนในงานวิจัยที่มองว่า คนพยายามรักษาศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้น เขาจึงต้องต่อรองกับคนที่เขามีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้จักจัดระบบความสัมพันธ์ในเรื่องที่ตนต้องการ ต้องมองว่าผู้ให้ข้อมูลเขาไม่ปล่อยให้ตนเป็นรองในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยเสนอสิ่งที่เกิดขึ้นในหลายมิติ 2) การตั้ง

คำถามต่อวิธีวิทยาการวิจัยที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้เพื่อให้เข้าถึงความจริงทางสังคม อีกแบบหนึ่งซึ่งคนที่อยู่ในบริบท (context) เดียวกันร่วมกันสร้างขึ้น (co-construct)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ นำเสนอวิธีวิทยาการวิจัยสังคมศาสตร์ อีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อผู้ให้ข้อมูลในฐานะที่เป็นผู้กำหนดประเด็น หัวข้อ ที่ตนเองและคนที่สื่อสารกันให้ความสนใจนำมาพูดคุยกัน เป็นวิธีวิทยาที่ทำให้เห็นการกำหนดตัวตนและต่อรองความหมายของคนเพื่อรักษาความเป็นมนุษย์ ผ่านการใช้การพูดคุย

ผู้เขียนคิดว่า เป็นความจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจกับผู้อ่านตั้งแต่ต้นว่า การนำเสนอวิธีวิทยานี้มีได้อยู่บนพื้นฐานของการตัดสินใจว่าคุณค่าวิธีวิทยานี้ดีกว่า วิธีวิทยาอื่น ผู้เขียนตระหนักเสมอว่าการเลือกใช้วิธีวิทยาย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อในเรื่องของความจริง (ภควิทยา) ที่งานวิจัยต้องการเข้าถึงเพราะความเชื่อ หรือฐานคิดในเรื่องของความจริงจะนำไปสู่การเลือกใช้วิธีวิทยา (methodology) ที่แตกต่างกัน แต่ละวิธีวิทยาย่อมมีข้อดีและข้อด้อยและบางครั้งผู้วิจัยจำเป็นต้องอาศัยวิธีวิทยาหลายอย่าง (hybrid methodology) ในการวิจัยเพื่อให้ได้ผลการวิจัยครอบคลุม แต่เพื่อให้การอธิบายเกิดความชัดเจนผู้เขียนจำเป็นต้องอ้างอิงเปรียบเทียบวิธีวิทยานี้กับวิธีวิทยาอื่นบางครั้ง

การพูดคุยและความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์บทพูด

ก่อนที่จะมุ่งกล่าวไปที่ตัววิธีวิทยาการพูดคุยหรือการสนทนา (Conversation Analysis-CA) จำเป็นต้องทบทวนในเรื่องความสำคัญของการพูดคุยของมนุษย์

ในแต่ละวันเราพูดคุยกับคนอื่นไม่น้อย การพูดคุย (talk-in-interaction) เป็นการส่งและถ่ายทอดข้อมูล ความรู้และความปรารถนาไปยังบุคคลอื่น ในทางกลับกันก็ทำให้ทราบในสิ่งเดียวกัน สิ่งเหล่านั้นนับได้ว่าเป็นความสำคัญพื้นฐานของการสนทนา

ในระดับที่สูงขึ้นไป การพูดคุยทำให้รู้ว่าคุณคนคนหนึ่งมีวิธีการจัดการกับปัญหารอบตัวอย่างไร เช่น การที่ผู้ป่วยสนทนากับหมอ จะทำให้เรารู้ว่าเขาให้ความหมาย

ต่อโรคที่เขาเป็นอย่างไร เขากังวลกับโรคที่เขาเป็นอย่างไรรวมทั้งเขาควรจะตัดสินใจการรักษาหรือไม่ อย่างไร การที่มนุษย์สามารถสื่อสารและพูดคุยได้นั้นยังทำให้เรารู้ว่า คนๆ หนึ่งสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้ สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้และเข้าใจบรรทัดฐานทางสังคม (Drew, 2005) เช่น เมื่อคนหนึ่งถามคำถาม อีกคนหนึ่งก็จะรู้ว่าตนควรจะตอบคำถามหรือไม่อย่างไร การตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของคนที่ยังสื่อสารด้วยทำให้เห็นว่า เขามีความสามารถในการสื่อสารและสนทนากับผู้อื่นได้ เมื่อทบทวนถึงความสำคัญของการพูดคุยในชีวิตประจำวันแล้ว มันก็น่าจะเป็นเหตุผลเพียงพอที่ว่า เราควรศึกษาการพูดคุยหรือการสนทนาของมนุษย์เพื่อดูว่าคนที่สื่อสารกันใช้การพูดคุยเพื่อทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่างไร

หากลองตั้งคำถามว่า เราจะได้ความรู้อะไรบ้างจากการวิเคราะห์การสนทนา เช่น เมื่อวิเคราะห์เวลาที่ผู้บริหารขององค์กรธุรกิจไม่ต้องการเปิดเผยรายได้จากการทำธุรกิจและต้องปกปิดข้อมูลกับคู่สือข่าว เรามีวิธีการอย่างไร วิธีการที่เขาแสดงในระหว่างการพูดคุยกับคู่สือข่าวจะต่างจากที่บอกแก่นักวิจัยหรือคนอื่นอย่างไรรวมทั้งเมื่อคู่สือข่าวต้องการเข้าถึงสิ่งที่เขาคิดว่า คือ ความจริง เขาจะอย่างไรและควรออกแบบคำถามอย่างไรหรือเมื่อหมอบอกคุยกับคนป่วยและอาจเสียชีวิตในอนาคตอันใกล้จะมีบางอย่างต่างจากที่คุยกับคนรอบข้างหรือไม่ การแสดงปฏิกิริยาต่อเรื่องเหล่านี้จะต่างไปหรือไม่ หากคนนอกบริบทถามบุคคลเหล่านี้ อาจบอกไม่ครบถ้วน ให้ข้อมูลที่เป็นทัศนะมากกว่าการกระทำต่อสิ่งเหล่านี้หรือไม่

การตั้งคำถามนี้ย่อมส่งผลต่อความเชื่อหรือฐานคิดในการมองความจริงหรือภควิทยา (ontology) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภควิทยาเป็นเรื่องของสภาวะความจริง (นภภรณ์ หะวานนท์, 2550) ความจริงที่คนมีต่อสิ่งต่างๆ ความจริงที่เกิดจากการไปมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับคนรอบข้าง ความจริงที่เกิดขึ้นจากการให้ความหมายในพื้นที่เฉพาะ ตามเงื่อนไขบริบททางสังคม ตามโลกของคนที่เป็นผู้สร้างขึ้น นี่จึงหมายความว่าเมื่อเวลา พื้นที่ บริบทและคนที่เรามีปฏิสัมพันธ์เปลี่ยนไป ความจริงต่อสิ่งต่างๆ จึงเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ความจริงมีหลายระดับดังที่อาณันท์ได้กล่าวไว้ เมื่อคนอยู่ในบางบริบท ย่อมมีวิธีการคิดต่อเรื่องหนึ่งแบบหนึ่ง เมื่อบริบท

เปลี่ยนความคิดของคนอาจเปลี่ยน บริบทจึงมีผลทำให้คนคิดต่าง นอกจากความจริงตามความหมายของผู้ให้ข้อมูลแล้วยังหมายรวมถึงความจริงที่นักวิจัยมองเห็นในข้อมูลซึ่งนักวิจัยเชื่อว่าสามารถรู้ได้ (อ้างแล้ว: 4)

เมื่อการสร้างความจริงของคนปรากฏเช่นนี้ กระบวนการหรือวิธีการเข้าถึงความจริงในงานวิจัยต้องหลากหลาย การเข้าถึงความจริงจะต้องอาศัยวิธีการที่ดี การเลือกใช้วิธีการศึกษาจึงเป็นเรื่องที่จะต้องตอบสนองความเชื่อในเรื่องของความจริงเฉพาะได้ วิธีการนี้ในงานวิจัย หมายถึง วิธีวิทยาการวิจัย (research methodology) แน่นอนว่า การเลือกวิธีวิทยาการวิจัยที่นำมาใช้ศึกษาการสร้างความจริงที่เป็นเรื่องซับซ้อน เกี่ยวข้องกับความเปราะบางต่อความรู้สึกของคนอาจเป็นเรื่องลับของคนและเกี่ยวกับการกำหนดตัวตนที่หลากหลายย่อมไม่ใช่แค่เรื่องของเทคนิควิธี (อานันท์ กาญจนพันธ์, 2548) วิธีวิทยาต้องมีฐานคิดต่อการเข้าถึงความจริงอย่างชัดเจน ต้องมีความรัดกุมอย่างดีทำให้เกิดจริยธรรมในการวิจัย เป็นวิธีวิทยาที่ทำให้เห็นการกระทำของคนต่อการจัดการปัญหาต่างๆ เป็นวิธีวิทยาที่ทำให้เห็นว่า คนจัดการกับสิ่งที่เปราะบางต่อฐานสังคมอย่างไร เป็นวิธีวิทยาที่ทำให้เห็นการต่อสู้ การต่อรองและการกำหนดความเป็นตัวตนของผู้ให้ข้อมูล เป็นวิธีวิทยาที่มีหลักในการเข้าถึงข้อมูล มีหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลดิบอย่างเป็นรูปธรรมและมีความละเอียดต่อการสะท้อนปฏิสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งมีการกล่าวถึงการตรวจสอบข้อมูลที่ได้อย่างสมเหตุสมผล

วิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนา

วิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนา (Conversation Analysis-CA) เป็นวิธีวิทยาที่มีต้นตอมาจากชาติพันธุ์วิทยา (Ethnomethodology) (อ่านเพิ่มเติมในวสันต์ ปัญญาแก้ว, 2543 และ Garfinkel, 1967 and Heritage, 1984)

วิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนาใช้ศึกษาเรื่องของบรรทัดฐาน การปฏิบัติและความสามารถในการจัดการในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Drew, 2006) ในชีวิตประจำวัน ความจริงแล้วเกิดการถกเถียงในหมู่นักวิเคราะห์การพูดคุย

(conversational analyst) ว่าน่าจะใช้คำว่า talk-in-interaction แทนคำว่า conversation เพราะจะสื่อความและใกล้เคียงกับข้อกำหนดของวิธีวิทยามากกว่า

วิธีวิทยานี้ให้ความสำคัญกับมนุษย์ในฐานะที่เป็น “องค์กรประสาน” เลือกเทคนิคและวิธีการมาเพื่อจัดการสถานการณ์ต่างๆ ทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้ อีกนัยหนึ่ง คือ วิธีวิทยานี้ใช้ศึกษาการพูดคุยในการจัดการทางสังคม (social organisation of talk) หรือดูว่าการพูดคุยของคนจัดการกับเรื่องต่างๆ ในสังคมอย่างไร

ผู้สนใจสามารถใช้วิธีวิทยานี้วิเคราะห์การพูดคุยได้ในสองลักษณะใหญ่ คือ 1) การสนทนาแบบธรรมดาในชีวิตประจำวัน (ordinary conversation) เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างคนในครอบครัวและในกลุ่มเพื่อนและ 2) การสื่อสารองค์กร (institutional interaction) เช่น การสื่อสารระหว่างครูและนักเรียน การสื่อสารระหว่างแพทย์และผู้ป่วยและการสื่อสารในศาล อย่างไรก็ตาม วิธีวิทยานี้มีข้อจำกัดบางประการ คือ หากผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากตัวบทอื่นที่ไม่ใช่การพูดคุยอาจไม่เหมาะสมที่จะประยุกต์ใช้วิธีวิทยานี้

ฐานคิดของวิธีวิทยายู่ว่าคนจะนิยามความหมายและแสดงปฏิกิริยาต่อสิ่งๆ หนึ่ง ย่อมขึ้นอยู่กับคนที่เขาไปมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย เช่น การพูดถึงความตายของผู้ป่วยที่เผชิญความตายกับคนรอบข้างอาจไม่เหมือนกับการนิยามและการแสดงปฏิกิริยาต่อความตายเมื่อเขาพูดคุยกับหมอและพยาบาลที่ดูแลปฏิกิริยาที่แสดงถึงความกังวลและความกลัวย่อมแตกต่างกันไป ตรงนี้จึงแสดงให้เห็นเมื่อบริบทและคนที่เขาปฏิสัมพันธ์ด้วยเปลี่ยนไป วิธีคิดและการแสดงออกของคนๆ หนึ่งต่อสิ่งเดียวกันอาจเปลี่ยนไป

การวิเคราะห์การพูดคุยโต้ตอบของคนมิได้ทำให้มองเห็นเพียงแค่ว่าคนมีทัศนะต่อบรรทัดฐานทางสังคม (social norms) อย่างไร แต่ทำให้รู้ว่าคนปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคมและใช้ความสามารถ (competency) จัดการกับบรรทัดฐานทางสังคมในเวลาเดียวกันอย่างไรด้วย เช่น เมื่อคนหนึ่งถามหรือสร้างบทพูดขึ้นมาก่อน อีกคนจะแสดงความเข้าใจในบรรทัดฐานด้วยการตอบสนองและตอบคำถามซึ่งทำให้เกิดระเบียบ (order) ในทางตรงกันข้ามวิธีวิทยาก็ได้ให้คำอธิบายไว้ด้วยว่า

หากคนหนึ่งถาม อีกคนหนึ่งไม่ตอบสนองอาจทำให้การสื่อสารหรือระเบียบบางอย่างเสียไป คนถามอาจต้องแก้ไขปัญหาก็ให้ระเบียบเกิดขึ้น การสื่อสารของคนจึงมิได้เป็นเพียงแค่การถามมาแล้วตอบไป อาจเกี่ยวข้องกับการประเมิน การขอร้อง การให้คำมั่นสัญญา การต่อรอง การหลอกล่อ การหลีกเลียง การบ่ายเบี่ยงและการตะล่อมเพื่อให้ความจริงและเจตจำนงของแต่ละคนสัมฤทธิ์ผลรวมทั้งการใช้การพูดคุยเพื่อรักษาความเป็นมนุษย์ การพูดแต่ละครั้งของคนย่อมมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง (ไซยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2551: 35 และ Peräkylä, 2005: 875-876) ตรงนี้จึงกล่าวได้ว่า การพูดคุยของคนถือเป็นการกระทำ (talk is action)

เมื่อเราวิเคราะห์การพูดคุยของคนเท่ากับว่าเรากำลังศึกษาการกระทำของเขา การจะเข้าใจในเรื่องการกระทำทางสังคมจึงต้องวิเคราะห์จากการใช้ภาษาพูดและท่าทางในบริบทเฉพาะเพราะคนใช้ภาษาในการกระทำทางสังคม สร้างโลกและสร้างความจริง การวิเคราะห์ภาษาในบริบทเฉพาะทำให้เห็นว่า ความหมายของพยางค์ (utterance) คำ ประโยคและสิ่งต่างๆ ที่คนใช้ในการสนทนาขึ้นอยู่กับอ้างอิง (reference) กับบริบท เมื่อบริบทต่างไปความหมายของพยางค์ คำและ ประโยคจะเปลี่ยนไป (Austin, 1962 and Hutchby, 2006) ตัวอย่างเช่น น้ำมะพร้าวในความหมายทั่วไปย่อมมีความหมายต่างจากน้ำมะพร้าวที่นำไปใช้ในพิธีกรรมการตายของชาวพุทธ

นอกจากบริบทจะมีความสำคัญต่อการกำหนดความหมายของคำและประโยคแล้ว วิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนายังกล่าวถึงความสำคัญของบริบทในแง่ที่ว่าบริบทซึ่งเป็นเรื่องของวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการอ้างอิง (reference) เพื่อสร้างบทพูดของคนและทำให้เห็นว่าคนสร้างโลก สร้างความหมาย ให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร ในการสนทนาจะมีคนแรกสร้างบทพูดขึ้นก่อน ซึ่งอาจเป็นคำถาม คำอุทานหรือการใช้ท่าทาง หลังจากนั้นอีกคนหนึ่งจึงจะตอบ การตอบคำถามหรือการตอบสนองนี้ (response) ผู้กระทำจะต้องยกบริบทก่อนหน้านี้มาใช้ในการทำความเข้าใจในสิ่งที่ตนได้รับ จากนั้นจึงตอบสนอง ตรงกันข้ามหากคู่สนทนาไม่เข้าใจบริบทอาจทำให้การสื่อสารพูดคุยล้มเหลว ประเด็นนี้จึงต้องอาศัยบริบท

ที่มาก่อนหน้านี้เพื่อออกแบบบทพูด (turn design) การพูดคุยของมนุษย์จึงมิได้เกิดในสุญญากาศหรือเกิดขึ้นอย่างไม่มีกฎเกณฑ์ ดรูว์และเฮริเทจ (Drew and Heritage, 1992: 18-21) ที่ให้เห็นว่าบริบทจะเข้ามาเป็นตัวกำหนดบทพูดต่อไป บริบทจะถูกสร้างขึ้น (context-shaped) และบริบทจะเปลี่ยนไป (context-renewing) เช่นนี้ตลอดการสนทนา

ข้อมูลและการจัดกระทำกับข้อมูลในงานวิจัย

ด้วยตัวของวิธีวิทยาได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องเก็บรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ นั่นคือ การพูดคุยของคนโดยตรงกับหัวข้อและโจทย์การวิจัย แม้ว่าวิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนาจะเกี่ยวข้องกับหลายสาขา แต่นักวิจัยก็มักกำหนดกรอบการศึกษาเรื่องของเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารความสามารถ (competency) ในการสื่อสารหรือโครงสร้างของการกระทำทางสังคมโดยวิเคราะห์จากการใช้ภาษา เช่น การเปิดประเด็น การเคลื่อนย้ายหัวข้อ การยุติเรื่องเรื่องหนึ่งหรือเทคนิคในการทำให้หัวข้อหนึ่งถูกนำมาพูดคุยอีกครั้ง ดังนั้นเมื่อโจทย์การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการใช้ภาษาที่คนเราใช้สื่อสารกันอยู่ประจำ จึงทำให้เกิดความแน่นอนในเรื่องที่จะศึกษาสูงเพราะเป็นเรื่องที่เราเห็นได้โดยทั่วไปทุกที่ (omnipresence)

ในกรณีที่เรากำลังศึกษาการพูดคุยแบบธรรมดาที่เกิดขึ้นระหว่างคนในครอบครัวหรือในกลุ่มเพื่อน การกำหนดโจทย์การวิจัยมักเป็นเรื่องของเทคนิคในการพูดคุย เช่น คนๆ หนึ่งมีวิธีการปฏิเสธการเชิญอย่างไร เป็นการวิเคราะห์การสื่อสารที่มักดำเนินไปภายใต้ความเสมอภาค ตรงนี้จึงอาจไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความชำนาญหรือไม่ชำนาญของผู้สัมภาษณ์มากนัก

ในกรณีที่เรากำลังศึกษาการสื่อสารในองค์กร ตัวอย่างเช่น การกำหนดโจทย์การวิจัยในต่างประเทศที่ต้องการรู้ว่าในระหว่างการทำงานความในศาลในเรื่องของการกล่าวหาในคดีฆาตกรรมซึ่งเป็นการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กร (institutional interaction) ลักษณะหนึ่งเป็นอย่างไร เราควรพิจารณาว่าการสื่อสาร

ในลักษณะนี้มีเรื่องของความรู้อะไรเข้ามาเกี่ยวข้อง หากจะพูดให้เจาะจงลงไปก็คือ เมื่อเราต้องการทราบว่าทนายของฝ่ายหนึ่งมีเทคนิคในการต่อรองเพื่อให้พยานของอีกฝ่ายหนึ่งมีความลำบากในการให้ข้อมูลอย่างไรหรือการจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมีโอกาสที่จะนำข้อมูลมาหักล้างน้อยลงอย่างไร ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลที่มาจากการสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างการว่าความนั้นมาวิเคราะห์ การพูดคุยในบริบทนี้ ผู้สัมภาษณ์คนหนึ่งย่อมเป็นคนที่มีความรู้ที่เป็นอำนาจ มีเทคนิคที่จะทำให้เกิดเป็นข้อมูลในงานวิจัยได้ เช่น ทนายซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้จะพยายามใช้ความรู้ที่มีความเฉพาะในการจัดการให้การสื่อสารของตนเป็นที่ยอมรับ เกิดความสัมพันธ์เชิงอำนาจในระหว่างการสื่อสาร ฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ การสื่อสารในบริบทนี้คงไม่น่าจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นเรื่องของการเมืองทั่วไปและการพูดคุยแบบธรรมดาแบบเรียบเพราะโดยหน้าที่ บทบาท ความรู้และความสัมพันธ์ที่ต้องเกี่ยวข้องกันของคนสื่อสารกันปรากฏในบริบทเฉพาะกำกับให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างมีทิศทาง และมีความแตกต่างจากการพูดคุยทั่วไป การรวบรวมข้อมูลจากการสนทนาในพื้นที่ที่กำหนดอย่างมีทิศทางไปเช่นนี้จึงทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ตรงกับโจทย์และหัวข้อในการวิจัย โจทย์การวิจัยภายใต้วิธีวิทยานี้ที่พบส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะศึกษาการกระทำ (action) ว่าทนายทำอะไร ใช้คำถามอย่างไร การตรวจสอบอย่างตรงไปตรงมา (direct examination) เขาทำอะไร หรือการตรวจสอบกลับไปที่กลับมา (cross examination) เขาทำอะไรซึ่งเป็นเรื่องของเทคนิคและวิธีการโดยวิเคราะห์จากภาษามากกว่าที่จะตั้งโจทย์ในการวิจัยเพียงว่า ทนายคุยเรื่องอะไรบ้างหรือเขามีทัศนคติกับคนที่เขาคุยด้วยในศาลอย่างไรรวมทั้งคนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมรู้สึกและมีทัศนคติต่อทนายอย่างไร

หากจะกล่าวโดยสรุป วิธีวิทยานี้เน้นการวิเคราะห์ที่วิธีการมากกว่าเนื้อหา วิธีวิทยานี้มองว่า มนุษย์ใช้เทคนิคที่ตนมีอยู่แล้วในชีวิตประจำวันจัดการกับเรื่องต่างๆ รอบตัว คนแต่ละคนมีเป้าหมายบางอย่างดังนั้นเขาจะอาศัยเทคนิคที่กล่าวถึงนี้ทำให้การสื่อสารสำเร็จลง ซึ่งการสื่อสารอาจเสร็จสิ้นลงอย่างดีหรืออาจนำไปสู่ปัญหาที่เสร็จสิ้นลงอย่างย่ำแย่ได้ทั้งสิ้น เราจะสังเกตเห็นสิ่งเหล่านี้ได้ก็ต่อเมื่อเราวิเคราะห์จากการพูดคุยที่เป็นธรรมชาติในบริบทเฉพาะ ดังนั้นเมื่อ

ผู้วิจัยกำหนดโจทย์ในการวิจัยตามสิ่งที่กล่าวมาก็พอจะมั่นใจได้ว่าผู้วิจัยไม่น่าจะหลงประเด็นหรือประสบปัญหาในลักษณะที่ว่าการศึกษาจะไม่ตอบโจทย์ที่นักวิจัยกำหนดไว้

ข้อมูลในงานวิจัยอาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความลับ สิ่งที่ทำให้กังวล และเป็นเรื่องที่กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของคน สิ่งนี้จึงกำกับให้ผู้วิจัยต้องขออนุญาตอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนที่จะบันทึกข้อมูลสนทนาและต้องนำข้อมูลไปใช้ตามข้อตกลงในโครงการวิจัย

การขออนุญาตบันทึกข้อมูลอาจทำให้หลายคนตั้งคำถามว่า หากผู้วิจัยต้องการบันทึกการสนทนาที่เป็นเรื่องลับ จะได้รับความร่วมมือได้อย่างไรและจะได้ข้อมูลอย่างไร ผู้เขียนเคยกังวลในเรื่องนี้เช่นกัน จากประสบการณ์ในอดีตเมื่อผู้เขียนลงมือวิจัยผู้ให้ข้อมูลจะเปิดเผยชีวิตแก่งานวิจัยก็ต่อเมื่อเขามั่นใจในกระบวนการปกป้องรักษาความลับและขึ้นอยู่กับคนที่เข้าไปทาบทามในครั้งแรก หากผู้ให้ข้อมูลกังวลมาก เขาจะปฏิเสธการร่วมโครงการวิจัยตั้งแต่แรกที่ได้มีการเชื้อเชิญ ผู้ให้ข้อมูลอาจมีระดับความกังวลต่างกันและส่งผลกระทบต่อรูปแบบการบันทึกข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลที่มีความกังวลสูงจะเลือกการบันทึกข้อมูลด้วยแถบเสียง การเลือกวิธีการบันทึกข้อมูลและการปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจ

วิธีวิทยานี้มีหลักในการเก็บข้อมูลว่าผู้วิจัยต้องบันทึกวิดีโอ (video) หรือแถบบันทึกเสียง (audio) ตามแต่โอกาสจะอำนวย อย่างไรก็ตามข้อมูลในวิดีโอมีรายละเอียดมากกว่า ในการวิเคราะห์การสื่อสารของคนบางครั้งมีเรื่องของอารมณ์ สีหน้า การสัมผัส การร้องไห้และอิริยาบถที่ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าถึงได้จากข้อมูลจากแถบบันทึกเสียง ส่วนบทบาทของผู้วิจัยในระหว่างการเก็บข้อมูล คือเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้การพูดคุยเป็นไป ปล่อยให้คนที่เข้าร่วมโครงการวิจัยพูดคุยสื่อสารไปตามที่ประสงค์ ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้กำหนดหัวข้อ (topic) และประเด็นขึ้นมาพูดคุย ทุกหัวข้อ ทุกประเด็นในอิริยาบถต่างๆ เกิดขึ้นและดำเนินไปตามบริบทการพูดคุย มิได้มาจากการกำหนดและเลือกล่วงหน้าของผู้วิจัย หัวข้อหรือสิ่งที่หยิบยกมาพูดคุยมาจากการตกลงให้ความสำคัญ ให้ความหมายและนิยามร่วมกัน

ของคู่สนทนา (interlocutor) ตรงนี้จึงสอดคล้องกับคำกล่าวของนักภาษาศาสตร์และ
 อานันท์ที่ว่า ผู้วิจัยควรให้ผู้ให้ข้อมูลเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการกำหนด
 สิ่งต่างๆ ในงานวิจัย

ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลจากวิธีทัศนและแถบบันทึกเสียงเพราะถือเป็น
 ข้อมูล เป็นวัตถุวิสัย ผู้วิจัยจำเป็นต้องถอดเทปบทสัมภาษณ์ (transcript) ที่ต้อง
 มีทั้งคำพูด พยางค์ไม่ว่าจะเป็นอ้อ เออ เอ้อและท่าทาง ผู้วิจัยต้องใส่เครื่องหมาย
 เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลในบทสัมภาษณ์จะต้องไม่ผ่านการตกแต่ง
 หรือปรับเปลี่ยน (edit) การใช้เครื่องหมายกำกับในคำที่ผู้พูดเปล่งออกมาจะทำให้
 ผู้วิจัยและผู้อื่นเห็นได้ว่า ผู้พูดพูดอย่างไร เช่น การออกเสียงหรือพยางค์บางพยางค์
 เบากว่าคำอื่น การลากเสียงยาว (stretch) พูดแทรกขึ้นพร้อมกับคำพูดของอีก
 ฝ่ายหนึ่ง (overlap) การเน้นคำ (stress) การหยุด (pause) หรือขึ้นเสียงสูง เป็นต้น
 การใช้เครื่องหมายนี้เป็นไปตามหลักสากลที่นักวิเคราะห์การสนทนาใช้ การใช้
 เครื่องหมายทำให้นักวิจัยทั่วโลกเข้าใจในลักษณะการพูดได้ตรงกัน ตรงนี้ผู้เขียน
 ขอเน้นอีกครั้งว่า ตามวิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนา**ไม่ถือว่าบทสัมภาษณ์
 ที่ถอดออกมาเป็นข้อมูล** เพียงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์
 ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลเท่านั้น สิ่งที่เป็นข้อมูล คือ สิ่งที่ถูกบันทึกในวิธีทัศน
 และแถบบันทึกเสียงและถือเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ (naturally
 occurring data)

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์โดยฟังเสียงและดูจากภาพ
 ที่บันทึกเพื่อให้เห็นปฏิสัมพันธ์ ศึกษาการใช้ภาษาพูด แนนอนว่าในการวิเคราะห์
 ภาษา ผู้วิจัยมิได้ดูเพียงว่าคนคุยเรื่องอะไรกัน ต้องวิเคราะห์ว่าเขาคุยในเรื่องต่างๆ
 อย่างไร **ผู้พูดพยายามทำอะไรในบทพูด** เมื่อคนพูดคุยกัน มิใช่แค่การเปล่งเสียง
 แต่ผู้พูดพยายามทำอะไรบางอย่าง เช่น การขอร้อง การเชิญ การอวยพร
 การอธิบาย การต่อรอง การกลบเกลื่อน การแนะนำ การบ่น การต่อว่า การเสนอ
 ความช่วยเหลือ การประเมิน การต่อต้าน การปฏิเสธ การแสดงความคิดเห็นว่า
 เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นรูปแบบของการกระทำทาง
 สังคมของคน คนได้สร้าง ผลิตซ้ำและต่อรองเอกลักษณ์ บทบาทและความสัมพันธ์

ด้วยการกระทำเหล่านี้ ผู้วิจัยจะต้องดูและฟังการสนทนาหลายครั้ง โดยวิเคราะห์
 ในบทพูดก่อนหน้า (prior turn) และบทพูดที่เกิดตามมา (next turn) ควบคู่กัน
 ไป ดูการใช้ประโยค การใช้ไวยากรณ์ การใช้คำ รวมทั้งการวิเคราะห์รูปแบบ
 การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (pattern of social interaction) ซึ่งถือเป็นระดับของ
 การวิเคราะห์พื้นฐานของวิธีวิทยา (Drew and Heritage, 2006: xxiii) เช่น เทคนิค
 ในการเปิดประเด็น การเปลี่ยนหัวข้อและการปิดประเด็น

การนำเสนอผลการวิจัย วิธีวิทยานี้ถือเป็นข้อบังคับและตกลงร่วมกัน
 ในกลุ่มนักวิจัยที่นิยมวิเคราะห์การสนทนาว่าต้องนำเสนอบทสนทนาที่บันทึก
 ในวิธีทัศนหรือแถบบันทึกเสียงและบทสัมภาษณ์ที่ถอดออกมาให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
 ได้มีโอกาสเข้าถึง วิเคราะห์ ตีความและพิจารณาไปด้วยกันในระหว่างนำเสนอผล
 การวิจัยในการประชุมวิชาการ

มาถึงตรงนี้ผู้อ่านอาจจะรู้สึกว่าการที่ผู้เขียนกล่าวมาทั้งหมดเป็นนามธรรม
 ผู้เขียนจึงขอทำให้เป็นรูปธรรมโดยนำเสนอตัวอย่างจาก 2 บริบท ได้แก่ บริบท
 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทางการแพทย์

การวิเคราะห์บทสนทนาไทย

ผู้เขียนขอเสนอบทสนทนาวิเคราะห์ให้เห็น ผู้เขียนอยากทราบว่าคนที่สื่อสารกัน
 ในเรื่องที่ทั้งสองให้ความสำคัญ ความสนใจและมีพันธะบางอย่างร่วมกัน เขาพูด
 คุยกันอย่างไร ในการเข้าถึงข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้เขียนในฐานะนักวิจัย
 อาศัยความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในแวดวงนั้นๆ ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลบันทึก
 การพูดคุยและแสดงกระบวนการปกปิดที่มาของข้อมูล เช่น ไม่บอกว่าเป็นใครพูด
 หรือพูดกับใคร วันที่เท่าไรและที่ไหนอย่างเฉพาะเจาะจง

การสร้างความรู้ทางการประชาสัมพันธ์

วิธีวิทยานี้เริ่มนำมาใช้บ้างในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในสังคมไทย
 ในบทความนี้ขอเสนอบทสนทนาระหว่างสื่อมวลชนและผู้แทนบริษัทวิเคราะห์

พอสังเขป เป็นข้อมูลที่มาจากงานวิจัย¹ การวิเคราะห์จะทำให้เห็นการอยู่ร่วมกันทางสังคมระหว่างคนทั้งสองฝ่าย

บริษัทอาศัยสื่อมวลชนประชาสัมพันธ์กิจกรรม ผลประกอบการ งานแสดงสินค้าและนิทรรศการที่ได้จัดขึ้นให้ประชาชนได้รับรู้ บริษัทเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนและคาดหวังว่าสื่อมวลชนจะนำข้อมูลไปเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ที่แต่ละคนสังกัด

ในการสื่อสารกันนั้น สื่อมวลชนออกแบบคำถามต่างๆ เพื่อให้ตนเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการรู้ให้ได้มากที่สุด คำถามประเภทหนึ่งที่สื่อมวลชนไทยนิยมใช้ คือ **คำถามยืนยัน**

การใช้คำถามยืนยัน

คำถามประเภทนี้ นักวิชาการบางคนเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า assertiveness หรือเรียกว่า yes/no question เป็นคำถามที่ดูเหมือนผู้ถามต้องการคำยืนยัน และเพื่อเป็นหลักฐานในเรื่องบางเรื่อง เป็นการกำหนดคำตอบบางอย่างที่ผู้ถามต้องการ ไม่ได้ให้โอกาสหรือทางเลือกแก่คนตอบ โครงสร้างของคำถามประกอบด้วยคำว่า “ใช่ไหม” “ใช่หรือไม่”

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนถามจะพยายามกำกับคนตอบให้ตอบในสิ่งที่ตนต้องการ ผู้ตอบบางคนก็อาจไม่ตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” บางคนมีการอธิบาย

¹ งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² ในการนำเสนอข้อมูลในรูปบทสัมภาษณ์ในบทความนี้ดังปรากฏ ผู้เขียนใส่ # 1 หมายถึง บทสัมภาษณ์ลำดับที่ 1 นอกจากนี้ผู้เขียนกล่าวถึงที่มาของบทสนทนาดังปรากฏในเรื่องหมายวลีขีดจะเห็นว่ามาประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) เรื่องหรือเนื้อหาหลักของงานวิจัยและลำดับที่ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมในที่นี้ คือ งานวิจัยเรื่องแถลงข่าวธุรกิจอุตสาหกรรมและกรณีศึกษาลำดับที่ 10 (2) คือ เวลาที่บทสนทนาเกิดขึ้น ในที่นี้หมายถึงวันที่ 51 วินาทีที่ 42 ที่ผู้สื่อข่าวเริ่มถามถึงยอดขายเครื่องโทรศัพท์ หากวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีทัศนสามารถทราบได้ว่า การพูดคุยในเรื่องต่างๆ เริ่มขึ้นเมื่อใดและ (3) วิธีการเก็บข้อมูลในที่นี้เก็บข้อมูลด้วยการบันทึกวิธีทัศน การบันทึกวิธีทัศนจะทำให้ผู้เขียนทราบในเรื่องของระยะเวลาการพูดคุยในแต่ละเรื่อง ทำให้รู้ว่าผู้แทนองค์กรและผู้สื่อข่าวให้หน้าหนักกับการคุยในเรื่องใดบ้าง นานเท่าใด นอกจากนี้แล้วยังทำให้ผู้เขียนสะดวกในการเลือกวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงที่ต้องการ

ให้ข้อมูลเพื่อเลี้ยงที่จะตอบแบบมัดตัวในบางคำถามอาจมีคำว่า “หรือเปล่า” ในคำถาม คำถามอาจมีลักษณะเป็นการชี้นำบางอย่าง คนถามต้องการให้คนตอบตอบในสิ่งที่ชี้นำไปว่า ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง เพื่อยืนยันในข้อข้องใจบทพูดต่อไปนี้มาจากงานวิจัยที่ผู้เขียนดำเนินการไป ในกรณีศึกษาที่ 10 แสดงให้เห็นถึงการใช้คำถามที่ผู้ถามต้องการคำตอบยืนยันว่าใช่หรือไม่

1 [แถลงข่าวธุรกิจอุตสาหกรรม-10-00:51:42] [วิธีทัศน]²

[องค์กรนี้จำหน่ายเครื่องมือสื่อสาร ประเด็นในการแถลงข่าวเป็นเรื่องของโครงการประกวดภาพยนตร์สั้นโดยดำเนินการร่วมกับองค์กรอื่น การถาม-ตอบเกิดขึ้นนอกกรอบ มิได้เกิดขึ้นระหว่างการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ การจัดแถลงข่าวเกิดขึ้นหน้าโรงภาพยนตร์ ณ กรุงเทพมหานคร]

1. ผู้สื่อข่าว 2 → สูง (ถ้าพูดอย่างนี้)³ สูงกว่าพูดมัยยะว่า (.)
2. → สูงกว่า brand อื่น
3. ผู้แทนองค์กร 2 → ((สายศีรษะ)) “ไม่ไม่” (.) ไม่สูงเท่า brand อื่น
4. → (นะครับ)

หลังจากที่ได้มีการแถลงข่าวการประกวดหนังสั้นแล้วมีการพูดคุยนอกกรอบการพูดคุยมิได้ยุติลงแค่บนเวทีเท่านั้น การถามนอกกรอบผู้แทนองค์กรยังเป็นคนตอบให้ข้อมูล ผู้สื่อข่าวหลายคนสนใจที่จะถามผู้แทนองค์กรถึงการค้าขายโทรศัพท์

นาทีที่ 51 วินาทีที่ 42 ผู้สื่อข่าวถามผู้แทนองค์กรโดยใช้คำว่า “มัย” ในบทพูด (บรรทัดที่ 1) คำว่า “มัย” เป็นภาษาพูด ผู้แทนองค์กรต้องการทราบว่ายอดขายเครื่องโทรศัพท์ของยี่ห้อจากบริษัทสูงกว่ายี่ห้ออื่นหรือไม่ การใช้คำถามลักษณะนี้เป็นการถามด้วยคำถามที่เรียกว่า yes/no question เพื่อให้ได้คำตอบยืนยันเพียงคำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

³ ดูคำอธิบายการใช้เครื่องหมายในบทสัมภาษณ์ได้ท้ายบทความ

การถามนี้คนถามไม่ได้ถามอย่างธรรมดา ผู้สื่อข่าวถามโดยทำท่ายึดตอบ โดยใช้คำว่า “กล่าวพูดมัย” ดังปรากฏในบรรทัดที่ 1 และเน้นคำว่า “สูง” (บรรทัดที่ 2)

เราจะเห็นว่าผู้สื่อข่าวประสบความสำเร็จเพราะผู้แทนองค์กรตอบในสิ่งที่ผู้สื่อข่าวต้องการรู้จะจงลงไปได้สูงกว่าข้ออื่น (บรรทัดที่ 3 และ 4) ลักษณะการตอบใช้ท่าทางประกอบ ผู้แทนองค์กรส่ายศีรษะและกล่าวว่า “ไม่ไม่” โดยกล่าวเบาว่าคำอื่น ๆ ทั้งหมดในบทพูด บางกรณีศึกษาผู้สื่อข่าวอาจไม่ประสบความสำเร็จดังผู้สื่อข่าวในกรณีนี้เพราะผู้แทนองค์กรไม่ตอบอย่างฟันธงว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” กลับเลี่ยงตอบคำถาม ตอบคำถามอ้อม นอกประเด็นหรือเฉไฉ วกวนซึ่งการปฏิบัติแบบนี้เรียกว่า evasiveness

จากบทสนทนาที่ยกมาเป็นตัวอย่างนี้ทำให้เห็นว่าเวลาที่คนคุยกันไม่ได้คุยกันแบบราบเรียบ ธรรมดา แต่ในบทพูดมีการเน้นและการทำท่ายึด เราเห็นสิ่งเหล่านี้เสมอเมื่อเราประยุกต์ใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เราไม่เคยพบสิ่งเดียวกันในการวิจัยที่อาศัยการเข้าถึงข้อมูลด้วยแบบสอบถามตามกระบวนการทัศนการวิจัยแบบปฏิฐานนิยม (positivism) ซึ่งเป็นกระบวนการทัศนการวิจัยกระแสหลักในทางการประชาสัมพันธ์ และในหลายสาขา การวิเคราะห์บทพูดอย่างละเอียดสะท้อนให้เห็นว่า คนใช้การพูดจัดการทางสังคมอย่างไรและมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างอย่างไร

นอกจากตัวอย่างดังกล่าวแล้ว วิจัยวิทยานี้ยังนิยมใช้ศึกษาการสื่อสารทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การศึกษาเรื่องเพศสภาพ สุขภาวะทางเพศ ภาวะใกล้ตาย การตายและการดูแลสุขภาพ เรื่องเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับความลับ (confidentiality) สิ่งที่กระทบกระเทือนความรู้สึกของคนและเรื่องสำคัญ ผู้เขียนขอนำบทสนทนาระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้ป่วยมาวิเคราะห์

การสื่อสารทางการแพทย์และสาธารณสุข

ผู้เขียนได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วยที่กำลังป่วยเป็นโรคมะเร็งเต้านมและพยาบาลวิชาชีพให้บันทึกข้อมูลการพูดคุย ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นี้เกิดขึ้นระหว่างการติดตามความก้าวหน้าของการรักษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทาง

ภาคเหนือ ผู้ป่วยได้รับการรักษาแล้วในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีความกังวลสูง ความกังวลที่กล่าวถึงเป็นความจริงตามโลกของผู้ป่วยและพยาบาลจำเป็นต้องเข้าถึงความจริงนี้ด้วยภาษา ในระหว่างการพูดคุยผู้ป่วยแสดงความกังวลต่อภาวะไม่แน่นอนในอนาคต ผู้ป่วยพยายามปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัดตามคำแนะนำของแพทย์และพยาบาล การเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านเป็นสิ่งที่พยาบาลในพื้นที่ชนบทมักปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เป็นภารกิจที่สะท้อนบทบาทด้านสาธารณสุข (public health role) การพูดคุยในครั้งนี้ผู้ป่วยยังมีความกังวล ผู้เขียนจึงขออนุญาตบันทึกการพูดคุยด้วยแถบบันทึกเสียง

ประเด็นในการพูดคุยมาจากความต้องการของพยาบาลซึ่งเป็นคู่สนทนาที่เขารู้สึกว่าสำคัญ ผู้ป่วยพิจารณาว่าเป็นเรื่องสำคัญเช่นกันจึงตอบสนองและให้ความร่วมมือตามบทพูดที่เกิดขึ้น ตรงนี้จึงทำให้เห็นว่าประเด็นที่ต้องนำมาวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นในบทสนทนาจากการให้ข้อมูลของผู้ถูกศึกษาเป็นผู้กำหนด มิได้มาจากการกำหนดของผู้วิจัยที่เราพบเสมอในงานวิจัยที่อาศัยแบบสอบถามที่นักวิจัยตั้งคำถามจากทฤษฎีเพื่อนำไปเก็บกับผู้ถูกศึกษาตามที่ผู้วิจัยต้องการ การกำหนดประเด็นที่จะวิเคราะห์ในงานวิจัยเชิงปริมาณกับงานวิจัยเชิงคุณภาพจึงต่างกัน งานวิจัยเชิงคุณภาพจะนำเรื่องหรือประเด็นที่ผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์มาศึกษา

2 [มะเร็งเต้านม-01:13:33] [แถบบันทึกเสียง]

[ผู้ป่วยเป็นมะเร็งเต้านมได้รับเคมีบำบัด (chemotherapy) และผ่าตัดเต้านมข้างหนึ่ง การพูดคุยเกิดขึ้นที่บ้านของผู้ป่วยในขณะที่พยาบาลเยี่ยมติดตามความคืบหน้าในการรักษาและการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย พยาบาลขออนุญาตผู้ป่วยบันทึกการสนทนาด้วยแถบบันทึกเสียง]

1. พยาบาล → แผลแห้ง ↑ ดีเนาะ (1.0) กัน [การกิน]
2. ผู้ป่วย → [กันตั้งแต่] อยู่โรงพยาบาล
3. → บ่กันจะแด
4. พยาบาล → กันอะหยังฟ่อง

5. ผู้ป่วย → ของดองอะหยังบ่ได้กินเลย (.) กินแต่ปลากับจิ้นกับผัก
6. พยาบาล → กินผักหลายหลาย (.) กินผักหลายหลาย (.) ผักกับ
7. → ปลาน้ำเค็ม (.) หมู (.) จิ้นจัวจิ้นควาย (ให้) งดไปเลย
8. ผู้ป่วย → หมูหมูแต่บ่เอาหมูติดมัน (.) จะเอาคูกี่ข้างกับจิ้น
9. พยาบาล → หมอเป็นแนะนำแล้วใจก็อ่ากั๋นอะหยังพ่องนี้หนา
10. (2.0)
11. ผู้ป่วย → กินปลาเยอะๆ (.) ใจ๋ กั๋นเลยกินแต่ปลา (.) เนี่ย
12. → (.) ปลานิล (.) ปลาอะหยังหมูนี่
13. พยาบาล อือ::

ก่อนหน้านี้ผู้ป่วยให้พยาบาลดูแผลที่เกิดจากการตัดเต้านม ในนาทีที่ 13 วินาทีที่ 33 ในบรรทัดที่ 1 พยาบาลกล่าวว่าแผลที่บริเวณหน้าอกของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดไปมีลักษณะแห้งและเป็นไปในทางที่ดี พยาบาลเน้นและขึ้นเสียงสูงที่คำว่า “ดี” โดยกล่าวว่า “แผลแห้ง ↑ ดีเนาะ...”

พยาบาลต้องการรู้ว่าผู้ป่วยปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์และพยาบาลอย่างเคร่งครัดหรือไม่จึงสอบถาม พยาบาลมีได้ฟังข้อมูลจากผู้ป่วยแล้วจบสิ้น พยาบาลประเมินคำตอบของผู้ป่วยตลอดเวลา บรรทัดที่ 1 พยาบาลถามผู้ป่วยว่ามีการดูแลและระวังเรื่องการกินหรือไม่ผู้ป่วยกล่าวว่า ตนระวังเรื่องการกินมาก วิธีการตอบในบรรทัดที่ 2 ผู้ป่วยพูดแทรกกับบทพูดของพยาบาล ไม่รอให้พยาบาลพูดจบ การพูดแทรกในที่นี้ น่าจะหมายความว่าผู้ป่วยมั่นใจในสิ่งที่ทำ ยืนยันการปฏิบัติตนของตนว่ามีความถูกต้อง

แม้ว่าพยาบาลได้รับคำตอบในครั้งแรกว่า ผู้ป่วยดูแลตนเองอย่างเคร่งครัดก็ตาม แต่ดูเหมือนว่าพยาบาลไม่เชื่อจึงถามต่อโดยถามว่าผู้ป่วยงดบริโภคอะไรบ้างโดยกล่าวว่า “กั๋นอะหยังพ่อง” ในบรรทัดที่ 4 การใช้คำถามลักษณะนี้คนถามต้องการคำตอบที่มีการแจกแจงรายละเอียด เป็นรูปธรรมและเป็นประเภท (category) และในบรรทัดที่ 5 ผู้ป่วยได้แจกแจงโดยกล่าวว่าตนงดบริโภคของหมักดอง แต่บริโภค ผัก เนื้อและปลา

ในบรรทัดที่ 6 พยาบาลแนะนำผู้ป่วยให้บริโภคผักกับปลา หากเราพิจารณาการใช้ภาษาตรงนี้ ดูไวยากรณ์ที่พยาบาลใช้ พยาบาลใช้คำสั่งในตอนต้นและตอนท้ายของบทพูด (turn) โดยกล่าวว่า “กินผักหลายหลาย” (บรรทัดที่ 6) และ “งดไปเลย” (บรรทัดที่ 7) การวิเคราะห์การใช้ภาษาในชีวิตประจำวันทำให้ประจักษ์ว่า คนพูดมีได้พูดแบบราบเรียบตลอดไป มีการใช้คำสั่งในบทพูดบางครั้ง การสั่งให้งดในบรรทัดนี้ส่งผลต่อการรับคำตอบของผู้ป่วยในบทพูดต่อมาดังปรากฏในบรรทัดที่ 8

ในบทพูดต่อมาของผู้ป่วยในบรรทัดที่ 8 ผู้ป่วยบอกพยาบาลว่าตนบริโภคเนื้อ แต่เป็นเนื้อไม่ติดมัน หากวิเคราะห์การให้ข้อมูลในบทพูดนี้จะเห็นได้ว่าผู้ป่วยให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลที่มิได้ไปในทิศทางเดียวกับที่พยาบาลแนะนำ มีบางอย่างขัดกันอยู่เพราะพยาบาลสั่งให้งดเนื้อสัตว์อื่นยกเว้นปลา

แม้ว่าพยาบาลจะได้ข้อมูลรายละเอียดมากขึ้น แต่ก็ดูเหมือนว่า พยาบาลยังไม่ลดละที่จะต้องรู้ต่อไปอีก สิ่งที่พยาบาลได้ยินอาจไม่ตรงกับสิ่งที่อยากรู้ การปฏิบัติเช่นนี้ เราจะพบเสมอในระบบสาธารณสุขที่พยาบาลจะถามโดยใช้คำถามแตกต่างไปในการถามเรื่องเดียวกันเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ป่วยดูแลสุขภาพได้ถูกต้องตามความต้องการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ในบรรทัดที่ 9 พยาบาลถามคำถามเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจผู้ป่วยอีกโดยกล่าวว่า “หมอเป็นแนะนำแล้วใจก็อ่ากั๋นอะหยังพ่องนี้หนา” การกล่าวในครั้งนี้อย่างที่พยาบาลทำให้การพูดของตนมีน้ำหนักและทำให้มีความสำคัญโดยอ้างบุคคลที่ 3 บุคคลที่อ้างถึง คือ หมอดังปรากฏในคำแรกของบทพูดของพยาบาล การใช้เทคนิคการอ้างถึงบุคคลอื่น บุคคลที่ 3 และแหล่งที่มาของข้อมูลเราพบบ่อยในการสื่อสารทางการแพทย์ (medical interaction) โดยเฉพาะเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องพูดคุยเรื่องที่มีความสำคัญ

ในบรรทัดที่ 11 และ 12 ผู้ป่วยรับคำตอบอีกครั้งโดยกล่าวว่า ตนปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ก็เลยบริโภคแต่ปลา การตอบในครั้งนี้อย่างที่ผู้ป่วยทำให้การตอบของตนดูมีน้ำหนักและสมเหตุสมผลโดยอ้างชนิดของปลา คือ ปลานิล คำตอบนี้ดูเหมือนว่า เป็นคำตอบที่อาจเป็นไปได้ตามบรรทัดฐาน ผู้ป่วยอาจคิดว่าเป็นสิ่งที่

พยาบาลอยากได้ยิน คำตอบในบรรทัดนี้ต่างจากคำตอบในบทพูดของผู้ป่วยบทพูดอื่น เช่น บทพูดในบรรทัดที่ 8 ที่ผู้ป่วยเคยบอกว่าตนบริโภคเนื้อหมูไม่ติดมัน

เห็นได้ว่า ผู้ป่วยปรับข้อมูลและคำอธิบายที่ให้แก่พยาบาล ให้คำตอบแตกต่างในแต่ละบทพูดโดยในบทพูดของผู้ป่วยในช่วงแรกกล่าวว่า ตนได้บริโภคหลายอย่างรวมทั้งเนื้อไม่ติดมัน แต่เมื่อถูกตะล่อมด้วยคำถามที่แตกต่าง มีการอ้างอิงบางอย่าง เขาต้องจัดการกับการถามแต่ละช่วง ทำให้เขาให้คำตอบและข้อมูลอีกแบบหนึ่งโดยบอกว่าตนก็เลยบริโภคแต่ปลาดังปรากฏในบรรทัดที่ 11 และ 12 ท้ายที่สุด

แม้ว่าพยาบาลจะเป็นคนตั้งคำถามและดูเหมือนเป็นคนผูกขาดการพูดคุย แต่ผู้ป่วยซึ่งอาจมีอำนาจรองก็พยายามทำให้ตนเองไม่ตกอยู่ในสถานการณ์ห้องใช้เทคนิคในการปรับคำตอบและให้คำตอบแตกต่างไปเมื่อบริบทและเวลาเปลี่ยนไป เหตุผลที่ผู้เขียนพอให้ได้ว่าทำไมผู้ป่วยถึงต้องพยายามปรับคำตอบ ทำให้คำตอบข้อมูลและคำอธิบายของตนเป็นไปตามบรรทัดฐานที่ควรจะเป็นเพราะป้องกันการตำหนิจากพยาบาลและเป็นการสื่อให้พยาบาลรู้ว่าตนให้ความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ การปฏิบัติเช่นนี้เคยเกิดขึ้นเมื่อผู้เขียนวิเคราะห์การสนทนาจากผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคอื่น ในการประเมินความรู้และทดสอบความเข้าใจของผู้ป่วย พยาบาลกระทำโดยกระตุ้นให้ผู้ผู้ป่วยพูดออกมาตรงนี้เป็นเรื่องของการจัดกาที่ให้อโอกาสในการพูดหรือที่วิธีวิทยาการวิเคราะห์การสนทนาเรียกว่า turn allocation

แม้ว่าบทสนทนาที่ยกมาวิเคราะห์จะเป็นการพูดคุยสั้นๆ ใช้เวลาในการคุยไม่กี่นาที แต่ก็สามารถสะท้อนให้เห็นว่าคนเราใช้เทคนิคที่เราคุ้นเคยในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่นอย่างไร สร้างความจริงอย่างไร ผู้พูดพยายามทำอะไรบางอย่างในบทพูดเสมอ เราจะเห็นว่าการพูดคุยมิได้ยุติแค่การถาม-ตอบในครั้งแรก พยาบาลประเมิน ตรวจสอบ จัดการ (manage) โดยใช้คำถามหลายลักษณะ นั่นก็กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ พยาบาลใช้การพูดคุยในการจัดการทางสังคม (social organisation of talk) ทำให้ภารกิจของตนที่ต้องทำให้ผู้ป่วยปลอดภัยด้วยการพูดเกิดขึ้น

บทสรุป

บทความนี้ชี้ให้เห็นว่า การวิเคราะห์การสนทนาเป็นกระบวนการเข้าถึงความจริงที่ผู้วิจัยเชื่อว่า ได้ถูกสร้าง ต่อรอง ปรับเปลี่ยนผ่านการสนทนา หรือ ปฏิสัมพันธ์ของผู้ที่ร่วมอยู่ในการสนทนา ซึ่งทำให้การศึกษาในลักษณะนี้มีได้ให้ความสำคัญในการค้นหาความจริงที่ดำรงอยู่หรืออีกนัยหนึ่ง การเชื่อว่าคำพูดสะท้อนความจริงได้อย่างตรงไปตรงมา แต่เป็นการศึกษากระบวนการสร้างความจริงผ่านการเลือกใช้ถ้อยคำ ท่าทีของผู้ร่วมอยู่ในวงสนทนาภายใต้บริบทเฉพาะดังนั้น นัยสำคัญของการวิเคราะห์การสนทนาในฐานะที่เป็นวิธีวิทยาจึงต้องให้ความสำคัญทั้งกับเรื่องของการเชื่อในเรื่องของความจริง (ภววิทยา) และความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมโครงการวิจัย (ญาณวิทยา)

วิธีวิทยานี้ให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูลในฐานะที่เป็นองค์ประกอบเลือกเทคนิคและวิธีการมาใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม เป็นวิธีวิทยาที่เน้นการนำข้อมูลที่มาจากการกำหนดของผู้สื่อสารมาวิเคราะห์ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมโครงการวิจัยเป็นผู้กำหนดประเด็นในการพูดคุยรวมทั้งทำให้เห็นความเป็นมนุษย์อีกด้านหนึ่ง เห็นการสร้างความจริงซึ่งคนที่สื่อสารกันร่วมกันนิยามและถือเป็นการจริงอีกระดับหนึ่ง

เครื่องหมายที่ใช้ในบทสัมภาษณ์ (Transcription conventions)

ผู้เขียนใช้เครื่องหมายวรรคตอนและสัญลักษณ์ต่อไปนี้แสดงลักษณะการพูดคุย ช่วยให้ผู้อ่านมองเห็นภาพว่าคู่สนทนาสื่อสารกันอย่างไร เครื่องหมายเหล่านี้ ใช้กันในกลุ่มของนักวิเคราะห์การสนทนา เครื่องหมายที่ปรากฏในบทความนี้พัฒนาโดยเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 1984: ix-xvi) เป็นเครื่องหมายที่ผู้เขียนใช้ในบทความนี้เท่านั้น ยังมีเครื่องหมายอื่นที่แสดงลักษณะการพูดของผู้พูดแต่ไม่ได้กล่าวถึงเพราะมิได้อยู่ในบทสัมภาษณ์ที่นำมาวิเคราะห์ในบทความนี้

สัญลักษณ์:	(ถ้าพูดอย่างนี้)
คำอธิบาย:	คำที่อยู่ในวงเล็บเดี่ยวเป็นคำพูดที่ได้ยินไม่ชัดเจนหรือเป็นคำที่มีเสียงใกล้เคียงกับสิ่งที่ได้ยินมากที่สุด
สัญลักษณ์:	(.)
คำอธิบาย:	เครื่องหมายหัพภาคที่อยู่ในเครื่องหมายขลิตแสดงถึงการเว้นวรรคสั้นมากน้อยกว่า 1/10 วินาที
สัญลักษณ์:	(2.0)
คำอธิบาย:	บอกจำนวนวินาทีที่หยุด
สัญลักษณ์:	สูง
คำอธิบาย:	ขีดเส้นใต้คำใช้เมื่อผู้พูดพูดเน้นคำนั้น
สัญลักษณ์:	((สายศีรษะ))
คำอธิบาย:	วงเล็บคู่ใช้เมื่อต้องการอธิบายการใช้ท่าทาง
สัญลักษณ์:	° °
คำอธิบาย:	คำที่อยู่ในเครื่องหมายคล้ายฟองมันหรือองศาจะเป็นคำพูดที่พูดเบากว่าคำอื่น
สัญลักษณ์:	↑
คำอธิบาย:	ผู้พูดขึ้นเสียงสูงที่คำนั้น
สัญลักษณ์:	[
คำอธิบาย:	ใช้เมื่อผู้พูดทั้งสองคนเริ่มพูดพร้อมกัน
สัญลักษณ์:	]
คำอธิบาย:	คำพูดที่ผู้พูดทั้งสองคนสิ้นสุดการพูดพร้อมกัน
สัญลักษณ์:	:::
คำอธิบาย:	ใช้บอกความยาวของเสียง จำนวนทวิภาคขึ้นอยู่กับความยาวของเสียงที่ผู้พูดเอื้อนออกไปหรือลากยาว

สัญลักษณ์: →

คำอธิบาย: ใช้บอกบรรทัดที่ต้องการวิเคราะห์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิตติกร สันคติประภา. 2549. “มองแต่ไม่เห็น พูดแต่ไม่มีเสียง ได้ยินแต่ไม่รู้: ว่าด้วยความรู้เรื่องการเอาเปรียบกระเทยทางเพศ.” วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง 2,3: (37-72).
- จามะรี เชียงทอง. 2550. “การเมืองเรื่องชาติพันธุ์ วัฒนธรรมและความรู้พื้นถิ่นในไทย เวียดนามและลาว.” ใน มิ่งสรรพ ขาวสอาดและจอห์น ดอร์ (บรรณาธิการ) ความท้าทายทางสังคมในภูมิภาคแม่น้ำโขง. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยสังคมอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. หน้า 197-229.
- จิตติมา เจือไทย. 2551. “การก้าวข้ามสุนทรียะแห่งตัวตนคนพิการ.” วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง 4,2: (37-72).
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. 2551. ภาษากับการเมือง/ความเป็นการเมือง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพร หะวานนท์. 2550. “การสร้างความรู้ภายใต้กระบวนการทัศน์สร้างสรรค์สังคม.” วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง 3, 3: (1-24).
- ไพโรจน์ วิไลนุช. 2551. การวิเคราะห์การสื่อสารในระหว่างการแถลงข่าว: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วสันต์ ปัญญาแก้ว. 2543. “ชาติพันธุ์วิธีวิทยา.” สังคมศาสตร์. 12, 2: 102-133.
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. 2548. ทฤษฎีและวิธีวิทยาของการวิจัยวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: อมรินทร์.

ภาษาอังกฤษ

- Austin, J.L. 1962. **How to Do Things with Words**. Oxford: Oxford University Press.
- Drew, Paul. 2005. "Conversation Analysis." In K.L. Fitch and R.E. Sanders (eds.) **Handbook of Language and Social Interaction**. London: Lawrence Erlbaum Associates. pp.149-171.
- Drew, Paul. and John Heritage. (eds.) 1992. "Analyzing Talk at Work: An Introduction." In **Talk at Work: Interaction in Institutional Settings**. Cambridge: Cambridge University Press. pp.3-65.
- Drew, Paul. and John Heritage. (eds.) 2006. **Conversation Analysis Sage Benchmarks in Social Research Methods Vol I**. London: Sage.
- Garfinkel, Harold. 1967. **Studies in Ethnomethodology**. New Jersey: Prentice Hall.
- Heritage, John. 1984. **Garfinkel and Ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press.
- Hutchby, Ian. 2006. **Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting**. Glasgow: Open University Press.
- Jefferson, Gail. 1984. "Transcript Notation." In J. Maxwell Atkinson and John Heritage (eds.) **Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press. pp.ix-xvi.
- Peräkylä, Anssi. 2005. "Analyzing Talk and Text." In Norman K. Denzin and Yvonna. S. Lincoln (eds.), **The Sage Handbook of Qualitative Research**. 3rd ed. London: Sage. pp. 869-886.