

กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

LINGUISTIC STRATEGIES USED FOR TERMINATING CONFLICT TALK
IN THAI INTERACTIONS

Miss Pannatorn Krutnate



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Thai
Department of Thai
Faculty of Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 2014
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย
โดย	นางสาวพรรณธร ครุฑเนตร
สาขาวิชา	ภาษาไทย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ พานโพธิ์ทอง

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ อัครวิรุฬหการ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชีรนุช โชคสุวณิช)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. อนุรักษ์ พานโพธิ์ทอง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร ภักดีผาสุข)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วิภาส โปธิแพทย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชีราภรณ์ รติธรรมกุล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สำเนียงงาม)

พรรณธรร ครุฑเนตร : กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย (LINGUISTIC STRATEGIES USED FOR TERMINATING CONFLICT TALK IN THAI INTERACTIONS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร. ณิชพร พานโพธิ์ทอง, 241 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย รวมทั้งศึกษาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาและปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษากลวิธีทางภาษาของคู่สนทนามาจากบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ส่วนการศึกษากลวิธีทางภาษาของคนกลางใช้ข้อมูลบทสนทนาในรายการโทรทัศน์

ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 5 กลวิธีเรียงลำดับตามค่าความถี่การปรากฏใช้จากมากไปหาน้อยดังนี้คือ 1) การออกจากสถานการณ์ 2) การใช้อำนาจ 3) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา 4) การยอมตาม และ 5) การประนีประนอม ส่วนกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 4 กลวิธีเรียงลำดับตามค่าความถี่การปรากฏใช้จากมากไปหาน้อยดังนี้คือ 1) การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ 2) การใช้อำนาจ 3) การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และ 4) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

ในการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดภาษาไทยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการศึกษาจากรูปภาษาหรือคำพูดที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง พบว่ารูปภาษาหรือคำพูดที่ผู้พูดภาษาไทยมักจะนำมาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมี 3 คำ ได้แก่ 1) “ไม่เป็นไร” 2) “ช่างมัน” และ 3) “ใจเย็น ๆ” คำทั้งสามคำนี้ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดทางพุทธศาสนา ส่วนที่สองเป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมไทยที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูลพบว่า แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่ม แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา แนวคิดเรื่อง “อาวุโส” และแนวคิดเรื่อง “หน้า” มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย อาจสรุปได้ว่าปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเหล่านี้จะมีผลให้ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือการแสดงความขัดแย้งมากที่สุด

ภาควิชา ภาษาไทย

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา ภาษาไทย

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2557

5280509922 : MAJOR THAI

KEYWORDS: CONFLICT TALK / PRAGMATICS / CONVERSATION ANALYSIS

PANNATORN KRUTNATE: LINGUISTIC STRATEGIES USED FOR TERMINATING CONFLICT TALK IN THAI INTERACTIONS. ADVISOR: ASSOC. PROF. NATTHAPORN PANPOTHONG, Ph.D., 241 pp.

This research aims at studying linguistic strategies which interlocutors and mediators use for terminating conflict talk in Thai interactions. It also studies how frequent such strategies are used and explores basic socio-cultural factors related. Data used in the study of interlocutors' linguistic strategies came from daily conversations, novels, and TV dramas. Data used in the study of mediators' linguistic strategies came from conversations in TV programs.

Results show that there are five linguistic strategies that interlocutors use to terminate conflict talk. When put in order of frequency of use from high to low, they are: 1) withdrawal; 2) dominate; 3) stand-off; 4) submission; and 5) compromise. There are four linguistic strategies that mediators use to terminate conflict talk. When put in order of frequency of use from high to low, they are: 1) making interlocutors withdraw from the scene; 2) dominate; 3) request for interlocutors' compromise; and 4) stand-off.

To analyze basic socio-cultural factors influencing how Thai interactions adopt the linguistic strategies, the study is divided into two parts. The first part is to study linguistic forms used for terminating conflict talk. The study shows that the linguistic forms which Thai interactions adopt for terminating conflict talk: 1) *mai-pen-rai* 2) *chang-man* and 3) *jai-yen-yen*. According to anthropologists working on Thai, these three linguistic forms are related to the Buddhist concepts. The second part is to use the Thai socio-cultural concepts that researcher have studied to explain the data. The study shows that the concepts of collectivism, interdependent view of self, seniority and face influence the adoption of the strategies used for terminating conflict talk. It might be concluded that these socio-cultural factors have influence upon the use of the strategy of withdrawal by most of the interlocutors.

Department: Thai

Student's Signature

Field of Study: Thai

Advisor's Signature

Academic Year: 2014

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความกรุณาอย่างสูงของรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ที่ให้ความรู้และคำแนะนำอันทรงคุณค่า ตลอดจนเสียสละเวลาตรวจทานและแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี นอกจากความรู้ทางวิชาการแล้ว สิ่งที่ครูมอบให้แก่ผู้วิจัยเสมอมาคือ ความเมตตาและกำลังใจ ผู้วิจัยจะระลึกพระคุณครูอย่างมิรู้ลืม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ชีรนุช โชคสุวณิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร ภัคศิมาสุข อาจารย์ ดร. วิภาส โพธิแพทย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชีราภรณ์ รติธรรมกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สำเนียงงาม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยบูรพาที่ได้มอบทุนโครงการพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2555 ขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ทุกท่านที่คอยเอื้อเฟื้อและห่วงใยผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำวิทยานิพนธ์นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อและพี่ที่ให้ความรัก ความห่วงใย และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบพระคุณคุณแม่ผู้ล่วงลับที่ปลูกฝังผู้วิจัยให้เป็นคนใฝ่เรียนรู้ ตลอดจนคอยดูแลเอาใจใส่และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอดจนกระทั่งในวาระสุดท้ายของชีวิตท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ คุณเชิดชาติ ทิรัญโร คุณสุชาติ พิบูลย์วรศักดิ์ คุณสุพัตรา อุตมั่ง คุณฉันทดา แซ่ลิ้ม คุณสุภัทร แก้วพัตร และคุณบรรยงค์ สิกษะฤทธิ์ ผู้เป็นกัลยาณมิตร ที่คอยให้คำปรึกษา ให้กำลังใจและปรารถนาดีต่อกันเสมอมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร.วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ ที่ช่วยแลกเปลี่ยนและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ คุณบรรยงค์ สิกษะฤทธิ์ และคุณสุภัทร แก้วพัตรที่เสียสละเวลามาช่วยเหลือเรื่องการจัดทำรูปแบบวิทยานิพนธ์และการใช้ระบบการเขียนวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนวิชาสัมมนาวิทยานิพนธ์ชุมชนบัณฑิตทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ รวมถึงกัลยาณมิตรที่มีอาจเอ่ยนามได้หมด ณ ที่นี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฐ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	14
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.1 แนวคิดสนทนาวิเคราะห์.....	23
2.1.1 ผลัดการสนทนา.....	24
2.1.2 การเทียบ.....	24
2.1.3 การปิดการสนทนา.....	24
2.2 แนวคิดเรื่องวัจนกรรม.....	26
2.3 แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง.....	28
2.4 แนวคิดเรื่องกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง.....	31
2.5 แนวคิดชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของ Hymes.....	33
2.6 งานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง.....	34

บทที่ 3 กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา.....	61
3.1 ข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง.....	61
3.1.1 สถานภาพของคู่สนทนา.....	62
3.1.2 ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา.....	62
3.1.3 ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง.....	62
3.2 รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง.....	63
3.3 กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา.....	64
1. การออกจากสถานการณ์.....	65
1.1 การออกจากสถานการณ์แบบตรง.....	65
1.1.1 การกล่าวตัดบท.....	65
1.1.2 การเดินออกจากวงสนทนา.....	68
1.1.3 การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง.....	71
1.1.4 การกล่าวขอออกจากวงสนทนา.....	74
1.1.5 การบอกปิด.....	76
1.2 การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม.....	78
1.2.1 การเงี่ย.....	78
1.2.2 การเปลี่ยนคู่สนทนา.....	80
2. การใช้อำนาจ.....	82
2.1 การใช้อำนาจของตนเอง.....	83
2.1.1 การสั่ง.....	83
2.1.1.1 การสั่งให้คู่สนทนากระทำตามความคิดเห็นของตน.....	83
2.1.1.2 การสั่งให้คู่สนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง.....	84
2.1.1.3 การสั่งให้คู่สนทนาออกจากวงสนทนา.....	86

2.1.2 การกล่าวข่มขู่.....	87
2.2 การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม.....	89
3. การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา.....	91
4. การยอมตาม.....	94
4.1 การยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย.....	94
4.2 การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ.....	95
4.3 การกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง.....	97
5. การประนีประนอม.....	99
3.2 บทสรุป.....	105
บทที่ 4 กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในปริจเฉทการสนทนาทาง โทรทัศน์.....	116
4.1 เนื้อหาของบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ที่นำมาศึกษา.....	116
4.1.1 บทสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น”.....	116
4.1.2 บทสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์.....	123
4.2 บริบทของปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์ตามแนวคิดชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร (ethnography of communication).....	130
4.2.1 บริบทการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการ สถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์.....	131
4.2.1.1 ฉากและกาลเทศะ (setting หรือ scene).....	131
4.2.1.2 ผู้ร่วมการสื่อสาร (participants).....	133
4.2.1.3 จุดมุ่งหมาย (ends).....	143
4.2.1.3.1 จุดมุ่งหมายของผู้ผลิตรายการ.....	143
4.2.1.3.2 จุดมุ่งหมายของผู้ชมรายการ.....	146
4.2.1.3.3 จุดมุ่งหมายของแขกรับเชิญหรือผู้ที่จะมาสนทนาในรายการ.....	147

4.2.1.4 การลำดับวัจจนกรรม (act sequence)	148
4.2.1.5 น้ำเสียง (key)	150
4.2.1.6 เครื่องมือสื่อสาร (instrumentalities)	151
4.2.1.7 บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความ (norms of interaction and interpretation).....	151
4.2.1.8 ประเภทการสื่อสาร (genre).....	154
4.3 กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ในการยุติการสนทนาที่ความขัดแย้งในปริเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์	155
4.3.1 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์	155
4.3.1.1 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง.....	155
4.3.1.1.1 การกล่าวตัดบท	155
4.3.1.1.2 การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา.....	160
4.3.1.2 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อม.....	163
4.3.2 การใช้อำนาจ	166
1) การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้ง	166
2) การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากระทำตามความคิดเห็นของตน	172
4.3.3 การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน	173
4.3.4 การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	180
4.4 บทสรุป.....	184
บทที่ 5 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย และปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง.....	190
5.1 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย	190
5.1.1 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริเฉทการสนทนา	190

5.1.2	ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ประเภทการสนทนาทางโทรศัพท์.....	193
5.1.3	ภาพรวมของการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย.....	197
5.1.4	ข้อดีและข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย และการปรากฏใช้ร่วมของกลวิธีทางภาษา	203
5.1.4.1	ข้อดีและข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย.....	203
5.1.4.2	การปรากฏใช้ร่วมของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย	204
5.2	ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความ ขัดแย้งในภาษาไทย	207
5.2.1	การศึกษาวิเคราะห์จากรูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มี ความขัดแย้ง.....	208
5.2.1.1	คำว่า “ไม่เป็นไร”	208
5.2.1.2	คำว่า “ช่างมัน”	211
5.2.1.3	คำว่า “ใจเย็น ๆ”.....	213
5.2.2	การนำปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูล	216
5.2.2.1	แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่มและแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา.....	216
5.2.2.2	แนวคิดเรื่อง “อาวุโส”	218
5.2.2.3	แนวคิดเรื่อง “หน้า”	220
บทที่ 6	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	224
6.1	สรุปผลการวิจัย	224
6.1.1	กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย	224
6.1.2	กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย	226

6.1.3 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งและปัจจัยพื้นฐาน ทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง.....	227
6.2 อภิปรายผล	228
6.3 ข้อเสนอแนะ	230
รายการอ้างอิง.....	231
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	241



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น”	12
ตารางที่ 2	ข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์	13
ตารางที่ 3	กลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	18
ตารางที่ 4	รูปแบบของการสนทนาที่มีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Eisenberg & Garvey	29
ตารางที่ 5	รูปแบบของการสนทนาที่มีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Muntigl & Turnbull	30
ตารางที่ 6	งานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง	35
ตารางที่ 7	งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง	36
ตารางที่ 8	กลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งที่พบในงานวิจัยต่าง ๆ	41
ตารางที่ 9	กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich	47
ตารางที่ 10	จำนวนข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง	61
ตารางที่ 11	รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งภายใน 2 ผลัดการสนทนา	64
ตารางที่ 12	รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากกว่า 2 ผลัดการสนทนา	64
ตารางที่ 13	รูปแบบของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย	106
ตารางที่ 14	การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	114
ตารางที่ 15	ความแตกต่างของการสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และ รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์	130
ตารางที่ 16	ผู้ร่วมการสื่อสารในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานี ประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์	142
ตารางที่ 17	กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทาง โทรทัศน์	185
ตารางที่ 18	การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนา ที่มีความขัดแย้ง	186
ตารางที่ 19	การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน การ สนทนาทางโทรทัศน์กับกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในการสนทนาทั่ว ๆ ไป	188
ตารางที่ 20	ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย	191

ตารางที่ 21	ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ ประชาชนมาร้องทุกข์.....	194
ตารางที่ 22	การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ผู้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย.....	198
ตารางที่ 23	ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความ ขัดแย้ง	202



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กรณีมีจำนวนผู้ร่วมสนทนา 2 คน.....	131
ภาพที่ 2	ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กรณีมีจำนวนผู้ร่วมสนทนามากกว่า 2 คน.....	132
ภาพที่ 3	ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์.....	132



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นปกติวิสัยของมนุษย์ เพราะมนุษย์ทุกคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้สึกรู้จักคิด ความเชื่อ และความต้องการ เมื่อมนุษย์ซึ่งมีความแตกต่างกันต้องมาใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน ความขัดแย้งก็ย่อมที่จะเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา, 2529)

ตามความคิดดั้งเดิมนั้นความขัดแย้งถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี ทำให้เกิดความยุ่งยากวุ่นวาย และก่อให้เกิดความเสียหายแก่มนุษย์ แต่ในปัจจุบันความคิดเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งได้เปลี่ยนแปลงไป ความขัดแย้งไม่ได้ก่อให้เกิดผลเสียแก่มนุษย์เพียงอย่างเดียว แต่ยังก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการด้วยกัน อาทิ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ (Robbins, 1994) อย่างไรก็ตามในมุมมองของคนไทย ความขัดแย้งยังคงถือว่าเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดขึ้น ดังจะสังเกตได้จากสำนวนที่สอนให้คนไทยแก้ไขความขัดแย้งโดยใช้วิธีการประนีประนอมหรือผ่อนปรนเข้าหากัน เพื่อไม่ให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้น อาทิ “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” “รักษาวินัย รักสันให้ต่อ” “ลดราวาศอก” “ผ่อนสั้นผ่อนยาว” อีกทั้งยังมีสำนวนหลายสำนวนที่แสดงให้เห็นถึงความคิดของคนไทยว่าการแสดงความขัดแย้งกับบุคคลที่มีฐานะต่ำกว่าตนเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น “หมากัดอย่ากัดตอบ” “เอาไม้สั้นไปรันซี่” “เอาทองไปรู่กระเบื้อง” “เอาพิมเสนไปแลกกับเกลือ” และ “เอาเนื้อไปแลกกับหนัง”

นอกจากสำนวนที่สะท้อนให้เห็นว่าคนไทยมักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งแล้ว นักวิชาการหลายท่านทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้กล่าวถึงลักษณะของสังคมไทยและนิสัยของคนไทยไว้ในทำนองเดียวกัน เช่น Fieg (1989) กล่าวไว้ว่า คนไทยไม่ชอบแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่นออกมาอย่างตรงไปตรงมา แต่หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยมักจะทำให้ความขัดแย้งนั้นกลายเป็นเรื่องตลกหรือเปลี่ยนประเด็นสนทนาเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น Mulder (1996) และคลอสเนอร์ (2537) กล่าวถึงคนไทยว่า คนไทยมีนิสัยใจเย็น ขี้อาย ไม่ชอบแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่น และชอบหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ฉวีวรรณ วรรณประเสริฐ (2522) กล่าวถึงลักษณะของคนไทยไว้ว่าเป็นคนรักสงบ รักอิสระ และใจเย็น ซึ่งอุปนิสัยเหล่านี้ของคนไทยได้รับอิทธิพลมาจากหลักธรรมคำสอนในพุทธศาสนา นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2546) อธิบายว่า การแสดงความขัดแย้งในวัฒนธรรมไทยถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม คนไทยจึงได้รับการปลูกฝังให้หลีกเลี่ยงการแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ใหญ่ไม่ควรแสดงความขัดแย้งกับผู้ที่อยู่ใต้อาณัติน้อยกว่าตน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงน่าจะสนใจอย่างยิ่งว่า คนไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใดบ้างในการยุติ การสนทนาที่มีความขัดแย้ง และจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยในประเทศไทยที่ ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาทางด้านจิตวิทยา นิเทศศาสตร์ และการจัดการองค์กร งานวิจัยทางด้านจิตวิทยามีจำนวน 4 เรื่อง ได้แก่ 1) งานวิจัยของ Umavijani (2006) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาชาวไทย กับชาวอเมริกัน โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านเพศและบริบททางสังคมวัฒนธรรม 2) งานวิจัยของ อริยากร โอริกซ์ (2550) ศึกษาวิธีการที่ผู้หญิวัยผู้ใหญ่ตอนต้นใช้แก้ไขความขัดแย้งในชีวิตสมรส 3) งานวิจัยของสาวิตรี สุขแว่น (2551) ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชีวิตสมรส ของผู้ชายวัยผู้ใหญ่ตอนต้น และ 4) งานวิจัยของอุษณีย์ ศรีไพบูลย์ (2551) ศึกษาวิธีการที่ผู้ชายวัย ผู้ใหญ่ตอนกลางใช้จัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับคู่สมรส งานวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์มีจำนวน 2 เรื่อง งานวิจัยเรื่องแรก คือ งานวิจัยของจัสมิน สุวรรณชีพ (2544) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการ สื่อสารที่คู่สมรสใช้ในการลดความขัดแย้ง งานวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์อีกเรื่องหนึ่ง คือ งานวิจัย ของสุณีย์ ศรีโพธิ์ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกระทรวง เกษตรและสหกรณ์กับกลุ่มเกษตรกรที่เป็นหนี้สิน งานวิจัยทางการจัดการองค์กรมีจำนวน 2 เรื่อง คือ งานวิจัยของ Boonsathorn (2007) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งของ พนักงานชาวไทยกับพนักงานชาวอเมริกันที่ทำงานในบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติในประเทศไทย และงานวิจัยของ Katejulasriroj (2011) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการแก้ไขความขัดแย้งของ พนักงานชาวไทยกับพนักงานชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติในประเทศไทย รวมทั้งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่อง “หน้า” กับวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่ชาวไทยและชาวญี่ปุ่นเลือกใช้

งานวิจัยทางด้านภาษาที่ศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งของคนไทยนั้น เท่าที่ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่ามี จำนวน 2 เรื่อง งานวิจัยเรื่องแรก คือ งานวิจัยเรื่อง “Dividing the rice : A microanalysis mediator’s role in a Northern Thai negotiation” ของ Bilmes (1992) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของ ผู้ไกล่เกลี่ยและกลวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้นำชุมชนบ้านแสงตัน จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ตามแนวสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) และแนวชาติพันธุ์วิทยา (ethnography) โดยศึกษา ข้อมูลจากบทสนทนา การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชน ส่วนงานวิจัย เรื่องที่สองที่ศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งของคนไทยคือ งานวิจัยของพรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์ (2550) งานวิจัยนี้ศึกษาประเภทของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย และศึกษาการใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้นำชุมชน รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการ เจรจาไกล่เกลี่ย โดยศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการศึกษาเชิงปริมาณนั้นพรสวรรค์ใช้ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้นำชุมชน ตำรวจชุมชน ผู้บริหารโรงเรียน พระสงฆ์ และชาวบ้าน ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพได้ใช้ข้อมูลจากการสนทนาและการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรม

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถึงแม้ว่างานวิจัยของ Bilmes และพรสวรรค์ จะศึกษาการใช้ภาษาในการยุติความขัดแย้งของคนไทย แต่งานวิจัยทั้งสองมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะการใช้ภาษาในการยุติความขัดแย้งของบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลาง (mediator) ไม่ได้ศึกษาการสนทนาอีกลักษณะหนึ่งที่คู่สนทนายุติความขัดแย้งด้วยตนเอง อีกทั้งงานวิจัยของ Bilmes และพรสวรรค์ เป็นการศึกษาการสนทนาที่มีความขัดแย้งในลักษณะกรณีศึกษาในชุมชนและเป็นข้อมูลบทสนทนาภาษาไทยถิ่นเหนือ ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์การสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ทั่วไปในสังคมไทย ผู้วิจัยเห็นว่าหากวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาทั้งที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ที่หลากหลายในสังคมไทยน่าจะช่วยให้เห็นกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสังคมไทยได้ครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น

จากการสำรวจงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่ามีการศึกษาอยู่สองลักษณะคือ ศึกษาความขัดแย้งในการสนทนา และศึกษากลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในการสนทนามีประเด็นศึกษาสามประเด็น ประเด็นแรกคือศึกษารูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสนทนา เช่น Corsaro & Rizzo (1990) ศึกษารูปแบบความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสนทนาของเด็กก่อนวัยเรียนที่อยู่ในชั้นทางสังคมระดับกลางและระดับสูง โดยเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมอเมริกันกับวัฒนธรรมอิตาลี ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการสนทนาในห้องเรียน Brach, Camara, & Jr. (2000) ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบความขัดแย้งในการสนทนาของครอบครัวที่มีการหย่าร้างและไม่มีการหย่าร้าง โดยใช้ข้อมูลจากการสนทนาภายในครอบครัว ประเด็นต่อมาของงานวิจัยลักษณะนี้คือ ศึกษาบทบาทหรือความสำคัญของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสนทนา เช่น Saft (2004) ศึกษาวิเคราะห์บทบาทของความขัดแย้งในการสนทนาของคณาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่นว่ามีการบริหารงานในองค์กรอย่างไร โดยศึกษาข้อมูลจากการประชุมคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย Kyrtzis (2004) ศึกษาบทบาทของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสนทนาของเด็กที่มีต่อวัฒนธรรมกลุ่ม (peer culture) ส่วนประเด็นสุดท้ายของการศึกษาวิจัยลักษณะนี้คือ ศึกษาการใช้ในการสร้างความขัดแย้งและกลวิธีโต้ตอบในการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เช่น Gruber (2001) ศึกษาการใช้รูปประโยคคำถามเพื่อสร้างความขัดแย้งในรายการทอล์คโชว์ของประเทศออสเตรเลีย Piazza (2006) ศึกษาการใช้ที่คู่สนทนาใช้สร้างความขัดแย้งและกลวิธีโต้ตอบในการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยศึกษาจากการสนทนาของตัวละครในภาพยนตร์ชีวิตของประเทศอิตาลี Lee (2008) ศึกษาการใช้สำนวนหรือคำคมหรือสร้างความขัดแย้ง รวมทั้งศึกษาการใช้โต้ตอบในการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในละครโทรทัศน์ของเกาหลี

ส่วนประเด็นศึกษาของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง มี 3 ประเด็นเช่นเดียวกัน ประเด็นแรกคือ ศึกษาการใช้ลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่น Bliesener & Siegrist (1981) ศึกษา

ว่าแพทย์ใช้กลวิธีใดบ้างในการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสนทนากับผู้ป่วย โดยศึกษาข้อมูลจากการสนทนาของแพทย์กับผู้ป่วยที่พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล Eisenberg & Garvey (1981) ศึกษากลวิธีที่เด็กก่อนวัยเรียนใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาระหว่างเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยใช้ข้อมูลจากการสนทนาของเด็กก่อนวัยเรียนกับเพื่อน ๆ ที่โรงเรียน Vuchinich (1990) ศึกษากลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของครอบครัวชาวอเมริกันที่อาศัยอยู่ในรัฐ South Carolina, Pennsylvania, Indiana, Illinois และ Georgia จำนวน 64 ครอบครัว โดยใช้ข้อมูลจากการสนทนาภายในครอบครัว Honda (2002) ศึกษากลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งในการสัมภาษณ์ในรายการโทรทัศน์ประเภทสนทนาปัญหาของประชาชน (public affairs talk show) ในประเทศญี่ปุ่น Arcidiacono & Pontecorvo (2009) ศึกษากลวิธีที่ใช้สร้างความขัดแย้งและกลวิธียุติความขัดแย้งในการสนทนาภายในครอบครัวของชาวอิตาลีที่อาศัยอยู่ในเมือง Rome, Naples, Florence และ Reggio Calabria จำนวน 23 ครอบครัว ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการสนทนาในครอบครัวระหว่างการรับประทานอาหารเย็น Nguyen (2010) ศึกษากลวิธีที่เกสเซอร์ใช้ลดความขัดแย้งในการสนทนากับผู้ป่วย ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการสนทนาระหว่างเกสเซอร์กับผู้ป่วยเกี่ยวกับเรื่องการใช้ยารักษาโรค นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Saito (2011) ศึกษากลวิธีลดความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหารชาวญี่ปุ่นเพศชาย โดยศึกษาข้อมูลจากบทสนทนาของผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องการทำงานภายในองค์กร

ประเด็นต่อมาของการศึกษาวิจัยลักษณะนี้คือ ศึกษากลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยศึกษาเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง เช่น Tannen (1990) ศึกษาการใช้วิธีการเงียบเพื่อลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในละครและเรื่องสั้น Norrick & Spitz (2008) ศึกษาการลดความขัดแย้งในการสนทนาโดยการใช้อารมณ์ขัน ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน Limberg (2008) ศึกษาการใช้การกล่าวข่มขู่ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยศึกษาข้อมูลจากบทสนทนาของตำรวจกับผู้กระทำผิดกฎหมาย Tien (2009) ศึกษาการใช้วิธีการสลับภาษา (code switching) เพื่อลดความขัดแย้งในการสนทนาของนักเรียนชาวไต้หวัน โดยศึกษาข้อมูลจากการสนทนาในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ LeMaster (2010) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อำนาจของครูในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในห้องเรียน ข้อมูลที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ นำมาจากการสนทนาของเด็กก่อนวัยเรียนชาวอเมริกันที่ศึกษาอยู่ในรัฐ Southern California

ประเด็นสุดท้ายของงานวิจัยลักษณะนี้คือ กลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งในการสนทนา โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น Eder (1990) ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งของเด็กวัยรุ่นหญิงชาวอเมริกันผิวขาวที่อยู่ในชนชั้นทางสังคมระดับชั้นแรงงานและชั้นต่ำ Trubisky, Ting-Toomey, & Lin (1991) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งของผู้

ที่อยู่ในวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม (individualism) กับวัฒนธรรมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) ว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาชาวอเมริกันเชื้อสายอังกฤษและนักศึกษาชาวไต้หวัน Miyahara et al. (1998) ศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งของผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) โดยเปรียบเทียบระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวเกาหลี การศึกษาวิจัยนี้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชาวญี่ปุ่นและชาวเกาหลี Kyratzis & Guo (2001) ศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งในการสนทนากับเพื่อนที่โรงเรียน โดยเปรียบเทียบระหว่างเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชายชาวจีน กับเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชายชาวอเมริกัน ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการสนทนาในโรงเรียน

กล่าวโดยสรุปแล้วงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งส่วนใหญ่จะศึกษาข้อมูลจากการสนทนาในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่น การสนทนาในห้องเรียน การสนทนาในครอบครัว การสนทนาในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งหรือยุติความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไปจะศึกษาเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง อาทิ การสลับภาษา การใช้อารมณ์ขัน และการเจีบหรือนิ่งเฉย งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งในการสนทนาโดยพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรมนั้นส่วนใหญ่จะศึกษาปัจจัยทางด้านเพศ ขนชั้นทางสังคม ความสนิทสนม และวัฒนธรรมของสังคมนั้น ซึ่งงานวิจัยลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

จะเห็นได้ว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาต่างประเทศมีผู้ศึกษาไว้อย่างกว้างขวาง ส่วนในภาษาไทยนั้นมีเพียงการศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งในชุมชน ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งในการสนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาการใช้สื่อความขัดแย้งในการสนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีคำถามวิจัยสองข้อคือ 1) ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีทางภาษาใดบ้างในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง 2) ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใดมากที่สุดในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และมีปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาจากแหล่งข้อมูลจำนวน 4 แหล่ง ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย บทสนทนาในละครโทรทัศน์ และบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ส่วนแนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะอาศัยแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) และแนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk) เป็นเกณฑ์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงน่าจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยในอีกมุมมองหนึ่งซึ่งยังไม่มีผู้สนใจศึกษามากนัก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริศนาการสนทนา 3 ชนิด ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์
2. ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์
3. ศึกษาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งและปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริศนาการสนทนาทั้ง 3 ชนิด มีหลายกลวิธี เช่น การออกจากสถานการณ์ การประนีประนอม การกล่าวผิดเวลา การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา เป็นต้น
2. กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์มีหลายกลวิธี เช่น การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การกล่าวตัดบท การกล่าวผิดเวลา เป็นต้น
3. กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในความถี่สูง ได้แก่ การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การออกจากสถานการณ์ การกล่าวผิดเวลา เป็นต้น และปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทางพุทธศาสนา แนวคิดเรื่อง “หน้า” และแนวคิดเรื่อง “อาวูโส”

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้เพื่อทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงตามมุมมองทางด้านวิจยปฏิบัติศาสตร์และสนทนาวิเคราะห์ แต่การวิจัยทางด้านภาษาไม่อาจตอบคำถามได้ว่าความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันจะยุติลงด้วยหรือไม่ เนื่องจากการศึกษาการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ผ่านมามีพบว่าในบางครั้งคู่สนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แต่อาจยังมีความคิดเห็นขัดแย้งกันอยู่ (Bilmes, 1992: 597; Vuchinich, 1990: 119)
2. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยศึกษาทั้งกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางเลือกใช้
3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการสนทนาที่คู่สนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งการเก็บข้อมูลบทสนทนาลักษณะนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก เพราะโดยทั่วไปแล้วเมื่อการสนทนาที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น คู่สนทนามักจะไม่

ต้องการให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการสนทนาของตนเอง (Grimshaw, 1990) ผู้วิจัยจึงศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในรายการโทรทัศน์ และบทสนทนาในนวนิยายและละครโทรทัศน์ซึ่งเป็นบทสนทนาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบทสนทนาในชีวิตจริงและสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลได้ (Tannen, 1990) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมากและมีความหลากหลายอันจะทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างครอบคลุม

3.1 บทสนทนาในชีวิตจริง

บทสนทนาในชีวิตจริงเป็นบทสนทนาที่ดำเนินไปตามธรรมชาติ ไม่มีบทกำกับหรือมีการตกแต่งถ้อยคำไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งจากการสนทนาในชีวิตจริงของผู้วิจัย ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบุคคลทั่วไป บางบทสนทนาผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตการณ์ (observer) และบางบทสนทนาผู้วิจัยเป็นทั้งผู้ร่วมสนทนาและผู้สังเกตการณ์ (participant / observer)

ในการเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง ผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกภายหลังทันทีที่การสนทนานั้นจบลง โดยผู้วิจัยจะบันทึกถ้อยคำที่คู่สนทนาใช้ในการสื่อสาร¹ และรายละเอียดของบริบทที่แวดล้อมการสื่อสาร ส่วนชื่อของผู้ร่วมสนทนา ผู้วิจัยจะใช้นามสมมติแทนเพื่อรักษาสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ร่วมสนทนาเหล่านั้น บทสนทนาที่นำมาศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 151 บท

3.2 บทสนทนาในนวนิยาย

ถึงแม้ว่าบทสนทนาในนวนิยายจะเป็นบทสนทนาที่ไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เนื่องจากผู้แต่งนวนิยายเป็นผู้คิดและตกแต่งถ้อยคำขึ้นมา แต่อย่างไรก็ตาม บทสนทนาในนวนิยายถือเป็นบทสนทนาที่มีความสมจริงและมีลักษณะใกล้เคียงกับบทสนทนาในชีวิตจริงมาก ดังที่ Tannen (1990: 261) กล่าวไว้ว่า

Literary dialogue -- the dialogue in fiction and drama -- constitutes a competence model for interaction. They are not equivalent to the dialogue spontaneously produced in interaction. Paradoxically, however, the dialogue in drama or fiction often strikes audiences as extremely realistic.

¹ ผู้วิจัยจะจดจำประเด็นหลักและถ้อยคำที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเป็นสำคัญ ส่วนถ้อยคำอื่น ๆ ที่คู่สนทนาใช้ในการสื่อสารอาจมีความคลาดเคลื่อนบ้างเล็กน้อย

นอกจากความจริงและลักษณะที่ใกล้เคียงกับบทสนทนาในชีวิตประจำวันแล้ว การศึกษาข้อมูลจากบทสนทนาในนวนิยายยังมีข้อดีที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้คือ บทสนทนาในนวนิยายมีการบ่งบอกบริบทของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจนทำให้การวิเคราะห์หรือตีความเจตนาในการกล่าวถ้อยคำของตัวละครมีความแม่นยำยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้คัดเลือกนวนิยายเพื่อนำมาใช้ในการศึกษานี้จำนวน 6 เรื่อง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยการจับสลากจากรายชื่อนวนิยายที่ได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียนและนวนิยายที่ได้รับรางวัลจากคณะกรรมการพัฒนาหนังสือแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528-2554 เนื่องจากนวนิยายดังกล่าวนี้ได้รับการยกย่องว่ามีเนื้อเรื่องและการใช้ภาษาที่ดี อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกนวนิยายทั้งหมดไว้ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมกลวิธีทางภาษาในการยุดิการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย เกณฑ์ในการคัดเลือกที่ผู้วิจัยกำหนดไว้มีดังนี้

- 1) เป็นนวนิยายสะท้อนสังคม
- 2) มีเนื้อเรื่องที่แตกต่างกัน

นวนิยายที่ผู้วิจัยคัดเลือกได้มีรายชื่อดังนี้²

- 1) ปูนปิดทอง บทประพันธ์ของ กฤษณา อโศกสิน
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2525
- 2) มณีรั้ว บทประพันธ์ของ ว.วินิจฉัยกุล
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2531
- 3) สำเภาทอง บทประพันธ์ของ ประภัสสร เสวิกุล
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2541
- 4) อมตะ บทประพันธ์ของ วิมล ไทรนิ่มนวล
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2543
- 5) กลางทะเลลึก บทประพันธ์ของ ประชาคม ลุนาชัย
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2546
- 6) ซอย 3 สยามสแควร์ บทประพันธ์ของ กนกวลี พจนปกรณ์
พิมพ์ครั้งแรก พ.ศ. 2546

² นวนิยายที่ตีพิมพ์มาเป็นเวลานานอาจมีภาษาแตกต่างจากภาษาที่ใช้ในปัจจุบันอยู่บ้าง

3.3 บทสนทนาในละครโทรทัศน์

บทสนทนาในละครโทรทัศน์เป็นบทสนทนาที่มีการกำกับและตกแต่ง ถ้อยคำไว้ล่วงหน้าเช่นเดียวกับบทสนทนาในนวนิยาย แต่บทสนทนาในละครโทรทัศน์มีข้อดีมากกว่า บทสนทนาในนวนิยายเพราะมีภาพการสนทนาเกิดขึ้นจริง ถึงแม้ว่าบทสนทนาในละครโทรทัศน์จะเป็นบทสนทนาที่ไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เนื่องจากผู้เขียนบทเป็นผู้คิดและตกแต่งถ้อยคำของ ตัวละครขึ้นมา แต่บทสนทนาในละครโทรทัศน์ก็เป็นบทสนทนาที่จำลองมาจากการสนทนาในชีวิตประจำวัน ดังที่ Piazza (2006: 2087) กล่าวถึงลักษณะของบทสนทนาในละครและภาพยนตร์ไว้ว่า

Although film dialogue is fictitious, it can be assumed, in so far as the final result of the invisible process of writing behind a film script is spoken discourse, that real-life dialogue is the template behind it.

การศึกษาข้อมูลบทสนทนาในละครโทรทัศน์ยังมีข้อดีอีกประการหนึ่งคือ บทสนทนาในละครโทรทัศน์จะมีทั้งถ้อยคำของคู่สนทนาและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นบริบทในการสนทนา อาทิ การใช้น้ำเสียง การแสดงสีหน้า และการแสดงกิริยาท่าทาง ซึ่งบริบทเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ช่วยทำให้การพิจารณาความหมายที่แท้จริงของถ้อยคำในการสนทนามีความแม่นยำมากขึ้น ละครโทรทัศน์ที่นำมาใช้ศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อมูลในลักษณะเดียวกันกับการคัดเลือกข้อมูลจากนวนิยายคือ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยการจับสลากจากรายชื่อละครที่ได้รับรางวัลโทรทัศน์ทองคำและรางวัลไนน์เอ็นเตอร์เทนอวอร์ด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533-2554 จำนวน 6 เรื่อง เนื่องจากละครดังกล่าวเป็นละครที่ได้รับความนิยมจากผู้ชมเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกละครโทรทัศน์ทั้งหกเรื่องไว้ด้วยเพื่อให้ข้อมูลที่นำมาศึกษามีความหลากหลายและครอบคลุมกลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย ซึ่งเกณฑ์ในการคัดเลือกที่ผู้วิจัยกำหนดไว้มีดังนี้

- 1) เป็นละครสะท้อนสังคม
- 2) มีเนื้อเรื่องที่แตกต่างกันและแตกต่างจากนวนิยายทั้งหกเรื่องที่คัดเลือกได้

ละครโทรทัศน์ที่ผู้วิจัยคัดเลือกได้ คือ

- | | |
|--------------------|-----------------------------------|
| 1) เรือนนารีสีชมพู | บทโทรทัศน์ของ ศุภชัย สิริธำพรพรรณ |
| | บทประพันธ์ของ อนธกาล |
| | ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2549 |

- | | |
|----------------------|---|
| 2) สุนทรภู่สุดดวงใจ | บทโทรทัศน์ของ เอกลิขิต
บทประพันธ์ของ เพ็ญศิริ
ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2549 |
| 3) เมื่อตอกรักบาน | บทโทรทัศน์ของ แสนคำลือ
บทประพันธ์ของ อรชร
ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2550 |
| 4) กงจักรลายดอกบัว | บทโทรทัศน์ของ วรินทร์ธรา
บทประพันธ์ของ ชโนวรรณ วิสุทธิ์
ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2550 |
| 5) พระจันทร์สีรุ้ง | บทโทรทัศน์ของ ปัทมาพร เคนผาพงษ์
บทประพันธ์ของ วัตตรา
ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2552 |
| 6) ผู้ใหญ่ลีกับนางมา | บทโทรทัศน์ของ ยิ่งยศ ปัญญา
บทประพันธ์ของ กาญจนา นาคันนันทน์
ออกอากาศเมื่อ พ.ศ. 2552 |

3.4 บทสนทนาในรายการโทรทัศน์

บทสนทนาในรายการโทรทัศน์เป็นบทสนทนาที่มีรูปแบบแตกต่างจากการสนทนาทั่ว ๆ ไปในชีวิตจริง ซึ่งรูปแบบของการสนทนาในรายการโทรทัศน์นั้นจะเป็นไปตามรูปแบบของรายการ เช่น รายการสัมภาษณ์บุคคลที่มีชื่อเสียง รูปแบบของการสนทนาจะเป็นไปในลักษณะถาม-ตอบ โดยผู้ดำเนินรายการหรือผู้สัมภาษณ์จะทำหน้าที่ซักถามข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่ผู้สัมภาษณ์ตามประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์กำหนด ถึงแม้ว่าบทสนทนาในรายการโทรทัศน์จะถูกกำหนดให้ดำเนินไปตามรูปแบบของรายการ แต่บทสนทนาในรายการโทรทัศน์เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริง อีกทั้งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกเก็บไว้อย่างละเอียด ซึ่งสามารถนำปรับใช้ในการสนทนา เช่น การแสดงสีหน้า การใช้น้ำเสียง การแสดงกิริยาท่าทาง มาช่วยในการพิจารณาความหมายที่แท้จริงของถ้อยคำในการสนทนาให้มีความแม่นยำมากขึ้น

ผู้วิจัยเลือกข้อมูลบทสนทนาจากรายการโทรทัศน์จำนวน 2 รายการ คือ รายการ “เรื่องเด่นเย็นนี้” และ “สถานีประชาชน” เนื่องจากรายการทั้งสองนี้มีช่วงที่เป็นการสนทนา ระหว่างผู้ดำเนินรายการกับบุคคลสองฝ่ายที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกันหรือมีความขัดแย้งกันมาก่อน นอกจากนี้ทั้งสองรายการได้ออกอากาศติดต่อกันมาระยะหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นรายการที่ผู้ชม

นิยมและติดตามชมอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นรายการที่ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ที่ประชาชนทั่วไปสามารถรับชมได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือที่เรียกกันว่า “ฟรีทีวี”

3.4.1 รายการ “เรื่องเด่นเย็นนี้”

รายการ “เรื่องเด่นเย็นนี้” เป็นรายการโทรทัศน์ประเภทสนทนาข่าว (news talk program) โดยนำเสนอข่าวในลักษณะการสนทนากับผู้ชมอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ดำเนินรายการจะแสดงความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกเกี่ยวกับข่าวที่นำเสนอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ชมทางบ้านได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น (ศุภลักษณ์ ต่านไพบุลย์, 2549) พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการคือ นายสรยุทธ สุทัศนะจินดา รายการนี้จะถ่ายทอดสดผ่านช่องทางการสื่อสาร 2 ช่องทางคือ 1) สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 และ 2) สถานีวิทยุคลื่นเอฟเอ็ม 106 MHz โดยออกอากาศในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.10-18.00 น. ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์ จะออกอากาศเวลา 17.00-17.45 น.

รูปแบบของรายการจะแบ่งออกเป็นช่วงต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ช่วง “จอโลกเศรษฐกิจ” เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ
- 2) ช่วง “แตกประเด็น” เป็นการนำเรื่องราวที่คนในสังคมกำลังให้ความสนใจมาขยายประเด็นเพื่อให้ผู้ชมเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เป็นการนำเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่กำลังได้รับความสนใจในสังคมมาพูดคุย โดยเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นโดยตรงมาสัมภาษณ์
- 4) ช่วง “เจาะกีฬา” เป็นการเสนอข่าวในวงการกีฬา
- 5) ช่วง “เกษตรฮอตนิวส์” เป็นการนำเสนอข่าวทางการเกษตรทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 6) ช่วง “ทีวี 360 องศา” เป็นช่วงที่นำเสนอเกี่ยวกับการพยากรณ์อากาศ สภาพภูมิอากาศ และสภาพแวดล้อมทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 7) ช่วง “เว็ลด์โฟกัส” เป็นการนำเสนอบทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ หรือการสำรวจต่าง ๆ ซึ่งรับสัญญาณจาก CNN
- 8) ช่วง “วงเวียนชีวิต” เป็นการเสนอเรื่องราวชีวิตของผู้ยากไร้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากสังคม
- 9) ช่วง “Weekly C3” เป็นการนำเสนอสาระเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะช่วง “เจาะข่าวเด่น” ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ดำเนินรายการสนทนากับผู้ที่เป็นข่าว หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่สังคมกำลังให้

ความสนใจ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาในช่วง “เจาะข่าวเด่น” ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 ถึง กรกฎาคม 2554 โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อมูลบทสนทนาไว้ดังนี้

ก. เป็นการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป และผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายนั้นจะต้องมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่สนทนาแตกต่างกัน

ข. เป็นการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความขัดแย้งกันในประเด็นใดประเด็นหนึ่งอยู่ก่อน และประเด็นในการสนทนาครั้งนั้นเกี่ยวกับความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนา

บทสนทนาช่วง “เจาะข่าวเด่น” ที่ผู้วิจัยคัดเลือกได้มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น”

ครั้งที่	วันเดือนปี	เรื่อง	เวลา
1	10 มีนาคม 2553	ทุกซ์ชาวนา ราคาข้าวตกต่ำ	16 นาที
2	29 เมษายน 2553	ไว้อย่างผิดแบบ (1)	17 นาที
3	30 เมษายน 2553	ไว้อย่างผิดแบบ (2)	16 นาที
4	6 กันยายน 2553	ศิริโชค - ต่อพงษ์ พบ วิคเตอร์ บูท	17 นาที
5	10 พฤศจิกายน 2553	จังหวัดขอนแก่นทำร้ายไม้คัสสิบ	16 นาที
6	25 กุมภาพันธ์ 2554	แปลงเพศ “เอื้ออาทร”	16 นาที
7	24 มีนาคม 2554	คัดค้านจัดประกวดเทพธิดาแรงงาน	18 นาที
8	11 เมษายน 2554	เดือด ! แฟนบอลเชียงใหม่ล้อมผู้ตัดสินต่อเวลาจนเสมอ	17 นาที
9	18 พฤษภาคม 2554	ดีเบตว่าที่นายก ฯ ควรมีหรือไม่ ?	18 นาที
10	23 พฤษภาคม 2554	มุมมองของแทนคุณ จาก ปชป. และจรัญ จาก พท.	16 นาที
11	1 มิถุนายน 2554	ปรองดองสองมุมมอง (1)	20 นาที
12	2 มิถุนายน 2554	ปรองดองสองมุมมอง (2)	20 นาที
13	7 มิถุนายน 2554	ประเด็นนโยบายราคาข้าวประกัน vs จำนำ (1)	20 นาที
14	8 มิถุนายน 2554	ประเด็นนโยบายราคาข้าวประกัน vs จำนำ (2)	20 นาที
15	21 มิถุนายน 2554	มุมมอง พท.-ปชป. ปราศรัยใหญ่แยกราชประสงค์ (1)	20 นาที
16	22 มิถุนายน 2554	มุมมอง พท.-ปชป. ปราศรัยใหญ่แยกราชประสงค์ (2)	20 นาที
17	18 กรกฎาคม 2554	ข้อขัดแย้งเวนคืนที่ดินสร้างรถไฟฟ้า	20 นาที
18	19 กรกฎาคม 2554	ปัญหาเวนคืนที่ดินรถไฟฟ้าสีม่วง	20 นาที
รวม			327 นาที

3.4.2 รายการ “สถานีประชาชน”

รายการ “สถานีประชาชน” เป็นรายการโทรทัศน์ประเภทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาของประชาชน (public affairs talk shows) ผู้ดำเนินรายการหรือพิธีกรรายการนี้คือนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล รายการนี้จะถ่ายทอดสดผ่านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไทยพีบีเอส ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลาประมาณ 14.05–15.00 น. รูปแบบของรายการไม่ได้แบ่งเป็นช่วงไว้อย่างชัดเจน และเรื่องราวที่นำเสนอในรายการนั้นมีลักษณะที่หลากหลาย ได้แก่

- 1) นำเสนอกลโองและเล่าที่เหลื่อมของกลุ่มมิชชันนารี
- 2) นำเสนอเรื่องราวของประชาชนที่มาร้องทุกข์
- 3) นำเสนอปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน
- 4) แนะนำงานและหลักสูตรฝึกอาชีพ
- 5) ประกาศแจ้งเกี่ยวกับบุคคลที่หายออกไปจากบ้าน
- 6) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาข้อมูลของรายการ “สถานีประชาชน” เฉพาะช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ ซึ่งเป็นการสนทนาด้านระหว่างผู้ดำเนินรายการกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ผู้ที่ถูกร้องเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาของรายการนี้ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง สิงหาคม 2554 และสุ่มเลือกข้อมูลในแต่ละเดือนเดือนละ 3 ครั้ง รวมทั้งหมด 12 ครั้ง

บทสนทนารายการ “สถานีประชาชน” ที่คัดเลือกได้คือ

ตารางที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

ครั้งที่	วันเดือนปี	เรื่อง	เวลา
1	18 พฤษภาคม 2554	โรงงานปล่อยน้ำเสีย อ.บ้านคา จ.ราชบุรี	20 นาที
2	27 พฤษภาคม 2554	ค่าน้ำประปาแพงเกินไป อ.พระพุทธรบาท จ.สระบุรี	30 นาที
3	30 พฤษภาคม 2554	ค่าน้ำสร้างโรงไฟฟ้า อ.โพธาราม จ.ราชบุรี	30 นาที
4	3 มิถุนายน 2554	ค่าน้ำสร้างโรงไฟฟ้าภาคี จ.พระนครศรีอยุธยา	20 นาที
5	22 มิถุนายน 2554	ปัญหาการตั้งนอกสัมปทาน สาย ต.85	40 นาที
6	24 มิถุนายน 2554	ค่าน้ำสร้างปั๊มน้ำมันใกล้ชุมชน อ.เมือง จ.สมุทรสาคร	40 นาที
7	8 กรกฎาคม 2554	ปัญหาเอกสิทธิ์ทับซ้อนเขตป่าสงวน จ.ระยอง	30 นาที
8	28 กรกฎาคม 2554	คัดค้านสร้างโรงไฟฟ้าจากขยะ จ.ปทุมธานี (1)	20 นาที
9	29 กรกฎาคม 2554	คัดค้านสร้างโรงไฟฟ้าจากขยะ จ.ปทุมธานี (2)	20 นาที

ตารางที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ (ต่อ)

ครั้งที่	วันเดือนปี	เรื่อง	เวลา
10	2 สิงหาคม 2554	ปมขัดแย้งชาวบ้าน - เจ้าอาวาสวัดไชยมงคล	20 นาที
11	8 สิงหาคม 2554	ปัญหาสหกรณ์การเกษตรแม่เปิน จ.นครสวรรค์	40 นาที
12	19 สิงหาคม 2554	ปัญหายุบโรงเรียนขนาดเล็ก จ.ราชบุรี	30 นาที
รวม			340 นาที

4. การศึกษาในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ การศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริศนาการสนทนา ส่วนที่สองคือ การศึกษากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ส่วนแรกเป็นบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ส่วนข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาส่วนที่สองเป็นบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ข้อมูลทั้งสองส่วนนี้ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดความรุนแรงของความขัดแย้งเนื่องจากมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง เพราะเมื่อคู่สนทนามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง คู่สนทนามักจะไม่ให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการสนทนาของตน

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

1. สํารวจ รวบรวม และศึกษาเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในขั้นต้นผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) แนวคิดวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk) และแนวคิดที่เกี่ยวกับการลดความขัดแย้งหรือการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เพื่อเป็นแนวทางในการนิยามความหมายของคำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” “การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง” และ “กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง” จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมและศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และกลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เช่น งานวิจัยของ Grimshaw (1990) Tannen (1990) Vuchinich (1990) Muntigl & Turnbull (1998) Honda (2002) Boonsathorn (2007) Norrick & Spitz (2008) เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลบทสนทนาจากแหล่งข้อมูลจำนวน 4 แหล่ง คือ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในรายการโทรทัศน์ บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ซึ่งบทสนทนาในนวนิยายเป็นข้อมูลที่บันทึกไว้เป็นตัวอักษรแล้ว ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

ดังกล่าว ในการเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริงนั้นผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการจดบันทึก ส่วนบทสนทนาในละครโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์ ผู้วิจัยได้บันทึกเสียงและภาพลงในแผ่นดีวีดี จากนั้นจึงนำมาถ่ายเสียงเป็นตัวอักษร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีลักษณะที่หลากหลาย มีทั้งบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย บทสนทนาในละครโทรทัศน์ และบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาดังกล่าวตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยจะนำบทสนทนาในละครโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์มาถ่ายเสียงเป็นตัวอักษร โดยใช้วิธีการถ่ายเสียงตามแบบของประไพพรรณ พิงฉิม (2542: 4) ดังนี้

.	มหัพภาค	แสดงการจบผลัดโดยใช้ทำนองเสียงตก
,	จุลภาค	แสดงการจบผลัดโดยใช้ทำนองเสียงสูงเพื่อทิ้งช่วงแล้วพูดต่อ
!	อัศเจรีย์	แสดงการจบผลัดโดยใช้ทำนองเสียงสูงเป็นพิเศษเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น ประหลาดใจ ตกใจ หรือไม่เชื่อ เป็นต้น
::	หลังคำ	แสดงการพูดที่ออกเสียงยาวด้วยความตั้งใจจะเน้นหรืออ้ำอึ้ง
∑	รูปลายฟ้า	แสดงการรับผลัดการพูดจากผู้ที่พูดอยู่ก่อนโดยไม่หยุดเว้นระยะ
()	วงเล็บ	แสดงการพูดซ้อนโดยที่อีกฝ่ายยังพูดไม่จบ
()	วงเล็บ	แสดงอากัปกิริยาของผู้พูด
??	ปรศนียซ้อน	แทนถ้อยคำที่ไม่สามารถถอดเป็นตัวอักษรได้เนื่องจากได้ยินไม่ชัดเจน

นอกจากสัญลักษณ์ดังกล่าวแล้วผู้วิจัยยังใช้ตัวอักษรกับเครื่องหมายมหัพภาคเพื่อแสดงความหมายต่อไปนี้

- ถ. แสดงผลัดการพูดของผู้ดำเนินรายการซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการถาม
- ต. แสดงผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการตอบ
- ต.๗ แสดงผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์
- ต.๗ แสดงผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ

หากมีผู้ร่วมสนทนามากกว่าหนึ่งคน ผู้วิจัยจะใส่ตัวเลขท้ายท้าย ต. ต.๗ หรือ ต.๗ โดยเรียงลำดับตัวเลขตามลำดับการพูด เช่น ผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาคนที่หนึ่งจะแสดงโดย ต.๑ หรือ ผลัดการพูดของผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์คนที่สามจะแสดงโดย ต.๗๓ เป็นต้น

3.2 หลังจากถ่ายเสียงบทสนทนาในละครโทรทัศน์และรายการโทรทัศน์แล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย บทสนทนาในละครโทรทัศน์ และบทสนทนาในรายการโทรทัศน์มาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นว่าบทสนทนาใดบ้างเป็นบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยพิจารณาตามนิยามของ “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ในงานวิจัยนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk) ของ Grimshaw (1990) Vuchinich (1990) Muntigl & Turnbull (1998) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง คือ

สถานการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ ด้วยวจนภาษาหรืออวัจนภาษา ทั้งนี้ต้องมีผลัดการสนทนาอย่างน้อย 3 ผลัด คือ ผู้พูดคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่ง และผู้พูดคนที่ 2 จะต้องกล่าวโต้แย้งหรือคัดค้านถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 1 หลังจากนั้นผู้พูดคนที่ 1 จะต้องกล่าวโต้แย้งถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำที่ตนเองกล่าวไว้ในผลัดก่อนหน้านี้ ลำดับของการสนทนาจะดำเนินต่อไปในลักษณะดังกล่าวนี้และสิ้นสุดลงเมื่อการกล่าวถ้อยคำแสดงความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนานั้นยุติลง (Grimshaw, 1990; Muntigl & Turnbull, 1998; Vuchinich, 1990)

นอกจากจะพิจารณาทสนทนาที่มีความขัดแย้งตามนิยามข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ คือ การพูดแทรก และการเจียบ มาใช้ประกอบในการวิเคราะห์บทสนทนาที่มีความขัดแย้งด้วย

4. การวิเคราะห์การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ผู้วิจัยจะนำบทสนทนาที่มีความขัดแย้งซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นมาพิจารณาว่าบทสนทนานั้นเป็นบทสนทนาที่มีการยุติความขัดแย้งหรือไม่ และบุคคลใดเป็นผู้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในการพิจารณาทสนทนาที่มีการยุติความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

4.1 พิจารณาการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยจะพิจารณาตั้งแต่ผลัดการสนทนาที่ 4 เป็นต้นไป จนกระทั่งการสนทนาที่มีความขัดแย้งครั้งนั้นยุติลง

4.2 พิจารณาคูบุคคลที่เป็นผู้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในส่วนของข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ผู้วิจัยจะพิจารณาการ

ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของคู่สนทนาทั้งสองฝ่าย ส่วนข้อมูลบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ผู้วิจัยจะพิจารณาเฉพาะการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของคนกลางเท่านั้น

5. การวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

หลังจากที่วิเคราะห์ว่าบทสนทนามีการยุติความขัดแย้งแล้ว ผู้วิจัยจะนำบทสนทนาดังกล่าวมาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 การแบ่งถ้อยคำ

ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยจะนำบทสนทนาที่มีการยุติความขัดแย้งมาแบ่งเป็นถ้อยคำโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1) บทสนทนาในนวนิยายจะพิจารณาจากการเว้นวรรคและเนื้อความเป็นเกณฑ์

ตัวอย่าง

“ถึงขนาดตามผู้ปกครองมาเลยหรือคะ เด็กก็แค่แต่งตัว”

(ชอย 3 สยามสแควร์ : 32)

จากคำพูดของตัวละครข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเป็นถ้อยคำ 2 ถ้อยคำ คือ

- ก. ถึงขนาดตามผู้ปกครองมาเลยหรือคะ
- ข. เด็กก็แค่แต่งตัว

- 2) บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในละครโทรทัศน์ และบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ผู้วิจัยจะพิจารณาจากการจบหรือสิ้นสุดหน่วยย่อยในผลัด (turn constructional units) เป็นเกณฑ์

ตัวอย่าง

“คุณก็พูดอย่างนี้ทุกทีอะ. ฉันทะไม่อยากจะฟังแล้ว.”

(บทสนทนาในชีวิตจริง)

จากคำพูดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งเป็นถ้อยคำ 2 ถ้อยคำ คือ

- ก. คุณก็พูดอย่างนี้ทุกทีอะ
- ข. ฉันทะไม่อยากจะฟังแล้ว

5.2 การวิเคราะห์กลวิธี

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์กลวิธีโดยนำแนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านเสนอไว้มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยจะพิจารณาจากข้อมูลที่น่ามาศึกษาเป็นสำคัญ

กลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่นักวิชาการแต่ละท่านเสนอไว้มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 กลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

นักวิชาการ	ปีที่พิมพ์	สถานการณ์ที่ศึกษา	จำนวนกลวิธี	กลวิธี
Bliesener & Siegrist	1981	โรงพยาบาล	8	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือคู่สนทนา การใช้ถ้อยคำแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การใช้ถ้อยคำแสดงความลั้งเลหรือไม่แน่ใจ การอธิบายหรือชี้แจงเหตุผล การกล่าวสัญญาว่าจะกระทำสิ่งที่ผู้ป่วยพึงพอใจ การยอมรับหรือกระทำตามความคิดเห็นของผู้ป่วย การเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ผู้ป่วยพึงพอใจ การสร้างความสัมพันธ์สนมคุ้นเคยกับผู้ป่วย
Eisenberg & Garvey	1981	โรงเรียน	9	การกล่าวยืนยัน (insistence) การกล่าวถ้อยคำที่ช่วยลดความขัดแย้ง (mitigation) การชี้แจงเหตุผล (reason) การกล่าวถ้อยคำโต้ตอบ (counter) การเสนอเงื่อนไข (condition directive) การประนีประนอม (compromise) การขอร้องให้อธิบาย (requests for explanation) การใช้กำลัง (physical force) การนิ่งเฉย (ignores)
Rahim	1983	องค์กร	5	การผสมผสาน (integrating) ³ การยอมตาม (obliging) การประนีประนอม (compromising) การเอาชนะ (dominating) การหลีกเลี่ยง (avoiding)

³ ผู้วิจัยใช้ชื่อกลวิธีตามที่เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534) เสนอไว้

ตารางที่ 3 กลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (ต่อ)

นักวิชาการ	ปีที่พิมพ์	สถานการณ์ที่ศึกษา	จำนวนกลวิธี	กลวิธี
Eder	1990	โรงเรียน	6	การกล่าวปฏิเสธ การอธิบายเหตุผล การเสนอเงื่อนไขที่อีกฝ่ายพึงพอใจ การใช้บุคคลที่สาม การอ้างถึงเหตุการณ์ในอดีต การบริภาษ
Vuchinich	1990	โรงเรียน	5	การยอมตาม (submission) การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม (dominant third - party intervention) การประนีประนอม (compromise) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา (stand - off) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal)
Honda	2002	รายการโทรทัศน์	6	การตกแต่งถ้อยคำให้ฟังดูนุ่มนวล การใช้ถ้อยคำที่ช่วยลดความความขัดแย้ง การใช้ถ้อยคำไม่ชี้เฉพาะเจาะจง การพูดแทรก การตัดบท การให้บุคคลที่สามพูดแทรก
อุมภาพร ตรีงคสมบัติ	2545	ครอบครัว	4	การร่วมมือกัน การยอมตาม การเอาชนะ การใช้บุคคลที่สาม
Umavijani	2006	ทั่วไป	5	การบูรณาการ (integrating) ⁴ การยอมตาม (obliging) การประนีประนอม (compromising) การใช้อำนาจ (dominating) การหลีกเลี่ยง (avoiding)

⁴ ผู้วิจัยใช้ชื่อกลวิธีตามที่ Umavijani (2006) เสนอไว้

ตารางที่ 3 กลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (ต่อ)

นักวิชาการ	ปีที่พิมพ์	สถานการณ์ที่ศึกษา	จำนวนกลวิธี	กลวิธี
Norrick & Spitz	2008	ทั่วไป	5	การยอมตาม (assent) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal) การเสนอเงื่อนไข (concession offering) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา (topic - switch) การใช้อารมณ์ขัน (humor attempt)
Arcidiacono & Pontecorvo	2009	ครอบครัว	4	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา (stand - off) การยอมตาม (submission) การประนีประนอม (compromise) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal)
Nguyen	2010	โรงพยาบาล	2	การใช้บุคคลที่สาม การอ้างถึงบุคคลที่สาม

จากแนวคิดเรื่องกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ได้เสนอไว้ในตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลวิธีที่นักวิชาการแต่ละท่านเสนอไว้นั้นมีทั้งกลวิธีที่เหมือนกันและแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิดที่ Vuchinich (1990) เสนอไว้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกกลวิธี คือ

- 1) การยอมตาม (submission)
- 2) การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม (dominant third-party intervention)
- 3) การประนีประนอม (compromise)
- 4) การเปลี่ยนประเด็นสนทนา (stand - off)
- 5) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal)

ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่ากลวิธีในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้ง 5 กลวิธีที่ Vuchinich เสนอไว้เป็นแนวทางที่ครอบคลุมกลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากที่สุด แต่อย่างไรก็ดีผู้วิจัยจะพิจารณากลวิธีทางภาษาจากข้อมูลที่นำมาศึกษาเป็นสำคัญ

5. การวิเคราะห์ค่าความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

เมื่อวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความถี่การปรากฏใช้ของแต่ละกลวิธีว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร พร้อมทั้งอภิปรายสาเหตุการปรากฏของแต่ละกลวิธี

ในการวิเคราะห์อัตราความถี่ในการปรากฏ ผู้วิจัยคำนวณค่าความถี่จากสูตรคำนวณต่อไปนี้

$$\text{อัตราความถี่ในการปรากฏ} = \frac{\text{จำนวนการปรากฏของแต่ละกลวิธี} \times 100}{\text{จำนวนการปรากฏของกลวิธีที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง}}$$

6. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย

ในการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของผู้พูดภาษาไทยนั้น ผู้วิจัยจะพิจารณาจากรูปภาษาหรือคำที่ใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง รวมทั้งนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะสังคมวัฒนธรรมของไทยที่นักวิชาการด้านต่าง ๆ ศึกษาไว้มาพิจารณาประกอบด้วย

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk) ในงานวิจัยนี้หมายถึง สถานการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน และแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ ด้วยวัจนภาษาหรืออวัจนภาษา ทั้งนี้ต้องมีผลัดการสนทนาอย่างน้อย 3 ผลัด คือ ผู้พูดคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่ง และผู้พูดคนที่ 2 จะต้องกล่าวโต้แย้งหรือคัดค้านถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 1 หลังจากนั้นผู้พูดคนที่ 1 จะต้องกล่าวโต้แย้งถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำที่ตนเองกล่าวไว้ในผลัดก่อนหน้านี้ ลำดับของการสนทนาจะดำเนินต่อไปในลักษณะดังกล่าวนี้และสิ้นสุดลงเมื่อการกล่าวถ้อยคำแสดงความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนานั้นยุติลง (Grimshaw, 1990; Muntigl & Turnbull, 1998; Vuchinich, 1990)

2. การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่คู่สนทนาหรือคนกลางใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งซึ่งกำลังดำเนินอยู่ยุติลง

3. กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในงานวิจัยนี้หมายถึง วิธีการทางภาษา ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่คู่สนทนาหรือคนกลางใช้เพื่อทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง

4. คนกลาง ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้ดำเนินรายการหรือพิธีกรซึ่งทำหน้าที่ช่วยให้ผู้ที่มีความขัดแย้งกันได้มาพูดคุยหรืออภิปรายเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน แต่จะไม่มีอำนาจหน้าที่ในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับความขัดแย้งดังกล่าว

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เข้าใจกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน สถานการณ์ต่าง ๆ

2. สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับวัฒนธรรมไทย

3. เป็นแนวทางในการศึกษาการสนทนาในภาษาไทยตามแนวสนทนาวิเคราะห์



บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ศึกษาทฤษฎีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย โดยใช้แนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) แนวคิดเรื่องวัจนกรรม (speech acts) แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง (conflict talk) และแนวคิดเรื่องกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร (ethnography of communication) มาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารของรายการโทรทัศน์ที่นำมาศึกษาด้วย ผู้วิจัยจึงทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดดังกล่าว รวมทั้งทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งด้วย เพื่อให้เห็นแนวคิดพื้นฐานและกรอบการวิเคราะห์ที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

2.1 แนวคิดสนทนาวิเคราะห์⁵

สนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) คือ การศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างของการสนทนา โดยกลุ่มนักสังคมวิทยาที่ริเริ่มแนวคิดนี้เชื่อว่าการสนทนาเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ การวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนาอย่างเป็นระบบจะทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจความหมายของสารและตีความสารที่ใช้สื่อสารกันได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังช่วยให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดและลักษณะสังคมวัฒนธรรมของผู้ร่วมสนทนาด้วย แนวคิดพื้นฐานในการวิเคราะห์โครงสร้างการสนทนา ได้แก่ ผลัดการสนทนา ระบบการเปลี่ยนผลัด คู่ถ้อยคำ การพูดแทรก และการพูดซ้อน เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้บางแนวคิดเป็นแนวทางในการพิจารณาการสนทนาที่มีความขัดแย้งและการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาใช้มีรายละเอียดคั้งนี้

⁵ ผู้วิจัยสรุปและเรียบเรียงเนื้อหาจาก Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) ทรงธรรม อินทจักร (2550: 176-223) และ กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และ ชีรนุช โชคสุวนิช (2551: 149-171)

2.1.1 ผลัดการสนทนา

Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) กล่าวว่าไว้ว่าการสนทนาจะต้องประกอบด้วยผู้ร่วมสนทนาจำนวนสองคนขึ้นไปและแบ่งออกเป็นสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูด อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ฟัง ทั้งสองฝ่ายจะต้องผลัดกันเป็นผู้พูดและผลัดกันเป็นผู้ฟัง ซึ่งช่วงที่เปลี่ยนผลัดกันเป็นผู้พูดและผู้ฟังนั้น อาจเกิดการพูดพร้อมกันขึ้นได้ (simultaneous talk) เนื่องจากต่างฝ่ายต่างก็เลือกตนเองเป็นผู้พูด

Zimmerman & West (1975) ได้นำแนวคิดเรื่องการพูดพร้อมกันของ Sacks, Schegloff, & Jefferson มาศึกษาและจำแนกการพูดพร้อมกันออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ การพูดซ้อน (overlaps) เป็นการพูดพร้อมกันในระหว่างที่กำลังจะเปลี่ยนผลัดการสนทนาเนื่องจากฝ่ายที่เป็นผู้ฟังคาดการณ์ว่าฝ่ายที่เป็นผู้พูดต้องการจะเปลี่ยนผลัด ลักษณะที่สองคือ การพูดแทรก (interruptions) การพูดในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นในระหว่างที่กำลังสนทนากันอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่พูดแทรกไม่ได้ใส่ใจผู้ที่กำลังพูดอยู่หรือสิ่งที่กำลังสนทนากัน

2.1.2 การเงียบ

Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) ได้อธิบายเกี่ยวกับการเงียบในระหว่างเปลี่ยนผลัดการสนทนาไว้ว่ามี 3 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการเงียบในระหว่างที่กำลังจะเปลี่ยนผลัดกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่ง Jefferson (1989) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการเงียบในระหว่างเปลี่ยนผลัดการสนทนามักจะไม่นานเกิน 1 วินาที ลักษณะที่สองเป็นการเงียบในระหว่างการสนทนา และลักษณะสุดท้ายเป็นการเงียบหลังจากที่อีกฝ่ายเปลี่ยนผลัดการสนทนาให้ การเงียบในลักษณะสุดท้ายนี้อาจเกิดจากไม่มีอะไรจะพูด รู้สึกเขินอาย ไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วย

2.1.3 การปิดการสนทนา

แนวคิดสำคัญอีกแนวคิดหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแนวคิดเรื่องการปิดการสนทนา เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ซึ่งจำเป็นจะต้องวิเคราะห์ว่าการสนทนาที่มีความขัดแย้งครั้งนั้นสิ้นสุดลงเมื่อใด และคู่สนทนายุติหรือปิดการสนทนาที่มีความขัดแย้งครั้งนั้นอย่างไร Schegloff & Sacks (1973) เสนอว่า การสนทนาจะยุติลงได้ต้องประกอบด้วยถ้อยคำ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการเสนอให้ยุติการสนทนา และส่วนที่สองเป็นการยอมรับข้อเสนอการยุติการสนทนา การปิดการสนทนามักจะเริ่มต้นด้วยการเกริ่นนำเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายทราบว่าการยุติการสนทนา หากผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายเห็นว่าไม่มีเรื่องใดที่จะสนทนากันต่อแล้ว ผู้ที่ต้องการยุติการสนทนาจึงจะกล่าวปิดการสนทนา Schegloff & Sacks กล่าวว่า

ถ้อยคำที่ผู้พูดภาษาอังกฤษมักใช้เกริ่นนำก่อนปิดการสนทนามีหลายถ้อยคำ อาทิ “alright” “well” “O.K.” และ “I’ll let you go”

Traugott & Pratt (1980) กล่าวว่า รูปแบบของการปิดการสนทนาจะประกอบด้วย การกล่าวอำลาและกล่าวตอบคำอำลา แต่อย่างไรก็ตามในบางครั้งคู่สนทนาอาจปิดการสนทนาด้วยการเงิบ Button (1990) อธิบายเกี่ยวกับการปิดการสนทนาไว้ในทำนองเดียวกับ Schegloff & Sacks (1973) คือการสนทนาจะยุติลงได้นั้นผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งจะต้องเสนอให้ยุติการสนทนาและผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายหนึ่งต้องยอมรับข้อเสนอดังกล่าวนั้น Button ได้กล่าวสรุปถึงรูปแบบที่คู่สนทนาใช้เพื่อกล่าวปิดการสนทนาไว้ดังนี้

- 1) กล่าวถึงการสนทนาในครั้งต่อไป
- 2) กล่าวแสดงความรู้สึกห่วงใยคู่สนทนา
- 3) กล่าวแสดงความรู้สึกยินดีที่ได้สนทนากัน
- 4) กล่าวย้ำประเด็นบางประเด็นที่สนทนากันไว้
- 5) กล่าวถามความเห็นเกี่ยวกับการยุติการสนทนา
- 6) กล่าวตัดบท

อย่างไรก็ดี Button ได้เสนอไว้ว่ารูปแบบการปิดการสนทนาทั้งหมดที่กล่าวไว้ข้างต้น อาจไม่ได้ทำให้การสนทนายุติลงเสมอไป Liddicoat (2007: 255-264) อธิบายลักษณะของการปิดการสนทนาไว้ในทำนองเดียวกับ Schegloff & Sacks (1973) ว่าผู้ร่วมสนทนาที่ต้องการยุติการสนทนามักจะเริ่มต้นด้วยการเกริ่นนำ ถ้อยคำที่ผู้พูดภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เลือกใช้ในการเกริ่นนำ เช่น “okay” “alright” หรือในบางครั้งอาจจะนำคำเรียกขานหรือถ้อยคำที่แสดงถึงความรักมากกล่าวเสริมเข้าไปด้วย เช่น “okay honey” “okay mum” Liddicoat ชี้ให้เห็นว่าการเกริ่นนำเพื่อขอยุติการสนทนาอาจจะทำให้การสนทนายุติลงหรือไม่ยุติลงก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายว่าจะยินยอมให้การสนทนายุติลงหรือไม่ และเมื่อกล่าวเกริ่นนำขอยุติการสนทนาแล้ว ผู้ร่วมสนทนาส่วนใหญ่จะกล่าวยุติการสนทนาอย่างเป็นนัย ๆ เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายทราบว่าตนต้องการจะยุติการสนทนาได้แก่

- 1) กล่าวถึงสิ่งที่จะต้องไปทำหลังจากการสนทนาเสร็จสิ้นแล้ว
- 2) กล่าวถึงการสนทนาในครั้งต่อไป
- 3) กล่าวสรุปประเด็นสำคัญทั้งหมดที่สนทนากัน
- 4) กล่าวแสดงความรู้สึกยินดีที่ได้สนทนากัน
- 5) กล่าวถึงกิจกรรมหรือสิ่งที่กระทำไว้ก่อนการสนทนา
- 6) กล่าวย้ำประเด็นบางประเด็นที่สนทนากันไว้

นอกจากรูปแบบการปิดการสนทนาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทรงธรรม อินทจักร (2550: 188) ได้อธิบายถึงลักษณะการปิดการสนทนาไว้ในอีกมุมมองหนึ่งว่า การปิดการสนทนามีทั้งหมด 3 ลักษณะ คือ

1) การปิดแบบห้วน (abrupt closing) คือ การปิดการสนทนาโดยที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ได้ใช้วัจนกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอำลา เช่น เมื่อพูดคุยกุญแจเสร็จแล้วก็เดินจากกันไปทันที

2) การปิดแบบเรียบง่าย (simple closing) คือ การปิดการสนทนาโดยที่ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายกล่าวคำอำลาลับกันคนละ 1-2 ผลัด

3) การปิดแบบพิถีพิถัน (elaborated closing) คือ การปิดการสนทนาโดยที่ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายใช้กลวิธีอื่นควบคู่ไปกับการกล่าวอำลา เช่น การกล่าวอวยพร การนัดแนะเพื่อสนทนาครั้งต่อไป เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้วการปิดการสนทนาทั่ว ๆ ไปจะเป็นไปในลักษณะกล่าวแลกเปลี่ยนถ้อยคำกัน เช่น เมื่อผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวอำลา อีกฝ่ายหนึ่งก็จะกล่าวอำลาเช่นกัน นอกจากการแลกเปลี่ยนถ้อยคำกันแล้ว การปิดการสนทนามักจะมีการเกริ่นนำเพื่อขอยุติการสนทนา อย่างไรก็ตาม บางครั้งการปิดการสนทนาไม่ได้จบลงด้วยการกล่าวถ้อยคำอำลา ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายอาจเลือกใช้วิธีการเดินออกจากวงสนทนาไปโดยไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ หรือใช้วิธีการเงียบเพื่อยุติการสนทนา

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องผลัดการสนทนา การพูดแทรก และการเงียบมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นว่าบทสนทนาใดบ้างเป็นบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง ส่วนแนวคิดเรื่อง การปิดการสนทนาจะนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ว่าคู่สนทนาต้องการยุติการสนทนาหรือไม่และการสนทนาสิ้นสุดลงเมื่อใด

2.2 แนวคิดเรื่องวัจนกรรม⁶

Searle (1969) อธิบายว่าในการตัดสินถ้อยคำว่าผู้พูดมีเจตนาอย่างไร เราไม่สามารถตีความเจตนาจากรูปภาษาที่ผู้พูดใช้ได้ แต่จะต้องพิจารณาเงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมและปริบทที่แวดล้อมถ้อยคำนั้นด้วย เงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมต่าง ๆ ที่ Searle ไว้มี 4 ประการ คือ

1) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ (propositional content) คือ รายละเอียดที่เป็นเนื้อหาของถ้อยคำนั้น

⁶ ผู้วิจัยสรุปและเรียงเรียงเนื้อหาจากฉัตรพร พานโพธิ์ทอง (2553)

2) เงื่อนไขเบื้องต้นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน (preparatory precondition) คือ เงื่อนไขเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อที่ผู้พูดและผู้ฟังจะต้องมีมาก่อน

3) เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) คือ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดที่กล่าวถ้อยคำนั้น

4) เงื่อนไขจำเป็นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ (essential condition) คือ จุดมุ่งหมายของการสื่อสารเจตนา

เงื่อนไขวัจนกรรมที่ Searle ยกตัวอย่างไว้ เช่น

วัจนกรรมการขอร้อง

- 1) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ
 - เป็นการกระทำในอนาคตของผู้ฟัง
- 2) เงื่อนไขเบื้องต้นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน
 - ผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งนั้นได้และผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังกระทำสิ่งนั้นได้
 - ไม่มีอะไรแสดงอย่างชัดเจนต่อผู้พูดและผู้ฟังว่า ผู้ฟังจะกระทำสิ่งนั้นเอง ถ้าผู้พูดไม่พูด
- 3) เงื่อนไขความจริงใจ
 - ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังกระทำสิ่งนั้น
- 4) เงื่อนไขจำเป็นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ
 - เป็นความพยายามที่จะให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดต้องการ

วัจนกรรมการถาม

- 1) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ
 - เป็นเนื้อความใดก็ได้
- 2) เงื่อนไขเบื้องต้นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน
 - ผู้พูดไม่ทราบว่าเป็นเนื้อความนั้นเป็นจริงหรือเป็นเท็จ หรือไม่รู้ข้อมูลที่เป็นคำตอบของคำถามอย่างแท้จริง
 - ไม่มีอะไรแสดงอย่างชัดเจนต่อผู้พูดและผู้ฟังว่า ผู้ฟังจะให้ข้อมูลในเวลา นั้นถ้าผู้พูดไม่ได้ถาม
- 3) เงื่อนไขความจริงใจ
 - ผู้พูดต้องการข้อมูลนั้นจริง ๆ

4) เงื่อนไขจำเป็นหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสาระสำคัญ

- เป็นความพยายามที่จะได้ข้อมูลหรือคำตอบนั้นจากผู้ฟัง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงอาศัยแนวคิดเรื่องวัจนกรรมของ Searle เป็นแนวทางในการจำแนกกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งบางกลวิธี เช่น การขอร้อง การสั่ง การขอโทษ เป็นต้น โดยนำเงื่อนไขในการแสดงวัจนกรรมที่ Searle เสนอไว้มาช่วยในการตัดสินถ้อยคำดังกล่าว

2.3 แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

คำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ในภาษาอังกฤษมีผู้ใช้คำศัพท์ไว้อย่างหลากหลาย เช่น Boggs (1978) ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “the contracting routine” ส่วน Eisenberg & Garvey (1981) ใช้คำว่า “the adversative episode” Pomerantz (1984) ใช้คำศัพท์ว่า “disagreement” Vuchinich (1990) เลือกใช้คำว่า “verbal conflict” ในขณะที่ Grimshaw (1990) ได้นำคำว่า “conflict talk” มาใช้แทนคำศัพท์ดังกล่าว

นอกจากคำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” จะใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่หลากหลายแล้ว นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายไว้แตกต่างกันออกไปอีกด้วย บางท่านให้นิยามความหมายอย่างกว้าง ๆ โดยมีได้กำหนดรูปแบบหรือลักษณะของการสนทนาว่าเป็นอย่างไร อาทิ Wierzbicka (1987: 128) อธิบายเกี่ยวกับการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้ว่าเป็น การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวแสดงความคิดเห็นของตน ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมสนทนาฝ่ายนั้นมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับถ้อยคำที่ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายหนึ่งที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ Grimshaw (1990: 3) ได้ให้นิยามความหมาย “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ไว้อย่างกว้าง ๆ เช่นเดียวกับ Wierzbicka ว่าหมายถึงการที่ผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน Vuchinich (1990: 118) กล่าวถึงการสนทนาที่มีความขัดแย้งในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นว่าเป็น สถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายหนึ่งที่กล่าวไว้ก่อน โดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ ซึ่งสถานการณ์การสื่อสารนี้จะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อการกล่าวถ้อยคำหรือการแสดงกิริยาท่าทางดังกล่าวนั้นยุติหรือมีระดับความรุนแรงน้อยลง Edstrom (2004) และ Piazza (2006) กล่าวถึงการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้ในทำนองเดียวกันว่าเป็นสถานการณ์การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแสดงความคิดเห็นหรือความเชื่อที่ขัดแย้ง

กับถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนอื่น ๆ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นอาจจะเป็นการคัดค้านหรือโจมตีความคิดเห็นของผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

อย่างไรก็ดีนักวิชาการบางท่านได้ให้นิยามความหมายของคำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” โดยกำหนดรูปแบบและลักษณะของการสนทนาไว้อย่างละเอียดและชัดเจน เช่น Eisenberg & Garvey (1981: 150) ให้นิยามความหมายไว้ว่า การสนทนาที่มีความขัดแย้งหมายถึง สถานการณ์ที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งมีความเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายหนึ่ง และแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งนั้นออกมาด้วยวิธีการกล่าวปฏิเสธหรือกล่าวคัดค้าน สถานการณ์นี้จะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันของผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายได้หมดไป ซึ่ง Eisenberg & Garvey ได้เสนอลำดับของการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้ว่ามี 3 ชั้น คือ

- 1) ชั้นแรก ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็น ขอร้อง สั่ง หรือบอกให้ทำ
- 2) ชั้นที่สอง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 กล่าวปฏิเสธ แสดงความคิดเห็นขัดแย้งหรือคัดค้านถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1
- 3) ชั้นที่สาม ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 กล่าวแสดงความเห็นขัดแย้งถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำของตนเองที่กล่าวไว้ในชั้นแรก

ตารางที่ 4 รูปแบบของการสนทนาที่มีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Eisenberg & Garvey

ชั้นที่	ผู้ร่วมสนทนา	การกระทำ	ตัวอย่าง
1	ก	กล่าวถ้อยคำ	แสดงความคิดเห็น ขอร้อง สั่ง หรือบอกให้ทำ
2	ข	กล่าวถ้อยคำขัดแย้ง	ปฏิเสธ แสดงความคิดเห็นขัดแย้ง หรือคัดค้านถ้อยคำ 1
3	ก	กล่าวโต้ตอบถ้อยคำขัดแย้ง	แสดงความเห็นขัดแย้งถ้อยคำ 2 หรือสนับสนุนถ้อยคำ 1

Muntigl & Turnbull (1998) กล่าวถึงการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้อย่างละเอียดเช่นเดียวกับ Eisenberg & Garvey (1981) ว่ามีรูปแบบของผลัดการสนทนา ดังนี้

- 1) ผลัดการสนทนาที่ 1 ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่ง
- 2) ผลัดการสนทนาที่ 2 ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งหรือคัดค้านถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1

3) ผลัดการสนทนาที่ 3 ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำที่ตนกล่าวไว้ในผลัดการสนทนาที่ 1

ตารางที่ 5 รูปแบบของการสนทนาที่มีความขัดแย้งตามแนวคิดของ Muntigl & Turnbull

ผลัดการสนทนา	ผู้ร่วมสนทนา	การกระทำ
1	A	กล่าวถ้อยคำ
2	B	กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งถ้อยคำ 1
3	A	กล่าวโต้ตอบถ้อยคำขัดแย้ง (กล่าวสนับสนุนถ้อยคำ 1 หรือกล่าวโต้แย้งถ้อยคำ 2)

Norrick & Spitz (2008: 1664) ให้นิยามความหมาย “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ไว้อย่างละเอียดว่าจะต้องประกอบด้วยผลัดการสนทนาอย่างน้อย 3 ผลัด และผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายจะต้องแสดงความคิดเห็นขัดแย้งซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อผู้พูดคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำแล้ว ผู้พูดคนที่ 2 จะต้องกล่าวโต้แย้งถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 1 และหลังจากนั้นผู้พูดคนที่ 1 จะต้องกล่าวโต้แย้งถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 2 หรือกล่าวยืนยันถ้อยคำที่ตนเองกล่าวไว้ในผลัดการสนทนามาก่อนหน้านั้น ลำดับของการสนทนาที่มีความขัดแย้งจะดำเนินต่อไปในลักษณะดังกล่าวนี้และจะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายไม่ได้กล่าวถ้อยคำขัดแย้งกันอีก

จะเห็นได้ว่าความหมายของคำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้นมี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นความหมายแบบกว้าง ๆ ที่ไม่ได้กำหนดรูปแบบหรือวิธีการสนทนาว่ามีลักษณะอย่างไร ส่วนลักษณะที่สองเป็นความหมายแบบแคบซึ่งระบุลักษณะของการสนทนาไว้อย่างเฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตามความหมายของ “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ทั้งสองลักษณะนี้ต่างก็มีความหมายเป็นไปในทำนองเดียวกัน กล่าวคือ เป็นสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน และต่างฝ่ายต่างแสดงความคิดเห็นของตนออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับรู้ ซึ่งอาจจะเป็นการกล่าวถ้อยคำหรือการแสดงกิริยาท่าทางออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ

คำว่า “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ในงานวิจัยนี้จะใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “conflict talk” ตามที่ Grimshaw (1990) เสนอไว้ และนิยามความหมายโดยนำแนวคิดของ Grimshaw (1990) Vuchinich (1990) และ Muntigl & Turnbull (1998) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางดังนี้

“สถานการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งผู้ร่วมสนทนาแต่ละฝ่ายมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน และต่างฝ่ายต่างก็แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้น

ออกมาอย่างตรงไปตรงมาหรืออย่างอ้อม ๆ ด้วยวจนภาษาหรืออวจนภาษา ทั้งนี้จะต้องประกอบด้วย ผลัดการสนทนาอย่างน้อย 3 ผลัด คือ ในผลัดแรกผู้พูดคนที่ 1 กล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่ง ผลัดต่อมา ผู้พูดคนที่ 2 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 1 และในผลัดที่สาม ผู้พูดคนที่ 1 กล่าวแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับถ้อยคำของผู้พูดคนที่ 2 หรือกล่าวสนับสนุนถ้อยคำของตนเองที่กล่าวไว้ในผลัดแรก ลำดับของการสนทนาจะดำเนินต่อไปในลักษณะดังกล่าวนี้และสิ้นสุดลง เมื่อการกล่าวถ้อยคำแสดงความคิดเห็นขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนานั้นยุติลง”

2.4 แนวคิดเรื่องกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง

การลดหรือยุติความขัดแย้งเป็นประเด็นที่มีผู้ศึกษาวิจัยและเสนอแนวคิดไว้อย่างหลากหลาย แนวคิดที่มีผู้กล่าวถึงและนิยมใช้เป็นแนวทางในการศึกษาทางด้านจิตวิทยา การบริหารและการจัดการ องค์กรมี 2 แนวคิด คือ แนวคิดของ Rahim (1983) และ Thomas & Kilmann (1978)

แนวคิดเรื่องกลวิธียุติความขัดแย้งที่ Rahim เสนอไว้มี 5 กลวิธี มีรายละเอียดดังนี้⁷

1) การผสมผสาน (integrating) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่มุ่งตนเองในระดับสูงและมุ่งผู้อื่นในระดับสูงเช่นเดียวกัน วิธีการที่ใช้คือนำเอาทักษะและข้อมูลจากคู่ขัดแย้งมากำหนดวิธีการแก้ปัญหา

2) การยอมตาม (obliging) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่มุ่งตนเองในระดับต่ำ แต่มุ่งผู้อื่นในระดับสูง วิธีการในลักษณะนี้ฝ่ายหนึ่งจะเป็นฝ่ายยอมแพ้หรือยอมตามอีกฝ่ายหนึ่งโดยหวังว่าจะได้รับอะไรเป็นการแลกเปลี่ยนหรือตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งบ้าง

3) การเอาชนะ (dominating) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่มุ่งที่ตนเองในระดับสูง แต่มุ่งผู้อื่นในระดับต่ำ วิธีการยุติความขัดแย้งลักษณะนี้เหมาะสมสำหรับความขัดแย้งที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญหรือต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน

4) การหลีกเลี่ยง (avoiding) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่มุ่งตนเองในระดับต่ำและมุ่งผู้อื่นในระดับต่ำเช่นเดียวกัน วิธีการนี้มีลักษณะเหมือนกับการถอนตัว การถอยหนี หรือการเลี่ยงปัญหา

5) การประนีประนอม (compromising) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่มุ่งตนเองในระดับปานกลางและมุ่งคนอื่นในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน วิธีการนี้มีลักษณะเหมือนการยื่นหมูยื่นแมวซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียบางอย่างเพื่อให้ตกลงกันได้

แนวคิดเรื่องกลวิธียุติความขัดแย้งที่ Thomas & Kilmann เสนอไว้มีดังนี้⁸

⁷ ผู้วิจัยใช้ชื่อเรียกกลวิธีตามที่เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534: 155-156) เสนอไว้

⁸ ผู้วิจัยใช้ชื่อเรียกกลวิธีตามที่เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534: 104-105) เสนอไว้

1) การเอาชนะ (competition) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่แสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ วิธีการยุติความขัดแย้งลักษณะนี้มุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ

2) การร่วมมือ (collaboration) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่แสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงเช่นเดียวกัน วิธีการลักษณะนี้เป็นการร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายชนะ

3) การประนีประนอม (compromising) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่แสดงพฤติกรรมทั้งมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับปานกลาง การยุติความขัดแย้งในลักษณะนี้เป็นการเจรจาต่อรองเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจ

4) การหลีกเลี่ยง (avoiding) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่แสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ วิธีการลักษณะนี้เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น

5) การยอมให้ (accommodation) คือ การยุติความขัดแย้งแบบที่แสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูง วิธีการนี้มีลักษณะตรงกันข้ามกับการเอาชนะ

ส่วนในการศึกษาทางด้านภาษา เท่าที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพบว่ามีแนวคิดของ Vuchinich (1990) ที่เสนอไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Rahim และ Thomas & Kilmann กลวิธีที่ Vuchinich เสนอไว้มี 5 กลวิธี คือ

1) การยอมตาม (submission) คือ การที่ยอมรับความคิดเห็นหรือกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย

2) การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม (dominant third-party intervention) คือ การให้บุคคลที่สามซึ่งมีอำนาจเหนือกว่ากล่าวถ้อยคำในเชิงสั่งให้ทั้งสองฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้น

3) การประนีประนอม (compromise) คือ การเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงให้แก่อีกฝ่ายเพื่อยุติความขัดแย้ง ซึ่งข้อตกลงที่นำมาเสนอนั้นจะต้องเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

4) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา (stand-off) คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลที่สามเปลี่ยนประเด็นในการสนทนาเพื่อให้การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นยุติลง

5) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal) คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกจากสถานการณ์ที่กำลังมีความขัดแย้งเพื่อให้ความขัดแย้งยุติลง

เมื่อพิจารณากลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งในงานวิจัยทางด้านภาษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยเห็นว่าการวิธีต่าง ๆ ที่พบในงานวิจัยเหล่านั้น เช่น การใช้อารมณ์ขัน การเงียบ และการเปลี่ยนคู่สนทนา สามารถนำมาจัดให้อยู่ในกลุ่มของกลวิธีที่ Vuchinich เสนอไว้ได้ อาทิ การใช้อารมณ์ขันมีลักษณะสอดคล้องกับการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ส่วนการเงียบและการเปลี่ยนคู่สนทนามีลักษณะ

เช่นเดียวกับการออกจากสถานการณ์ แนวคิดของ Vuchinich จึงน่าจะมีความเหมาะสมมากที่สุด สำหรับการศึกษาศาสนาการสนทนาที่มีความขัดแย้งในมุมมองทางภาษา ดังนั้นในการศึกษาคำนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดของ Vuchinich มาใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธีทางภาษา

2.5 แนวคิดชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของ Hymes

แนวคิดชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของ Hymes (1974) เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับบริบทการสื่อสารในชุมชนหรือวัฒนธรรมต่าง ๆ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ 3 แนวคิด แนวคิดแรกคือ แนวคิดเรื่องสามมิติสื่อสาร Hymes อธิบายว่าการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารจริงในชีวิตประจำวันนั้น ผู้ใช้ภาษาไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของภาษาหรือไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสมนี้เรียกว่า “communicative competence” หรือ “สามมิติสื่อสาร” และด้วยเหตุที่ใช้ภาษาในการสื่อสารจริงนั้นผู้ใช้ภาษาจะต้องใช้ทั้งความรู้ทางไวยากรณ์และความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารอย่างเหมาะสม Hymes จึงได้เสนอความคิดเกี่ยวกับการศึกษาภาษาว่าควรศึกษาทั้งในส่วนโครงสร้างภาษาและลักษณะภาษาที่ใช้สื่อสารจริงในชีวิตประจำวัน

แนวคิดพื้นฐานประการที่สองคือ แนวคิดเรื่องบริบทการสื่อสาร Hymes ชี้ให้เห็นว่าบริบทการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารและประเมินความเหมาะสมของการสื่อสารในแต่ละครั้งได้ การพิจารณาบริบทการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สถานการณ์การสื่อสาร เหตุการณ์การสื่อสาร และวัจนกรรมการสื่อสาร

แนวคิดพื้นฐานประการสุดท้ายที่ Hymes เสนอไว้คือ แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบ การสื่อสาร Hymes อธิบายว่าการสื่อสารในแต่ละครั้งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญทั้งหมด 8 องค์ประกอบ การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ควรวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งแปดนี้อย่างละเอียดซึ่งจะทำให้เห็นภาพรวมของการสื่อสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น กรอบการวิเคราะห์องค์ประกอบ การสื่อสารของ Hymes สามารถสรุปเป็นคำย่อว่า “SPEAKING” ซึ่งตัวอักษรเหล่านี้มาจากอักษรตัวแรกของชื่อองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบดังนี้⁹

1. S มาจาก setting and scene (ฉากหรือกาลเทศะ) หมายถึง ฉากและสถานที่ที่เกิด การสื่อสารขึ้น

⁹ ผู้วิจัยใช้ชื่อองค์ประกอบการสื่อสารตามที่อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544) เสนอไว้

2. P มาจาก participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนร่วมในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้พูด ผู้ฟัง และผู้ที่อยู่ใกล้เคียงซึ่งมีผลต่อการสื่อสารนั้น ๆ
3. E มาจาก ends (จุดมุ่งหมาย) หมายถึง เป้าหมายหรือผลที่มุ่งหวังจะได้รับจากการสื่อสารครั้งนั้น
4. A มาจาก act sequences (การลำดับวัจนกรรม) หมายถึง ลำดับของถ้อยคำที่สื่อเจตนาต่าง ๆ ในการสื่อสาร
5. K มาจาก key (น้ำเสียง) หมายถึง น้ำเสียงและวิธีการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงอารมณ์หรือความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ
6. I มาจาก instrumentalities (เครื่องมือสื่อสาร) หมายถึง ช่องทางการสื่อสาร รูปแบบของถ้อยคำที่ใช้สื่อสาร และลีลาภาษา
7. N มาจาก norms of interaction and interpretation (บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความ) หมายถึง ความเชื่อและความรู้ทางวัฒนธรรมที่กำกับการสื่อสารและการตีความสาร
8. G มาจาก genres (ประเภทการสื่อสาร) หมายถึง ประเภทของถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา การรายงานข่าว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้วแนวคิดชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารเป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาภาษาที่ใช้สื่อสารจริงในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ โดยเน้นที่การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับบริบทของการสื่อสาร การวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารของ Hymes ที่เรียกว่ากรอบ “SPEAKING” สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ภาษาได้เป็นอย่างดีเนื่องจากการพิจารณาบริบทการสื่อสาร เช่น สถานที่ที่เกิดการสื่อสาร ผู้ร่วมการสื่อสาร จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความ เป็นต้น จะทำให้เห็นภาพรวมของการสื่อสารอย่างละเอียดและชัดเจนอันจะส่งผลให้เข้าใจและวิเคราะห์ถ้อยคำภาษาที่พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการใช้ในการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

2.6 งานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งที่ผ่านมามีในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยพบว่าม้งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจำนวน 31 เรื่อง ดังนี้

ตารางที่ 6 งานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง

ลำดับ	ปีที่พิมพ์	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	สาขา	ประเด็นที่ศึกษา
1	1992	Dividing the rice : A microanalysis mediator's role in a Northern Thai negotiation	Jack Bilmes	ภาษา	วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้นำชุมชน
2	2544	การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งของคู่สมรส	จัสมิน สุวรรณชีพ	จิตวิทยา	วิธีการลดความขัดแย้งของคู่สมรส
3	2006	Culture, Gender, and Conflict management styles : comparisons between Thai and American students	Pissara Umavijani	จิตวิทยา	เปรียบเทียบวิธีการยุติความขัดแย้งระหว่างนักศึกษาชาวไทยกับนักศึกษาชาวอเมริกัน
4	2550	การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย	พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์	ภาษา	วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้นำชุมชน
5	2550	วิธีจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของสตรีวัยผู้ใหญ่ตอนต้น	อริยากร โอรักษ์	จิตวิทยา	กลวิธียุติความขัดแย้งของคู่สมรส
6	2007	Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand	Wasita Boonsathorn	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของพนักงานชาวไทยกับชาวอเมริกัน
7	2551	วิธีจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของชายวัยผู้ใหญ่ตอนต้น	สาวิตรี สุขแว่น	จิตวิทยา	กลวิธียุติความขัดแย้งของคู่สมรส
8	2551	วิธีจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของชายวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง	อุษณีย์ ศรีไพบูลย์	จิตวิทยา	กลวิธียุติความขัดแย้งของคู่สมรส
9	2011	'Face' Conflict and conflict resolution in Thai – Japanese MNCs in Thailand	Pornrung Katejulasriroj	การจัดการองค์กร	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของพนักงานชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น

ตารางที่ 7 งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง

ลำดับ	ปีที่พิมพ์	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	สาขา	ประเด็นที่ศึกษา
1	1981	Children's use of verbal strategies in resolving conflicts	Ann R. Eisenberg & Catherine Garvey	ภาษา	กลวิธียุติความขัดแย้งของเด็ก
2	1981	Greasing the wheels : Conflicts on the round and how they are managed	Thomas Bliesener & Johannes Siegrist	ภาษา	กลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งกับผู้ป่วย
3	1990	Serious and playful dispute : variation in conflict talk among female adolescents	Donna Eder	ภาษา	กลวิธียุติความขัดแย้งของเด็กวัยรุ่นชาวอเมริกัน
4	1990	Silence as conflict management in fiction and drama : Pinter's <i>Betrayal</i> and short story, <i>Great Wits</i>	Deborah Tannen	ภาษา	การใช้กลวิธีการเงียบเพื่อยุติความขัดแย้ง
5	1990	The sequential organization of closing in verbal family conflict	Samuel Vuchinich	ภาษา	กลวิธียุติความขัดแย้งในครอบครัวของชาวอเมริกัน
6	1991	The influence of individualism - collectivism and self-monitoring on conflict styles	Paula Trubisky, Stella Ting-Toomey & Sung-Ling Lin	การสื่อสาร	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของนักศึกษาชาวอเมริกันกับชาวไต้หวัน
7	1998	Conflict resolution styles among "collectivist" cultures : A comparison Between Japanese and Koreans	Akira Miyahara, Min-Sun kim, Ho-Chang Shin & Kak Yoon	การสื่อสาร	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของนักศึกษาชาวญี่ปุ่นกับชาวเกาหลี
8	2000	Cross-sex peer conflict and the discursive production of gender in a Chinese preschool in Taiwan	Catherine S.P. Farris	ภาษา	กลวิธียุติความขัดแย้งของเด็กก่อนวัยเรียนชาวไต้หวัน

ตารางที่ 7 งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง (ต่อ)

ลำดับ	ปีที่พิมพ์	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	สาขา	ประเด็นที่ศึกษา
9	2000	A typology of facework behaviors in conflicts with best friends and relative strangers	John G. Oetzel, Stella Ting-Toomey, Yumiko Yokochi, Tomoko Masumoto & Joro Takai	การสื่อสาร	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของนักศึกษาวอเมริกันกับชาวญี่ปุ่น โดยพิจารณาปัจจัยเรื่องความสนิทสนม
10	2001	Preschool Girls' and Boys' Verbal Conflict Strategies in the United States and China	Amy Kyratzis & Jiansheng Guo	ภาษา	เปรียบเทียบระหว่างกลวิธียุติความขัดแย้งของเด็กก่อนวัยเรียนชาวอเมริกันกับชาวจีน
11	2002	Conflict management in Japanese public affairs talk shows	Atsuko Honda	ภาษา	กลวิธีที่ผู้ดำเนินรายการใช้ยุติความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ของประเทศญี่ปุ่น
12	2006	The Situated Nature of Preschool Children's Conflict Strategies	Robert Thornberg	จิตวิทยา	กลวิธียุติความขัดแย้งของเด็กก่อนวัยเรียนชาวสวีเดน
13	2006	The role of culture and personality in choice of conflict management strategy	Ritu Kaushal & Catherine T. Kwantes	การสื่อสาร	เปรียบเทียบกลวิธียุติความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยมกับแบบอิงกลุ่ม
14	2006	In search of Asian ways of managing conflict: A comparative study of Japan, Hong Kong, Thailand and Vietnam	Jun Onishi & Ryan E. Bliss	การจัดการองค์กร	เปรียบเทียบกลวิธียุติความขัดแย้งระหว่างชาวญี่ปุ่น ชาวฮ่องกง ชาวไทย และชาวเวียดนาม

ตารางที่ 7 งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้ง (ต่อ)

ลำดับ	ปีที่พิมพ์	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	สาขา	ประเด็นที่ศึกษา
15	2008	Threats in conflict talk : Impoliteness and manipulation	Holger Limberg	ภาษา	การใช้กลวิธีการข่มขู่เพื่อ ยุติความขัดแย้งของ ประชาชนกับตำรวจใน ภาพยนตร์ของประเทศ เยอรมัน
16	2008	Humor as a resource for mitigating conflict in interaction	Neal R. Norrick & Alice Spitz	ภาษา	การใช้อารมณ์ขันเพื่อ ยุติความขัดแย้ง
17	2008	Duelling Languages, Duelling Values: Codeswitching in bilingual intergenerational conflict talk in diasporic families	Zhu Hua	ภาษา	การใช้กลวิธีสลับภาษา เพื่อยุติการสนทนาที่มี ความขัดแย้งในครอบครัว
18	2009	Conflict and accommodation in classroom codeswitching in Taiwan	Ching-yi Tien	การศึกษา	การใช้กลวิธีสลับ ภาษา เพื่อ ยุติ การ สนทนาที่มีความขัดแย้ง ในห้องเรียน
19	2009	Cultural practices in Italian family conversations: Verbal conflict between parents and preadolescents	Francesco Arcidiacono & Clotilde Pontecorvo	จิตวิทยา	กลวิธีที่ชาวอิตาลีใช้ยุติ ความขัดแย้งในครอบครัว
20	2010	Authority and Preschool Disputes: Learning to Behave in the Classroom	Barbara LeMaster	ภาษา	กลวิธีที่ครูใช้ยุติความ ขัดแย้งของนักเรียนใน ชั้นเรียน
21	2010	Boundary and alignment in multiparty conflict talk	Hanh thi Nguyen	ภาษา	กลวิธีที่เกสซ์กรใช้ยุติ ความขัดแย้งกับผู้ป่วย
22	2010	The interplay of humor and conflict in conversation and scripted humorous performance	Neal R. Norrick & Alice Spitz	ภาษา	การใช้อารมณ์ขันเพื่อ ยุติความขัดแย้ง

เมื่อพิจารณารายละเอียดของงานวิจัยดังกล่าวพบว่าข้อมูลที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

- 1) บทสนทนาในชีวิตประจำวัน
- 2) บทสนทนาในเรื่องสั้น
- 3) บทสนทนาในละคร
- 4) บทสนทนาในรายการโทรทัศน์
- 5) การตอบแบบสอบถาม
- 6) การสัมภาษณ์

ส่วนประเด็นในการศึกษามีทั้งหมด 3 ประเด็น ประเด็นแรกคือ ศึกษากลวิธีที่ใช้ลดหรือยุติความขัดแย้งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่น Eisenberg & Garvey (1981) ศึกษากลวิธีที่เด็กก่อนวัยเรียนใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาระหว่างเพื่อนร่วมชั้นเรียน Vuchinich (1990) ศึกษาพฤติกรรมการสนทนาที่มีความขัดแย้งของครอบครัวชาวอเมริกัน Honda (2002) ศึกษากลวิธีที่ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาในรายการโทรทัศน์ประเภทสนทนาปัญหาของประชาชนในประเทศญี่ปุ่น Arcidiacono & Pontecorvo (2009) ศึกษากลวิธีที่ใช้สร้างความขัดแย้งและกลวิธียุติความขัดแย้งในการสนทนาภายในครอบครัวของชาวอิตาลี

ประเด็นที่สองคือ ศึกษากลวิธีที่ใช้ลดหรือยุติความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยศึกษาเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง เช่น Tannen (1990) ศึกษาการใช้วิธีการเจียบหรือนิ่งเฉยเพื่อยุติความขัดแย้ง Tien (2009) ศึกษาการใช้วิธีการสลับภาษา (code switching) เพื่อยุติความขัดแย้งในการสนทนาของนักเรียนชาวไต้หวัน Norrick & Spitz (2008) ศึกษาการใช้อารมณ์ขันเพื่อยุติความขัดแย้งในการสนทนา Limberg (2008) ศึกษาพฤติกรรมการกล่าวข่มขู่เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ประเด็นสุดท้ายคือ ศึกษากลวิธีที่ใช้ลดหรือยุติความขัดแย้งโดยพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น Eder (1990) ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติความขัดแย้งของเด็กวัยรุ่นหญิงชาวอเมริกันผิวขาวที่อยู่ในชนชั้นทางสังคมระดับชั้นแรงงานและชั้นต่ำ Trubisky, Ting-Toomey, & Lin (1991) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการยุติความขัดแย้งของผู้ที่อยู่ในสังคมแบบปัจเจกนิยมกับสังคมแบบอิงกลุ่ม Miyahara et al. (1998) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการยุติความขัดแย้งของชาวญี่ปุ่นกับชาวเกาหลี Kyratzis & Guo (2001) ศึกษากลวิธีที่เด็กก่อนวัยเรียนใช้ลดความขัดแย้งในการสนทนากับเพื่อนที่โรงเรียน โดยเปรียบเทียบระหว่างเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชายชาวจีน กับเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชายชาวอเมริกัน

กล่าวโดยสรุปแล้วงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งส่วนใหญ่จะศึกษาข้อมูลจากความขัดแย้งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่น การสนทนาในห้องเรียน การสนทนาในครอบครัว

การสนทนาในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการขัดแย้งในสถานการณ์ทั่วไป จะศึกษาเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง อาทิ การสลับภาษา การใช้อารมณ์ขัน และการเจียบ ข้อมูลที่ใช้ศึกษา ส่วนใหญ่นำมาจากการสนทนาในชีวิตประจำวัน งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการขัดแย้งโดยพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรมนั้น ส่วนใหญ่จะศึกษาปัจจัยทางด้านเพศ ชนชั้นทางสังคม ความสนิทสนม และวัฒนธรรมของสังคมนั้น งานวิจัยลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาของงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการขัดแย้งทั้งหมดพบว่า พฤติกรรมการขัดแย้งมีลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างกันไปตามสถานการณ์การสื่อสาร กลวิธีที่ปรากฏใช้เกือบทุกสถานการณ์มี 5 กลวิธี คือ การยอมตาม การชี้แจงเหตุผล การใช้บุคคลที่สาม การประนีประนอม และการใช้อำนาจสั่งให้อีกฝ่ายกระทำตาม รายละเอียดของพฤติกรรมการขัดแย้งที่พบในงานวิจัยทั้งหมดสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 8 กลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งที่พบในงานวิจัยต่าง ๆ

กลวิธี	สถานการณ์ความขัดแย้ง									
	ครอบครัว			โรงเรียน		รายการโทรทัศน์	องค์กร	ชุมชน	โรงพยาบาล	ทั่วไป
	สามี-ภรรยา	พ่อแม่-ลูก	ลูก-ลูก	ครู-นักเรียน	เด็ก-เด็ก					
การยอมตาม	✓	✓	⊗	✓	✓	⊗	✓	⊗	⊗	✓ ¹⁰
การชี้แจงเหตุผล	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗ ¹¹
การใช้บุคคลที่สาม	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	⊗	✓	✓	⊗
การประนีประนอม	✓	⊗	⊗	⊗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้อำนาจสั่งหรือข่มขู่	✓	✓	⊗	✓	✓	⊗	✓	⊗	⊗	✓
การกล่าวยืนยัน	✓	✓	✓	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗
การยอมรับผิด	✓	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	⊗
การอ้างเหตุการณ์	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
การกล่าวสัญญา	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	⊗
การกล่าวปฏิเสธ	✓	⊗	✓	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
การเปลี่ยนประเด็นสนทนา	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	⊗	⊗	✓	✓
การกล่าวตัดบท	✓	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗	⊗	✓	⊗
การออกจากสถานการณ์	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗	✓	⊗	⊗	✓
การเงยบ	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	✓
การบอกความรู้สึก	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	⊗
การใช้ถ้อยคำลดความขัดแย้ง	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	✓	⊗	⊗	✓	⊗
การใช้อารมณ์ขัน	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	✓	✓
การตำหนิ/ประชดประชัน	✓	⊗	⊗	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
การกล่าวโต้ตอบ	✓	⊗	✓	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
การสลับภาษา	⊗	✓	⊗	✓	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗

¹⁰ ✓ หมายถึง พบการปรากฏใช้¹¹ ⊗ หมายถึง ไม่พบการปรากฏใช้

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลวิธีลดหรือยุติความขัดแย้งมีลักษณะที่หลากหลายแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ที่นำมาศึกษา แต่อย่างไรก็ตามกลวิธีมีลักษณะที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน เช่น การใช้อารมณ์ขันมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การกล่าวข่มขู่มีลักษณะเช่นเดียวกับการใช้อำนาจบังคับให้อีกฝ่ายกระทำตาม ส่วนการหลีกเลี่ยง การเงิบ และการกล่าวตัดบทมีลักษณะเหมือนกับการออกจากสถานการณ์ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Vuchinich (1990) ซึ่งได้กล่าวรายละเอียดไว้ในข้างต้นมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกกลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่ากลวิธีที่ Vuchinich เสนอไว้เป็นแนวทางที่ครอบคลุมกลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากที่สุด

ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดของงานวิจัยที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยจะทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคืองานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลจากผู้พูดภาษาต่างประเทศ และส่วนที่สองคืองานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลจากผู้พูดภาษาไทย

ก. งานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลจากผู้พูดภาษาต่างประเทศ

งานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลจากผู้พูดภาษาต่างประเทศมีผู้ศึกษาไว้เป็นจำนวนมาก ดังที่ได้แสดงรายละเอียดไว้ในข้างต้น แต่ในระยะแรก ๆ งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งยังมีไม่มากนัก เท่าที่ผู้วิจัยศึกษาพบว่ามีเพียง 2 เรื่อง งานวิจัยเรื่องแรกคือ “Children’s use of verbal strategies in resolving conflicts” ของ Eisenberg & Garvey (1981) งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาที่เด็กใช้ในการแสดงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน และกลวิธียุติความขัดแย้ง โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสนทนาของเด็กชั้นอนุบาลจำนวนทั้งหมด 48 คน เป็นเด็กผู้หญิงจำนวน 27 คน เด็กผู้ชายจำนวน 21 คน ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลใช้แสดงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน มีจำนวน 5 กลวิธี คือ

- 1) ใช้ถ้อยคำปฏิเสธ เช่น “No” “Uh-uh”
- 2) ชี้แจงหรืออธิบายเหตุผลที่ไม่เห็นด้วย
- 3) กล่าวถ้อยคำโต้ตอบ
- 4) ผัดเวลายที่จะแสดงความคิดเห็น
- 5) กล่าวถ้อยคำขัดแย้งอย่างอ้อม ๆ

กลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลใช้ในการแสดงความขัดแย้งบ่อยที่สุดคือ การใช้ถ้อยคำปฏิเสธ รองลงมาคือ การชี้แจงเหตุผล การกล่าวถ้อยคำโต้ตอบ และการกล่าวถ้อยคำขัดแย้งอย่างอ้อม ๆ

ตามลำดับ นอกจากนี้ Eisenberg & Garvey ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมว่ากลวิธีเหล่านี้ส่งผลให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นดำเนินต่อไปหรือไม่ ซึ่งพบว่ากลวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งดำเนินต่อไปมากที่สุด คือ การใช้ถ้อยคำปฏิเสธ รองลงมาคือ การกล่าวถ้อยคำโต้ตอบ และการกล่าวถ้อยคำขัดแย้งอย่างอ้อม ๆ ตามลำดับ ส่วนการชี้แจงเหตุผลนั้นเป็นกลวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งไม่สามารถดำเนินต่อไปได้มากที่สุด

การศึกษาส่วนที่เกี่ยวกับกลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลใช้ยุติความขัดแย้งนั้น Eisenberg & Garvey พบว่ากลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลเลือกใช้มีทั้งหมด 9 กลวิธี คือ

1) การกล่าวยืนยัน (insistence) เด็กส่วนใหญ่จะกล่าวซ้ำถ้อยคำที่ตนเองกล่าวไว้แล้วหรือกล่าวสนับสนุนความคิดของตนโดยการกล่าว “yes” และ “no”

2) การกล่าวถ้อยคำที่ช่วยลดความขัดแย้ง (mitigation) โดยการเลือกใช้ถ้อยคำ “just” หรือ “please”

3) การชี้แจงเหตุผล (reason) คือ การอธิบายเหตุผลว่าเพราะเหตุใดจึงไม่เห็นด้วยหรือไม่ยินยอมกระทำตามที่อีกฝ่ายเสนอ

4) การกล่าวถ้อยคำโต้ตอบ (counter) เป็นการเสนอเกมการเล่นหรือของเล่นแบบใหม่ให้อีกฝ่ายเกิดความสนใจเพื่อจะได้เลิกกระทำสิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของตน

5) การเสนอเงื่อนไข (condition directive) กลวิธีนี้ประกอบด้วยถ้อยคำ 2 ส่วน คือ การสัญญาและการแนะนำ เช่น “I’ll be your best friend if you gimme some” ถ้อยคำนี้มีทั้งส่วนที่เป็นการสัญญาคือ “I’ll be your best friend” และส่วนที่เป็นการแนะนำ “you gimme some”

6) การประนีประนอม (compromise) เป็นการเสนอวิธีหรือรูปแบบการเล่นเพื่อเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม

7) การขอร้องให้อธิบาย (requests for explanation) เป็นการขอร้องให้อีกฝ่ายชี้แจงหรืออธิบายเหตุผลที่ทำให้ไม่เห็นด้วย

8) การใช้กำลัง (physical force) เช่น ตี ผลัก เป็นต้น

9) การนิ่งเฉย (ignores) คือ การหยุดเงียบหลังจากที่อีกฝ่ายกล่าวถ้อยคำที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของตน ส่วนใหญ่จะหยุดเงียบนานมากกว่า 1 วินาที

กลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลใช้ยุติความขัดแย้งทั้ง 9 กลวิธีนี้ แต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏใช้ที่แตกต่างกัน กลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลเลือกใช้มากที่สุดคือ การกล่าวยืนยัน กลวิธีที่ใช้รองลงมาในอัตราที่ใกล้เคียงกันคือ การชี้แจงเหตุผล และกลวิธีที่เด็กชั้นอนุบาลเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การใช้กำลัง Eisenberg & Garvey ได้ศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมว่ากลวิธีเหล่านี้ส่งผลให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นยุติลงได้หรือไม่ ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้มากที่สุดคือ

การประนีประนอม รองลงมาคือ การเสนอเงื่อนไข การกล่าวโต้ตอบ การชี้แจงเหตุผล การนิ่งเฉย และการกล่าวถ้อยคำที่ช่วยลดความขัดแย้ง ตามลำดับ ส่วนการกล่าวยืนยันเป็นกลวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้น้อยที่สุด

ในส่วนท้ายของบทความ Eisenberg & Garvey กล่าวสรุปไว้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะยุติลงได้ต้องเกิดจากความพยายามของบุคคลทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามความขัดแย้งของเด็กส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากความต้องการชนะหรือต้องการให้อีกฝ่ายยอมรับ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเด็กจะตระหนักรู้เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมหรือการกล่าวถ้อยคำต่อบุคคลอื่นซึ่งเป็นกฎกติกาของสังคม เด็กจึงเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแล้วมาเล่นหรือทำกิจกรรมร่วมกันใหม่ โดยไม่ได้คำนึงถึงความขัดแย้งที่เคยเกิดขึ้น

บทความของ Eisenberg & Garvey ได้เสนอกลวิธีทางภาษาที่เด็กชั้นอนุบาลใช้ยุติความขัดแย้งไว้อย่างละเอียด โดยศึกษาทั้งในด้านกลวิธี การปรากฏใช้ และผลสัมฤทธิ์ของการใช้กลวิธี แม้ว่างานวิจัยของ Eisenberg & Garvey จะเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเด็กชั้นอนุบาลและศึกษาเฉพาะสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนเท่านั้น แต่ผลการศึกษานี้ถือเป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้กับผู้วิจัยได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยในระยะแรกที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติความขัดแย้งอีกเรื่องหนึ่ง คือ งานวิจัยเรื่อง “Greasing the wheel : Conflicts on the round and how they are managed” ของ Bliesener & Siegrist (1981) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนากับผู้ป่วย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ก็นำมาจากการสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยที่พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ผลการศึกษพบว่าลักษณะโครงสร้างการสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยมีลักษณะดังนี้คือ

- 1) บทสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีความยาวประมาณ 48 วินาที ถึง 2 นาที
- 2) จุดมุ่งหมายในการสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเรื่องการวินิจฉัยและแนวทางการรักษาโรค
- 3) การสนทนาระหว่างแพทย์และผู้ป่วยมีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้การสนทนาไม่สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นได้ อาทิ แพทย์และผู้ป่วยมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แพทย์มีอำนาจในการสนทนามากกว่าผู้ป่วย สภาพร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยไม่เอื้ออำนวยต่อการสนทนา
- 4) การสนทนาระหว่างแพทย์และผู้ป่วยมีลักษณะคล้ายคลึงกับการสื่อสารแบบทางเดียว กล่าวคือ แพทย์จะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยเพียงฝ่ายเดียว และในขณะเดียวกันสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการทราบก็อาจจะไม่ได้รับคำตอบจากแพทย์

Bliesener & Siegrist ได้นิยามความหมายของ “การสนทนาที่มีความขัดแย้ง” ไว้ว่า หมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และต่างฝ่ายต่างยึดถือในความคิดเห็นของตนเอง รวมทั้งต้องการให้อีกฝ่ายมีความคิดเห็นสอดคล้องกับความคิดเห็นของตน Bliesener & Siegrist ได้จำแนกการวิเคราะห์กลวิธีในการยุติความขัดแย้งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ กลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาเกี่ยวกับการรักษาโรค และกลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไป

กลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาเกี่ยวกับการรักษาโรคมี่ 3 กลวิธี คือ

- 1) เปลี่ยนประเด็นสนทนาหรือเปลี่ยนคู่สนทนา
- 2) ใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ
- 3) ใช้ถ้อยคำแสดงความล้มเหลวหรือไม่แน่ใจ

กลวิธีที่แพทย์ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไปนั้นมี 5 กลวิธี ได้แก่

- 1) อธิบายหรือชี้แจงเหตุผล
- 2) กล่าวสัญญาว่าจะกระทำการที่ผู้ป่วยพึงพอใจ
- 3) ยอมรับหรือกระทำตามความคิดเห็นของผู้ป่วย
- 4) เสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ผู้ป่วยพึงพอใจ
- 5) สร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ป่วย เช่น พุดจาหยอกล้อ พุดติดตลก

งานวิจัยของ Bliesener & Siegrist เป็นการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย งานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้กับผู้วิจัยได้

ในระยะต่อม่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเริ่มมีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยที่น่าสนใจเรื่องหนึ่งคือ งานวิจัยของ Vuchinich (1990) เรื่อง “The sequential organization of closing in verbal family conflict” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของครอบครัวชาวอเมริกัน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานำมาจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันของครอบครัวชาวอเมริกันที่อาศัยอยู่ในรัฐ South Carolina, Pennsylvania, Indiana, Illinois และ Georgia จำนวนทั้งสิ้น 64 ครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีที่ชาวอเมริกันใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 5 กลวิธี คือ

1) การยอมตาม (submission) คือ การยอมรับความคิดเห็นหรือกระทำตามความคิดเห็นของผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่าย โดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจจะกล่าวยอมรับความคิดเห็นหรือกระทำตามความคิดเห็นของผู้ร่วม

สนทนาอีกฝ่ายโดยตรงไปตรงมา แต่บางครั้งก็อาจใช้วิธีการยอมตามแบบอ้อม ๆ โดยการกล่าวอ้างเหตุผลว่า “ฉันเข้าใจว่า...” หรือ “ฉันคิดว่า...” เป็นต้น

2) การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม (dominant third-party intervention) คือ การให้บุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายกล่าวถ้อยคำในเชิงบังคับให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

3) การประนีประนอม (compromise) คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงให้แก่ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่าย ข้อตกลงที่นำมาเสนอนั้นจะต้องเป็นประโยชน์แก่ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่าย และทั้งสองฝ่ายต้องยอมรับข้อตกลงนั้น

4) การเปลี่ยนประเด็นสนทนา (stand-off) คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลที่สามเปลี่ยนประเด็นการสนทนา กลวิธีนี้มีข้อดีคือทำให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายไม่รู้สึกรู้ว่าใครเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ อย่างไรก็ตามกลวิธีนี้อาจทำให้เกิดการตีความเจตนาผิดได้เนื่องจากไม่ได้กล่าวถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้พูดว่าต้องการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งหรือไม่

5) การออกจากสถานการณ์ (withdrawal) คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถอนตัวออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง กลวิธีนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา แต่แตกต่างกันตรงที่การเปลี่ยนประเด็นการสนทนาไม่ทำให้ผู้พูดและผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้าและการสนทนาในขณะนั้นก็ยังคงดำเนินต่อไป ส่วนการออกจากสถานการณ์ทำให้การสนทนาในขณะนั้นยุติลงอย่างกะทันหัน ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องเสียสัมพันธภาพที่ดีไป

Vuchinich ได้สรุปรูปแบบของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้ง 5 กลวิธี ไว้ ดังนี้

ตารางที่ 9 กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich

กลวิธียุติการสนทนา ที่มีความขัดแย้ง	ผลัดการสนทนา			
	1	2	3	4
การยอมตาม (submission)	ก. แสดง ความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. หรือ ข. ยอมรับ ความคิดเห็น ของอีกฝ่าย	-
การใช้อำนาจของ บุคคลที่สาม (dominant third-party intervention)	ก. แสดง ความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ค. แสดง ความคิดเห็น	ก. และ ข. ยอมรับ ความคิดเห็น ค.
การประนีประนอม (compromise)	ก. แสดง ความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. เสนอ ข้อตกลง	ข. ยอมรับ ข้อตกลงของ ก.
การเปลี่ยนประเด็น สนทนา (stand-off)	ก. แสดง ความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. หรือ ข. หรือ ค. เปลี่ยน ประเด็นสนทนา	-
การออกจากสถานการณ์ (withdrawal)	ก. แสดง ความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. หรือ ข. ออกจาก วงสนทนา	-

นอกจากศึกษากลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งแล้ว Vuchinich ยังได้วิเคราะห์การปรากฏใช้ของกลวิธีทั้ง 5 กลวิธี ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีที่ชาวอเมริกันเลือกใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากที่สุดคือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ส่วนกลวิธีที่ชาวอเมริกันเลือกใช้น้อยที่สุดคือ การออกจากสถานการณ์ Vuchinich อธิบายว่าการที่ครอบครัวชาวอเมริกันนิยมใช้การเปลี่ยนประเด็นการสนทนานั้น อาจเป็นเพราะกลวิธีนี้ไม่ทำให้ผู้พูดและผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้า อีกทั้งการสนทนาในขณะนั้นก็ยังคงดำเนินต่อไป ในขณะที่การลดความขัดแย้งโดยการออกจากสถานการณ์ไปจะทำให้การสนทนาในขณะนั้นยุติลงอย่างกะทันหัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของผู้ร่วมสนทนา

ในส่วนท้าย Vuchinich ได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่า กลวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งในการสนทนายุติลงได้ดีที่สุดคือ การยอมตามและการประนีประนอม แต่ทั้งสองกลวิธีนี้ปรากฏใช้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากการยอมกระทำตามข้อเสนอของอีกฝ่ายทำให้ผู้ที่ยอมกระทำตามต้องรู้สึกเสียหน้า ส่วนการประนีประนอมนั้นจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายตกลงยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับเงื่อนไขของอีกฝ่าย ฝ่ายที่ไม่ได้รับการยอมรับก็ต้องรู้สึกเสียหน้า ดังนั้นการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือ การเปลี่ยนประเด็นสนทนา เพราะนอกจากจะไม่ทำให้ตนเองและคู่สนทนา รู้สึกเสียหน้าแล้วยังทำให้การสนทนาในครั้งนั้นดำเนินต่อไปอีกด้วย

งานวิจัยของ Vuchinich ได้ศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้อย่างละเอียด โดยเฉพาะในส่วนของกรจำแนกกลวิธี ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการศึกษาวิเคราะห์และจำแนกกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้กับผู้วิจัยได้เป็นอย่างดี

นอกจากงานวิจัยของ Vuchinich แล้ว ยังมีงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจ คือ งานวิจัยของ Eder (1990) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีที่ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาของเด็กวัยรุ่นเพศหญิงโดยพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคมวัฒนธรรม ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานำมาจากบทสนทนาในโรงเรียนของเด็กวัยรุ่นเพศหญิงชาวอเมริกันผิวขาว ซึ่งอยู่ในชั้นชั้นทางสังคมระดับชั้นแรงงานและชั้นต่ำ จำนวน 59 คน ผลการศึกษพบว่า เด็กวัยรุ่นเพศหญิงชาวอเมริกันผิวขาวใช้กลวิธีลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงเรียนหลายกลวิธี ได้แก่

- 1) การกล่าวปฏิเสธ
- 2) การอธิบายเหตุผล
- 3) การเสนอเงื่อนไขที่อีกฝ่ายพึงพอใจ
- 4) การใช้บุคคลที่สาม
- 5) การอ้างถึงเหตุการณ์ในอดีต

เมื่อมีการขัดแย้งกันเกิดขึ้นในระหว่างสนทนา เด็กวัยรุ่นเพศหญิงชาวอเมริกันผิวขาวจะเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลายเพื่อทำให้ความขัดแย้งในขณะนั้นยุติลง เช่น ใช้วิธีการกล่าวปฏิเสธก่อนแล้วจึงอธิบายเหตุผล และหากความขัดแย้งนั้นยังไม่ยุติก็อาจจะใช้บุคคลที่สาม พร้อมทั้งเสนอเงื่อนไขเพื่อให้อีกฝ่ายรู้สึกพึงพอใจ เป็นต้น

Eder พบว่านอกจากกลวิธีดังกล่าวข้างต้นแล้ว เด็กวัยรุ่นเพศหญิงชาวอเมริกันผิวขาวยังใช้วิธีการบริภาษเพื่อให้ความขัดแย้งที่กำลังดำเนินอยู่นั้นมีความรุนแรงลดน้อยลงด้วย Eder ชี้ให้เห็นว่าวิธีการนี้มักจะเกิดขึ้นกับเด็กที่อยู่ในชั้นชั้นทางสังคมระดับชั้นแรงงานและชั้นต่ำซึ่งถูก

ปลูกฝังให้เผชิญหน้ากับทุกสถานการณ์ การใช้วิธีการบริหารเพื่อจัดการความขัดแย้งจึงถือเป็นวิธีการสำคัญวิธีหนึ่งของเด็กในชนชั้นแรงงานและชนชั้นต่ำ เพราะเด็กเหล่านี้จำเป็นต้องปกป้องตนเองให้ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้

งานวิจัยของ Eder เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีที่ใช้ยุติความขัดแย้งในการสนทนาของเด็กวัยรุ่น โดยพิจารณาปัจจัยเรื่องชนชั้นทางสังคม ผลการศึกษาของงานวิจัย Eder ทำให้เห็นมุมมองเรื่องความขัดแย้งของสังคมตะวันตกว่า ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่เลวร้ายหรือก่อให้เกิดปัญหา แต่ความขัดแย้งเป็นกระบวนการขัดเกลาทางสังคมอย่างหนึ่งที่ช่วยเตรียมความพร้อมให้เด็กสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้ แม้ว่าการวิจัยของ Eder จะเป็นการศึกษาความขัดแย้งในมุมมองของสังคมตะวันตกซึ่งแตกต่างจากสังคมไทย แต่ผลการศึกษาของวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาเกี่ยวกับการเลือกใช้กลวิธียุติความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยที่อยู่ในสภาพสังคมที่แตกต่างกันได้

นอกจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติความขัดแย้งในการสนทนาสถานการณ์ต่าง ๆ แล้ว ยังมีงานวิจัยที่ศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่ง เช่น งานวิจัยของ Tannen (1990) เรื่อง “Silence as conflict management in fiction and drama : Pinter’s *Betrayal* and short story, *Great Wits*” Tannen ศึกษากลวิธีการยุติความขัดแย้งในการสนทนาโดยการเงียบ ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากบทสนทนาในละคร “Betrayal” และเรื่องสั้น “Great Wits” ผลการศึกษาพบว่า การเงียบเป็นกลวิธีหนึ่งที่สามารถยุติความขัดแย้งในการสนทนาได้ เนื่องจากการเงียบทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นยุติหรือลดระดับความรุนแรงของการขัดแย้งกันให้น้อยลง งานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่ศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งเฉพาะกลวิธีใดกลวิธีหนึ่งคืองานวิจัยเรื่อง “Humor as a resource for mitigating conflict in interaction” ของ Norrick & Spitz (2008) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้อารมณ์ขันในการยุติความขัดแย้ง โดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่า การใช้อารมณ์ขันในการสนทนาที่มีความขัดแย้งจะช่วยทำให้ระดับความรุนแรงของการขัดแย้งกันลดน้อยลงได้ รวมทั้งช่วยทำให้การสนทนาครั้งนั้นดำเนินต่อไปได้ อย่างไรก็ตามการใช้อารมณ์ขันจะช่วยยุติความขัดแย้งได้หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายเป็นสำคัญ ถ้าผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายยอมรับหรือรู้สึกขบขันกับถ้อยคำนั้น ความขัดแย้งในการสนทนาจะไม่มีรุนแรงมากขึ้น แต่หากผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายไม่ยอมรับหรือไม่ได้รู้สึกขบขันกับถ้อยคำดังกล่าวนั้น การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นก็จะดำเนินต่อไป นอกจากงานวิจัยของ Tannen และ Norrick & Spitz แล้วยังมีงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งคืองานวิจัยเรื่อง “Threats in conflict talk : Impoliteness and manipulation” ของ Limberg (2008) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีการกล่าวข่มขู่ในการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยใช้ข้อมูลบทสนทনারะหว่างตำรวจกับผู้กระทำผิดกฎหมายในรายการสารคดีของประเทศเยอรมัน

ผลการศึกษาพบว่า การกล่าวข่มขู่เป็นกลวิธีหนึ่งที่ตำรวจใช้เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในระหว่างการดำเนินการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย การกล่าวข่มขู่จะสามารถยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้หรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับอำนาจของผู้ที่กล่าวข่มขู่และถ้อยคำที่กล่าวข่มขู่ กล่าวคือ ผู้ที่กล่าวข่มขู่จะต้องมีอำนาจเหนือกว่าผู้ที่ถูกข่มขู่ รวมทั้งต้องบอกผลที่จะเกิดขึ้นตามมาอย่างชัดเจน หากผู้ที่ถูกข่มขู่ไม่ยอมกระทำตามความคิดเห็นของผู้ที่กล่าวข่มขู่

ถึงแม้ว่างานวิจัยทั้งสามเรื่องนี้จะเป็นการศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งเฉพาะกลวิธีการใช้อารมณ์ขัน การเยียบ และการกล่าวข่มขู่ แต่ผลการศึกษาของงานวิจัยทั้งสามเรื่องสามารถนำมาใช้สนับสนุนและเน้นย้ำความสำคัญของการใช้อารมณ์ขัน การเยียบ และการกล่าวข่มขู่เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้เด่นชัดมากขึ้น

นอกจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันแล้ว งานวิจัยส่วนหนึ่งยังใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในเรื่องสั้น ละคร และรายการโทรทัศน์ งานวิจัยที่น่าสนใจอย่างน่าสนใจเรื่องหนึ่งคือ งานวิจัยของ Honda (2002) เรื่อง “Conflict management in Japanese public affairs talk shows” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งในการสนทนาในรายการทอล์คโชว์ของประเทศญี่ปุ่น ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการสนทนาในรายการทอล์คโชว์ 3 รายการคือ “Recession” “Aum” และ “Peacekeeping” รายการทั้งสามรายการนี้มีลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ รายการ “Recession” เป็นรายการอภิปรายเกี่ยวกับสภาพปัญหาเศรษฐกิจ ในการดำเนินรายการจะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการอภิปรายและผู้ร่วมอภิปรายซึ่งเป็นนักเศรษฐศาสตร์จำนวน 4 คน ส่วนรายการ “Aum” เป็นรายการอภิปรายเกี่ยวกับลัทธิความเชื่อ รายการนี้จะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการอภิปรายและผู้ร่วมอภิปรายซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่เชื่อถือศรัทธาในลัทธิและฝ่ายที่ไม่เชื่อถือศรัทธาในลัทธิ ในขณะที่รายการ “Peacekeeping” เป็นรายการอภิปรายเกี่ยวกับความสงบสุขของประเทศชาติ ในการดำเนินรายการจะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการอภิปรายและผู้ร่วมอภิปรายจำนวน 13 คน

Honda ได้นิยามความหมายของคำว่า “ความขัดแย้ง” ไว้ 2 ความหมาย คือ

1) ความหมายแบบแคบ หมายถึง การที่บุคคล 2 ฝ่ายมีความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแตกต่างกัน ต่างฝ่ายต่างเชื่อถือในความคิดของตนเอง และต้องการให้อีกฝ่ายมีความคิดเห็นคล้อยตามความคิดของตน

2) ความหมายแบบกว้าง หมายถึง กระบวนการตั้งแต่แรกเริ่มที่ทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นจนกระทั่งความขัดแย้งนั้นสิ้นสุดลง

ผลการศึกษาวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งในรายการทอล์คโชว์ทั้ง 3 รายการ พบว่ารายการทอล์คโชว์แต่ละรายการเลือกใช้กลวิธีแตกต่างกันดังนี้

1) กลวิธีลดความขัดแย้งที่พบในรายการ “Recession” มี 3 กลวิธี คือ

ก. การตกแต่งถ้อยคำให้ฟังดูนุ่มนวล คือ การกล่าวถ้อยคำแสดงความยกย่องชมเชยหรือยอมรับความคิดเห็นของคู่สนทนาก่อนแล้วจึงกล่าวถ้อยคำแย้งความคิดเห็นของคู่สนทนา

ข. การใช้ถ้อยคำที่ช่วยลดความความขัดแย้ง เช่น “รู้สึกว่” “เหมือนว่”

ค. การใช้ถ้อยคำไม่ชี้เฉพาะเจาะจง คือ การกล่าวถ้อยคำที่ไม่ได้ระบุชี้เฉพาะว่าผู้พูดกำลังกล่าวอ้างถึงใคร

2) กลวิธีลดความขัดแย้งที่พบในรายการ “Aum” มี 2 กลวิธี คือ การพูดแทรกและการตัดบท

3) กลวิธีลดความขัดแย้งที่พบในรายการ “Peacekeeping” มี 2 กลวิธี คือ การให้บุคคลที่สามพูดแทรก และการให้ผู้ดำเนินการอภิปรายพูดแทรก

ในส่วนท้ายของบทความ Honda ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลให้รายการทั้งสามมีรูปแบบในการลดความขัดแย้งแตกต่างกันไว้ว่า เป็นเพราะผู้ร่วมเหตุการณ์แต่ละรายการมีบทบาทที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในรายการ “Recession” ผู้ดำเนินรายการเป็นผู้กำหนดว่าจะให้ผู้ร่วมอภิปรายคนใดเป็นผู้เริ่มการสนทนา รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการครองผลัดการสนทนาของผู้อภิปรายด้วยเหตุดังกล่าวนี้อาจไม่พบวิธีการพูดแทรกเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสนทนาของรายการ “Recession” มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่รายการ “Aum” และ “Peacekeeping” ผู้ดำเนินรายการไม่ได้เป็นผู้กำหนดผลัดและระยะเวลาในการครองผลัดการสนทนาของผู้ร่วมอภิปรายรายการทั้งสองนี้จึงมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ง่ายกว่ารายการ “Recession” กลวิธีที่ใช้ลดความขัดแย้งในการสนทนาส่วนใหญ่จึงเป็นการพูดแทรกเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง

การศึกษาวิจัยของ Honda สามารถใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้กับผู้วิจัยได้เป็นอย่างดี เนื่องจากข้อมูลส่วนหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ นำมาจากรายการสนทนาทางโทรทัศน์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อมูลที่ Honda ศึกษาวิเคราะห์ไว้

ข. งานวิจัยที่ศึกษาข้อมูลจากผู้พูดภาษาไทย

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีลดความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยในมุมมองทางภาษา มีจำนวน 2 เรื่อง งานวิจัยเรื่องแรกคือ “Dividing the rice : A microanalysis mediator’s role in a Northern Thai negotiation” ของ Bilmes (1992) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยุติความขัดแย้งระหว่างเจ้าของที่นาและผู้เช่าที่นาในชุมชนบ้านแสงตัน จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาตามแนวสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) และ

แนวชาติพันธุ์วิทยา (ethnography) ซึ่งศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนา การเข้าไปสังเกตในชุมชน รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เข้าที่ดินและผู้ที่อยู่ในชุมชน ส่วนวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มี 2 ประการ คือ ศึกษาบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยและวิเคราะห์กลวิธีในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ในส่วนต้นของบทความ Bilmes ได้กล่าวถึงลักษณะของสังคมไทยไว้ว่าเป็นสังคมที่ไม่ชอบความขัดแย้ง คนไทยส่วนใหญ่มักจะหลีกเลี่ยงการแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่นและมีนิสัยรักสงบ ซึ่งลักษณะนิสัยดังกล่าวนี้คนไทยได้รับอิทธิพลมาจากคำสอนของพุทธศาสนา Bilmes กล่าวว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นกลวิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งที่ต้องใช้ศิลปะในการพูด ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในชุมชนบ้านแสงต้นคือ ผู้นำชุมชน ซึ่งหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยคือ ต้องการให้ยุติความขัดแย้งและทำให้ผู้ที่ขัดแย้งกันมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่ตัดสินว่าใครเป็นฝ่ายถูกหรือผิด

Bilmes อธิบายถึงขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยของชุมชนบ้านแสงต้นไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจะเริ่มต้นด้วยการกล่าวถึงเหตุผลที่ตนมาเจรจาไกล่เกลี่ยว่าต้องการให้ผู้ขัดแย้งกันมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เนื่องจากอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกันและต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบว่าตนจะมีความเป็นกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย จากนั้นจึงกล่าวตักเตือนให้ผู้ขัดแย้งกันตระหนักถึงความเป็นพวกพ้องและผลกระทบจากความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามชี้ให้ทั้งสองฝ่ายเห็นว่าสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากเรื่องที่เล็กน้อย และหากผู้ขัดแย้งยังไม่ยอมประนีประนอมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจะขอร้องให้เจ้าของที่นาเห็นอกเห็นใจผู้เช่าที่นาเนื่องจากมีฐานะยากจนกว่า ผลการศึกษาของ Bilmes ทำให้เห็นว่า วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยในสังคมไทยจะให้ความสำคัญกับเรื่องสัมพันธภาพและการอยู่ร่วมกันซึ่งแตกต่างจากสังคมตะวันตกที่มุ่งเน้นความพึงพอใจและผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

ในส่วนท้ายของบทความ Bilmes สรุปถึงบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้เป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูกหรือผิด และในขณะเดียวกันก็ไม่สามารถทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันได้ แต่บทบาทสำคัญของผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยคือการเปลี่ยนมุมมองของผู้ที่มีความขัดแย้งกันให้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

งานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยคือ “การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย” ของพรสวรรค์ สุวัฒน์ศรี (2550) งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาประเภทของความขัดแย้งในชุมชนและการใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้นำชุมชน รวมทั้งพิจารณาปัจจัยหรือเงื่อนไขที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ย การศึกษาของพรสวรรค์เป็นการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการศึกษาเชิงปริมาณนั้นพรสวรรค์ได้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้นำชุมชน ชาวบ้าน พระสงฆ์ ตำรวจชุมชน และผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 140 คน

ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพใช้ข้อมูลจากการสนทนาและการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรม การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน จำนวน 10 คน

ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในชุมชนตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย มี 4 ประเภทคือ

- 1) การกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศ
- 2) การละเมิดสิทธิในที่ทำกินหรือที่อยู่อาศัย
- 3) การทะเลาะวิวาทระหว่างหมู่บ้าน
- 4) การเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับยานพาหนะ

ความขัดแย้งเกี่ยวกับการกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศเป็นปัญหาที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากคู่กรณีเกิดความรู้สึกอับอายที่จะต้องบอกเล่าเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นฟัง อีกทั้งลักษณะทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ผู้หญิงสามารถไปทำงานและมีรายได้เป็นของตนเอง ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้ชายเหมือนในอดีต เมื่อเกิดความขัดแย้งเกี่ยวกับการกระทำอนาจารล่วงละเมิดทางเพศขึ้น คนส่วนใหญ่ในชุมชนตำบลนาดินดำจึงแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

การศึกษากาการใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพบว่า การใช้ภาษาของผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยมีลักษณะดังนี้คือ ผู้นำชุมชนจะใช้ภาษาถิ่นในการเจรจา โดยเริ่มต้นด้วยการกล่าวถึงการที่คู่กรณีมีความไว้วางใจและให้เกียรติตนมาเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย จากนั้นผู้นำชุมชนจะใช้รูปประโยคคำถามเพื่อซักถามเรื่องราวหรือเหตุการณ์ แล้วจึงพูดโน้มน้าวใจให้คู่กรณีเข้าใจกัน เมื่อคู่กรณีเข้าใจกันแล้วผู้นำชุมชนจึงกล่าวเจรจาต่อรองเพื่อหาจุดร่วมของแนวทางแก้ไขปัญหา ในการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น ผู้นำชุมชนจะเปิดโอกาสให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้บอกเล่าเหตุการณ์หรือคัดค้านข้อมูลของอีกฝ่ายได้ นอกจากนี้ยังแสดงท่าที่เป็นมิตรกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

พรสวรรค์อธิบายว่า การใช้ภาษาถิ่นในการเจรจาช่วยทำให้การสื่อสารเข้าใจได้ง่าย และแสดงให้เห็นถึงความเป็นพวกเดียวกัน อีกทั้งช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในการพูดโน้มน้าวชักจูงให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกัน สิ่งที่ผู้นำการเจรจาไกล่เกลี่ยมักอ้างถึงคือ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ หลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนาเกี่ยวกับเรื่องบาปบุญ ตลอดจนความเชื่อต่าง ๆ ของคนในชุมชน อาจกล่าวได้ว่าค่านิยมและความเชื่อของคนในชุมชนมีอิทธิพลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พรสวรรค์พบว่าปัจจัยและเงื่อนไขที่มีผลต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชนมี 4 ประการ คือ

- 1) คุณลักษณะของผู้นำ
- 2) กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

3) ความร่วมมือของคู่กรณี

4) ความเชื่อถือศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมของชุมชน

งานวิจัยของ Bilmes และพรสวรรค์เป็นการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการยุติความขัดแย้ง โดยมุ่งเน้นศึกษากลวิธีของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย งานวิจัยของ Bilmes และพรสวรรค์สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ให้กับผู้วิจัยได้ในส่วนของศึกษากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาทางด้านจิตวิทยาสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตามงานวิจัยเหล่านี้มีประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ได้ อาทิ Umavijani (2006) ศึกษาเรื่อง “Culture, Gender, and Conflict management styles : comparisons between Thai and American students” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาชาวไทยกับชาวอเมริกัน และนักศึกษาเพศหญิงกับนักศึกษาเพศชาย งานวิจัยของ Umavijani เป็นการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคม ข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาจากการตอบแบบสอบถามของนิสิตนักศึกษาชาวไทยและชาวอเมริกัน

Umavijani ได้นำแนวคิดเรื่องกลวิธียุติความขัดแย้งที่ Rahim (1983) เสนอไว้มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์คือ

1) การบูรณาการ (integrating) คือ การยุติความขัดแย้งโดยนำเอาทักษะและข้อมูลจากคู่ขัดแย้งมากำหนดวิธีการแก้ปัญหา

2) การยอมตาม (obliging) คือ การยุติความขัดแย้งโดยการยอมตามอีกฝ่ายหนึ่ง

3) การใช้อำนาจ (dominating) คือ การยุติความขัดแย้งโดยใช้อำนาจ

4) การหลีกเลี่ยง (avoiding) คือ การยุติความขัดแย้งโดยการถอนตัว การถอยหนี หรือการเลี่ยงปัญหา

5) การประนีประนอม (compromising) คือ การยุติความขัดแย้งโดยที่ทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียบางอย่างเพื่อให้ตกลงกันได้

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาชาวไทยและชาวอเมริกันเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้งแตกต่างกัน กล่าวคือ นักศึกษาชาวไทยเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยงและการยอมตามมากกว่านักศึกษาวอเมริกัน ในขณะที่นักศึกษาวอเมริกันเลือกใช้วิธีการแบบบูรณาการ การใช้อำนาจ และการประนีประนอมมากกว่านักศึกษาวไทย Umavijani อธิบายเหตุผลที่นักศึกษาวไทยนิยมใช้วิธีการหลีกเลี่ยงและยอมตามเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นว่า เป็นเพราะลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมของไทย

กล่าวคือ สังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม ทุกคนในสังคมจะเน้นการช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คนไทยส่วนใหญ่จึงมีนิสัยไม่ชอบขัดแย้งหรือแข่งขันกับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันกับตน แต่หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งหรือใช้วิธีการแสดงความขัดแย้งแบบอ้อม ๆ แทนการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนี้แล้วสังคมไทยยังปลูกฝังให้คนไทยรู้จักระงับอารมณ์ หากโกรธหรือไม่พอใจในสิ่งใดจะต้องไม่แสดงอารมณ์โกรธนั้นออกมาอย่างตรงไปตรงมา ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ นักศึกษาชาวไทยจึงเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยงหรือยอมตามมากกว่านักศึกษาวออเมริกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้งของคนไทยอีกประการหนึ่งคือรูปแบบของกลวิธีลดความขัดแย้ง Umavijani อธิบายว่าสังคมไทยมีลักษณะของสังคมเป็นแบบอิงกลุ่ม คนในสังคมลักษณะนี้จะให้ความสำคัญกับเรื่อง “หน้า” ของตนเองและ “หน้า” ของผู้อื่นเป็นอย่างมาก คนไทยจึงมักจะไม่กระทำการใด ๆ ที่ทำให้ตนเองและผู้อื่นต้องรู้สึกเสียหน้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขัดแย้งกัน ถ้าหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นคนไทยมักจะเลือกใช้วิธีการที่สามารถรักษาทั้ง “หน้า” ของตนเองและผู้อื่นได้ด้วย การยุติความขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยงและการยอมตามเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้อื่นไม่รู้สึกเสีย “หน้า” และในขณะเดียวกันก็ยังช่วยรักษา “หน้า” ของตนเองไว้ เนื่องจากทั้งสองวิธีการทำให้ความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงมากขึ้นหรือยุติลงได้ง่ายกว่าวิธีการอื่น ๆ ทั้งสองฝ่ายจึงไม่ต้องกระทำการสิ่งที่ทำให้ตนเองต้องรู้สึกเสียหน้า

อย่างไรก็ตามในมุมมองของชาวอเมริกัน การยุติความขัดแย้งด้วยวิธีการหลีกเลี่ยงและยอมตามเป็นวิธีการที่ไม่ถูกต้องมากนัก เนื่องจากการขัดแย้งกันในมุมมองของชาวอเมริกันเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งตามระบอบประชาธิปไตย ไม่ได้เป็นปัญหาที่ร้ายแรง หากเกิดความขัดแย้งขึ้นทั้งสองฝ่ายควรช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหา ไม่ควรหลีกเลี่ยงหรือยอมกระทำตามอีกฝ่ายโดยไม่มีเหตุผล ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ นักศึกษาวออเมริกันจึงนิยมเลือกใช้วิธีการแบบบูรณาการและประนีประนอมมากกว่านักศึกษาวไทย นอกจากนี้ทั้งสองวิธีการนี้แล้ว Umavijani ยังพบว่านักศึกษาวออเมริกันนิยมใช้อำนาจในการยุติความขัดแย้งมากกว่านักศึกษาวไทย Umavijani อธิบายเหตุผลว่าชาวอเมริกันส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและเห็นว่าความคิดของตนเองเป็นความคิดที่ถูกต้อง เมื่อมีความขัดแย้งกัน ชาวอเมริกันจึงเลือกใช้อำนาจในการยุติความขัดแย้งมากกว่าที่จะยอมกระทำตามข้อเสนอของอีกฝ่าย

เมื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้งระหว่างนักศึกษาเพศหญิงกับนักศึกษาเพศชายแล้ว ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้งแบบยอมตาม หลีกเลี่ยง และประนีประนอม มากกว่านักศึกษาเพศชาย ในขณะที่นักศึกษาเพศชายเลือกใช้อำนาจในการจัดการความขัดแย้งมากกว่านักศึกษาเพศหญิง การที่นักศึกษาเพศหญิงเลือกใช้วิธีการแบบยอมตาม หลีกเลี่ยง และประนีประนอมนั้น เป็นเพราะผู้หญิงให้ความสำคัญกับเรื่องสัมพันธภาพ

มากกว่าผู้ชาย อีกทั้งไม่ชอบความก้าวร้าวหรือความรุนแรง นักศึกษาเพศหญิงจึงมักจะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่สุภาพและนุ่มนวลกว่านักศึกษาเพศชาย

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีจัดการความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยไว้อย่างน่าสนใจอีกเรื่องหนึ่งคือ งานวิจัยเรื่อง “Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand” ของ Boonsathorn (2007) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของชาวไทยและชาวอเมริกันที่ทำงานบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติในประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของชาวไทยกับชาวอเมริกัน โดยพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการ ได้แก่ สังคมวัฒนธรรม เพศ และระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานำมาจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติในประเทศไทยจำนวน 314 คน เป็นชาวไทยจำนวน 250 คน และชาวอเมริกันจำนวน 64 คน

Boonsathorn ได้นำกลวิธียุติความขัดแย้งที่ Rahim (1983) เสนอไว้มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์คือ

1) การบูรณาการ (integrating) คือ การนำทักษะและข้อมูลจากคู่ขัดแย้งมากำหนดวิธีการแก้ปัญหา

2) การยอมตาม (obliging) คือ การยอมตามอีกฝ่ายหนึ่ง

3) การใช้อำนาจ (dominating) คือ การใช้อำนาจบังคับอีกฝ่ายหนึ่ง

4) การหลีกเลี่ยง (avoiding) คือ การถอนตัว หรือการเลี่ยงปัญหาความขัดแย้ง

5) การประนีประนอม (compromising) คือ การแลกเปลี่ยนเงื่อนไขหรือตกลงกัน

โดยให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชาวไทยเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยง และยอมตามมากกว่าพนักงานชาวอเมริกัน ส่วนวิธีการแบบบูรณาการ การใช้อำนาจ และการประนีประนอม พนักงานทั้งชาวไทยและชาวอเมริกันเลือกใช้ไม่แตกต่างกันมากนัก การที่พนักงานชาวไทยเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการหลีกเลี่ยงและยอมตามมากกว่านั้น เป็นเพราะลักษณะทางสังคมของไทยที่เป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม คนไทยเห็นว่าการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งสำคัญ หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็มักจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้ากันเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันไว้

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานเพศหญิงและพนักงานเพศชายพบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายเลือกใช้วิธีการไม่แตกต่างกันมากนัก วิธีการที่พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายเลือกใช้มากที่สุดคือ การบูรณาการ รองลงมาคือ การประนีประนอม Boonsathorn อธิบายเหตุผลที่พนักงานเพศหญิงและเพศชาย

เลือกใช้วิธีการลดความขัดแย้งไม่แตกต่างกันว่าในมุมมองของสังคมไทย การทำงานในบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติถือเป็นงานที่มีเกียรติ ผู้ที่จะทำงานในบริษัทเหล่านี้ได้ต้องมีความรู้และความสามารถในการทำงานมากกว่าคนทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะผู้หญิงแล้วจะต้องสามารถตัดสินใจและกล้าเผชิญหน้ากับทุกสถานการณ์ได้เช่นเดียวกับผู้ชาย เหตุผลดังกล่าวนี้จึงน่าจะทำให้พนักงานชาวไทยเพศหญิงใช้วิธีการลดความขัดแย้งไม่แตกต่างจากพนักงานชาวไทยเพศชาย สำหรับพนักงานชาวอเมริกันเพศหญิงนั้นอาจเป็นเพราะย้ายถิ่นฐานมาทำงานในต่างประเทศ ผู้หญิงชาวอเมริกันจึงต้องเข้มแข็งและเผชิญหน้าได้กับทุกสถานการณ์ ดังนั้นวิธีการลดความขัดแย้งที่พนักงานชาวอเมริกันเพศหญิงเลือกใช้จึงไม่แตกต่างจากพนักงานชาวอเมริกันและพนักงานชาวไทยที่เป็นเพศชาย

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งประการสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่อยู่ในวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชาวไทยที่ทำงานอยู่ในบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติเป็นระยะเวลาานานจะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งโดยการใช้อำนาจตามวัฒนธรรมอเมริกันมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็เลือกใช้วิธีการยอมตามและการหลีกเลี่ยง ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของไทยน้อยลง อย่างไรก็ตามการศึกษานี้พบว่าพนักงานชาวอเมริกันที่ทำงานอยู่ในบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติในประเทศไทยเป็นระยะเวลาานานยังคงเลือกใช้วิธีการแบบบูรณาการ การประนีประนอม และใช้อำนาจตามลักษณะวัฒนธรรมของตนเหมือนเดิม Boonsathorn อธิบายว่าการที่พนักงานชาวอเมริกันไม่เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการความขัดแย้งตามลักษณะของวัฒนธรรมไทยนั้นเป็นเพราะพนักงานชาวอเมริกันส่วนใหญ่มักจะดำรงตำแหน่งสำคัญของบริษัทจึงไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการความขัดแย้งของตนตามวัฒนธรรมของไทยมากนัก อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างข้อมูลที่นำมาศึกษาส่วนใหญ่เป็นบริษัทของประเทศสหรัฐอเมริกา วัฒนธรรมในองค์กรจึงเป็นไปตามลักษณะวัฒนธรรมของอเมริกัน พนักงานทั้งชาวไทยและชาวอเมริกันจึงนิยมเลือกใช้วิธีการแบบบูรณาการ การประนีประนอม และใช้อำนาจจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมากกว่าวิธีอื่น

งานวิจัยของ Umavijani และ Boonsathorn เป็นการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของชาวไทยและชาวอเมริกัน งานวิจัยของ Umavijani ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้ง คือ ปัจจัยทางด้านสังคมวัฒนธรรมและปัจจัยทางด้านเพศ ส่วนงานวิจัยของ Boonsathorn ศึกษาปัจจัยทางด้านสังคมวัฒนธรรม เพศ และระยะเวลาที่อยู่ในวัฒนธรรม ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสังคมวัฒนธรรมทั้งของ Umavijani และ Boonsathorn เป็นไปในทำนองเดียวกันคือ คนไทยส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงและยอมตาม มากกว่าวิธีอื่น เนื่องจากลักษณะของสังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม แม้ว่างานวิจัยทั้งของ Umavijani และ Boonsathorn จะเป็นการศึกษาทางด้านจิตวิทยาสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ในมุมมองของการใช้ภาษา แต่ผลการศึกษาของงานวิจัยทั้งสองก็

สามารถนำมาใช้สนับสนุนและเน้นย้ำความสำคัญของสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยให้เด่นชัดมากยิ่งขึ้น

นอกจากงานวิจัยของ Umavijani และ Boonsathorn แล้ว ยังมีงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีจัดการความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยไว้อย่างน่าสนใจคือ งานวิจัยของ Katejulasriroj (2011) เรื่อง “‘Face’ Conflict and conflict resolution in Thai–Japanese MNCs in Thailand” งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทางด้านการจัดการองค์กร โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเรื่อง “หน้า” กับความขัดแย้ง รวมทั้งศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อศึกษาเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทยว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานำมาจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นจำนวน 155 คน โดยแบ่งออกเป็นชาวไทยจำนวน 82 คน และชาวญี่ปุ่นจำนวน 73 คน

Katejulasriroj พบว่า “หน้า” เป็นปัจจัยพื้นฐานของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ทำงานในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทย ซึ่งพนักงานชาวไทยจะคำนึงถึงเรื่อง “หน้า” มากกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่น Katejulasriroj อธิบายเหตุผลที่พนักงานชาวไทยคำนึงถึงเรื่อง “หน้า” มากกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่นว่า เป็นเพราะสังคมไทยให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการรักษาความดี การตอบแทนบุญคุณ การเกรงใจผู้อื่น และการเป็นที่ยอมรับของสังคม ในขณะที่สังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการรักษาหน้าตาและความซื่อสัตย์มากกว่า

ในการศึกษาการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้ง Katejulasriroj ได้นำกลวิธียุติความขัดแย้งที่ Rahim (1983) เสนอไว้มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์คือ

- 1) การยอมให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย (integrating)
- 2) การยอมตามเพื่อเอาใจอีกฝ่าย (obliging)
- 3) การใช้อำนาจ (dominating)
- 4) การหลีกเลี่ยง (avoiding)
- 5) การประนีประนอม (compromising)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งของพนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรหลากหลายเชื้อชาติไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทยพบว่า พนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งเหมือนกันทั้ง 5 กลวิธี คือ การยอมให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย การหลีกเลี่ยง การยอมตามเพื่อเอาใจอีกฝ่าย การประนีประนอม และการใช้อำนาจ แต่พนักงานชาวไทยเลือกใช้วิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย การหลีกเลี่ยง การยอมตามเพื่อเอาใจอีกฝ่าย

และการประนีประนอมมากกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่น ส่วนวิธีการใช้อำนาจหรือยึดความคิดตนเองเป็นใหญ่นั้น พนักงานชาวไทยและชาวญี่ปุ่นเลือกใช้ไม่แตกต่างกันมากนัก Katejulasriroj อธิบายเหตุที่พนักงานชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่เข้มงวดกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่นว่า เป็นเพราะสังคมไทยมีลักษณะสังคมเป็นแบบอิงกลุ่มมากที่สุดในกลุ่มประเทศอาเซียน คนไทยจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าเป้าหมายของตน และเห็นว่าการช่วยเหลือพึ่งพาค้ำค้ำกันเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยจึงเลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้ากันเพื่อรักษาสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่นไว้มากกว่าคนญี่ปุ่น นอกจากลักษณะของสังคมไทยแล้ว ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานชาวไทยเลือกใช้กลวิธีที่เข้มงวดกว่าพนักงานชาวญี่ปุ่นคือ อายุและตำแหน่งหน้าที่การงานของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา กล่าวคือ พนักงานชาวญี่ปุ่นที่นำมาศึกษามีอายุมากกว่าและดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าพนักงานชาวไทย การที่พนักงานชาวญี่ปุ่นอายุมากกว่าและดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าพนักงานชาวไทยนั้นทำให้พนักงานชาวญี่ปุ่นคำนึงถึง “หน้า” ของตนเอง (self-face) มากกว่า “หน้า” ของผู้อื่น (other-face) ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้พนักงานชาวญี่ปุ่นจึงเลือกใช้กลวิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย การหลีกเลี่ยง การยอมตามเพื่อเอาใจอีกฝ่าย และการประนีประนอม น้อยกว่าพนักงานชาวไทย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่อง “หน้า” กับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งพบว่า พนักงานชาวไทยที่คำนึงถึง “หน้า” ของตนเอง (self-face) และ “หน้า” ของผู้อื่น (other-face) เป็นสำคัญจะเลือกใช้วิธีการยอมตามเพื่อเอาใจอีกฝ่าย ส่วนพนักงานชาวไทยที่คำนึงถึง “หน้า” ของเราทั้งสองคน (mutual-face) เป็นสำคัญ จะเลือกใช้วิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย ในขณะที่พนักงานชาวญี่ปุ่นที่คำนึงถึง “หน้า” ของตนเอง (self-face) เป็นสำคัญจะเลือกใช้วิธีการใช้อำนาจหรือยึดความคิดตนเองเป็นใหญ่ และพนักงานชาวญี่ปุ่นที่คำนึงถึง “หน้า” ของผู้อื่น (other-face) และ “หน้า” ของเราทั้งสองคน (mutual-face) เป็นสำคัญจะเลือกใช้วิธีการยอมเพื่อให้เกิดผลดีทั้งสองฝ่าย

งานวิจัยของ Katejulasriroj เป็นการศึกษาการใช้กลวิธีจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นศึกษาเปรียบเทียบการใช้กลวิธีจัดการความขัดแย้งของชาวไทยกับชาวญี่ปุ่น รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่อง “หน้า” กับการเลือกใช้กลวิธี แม้ว่างานวิจัยของ Katejulasriroj จะเป็นการศึกษาทางด้านการจัดการองค์กรซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ไม่ได้ศึกษาในมุมมองของการใช้ภาษา แต่ผลการศึกษาของ Katejulasriroj ก็สามารถนำมาใช้ในส่วนของการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในงานวิจัยนี้ได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ทั้งแนวคิดสนทนาวิเคราะห์แนวคิดเรื่องวัจนกรรม แนวคิดเรื่องการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และงานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีลด

ความขัดแย้งหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าวนี้ช่วยทำให้ผู้วิจัย
เข้าใจแนวคิดสำคัญ และได้เห็นแนวทางการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้เป็น
แนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ต่อไป



บทที่ 3

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการสนทนากันภายในครอบครัว การพูดคุยกับเพื่อนที่โรงเรียน เพื่อนที่ทำงาน รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่เราต้องพบปะในสถานที่ต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้วเมื่อการสนทนาที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น คู่สนทนาย่อมต้องการให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงทั้งนี้เพื่อไม่ให้ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันลดน้อยลงหรือถูกทำลายไป การเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้คู่สนทนามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยว่ามีกลวิธีใดบ้าง และแต่ละกลวิธีมีลักษณะอย่างไร ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นการกล่าวถึงรายละเอียดของข้อมูลบทสนทนาที่นำมาศึกษา ส่วนที่สองเป็นการกล่าวถึงรูปแบบของการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ส่วนที่สามจะกล่าวถึงกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และส่วนสุดท้ายเป็นการสรุปภาพรวมของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

3.1 ข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง

การศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในครั้งนี้ใช้ข้อมูลบทสนทนาจากแหล่งข้อมูลจำนวน 3 แหล่ง คือ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาทั้ง 3 แหล่ง พบว่า บทสนทนาที่มีความขัดแย้งมีจำนวนทั้งหมด 313 บท รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 จำนวนข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ข้อมูล	จำนวน (บท)
บทสนทนาในชีวิตจริง	151
บทสนทนาในนวนิยาย	68
บทสนทนาในละครโทรทัศน์	94
รวม	313

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย แต่ไม่ได้พิจารณาปัจจัยเรื่องสถานภาพของคู่สนทนา ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา และระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริงดังที่ได้กล่าวรายละเอียดไว้แล้วในหัวข้อขอบเขตของการวิจัย อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้จำแนกรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของคู่สนทนา ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา และระดับความรุนแรงของความขัดแย้งไว้ จึงจะขอกกล่าวถึงรายละเอียดดังกล่าวพอสังเขปเพื่อให้เห็นถึงลักษณะของข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งที่นำมาใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้

3.1.1 สถานภาพของคู่สนทนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดพบว่า สถานภาพของคู่สนทนาสามารถจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1) คู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน เช่น เพื่อนกับเพื่อน
- 2) คู่สนทนาที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เช่น พ่อ/แม่กับลูก พี่กับน้อง ครูกับนักเรียน เจ้านายกับลูกน้อง

3.1.2 ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งในเบื้องต้นพบว่า คู่สนทนามีความสัมพันธ์กัน 2 ลักษณะคือ

- 1) มีความสนิทสนมกัน เช่น สามีกับภรรยา พี่กับน้อง เพื่อนกับเพื่อน
- 2) ไม่มีความสนิทสนมกัน เช่น บริกรกับลูกค้า พนักงานเก็บค่าโดยสารกับผู้โดยสาร

3.1.3 ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งที่นำมาศึกษาทั้งหมดพบว่า ความขัดแย้งในแต่ละสถานการณ์มีความรุนแรงแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเด็นหรือปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความรุนแรงของความขัดแย้งที่พบในข้อมูลบทสนทนาทั้ง 3 แหล่ง สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงน้อย ปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งเป็นประเด็นเล็กน้อยเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การซื้อสินค้า การใช้บริการรถสาธารณะ การแต่งกาย การรับประทานอาหาร เป็นต้น

2) ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงมาก ปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งเป็นประเด็นหรือความคิดสำคัญ เช่น ปัญหาทางการเมือง ปัญหาทางสังคม ปัญหาการสูญเสียเรื่องผลประโยชน์

3.2 รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมดพบว่า การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของคู่สนทนามีทั้งหมด 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งภายใน 2 ผลัดการสนทนา จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ข. ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

2) การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากกว่า 2 ผลัดการสนทนา จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แต่ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ไม่ยอมยุติการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 จึงขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งอีกครั้ง และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ข. ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แต่ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ไม่ยอมยุติการสนทนา ทั้งสองโต้เถียงกันต่อ จากนั้นผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ได้ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 จึงยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

เพื่อให้เห็นรูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงขอสรุปรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งภายใน 2 ผลัดการสนทนา

รูปแบบ	ผลัดการสนทนา	
	1	2
ก	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง
ข	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ตารางที่ 12 รูปแบบการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากกว่า 2 ผลัดการสนทนา

รูปแบบ	ผลัดการสนทนา				
	1	2	3	4	5
ก	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	-
ข	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ยอมยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

3.3 กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา

ในการศึกษาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเรื่องกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich (1990) เป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลวิธี รวมทั้งนำแนวคิดเรื่องวัจนกรรมของ Searle (1969) และแนวคิดสนทนาวิเคราะห์มาประกอบในการจำแนกกลวิธีด้วย

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ พบว่ากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยมีทั้งหมด 5 กลวิธี คือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ซึ่งแต่ละกลวิธีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การออกจากสถานการณ์

การออกจากสถานการณ์ คือ การที่คู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถอนตัวออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางเพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่าตนเองต้องการยุติการสนทนา (Vuchinich, 1990: 132) กลวิธีการออกจากสถานการณ์จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 การออกจากสถานการณ์แบบตรง

การออกจากสถานการณ์แบบตรง ในที่นี้หมายถึง การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงให้เห็นว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนาอย่างชัดเจนโดยที่ไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่นได้ การออกจากสถานการณ์แบบตรงมี 5 กลวิธี ดังนี้

1.1.1 การกล่าวตัดบท

การกล่าวตัดบท ในที่นี้หมายถึง การกล่าวข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่เพื่อให้คู่สนทนายุติการพูดโต้แย้ง ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำของกลวิธีนี้ได้แก่ “ไม่เป็นไร” “ช่างมัน” “เอาเถอะ” “เอาละ/เอาละ” “ไม่เถียงแล้ว” “ขี้เกียจเถียง”

ตัวอย่าง

พี่สาวและน้องสาวไปซื้อผ้าไหมที่ร้านค้าแห่งหนึ่ง พอกลับมาถึงบ้านพบว่าผ้าไหมที่ตนซื้อมาได้หายไป 2 ผืน ทั้งสองคนจึงสนทนากันถึงเรื่องผ้าไหมที่หายไป แต่พี่สาวและน้องสาวมีความคิดเห็นแตกต่างกันจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

- (1) พี่สาว : พี่ว่าที่ร้านมันต้องหยิบผ้าให้เราไม่ครบแน่เลย.
- (2) น้องสาว : แต่ตอนที่เค้าวางไว้บนตู้มันก็อยู่ครบนะ.
- (3) พี่สาว : แล้วรู้ได้ยังไงว่าเค้าหยิบใส่ถุงมาครบ.
- (4) น้องสาว : ก็เราซื้อทุกครั้ง. มันก็ไม่เคยขาดนี่
- (5) พี่สาว : **เอาละ ๆ ช่างมันเถอะ.** เดี่ยวพี่โทรถามที่ร้านเอง. ไปเก็บของไป.

(สท 2-3)¹²

¹² ลำดับของข้อมูลบทสนทนาในคลังข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ โดยตัวอักษร สท หมายถึง บทสนทนาในชีวิตจริง สส คือ บทสนทนาในนวนิยายหรือละครโทรทัศน์ ส่วนตัวเลข หมายถึง ลำดับข้อมูลบทสนทนาของแต่ละกลวิธี

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 5 พี่สาวได้กล่าวตัดบทในทำนองไม่ให้น้องสาวเป็นกังวลเรื่องดังกล่าวเพราะตนจะสอบถามทางร้านเอง พร้อมทั้งสั่งให้น้องสาวออกจากวงสนทนา น้องสาวซึ่งมีความอาวุโสน้อยกว่าจึงยอมกระทำตามความคิดเห็นและคำสั่งของพี่สาว การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

หลังจากเลิกเรียนแล้ว เด็กหญิง ก. เด็กหญิง ข. และเด็กหญิง ค. มานั่งรอผู้ปกครองที่โรงอาหาร ในระหว่างนั้นเด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ได้กล่าวถึงอุปนิสัยของครูคนหนึ่งในโรงเรียน แต่ทั้งสองออกเสียงชื่อของครูผิดเพี้ยนจึงทำให้เกิดความเข้าใจผิดกัน

- (1) เด็กหญิง ก. : ครูณัฐวดีนี่จะตายไป.
- (2) เด็กหญิง ข. : ดุตรงไหน. ครูณัฐวดีใจดีออก. ครูเค้าไม่เคยตีใครในห้องเราเลย ขนาดวิ่งเล่นกันเสียงดัง.
- (3) เด็กหญิง ก. : ครูณัฐวดีที่สอนเลขนะ. ทำไมจะไม่ดู.
- (4) เด็กหญิง ข. : ไม่ใช่. เราหมายถึงครูณัฐวดีที่สอนศิลปะ.
- (5) เด็กหญิง ก. : ก็เมื่อกี้เธอบอกครูณัฐวดี.
- (6) เด็กหญิง ข. : เราไม่ได้พูด.
- (7) เด็กหญิง ก. : **อื้อย ! เราชี้เกียจเกียงกับเธอ.** (หันไปพูดกับเด็กหญิง ค.) นี่เธอลองกินแครบเร้ามั้ย.

มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

(สท 2-4)

จะเห็นว่า การสนทนาของเด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ในผลัดการสนทนาที่ 1-6 เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน และในผลัดการสนทนาที่ 7 เด็กหญิง ก. ได้กล่าวตัดบทพร้อมทั้งเปลี่ยนไปสนทนากับเด็กหญิง ค. ซึ่งอยู่ในวงสนทนา เด็กหญิง ข. จึงน่าจะตีความได้ว่าเด็กหญิง ก. ต้องการยุติการสนทนาเรื่องดังกล่าวจึงไม่กล่าวถ้อยคำหรือกระทำสิ่งใดให้การสนทนาของตนกับเด็กหญิง ก. ได้ดำเนินต่อไป การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ออร์ดีเห็นว่าตะวันกับปลายฟ้ามีความสนิทสนมกันจึงมาบอกให้ปลายฟ้าเลิกคบกับตะวัน โดยออร์ดีให้เหตุผลกับปลายฟ้าว่าตะวันมีนิสัยชอบหลอกลวงผู้หญิง

แต่ปลายฟ้าไม่เชื่อว่าตะวันจะมีนิสัยอย่างที่อรรถกล่าวหา ปลายฟ้าและอรรถจึงโต้เถียงกัน

- (1) อรรถ : มันกำลังหลอกให้หนูตายใจนะซิคะ. ถ้าหนูยังหลงคารมเชื่อลมปากมันอีกล่ะก็หนูอาจจะเสียท่าเสียเงินเหมือนผู้หญิงที่เอาเงินมาคืนแทนมันวันนี้ก็ได้ นะคะ.
- (2) ปลายฟ้า : แต่ถ้าตะวันหลอกเอาเงินผู้หญิงคนนั้นจริง ๆ เนี่ย. แ่้าคงไม่ต้องทนทำงานเหนื่อยมาตั้งหลายอาทิตย์หรอกนะคะ. ผู้หญิงคนนั้นอาจจะเป็นญาติตะวันก็ได้ นี่คะ.
- (3) อรรถ : สรุพบว่าหนูไม่เชื่อ. ไม่รับความหวังดีของน้ำ.
- (4) ปลายฟ้า : ฟ้าไม่อยากเสียเพื่อนเพราะความเข้าใจผิดนะคะ. **เอาเป็นว่าฟ้าจะคบกับตะวันอย่างระวังตัวแล้วกันนะคะ.** ขอบคุณน้ำอ้อมมากเลยนะคะที่เป็นห่วงฟ้า. ฟ้าขอตัวก่อนนะคะ. (ยกมือไหว้และเดินออกจากวงสนทนา)

(สส 2-5)

จะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 ปลายฟ้าได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง โดยการกล่าวตัดบทว่าตนเองจะคบกับตะวันอย่างระมัดระวัง จากนั้นจึงกล่าวขอออกจากวงสนทนาและเดินออกจากวงสนทนาไป ส่วนอรรถไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้การสนทนาได้ดำเนินต่อไป การสนทนาระหว่างปลายฟ้าและอรรถซึ่งขัดแย้งกันเรื่องอุปนิสัยของตะวันจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประดิษฐ์ขับรถพามาลินีไปถ่ายโฆษณา ในระหว่างเดินทางมาลินีพบชวานากลุ่มหนึ่งมาขึ้นประท้วง มาลินีจึงขอให้ประดิษฐ์จอดรถเพื่อสอบถามปัญหาของชวานากลุ่มนั้น แต่ประดิษฐ์ไม่เห็นด้วยกับการกระทำของมาลินี ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) ประดิษฐ์ : ก็ไม่เห็นจะเกี่ยวอะไรกับเราเลยมา.
- (2) มาลินี : ทำไมจะไม่เกี่ยวล่ะคะ. ก็ข่าวทุกเม็ดที่เรากินอยู่เนี่ยก็เป็นฝีมือของพวกเค้าทั้งนั้นนะคะดิ๊ก.
- (3) ประดิษฐ์ : แต่เรามีเงินซื้อนะมา.
- (4) มาลินี : แล้วดิ๊กยังจะกล้ากินลงอีกเหอะคะ. ทั้ง ๆ ที่ดิ๊กก็รู้ก็เห็นว่าพวกเค้าเจ็บปวดขนาดไหนเนี่ย.

- (5) ประดิษฐ์ : ก็ถ้าเกิดกินข้าวแล้วมันทำให้คนอื่นเจ็บปวดนะก็หันไปกินขนมปังแทนซีไม่เห็นต้องเดือดร้อนอะไรเลย.
- (6) มาลินี : แต่ที่มาเจ็บปวดก็เพราะว่ายายของมาเป็นชานาค่ะดิ๊ก.
- (7) ประดิษฐ์ : *เออ ๆ ดิ๊กไม่เถียงกับมาแล้วก็ได้.*

(สส 2-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างประดิษฐ์และมาลินีมีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 7 ประดิษฐ์จึงกล่าวตัดบทว่าไม่ต้องการโต้เถียงกับมาลินีต่อ ในขณะที่มาลินีก็ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งประดิษฐ์อีก การสนทนาระหว่างประดิษฐ์และมาลินีซึ่งมีความขัดแย้งกันอยู่ในขณะนั้นจึงยุติลง

1.1.2 การเดินออกจากวงสนทนา

การเดินออกจากวงสนทนา ในที่นี้คือ การที่คู่สนทนาเดินออกจากวงสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยไม่กล่าวปิดการสนทนา ซึ่งผู้ที่เดินออกจากวงสนทนาไปนั้นจะต้องไม่ถูกบุคคลอื่นสั่งหรือบังคับ

ผู้วิจัยจัดให้การเดินออกจากวงสนทนาเป็นการออกจากสถานการณ์แบบตรงเพราะเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนา เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเดินออกจากวงสนทนาไป การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งกันอยู่นั้นย่อมยุติลง อย่างไรก็ตามดิ๊กวิธีนี้อาจทำให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้นได้เนื่องจากทำให้คู่สนทนา รู้สึกเสียหน้ามากที่ถูกปฏิเสธการสนทนา แต่ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบว่ากลวิธีนี้ทำให้คู่สนทนา มีความขัดแย้งกันรุนแรงมากขึ้น

ตัวอย่าง

นางสาว ก. กำลังขีดคราบสกรบกรบนรถยนต์ของตนเอง นาย ข. ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานของนางสาว ก. ได้เดินมาสนทนาด้วย เมื่อนาย ข. ทราบว่านางสาว ก. นำน้ำยาสเทคลินซึ่งไม่ใช่ยาสำหรับขีดรถมาใช้จึงเสนอว่าควรใช้น้ำยาสำหรับขีดรถโดยเฉพาะ ในขณะที่นางสาว ก. เห็นว่าน้ำยาสเทคลินน่าจะใช้แทนกันได้เนื่องจากตนเคยใช้มาก่อนหน้านี้ ทั้งสองจึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) นาย ข. : ทำอะไรครับนั่นนะ.
- (2) นางสาว ก. : พอดีรถเปื้อนคราบอะไรไม่รู้ค่ะ. เลยเอาสเทคลินมาลองขีด.
- (3) นาย ข. : น่าจะใช้น้ำยาสำหรับขีดรถนะครับ. ยิ่งรถสีขาวด้วยเดี๋ยวสีจะต่างครับ.

- (4) นางสาว ก. : เคยใช้แล้วค่ะ. ไม่เห็นเป็นอะไรนะคะ.
- (5) นาย ข. : ไม่ได้เลยครับสักรุ่นเดียว. เราต้องระวังเป็นพิเศษ. จะใช้อะไรสู่มี่สู่มี่
ห้าไม่ได้ล่ะครับ.
- (6) นางสาว ก. : *(เดินออกจากวงสนทนา)*

(สท 1-9)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างนางสาว ก. และนาย ข. ในผลัด
การสนทนาที่ 1-5 เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน แต่ในผลัดการสนทนาที่ 6 นางสาว ก. ได้เดิน
ออกจากวงสนทนาไปเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง ซึ่งนาย ข. น่าจะตีความได้ว่านางสาว
ก. ต้องการยุติการสนทนา นาย ข. จึงไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการใดให้การสนทนาที่มี
ความขัดแย้งดำเนินต่อไป การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเรื่องการใช้น้ำยาสเตลีนขัดรถจึงยุติลง

ตัวอย่าง

พรหมินทร์มาบอกศศิประภาว่าตนจะนำอวัยวะของชีวิตมาเปลี่ยนถ่าย
เนื่องจากตนกำลังป่วยเป็นโรคเก๊าท์ แต่ศศิประภาไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่พรหมินทร์จะ
กระทำ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) ศศิประภา : ให้เวลาเขาอีกสักปีไม่ได้หรือ
- (2) พรหมินทร์ : ผมอายุห้าสิบห้าแล้ว ถ้าขึ้นชักเข้าไปก็จะยิ่งทำลำบาก ไม่ว่าจะช้า
หรือเร็วก็ต้องทำอยู่ดี ถ้าทำเร็วมันก็ดีแก่ผม ส่วนเขาก็จะได้จบ
หน้าที่ของเขาไปเสียที ส่วนคุณก็จะได้หมดความทุกข์ด้วยเช่นกัน
และเมื่อผมมีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทุกคน คนอีกสามล้านกว่าก็อยู่
ดีมีความสุขไปด้วย
- (3) ศศิประภา : เราเลี้ยงเขามาเหมือนลูก
- (4) พรหมินทร์ : ไม่ว่าเราจะเลี้ยงดูเขาอย่างไร เราก็ต้องยอมรับความจริง เขาไม่ใช่
ลูกของเรา ไม่ใช่แม้กระทั่งคนอย่างเรา ๆ เขาเป็นเพียงส่วนหนึ่ง
ของตัวผมและเขาก็ถูกสร้างขึ้นมาด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อตัวผม
- (5) ศศิประภา : *(เดินออกจากวงสนทนา)*

(สส 1-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 1-4 ศศิประภาและพรหมินทร์มี
ความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการนำอวัยวะของชีวิตมาเปลี่ยนถ่าย ในผลัดการสนทนาที่ 5 ศศิประภาได้

ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการเดินออกจากวงสนทนาไป ซึ่งพรหมินทร์น่าจะตีความได้ว่าศศิ
 ปรภษาต้องการยุติการสนทนาเรื่องดังกล่าว พรหมินทร์จึงไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้
 การสนทนาในขณะนั้นดำเนินต่อไป การสนทนายาระหว่างศศิปรภษาและพรหมินทร์ซึ่งมีความขัดแย้งกัน
 จึงยุติลง

อย่างไรก็ตาม คลอสเนอร์ (2537: 257) กล่าวว่าไว้ว่า คนไทยมักจะ
 หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อมีความขัดแย้งกัน แต่จะระบายความโกรธหรือความไม่พอใจออกมา
 ทางอ้อม เช่น นินทาลับหลัง พูดประชดประชัน พูดจาเหน็บแนม เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย
 พบว่า คนไทยมีลักษณะนิสัยสอดคล้องกับที่คลอสเนอร์กล่าวไว้ คือ เมื่อคู่สนทนามีความคิดเห็น
 ขัดแย้งกัน ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันโดยเดินออกจากวงสนทนาไป แต่เมื่อออก
 จากวงสนทนาแล้ว ฝ่ายที่เดินออกมักจะระบายความโกรธด้วยการตำหนิหรือบิรภษอีกฝ่ายลับหลัง
 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

นาง ก. พบนาย ข. มาพบแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง นาง ก. ทราบมา
 ว่าทางโรงพยาบาลให้สิทธิ์ผู้ป่วยที่มีอายุเกิน 80 ปี ได้เข้าพบแพทย์ก่อนผู้ป่วยราย
 อื่น นาง ก. จึงคาดหวังว่า นาย ข. จะได้เข้าพบแพทย์ก่อนเนื่องจากนาย ข. อายุ
 เกิน 80 ปีแล้ว แต่เมื่อเจ้าหน้าที่เรียกชื่อผู้ป่วยรายอื่นเข้าพบแพทย์ก่อนนาย ข.
 นาง ก. จึงไปสอบถามเจ้าหน้าที่

- (1) นาง ก. : ถึงคิวที่เท่าไรแล้วคะ. ทำไมยังไม่เรียกชื่อเลย.
- (2) เจ้าหน้าที่ : หนูก็เรียกตามลำดับคิวนะคะ. ใครจะแซงคิวไม่ได้หรอกคะ.
- (3) นาง ก. : ก็พยาบาลตรงนั้น (ชี้ไปที่แผนกติดกัน) เค้ายกอายุ 80 เนี่ย
ให้เข้าก่อน.
- (4) เจ้าหน้าที่ : นั่นมันคนละแผนก. ป้าจะไปถามเค้าแล้วมาให้หนูทำไม่ได้หรอก
นะคะ.
- (5) นาง ก. : *(เดินออกจากวงสนทนา)* แหม ! เกิดมาหน้าตาทุเรศแล้วนิสัยยัง
ทุเรศอีก.

(สท 1-8)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 5 นาง ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลโดยการเดินออกจากวงสนทนา แต่เมื่อเดินออกจากวงสนทนามาได้ไม่นานนัก นาง ก. ก็กล่าวตำหนิเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกลับหลัง

1.1.3 การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง

การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง หมายถึง การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาที่กำลังดำเนินอยู่ออกไปไว้ในภายหลัง ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำของกลวิธีนี้ ได้แก่ “ค่อยคุยกัน” “ค่อยพูดกัน” “ค่อยว่ากัน”

ตัวอย่าง

น้องสาวมาปรึกษาพี่สาวเรื่องการไปร่วมชุมนุมประท้วงทางการเมือง ซึ่งพี่สาวไม่เห็นด้วยเนื่องจากกังวลว่าน้องสาวจะได้รับอันตรายจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

- (1) น้องสาว : ถ้าทุกคนคิดอย่างนี้บ้านเมืองเราจะเป็นยังไงล่ะ.
- (2) พี่สาว : แล้วแกคิดว่าการออกไปประท้วงบ๊อบบอเนี่ยจะช่วยอะไรประเทศได้.
- (3) น้องสาว : อย่างน้อยก็ดีกว่าไม่ได้ทำอะไร.
- (4) พี่สาว : *เอาไว้ค่อยคุยวันหลังก็แล้วกัน.*

(สท 3-3)

จะเห็นว่า พี่สาวและน้องสาวมีความขัดแย้งกันเรื่องการไปร่วมชุมนุมประท้วงทางการเมือง ในผลัดการสนทนาที่ 4 พี่สาวได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาเรื่องดังกล่าวไปไว้ในภายหลัง พร้อมทั้งเดินออกจากวงสนทนาไป เมื่อพี่สาวซึ่งมีความอาวุโสมากกว่ากล่าวยุติการสนทนา น้องสาวจึงยินยอมยุติการสนทนา การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

หลังจากที่ธนิตเสียชีวิตลง ธนพงศ์ซึ่งเป็นลูกชายคนโตต้องรับผิดชอบดูแลบริษัทแทน ส่วนวงศ์ธนาซึ่งเป็นลูกชายคนสุดท้องทำหน้าที่ดูแลและปรนนิบัติแม่ แต่วงศ์ธนามักจะหนีไปเที่ยวกับเพื่อน โดยปล่อยให้แม่ออกไปทำธุระตามลำพัง เมื่อธนพงศ์ทราบเรื่องจึงไปตำหนิวงศ์ธนา ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) ธนพงศ์ : นายมันก็ดีแต่ตีโพยตีพาย เออะอะอะไรขึ้นมาก็เอาแต่โทษโน่นโทษนี่หรือโยนความผิดให้คนอื่น
- (2) วงศ์ธนา : ถ้าพี่ตั้งเห็นว่าผมเป็นภาระสำหรับพี่ ผมไปตามทางของพี่ก็ได้
- (3) ธนพงศ์ : คนอย่างนายมีหนทางที่ไหนกับใครเขา นายมันก็หาเรื่องที่จะไปมั่วกับไอ้เพื่อนอสรุกข์ของนาย ลงท้ายแล้วก็ทำเรื่องเดือดร้อนถึงฉันอีกจนได้
- (4) วงศ์ธนา : ผมอาจจะไม่เก่งกล้าฉลาดเฉลียว หรือมีความสามารถอย่างพี่ตั้ง แต่คนเราเมื่อถึงที่สุดแล้วก็ต้องมีทางไปของตัวเอง ไม่ทนให้ใครมาดูถูกดูแคลนหรือเหยียบย่ำอยู่ตลอดไป
- (5) ธนพงศ์ : (นิ่ง) นายนอนต่อเถอะ (พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนลง) **ไว้ค่อยพูดกันใหม่ทีหลัง** (เดินออกจากวงสนทนา)

(สส 3-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนายระหว่างธนพงศ์และวงศ์ธนาเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน กล่าวคือ ในผลัดการสนทนาที่ 3 ธนพงศ์ได้กล่าวถ้อยคำสบประมาทวงศ์ธนาว่าไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาของตัวเองได้ ต่อมาวงศ์ธนาจึงกล่าวโต้แย้งคำสบประมาทของธนพงศ์ และในผลัดการสนทนาที่ 5 ธนพงศ์ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งวงศ์ธนา แต่บอกให้วงศ์ธนาพักผ่อนและกล่าวขอเลื่อนการสนทนาออกไปในภายหลังด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยนกว่าผลัดการสนทนายก่อนหน้านี้ พร้อมทั้งเดินออกจากวงสนทนาไป ส่วนวงศ์ธนาไม่ได้กล่าวโต้แย้งหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้การสนทนาได้ดำเนินต่อ การสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างธนพงศ์และวงศ์ธนาจึงยุติลง

จากการวิเคราะห์ทฤษฎีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งพบว่า เมื่อคู่สนทนายกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง อีกฝ่ายจะยินยอมยุติการสนทนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถ้อยคำที่ใช้แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนา อีกทั้งผู้ที่ขอเลื่อนการสนทนายมักจะเดินออกจากวงสนทนาไปทันทีที่กล่าวถ้อยคำจบ ข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ สถานภาพของคู่สนทนา ผู้ที่เลือกใช้ทฤษฎีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่าย ทฤษฎีนี้จึงมีลักษณะเหมือนสั่งให้คู่สนทนายยุติการสนทนา ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ทฤษฎีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งจึงสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมาก

อย่างไรก็ดีในกรณีผู้ขอเลื่อนการสนทนายมีสถานภาพต่ำกว่าอีกฝ่าย ถ้อยคำที่ใช้ในการกล่าวขอเลื่อนการสนทนายจะมีลักษณะที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ คู่สนทนายจะใช้

ถ้อยคำที่ทำให้ฟังดูสุภาพมากขึ้น เช่น ชี้แจงเหตุผลที่ทำให้สนทนาต่อไม่ได้ หรือขอไปไตร่ตรองเรื่องดังกล่าวให้ดีเสียก่อน

ตัวอย่าง

พ่อทราบว่าคุณสาวกำลังจะทำประกันชีวิตให้แก่ตนกับอีกบริษัทหนึ่ง พ่อจึงบอกให้คุณสาวยกเลิกประกันชีวิตที่ทำไว้ก่อนหน้านี้ แต่คุณสาวมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับพ่อ ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) พ่อ : ประกันอันเก่านั้นไม่ต้องทำแล้วแหละ. เปลืองเงินเปล่า ๆ เอาอันใหม่อันเดียวก็พอแล้วลูก.
- (2) ลูกสาว : เสียเงินไปตั้งปี่นึ่งแล้วพ่อ. เป็นหมิ่นเลยนะ. ทำต่อไปนั่นแหละ.
- (3) พ่อ : ทำที่เดียวก็พอแล้ว. อันนั้นมันต้องส่งตั้งหลายปี. ไม่ต้องทำหรอก.
- (4) ลูกสาว : **หนูขอคิดดูก่อนแล้วจะบอกพ่ออีกทีนะว่าจะทำต่อรีเปล่า.**

(สท 3-4)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 ลูกสาวได้กล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการยุติการสนทนาเรื่องการยกเลิกประกันชีวิต แต่ด้วยเหตุที่คุณสาวมีสถานภาพต่ำกว่าพ่อจึงขอเลื่อนการสนทนาออกไปโดยให้เหตุผลว่าจะไปไตร่ตรองเรื่องดังกล่าวให้ดีเสียก่อน ซึ่งพ่อไม่ได้กล่าวถ้อยคำใดที่ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ดำเนินต่อ การสนทนายาระหว่างพ่อและลูกสาวซึ่งขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

โหมคนารถไถนารุ่นใหม่ที่ตนเองนำมาจำหน่ายมาให้สินวัตรทดลองใช้ แต่สินวัตรเห็นว่าปัจจุบันน้ำมันมีราคาแพงจึงไม่อยากจะทดลอง ทั้งสองคนจึงโต้เถียงกันเกี่ยวกับเรื่องการนำรถไถมาใช้ทำนา

- (1) โหมคน : เอ้า. ไร่รถคันนี้นะมันดีจริง ๆ. มันทำได้หมดเลย. จะไถจะหว่านจะดำ. จะพ่นยาทำได้สารพัดเลย. (หันไปพูดกับปุย) ฉันทนะ. เห็นว่าคนเรารักกันชอบพอกัน. เลยจะแวะเอามาให้ใช้ดู. (ยิ้มกับปุย)
- (2) ปุย : แล้วให้ใช้ฟรีรีเปล่าละจะผู้ใหญ่โหมคน. (ยิ้มกับผู้ใหญ่โหมคน)
- (3) โหมคน : อ้าวทำไมพูดแบบนั้นละ. แม่ปุยฉันเคยคิดเรื่องค้าขายกับแม่ปุยรีเปล่า. ไม่มีหรอก. ของมันดีอยากให้ใช้. จะได้บอกต่อ ๆ กันไป.

(หัวเราะ)

- (4) สีนวัตร : แต่ยุคอย่างเนี้ย. ยุคที่น้ำมันมันแพงซะยิ่งกว่าทองซะอีกนะผู้ใหญ่ โหมต. เราควรรณรงค์ให้ลูกบ้านของเราหันกลับมาใช้วีวี่ใช้ควาย ไถนาด้วยซ้ำ.
- (5) โหมต : ปัดโธ่! ตาย! ยุคนี้มันยุคดิจิทัลนะ. มันไม่ใช่โลกเทค. ใช้วีวี่ใช้ควายอย่างนี้. ฝรั่งมันผ่านมามันเห็นใช้วีวี่ใช้ควายมันหัวเราะขี้กัก ในไปเลยนะ. ผู้ใหญ่. เราต้องพัฒนาข้าวของไทยให้สู่ระดับสากล ไอเอสเอสโอ. เข้าใจ : :
- (6) สีนวัตร : **งั้นฉันขอคิดดูก่อนแล้วกันผู้ใหญ่โหมต.** (หันไปพูดกับปุ๋ย) แม่ เตียวเย็น ๆ หนูกลับนะแม่. ผมขอตัวก่อนผู้ใหญ่. (ยกมือไหว้ โหมตแล้วออกจากวงสนทนา)

(สส 3-1)

จะเห็นว่า การสนทนาระหว่างโหมตและสินวัตรมีความขัดแย้งกันเรื่องการใช้รถไถทำนา ในผลัดการสนทนาที่ 6 สินวัตรได้กล่าวยุติการสนทนาเรื่องดังกล่าวกับโหมต แต่เนื่องจากสินวัตรมีสถานภาพต่ำกว่าจึงกล่าวขอเลิกการสนทนาออกไปโดยให้เหตุผลว่าขอไปไถรตรองสิ่งที่โหมตแนะนำให้ดีกว่าก่อน จากนั้นจึงเปลี่ยนไปสนทนากับปุ๋ยซึ่งนั่งอยู่ในวงสนทนา พร้อมทั้งกล่าวขอออกจากวงสนทนาแล้วเดินออกจากวงสนทนาไป เมื่อสินวัตรออกจากวงสนทนาไปและโหมตไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อ การสนทนาระหว่างโหมตและสินวัตรซึ่งมีความขัดแย้งกันจึงยุติลง

1.1.4 การกล่าวขอออกจากวงสนทนา

การกล่าวขอออกจากวงสนทนาเป็นการกล่าวถ้อยคำแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการออกจากวงสนทนา จากการศึกษาทวิวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนาทั้งหมดพบว่า ผู้ที่เลือกใช้กลวิธีนี้ส่วนใหญ่จะมีสถานภาพต่ำกว่าอีกฝ่าย ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำของกลวิธีนี้คือคำว่า “ขอตัว” และตามด้วยการขยายความให้ผู้สนทนาทราบว่า จะออกจากวงสนทนาไปทำอะไร ผู้วิจัยเห็นว่าการขอออกจากวงสนทนาในลักษณะนี้ไม่ทำให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธการสนทนา รู้สึกเสียหน้ามากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ขอออกจากวงสนทนาได้แสดงให้เห็นว่าตนมีเหตุผลหรือความจำเป็นที่จะต้องออกจากวงสนทนาไป อย่างไรก็ตามก็ตีเหตุผลที่จะนำมาใช้อ้างอิงจะต้องมีความสมเหตุสมผลไม่เช่นนั้นจะทำให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นได้

ตัวอย่าง

ลูกน้องมาปรึกษาหัวหน้าเรื่องงบประมาณในการจัดโครงการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เนื่องจากทางกองแผนงานต้องการให้ปรับลดงบประมาณลง หัวหน้ามีความคิดเห็นว่าจะไม่สามารถปรับลดงบประมาณได้อีก แต่ลูกน้องมีความคิดเห็นว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเดินทางไปประชาสัมพันธ์ได้ ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) ลูกน้อง : หัวหน้าคะ. ค่าเดินทางไปประชาสัมพันธ์เนี่ยตัดให้เหลือแค่ห้าหมื่นนะคะ.
- (2) หัวหน้า : ไม่ได้. มันพอที่ไหนกันล่ะ. ผมบอกไม่ให้คุณตัดอะไรแล้วไง.
- (3) ลูกน้อง : แต่ว่ากองแผนเค้าส่งกลับมาให้แก้. เค้าไม่ให้ใช้เกินสามแสนคะ.
- (4) หัวหน้า : คุณทำได้หรือสามแสน. ถ้าทำได้คุณตัดไปเลยไม่ต้องมาถามผม
- (5) ลูกน้อง : **ฉันหนูขอตัวไปส่งโครงการกลับไปให้เค้าก่อนนะคะ.**

(สท 4-1)

จะเห็นว่า การสนทนาระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องการลดงบประมาณโครงการประชาสัมพันธ์ ในผลการสนทนาที่ 5 ลูกน้องได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีการกล่าวขอลออกจากวงสนทนา ซึ่งเหตุผลที่ลูกน้องนำมาอ้างนั้นมีความสมเหตุสมผล หัวหน้าจึงไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้การสนทนาเรื่องดังกล่าวดำเนินต่อ การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ศาลาได้ตัดสินใจให้พ่อของปรางงามเป็นบุคคลล้มละลาย ปรางงามจึงตัดสินใจถอนหมั้นจากวิณโณซึ่งมีฐานะร่ำรวยเพราะไม่ต้องการให้คนอื่นมาดูถูกเหยียดหยามตนเอง แต่วิณโณไม่เห็นด้วยกับการกระทำของปรางงาม ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) ปรางงาม : (ถอดแหวนหมั้นและยื่นให้วิณโณ)
- (2) วิณโณ : ผมไม่รับ คุณอย่าทำแบบนี้ได้ไหมปราง คุณอาท่านกำลังป่วยแล้วบ้านคุณก็กำลังวิกฤต คุณเก็บเรื่องของเราไว้ก่อนได้มั๊ย
- (3) ปรางงาม : แต่ปรางงามไม่อยากติดค้างอะไรใครอีกแล้ว ยังไงตอนนี้ปรางงามก็ยังไม่พร้อมจะแต่งงานกับคุณอยู่ดี

- (4) วัลโณ : เรื่องแต่งงานนะ ผมจะบอกคุณแม่ตัวเองว่าผมไม่พร้อม ท่านจะ
ได้ไม่ว่าคุณ แต่ขอให้ผมได้ช่วยคุณเรื่องอื่น ๆ บ้าง
- (5) ปรางงาม : อย่าเลยคะ ถ้าคุณสงสารปรางก็ขอให้ยอมรับการตัดสินใจของ
ปรางเถอะ ปรางอยากเคลียร์ตัวเองแล้วก็เริ่มต้นใหม่
- (6) วัลโณ : แต่ผมว่าคุณกำลังประชดชีวิตอย่างไม่เข้าท่านะปราง.
- (7) ปรางงาม : ปรางไม่ได้ประชด. ปรางขอเถอะคะ. อย่าทำให้ปรางทุกข์ใจมาก
ไปกว่านี้เลย. ปรางเลือกแล้วและตัดสินใจแล้ว. (จับมือวัลโณ
ขึ้นมาและวางแหวนคืนให้) ปรางไม่ลืมนะคะว่าคุณคือเพื่อนแท้
ของปราง. วันนึงถ้าปรางมีปัญหาปรางสัญญาจะประชดจะนึกถึง
คุณเป็นคนแรก.
- (8) วัลโณ : แล้วปรางจะทำยังไง. ปรางจะไปอยู่ที่ไหน.
- (9) ปรางงาม : คุณพ่อคงตื่นแล้วมั้งคะป่านนี้ *ปรางขอตัวนะคะ* (เดินออกจาก
วงสนทนา)

(สส 4-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า วัลโณและปรางงามมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ในผลัด
การสนทนาที่ 9 ปรางงามได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเพื่อ
บอกเป็นนัยว่าตนจำเป็นจะต้องไปดูแลพ่อที่กำลังป่วยอยู่ จากนั้นจึงกล่าวขอออกจากวงสนทนา
วัลโณซึ่งทราบดีอยู่แล้วว่าพ่อของปรางงามกำลังป่วย เมื่อปรางงามขอออกจากวงสนทนา วัลโณไม่ได้
กล่าวถ้อยคำโต้แย้งหรือกระทำการสิ่งใดเพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไป การสนทณาระหว่างวัลโณและ
ปรางงามซึ่งขัดแย้งกันจึงยุติลง

1.1.5 การบอกปิด

การบอกปิด ในที่นี้หมายถึง การปฏิเสธที่จะสนทนาโดยบอกให้
คู่สนทนาไปสนทนากับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องนั้นโดยตรง กลวิธีนี้ไม่มี
ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

ผู้วิจัยจัดให้การบอกปิดเป็นกลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบ
ตรงเนื่องจากการปฏิเสธที่จะสนทนามีลักษณะเหมือนกับการขอถอนตัวออกจากวงสนทนา แม้ว่า
การบอกปิดจะเป็นการปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมา แต่กลวิธีนี้ไม่ได้ทำให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธต้องรู้สึกเสีย
หน้ามากนัก เพราะการปฏิเสธที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกิดจากอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน แต่เป็น
เพราะผู้ที่กล่าวปฏิเสธการสนทนาไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องนั้น

ตัวอย่าง

ลูกค้าไปซื้อตุ๋นในตอนที่ร้านใกล้จะปิดบริการแล้ว เจ้าของร้านจึงบอกกับลูกค้าว่าจะไปส่งสินค้าให้ในวันถัดไป แต่ลูกค้าต้องการให้ทางร้านมาส่งสินค้าในวันนั้นเลย ทั้งสองจึงโต้เถียงกันเรื่องการส่งสินค้า

- (1) เจ้าของร้าน : วันนี้คงไปส่งไม่ทันแล้วละ. พรุ่งนี้ก็แล้วกัน.
- (2) ลูกค้า : พรุ่งนี้ไม่อยู่ละ. วันนี้แหละเจ้.
- (3) เจ้าของร้าน : มันเย็นแล้ว. ไปไม่ทันหรอก. เด็กมันจะต้องกลับไปฝั่งนู้นแล้ว.
- (4) ลูกค้า : แค่นี้เอง. ไม่ถึงครึ่งชั่วโมงหรอก. แป็บเดียวเองนะ.
- (5) เจ้าของร้าน : **ไปคุยกับเด็กมันเองแล้วกัน.**

(สท 5-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลการสนทนาที่ 5 เจ้าของร้านได้กล่าวยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องการส่งสินค้าโดยบอกปิดให้ลูกค้าไปสนทนากับพนักงานที่ทำหน้าที่ส่งสินค้า เนื่องจากช่วงเวลาที่ไปส่งสินค้านั้นอยู่นอกเวลาทำการของทางร้าน ลูกค้าซึ่งทราบดีอยู่แล้วว่าผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องการส่งสินค้าในขณะนั้นคือ พนักงานส่งสินค้า ลูกค้าจึงยุติการสนทนากับเจ้าของร้านและไปสนทนากับพนักงานส่งสินค้า การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ลูกหว่าต้องการจะย้ายไปอยู่หอพักเพื่อจะได้เดินทางไปเรียนสะดวกขึ้น แต่แม่ไม่ต้องการให้ลูกหว่าย้ายออกไป ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) แม่ : บ้านเราก็มีอยู่ ทำไมถึงต้องตะลอนไปอยู่ที่อื่นด้วย
- (2) ลูกหว่า : หนูบอกแล้วว่าวิทยาลัยอยู่ไกลไปมาไม่สะดวก นี่หนูตั้งใจจะเรียนให้เป็นเรื่องเป็นราวจะได้จบมามีการมีงานทำ ไม่ใช่เรียนเล่น ๆ เหมือนเมื่อก่อนอีกแล้ว
- (3) แม่ : **ไว้พูดกับพ่อเองก็แล้วกัน** ชินฉันทกปากรับคำอะไรไปเดี๋ยว เขาจะมาบึ้งเบ็งเอาทีหลัง
- (4) ลูกหว่า : หนูพูดกับพ่อบ้างสามครั้งแล้ว พูดก่อนกินเหล้าพ่อก็อารมณ์ไม่ดี พุดอะไรเป็นขวางหูไปหมด แต่ครั้นพอเหล้าเข้าปาก พ่อก็เมา พุดไม่รู้เรื่องอีก
- (5) แม่ : ก็ทำไมแกไม่รอพูดตอนที่พ่อกินเหล้าแต่ยังไม่ทันเมาละ

- (6) ลูกหว่า : แม่ไม่รู้อะไร ตอนนี้น่ะแค่เปิดจุกขวดได้กลืนเหล้ายังไม่ทันจะดื่ม
ด้วยซ้ำ พ่อก็มาได้เรื่องได้ราวแล้ว
- (7) แม่ : รอดวันนี้แล้วกัน ถ้าขายรถได้ตามราคาที่ตั้งไว้ เขาอาจจะอารมณ์
ดีพอที่ทนฟังแกพูดเรื่องขอออกไปอยู่อพาร์ทเมนต์ก็ได้

(สส 5-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า แม่และลูกหว่ามีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการย้ายไปอยู่หอพัก ในผลัดการสนทนาที่ 3 แม่ได้กล่าวยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีการบอกปิดให้ลูกหว่าไปสนทนากับพ่อซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องดังกล่าวมากกว่า ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่แม่กล่าวต่อมาว่า “เดี๋ยวเขาจะมาบึงเบ้งเอาทีหลัง” แต่ลูกหว่ายังกล่าวถ้อยคำโต้แย้งแม่อีก แม่และลูกหว่าจึงโต้เถียงกันต่อจนกระทั่งในผลัดการสนทนาที่ 7 แม่ได้ยุติการสนทนาโดยการตัดบทให้ลูกหว่าสนทนากับพ่อในวันการสนทนาของแม่และลูกหว่าซึ่งมีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

1.2 การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม

การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม ในที่นี้คือ การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนาโดยที่ผู้กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางยังคงอยู่ในวงสนทนา การออกจากสถานการณ์แบบอ้อมจำแนกออกเป็น 2 กลวิธี คือ การเจียบ และการเปลี่ยนคู่สนทนา

1.2.1 การเจียบ

การเจียบเป็นเรื่องที่นักภาษาศาสตร์ศึกษาอย่างกว้างขวางจึงมีผู้ให้นิยามความหมายและอธิบายรายละเอียดไว้แตกต่างกัน แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยอาศัยนิยามที่ Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) เสนอไว้เป็นแนวทาง คือ การไม่กล่าวถ้อยคำในผลัดการสนทนาของตนเอง และการเจียบนั้นต้องเกิดจากความต้องการของตัวเอง ไม่ได้ถูกบุคคลอื่นสั่งหรือบังคับให้เจียบ

Oduro-Frimpong (2007) กล่าวถึงการเจียบในบริบทการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันไว้ว่า การเจียบมีหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ ประการแรกคือ ช่วยทำให้ความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากคู่สนทนาหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกันในขณะที่กำลังโกรธ ประการที่สองคือ ช่วยให้คู่สนทนามีโอกาสสนทนากันต่อได้หลังจากที่ต่างฝ่ายต่างได้ลดอารมณ์โกรธของตนเองลง และประการสุดท้ายคือ ช่วยทอดเวลาให้คู่สนทนามีโอกาสตัดสินใจเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมที่สุด

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดพบว่า คู่สนทนาจะใช้กลวิธีการเจียบ ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่อไปนี้

1) เมื่อผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายมีเหตุผลที่ไม่สามารถจะกล่าวโต้แย้ง กลับได้อีก

2) เมื่อผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายมีอารมณ์โกรธหรือโมโหอย่างรุนแรง

ตัวอย่าง

นาง ก. และเพื่อน ๆ ไปรับประทานอาหารที่ร้านแห่งหนึ่ง บริกรมา สอบถามรายการอาหารที่จะสั่งมารับประทาน แต่นาง ก. และบริกรมีความคิดเห็น ขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องปริมาณข้าวสวยที่จะสั่ง

(1) นาง ก. : โถนี่นี่เยอะมัย. ทานได้ก็คน.

(2) บริกร : ไม่เยอะครับ พอดีสี่คน.

(3) นาง ก. : อู๊ย ! เยอะไป. สองจานก็น่าจะพอ.

(4) บริกร : โถนี่นี่ไม่เยอะหรือครับ. คุณทานกันสี่คนนะพอดีเลยครับ.

(5) นาง ก. : เยอะไปน้อง. พี่กินไม่หมดหรอก. พวกพี่กินแต่กับ. ไม่ค่อยชอบ กินข้าว.

(6) บริกร : **(เจียบ)** แล้วเครื่องดื่มล่ะครับ. เอาอะไรดี.

(7) นาง ก. : เอาน้ำเปล่าจ๊ะ.

(สท 7-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างนาง ก. กับบริกรเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 5 นาง ก. ได้กล่าวโต้แย้งโดยชี้แจงเหตุผลที่ไม่ต้องการสั่งข้าวสวยปริมาณมาก ในผลัดการสนทนาต่อมาบริกรได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีการเจียบ จากนั้นจึงสอบถามนาง ก. และเพื่อน ๆ ว่าต้องการสั่งเครื่องดื่มอะไรบ้าง ซึ่งนาง ก. ได้กล่าวตอบบริกรด้วยดี การที่บริกรและนาง ก. สามารถกลับมาสนทนากันได้อีกนั้นอาจเป็นเพราะต่างฝ่ายต่างได้ลดอารมณ์โกรธของตนเองลงไปส่วนหนึ่งในช่วงที่เจียบ ดังที่ Oduro-Frimpong (2007) เสนอไว้ นอกจากนี้แล้วอาจจะเป็นเพราะการสั่งอาหารของนาง ก. ยังไม่เสร็จสิ้น บริกรซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจึงจำเป็นต้องสนทนาต่อเพื่อให้การสั่งอาหารเสร็จสิ้นลง และในขณะเดียวกันนาง ก. และ บริกร อาจจะเห็นว่าประเด็นความขัดแย้งนั้นไม่ได้เป็นประเด็นที่สำคัญมากนัก เมื่อทั้งสองสนทนาต่อในประเด็นอื่น การสนทนาจึงดำเนินต่อไปด้วยดี

ตัวอย่าง

ไชยสิทธิ์ขับรถชนสุนัขจึงพามารักษาที่คลินิกของตนเอง เมื่อวงเดือนมาหา ไชยสิทธิ์และเห็นว่า ไชยสิทธิ์กำลังจะขับรถไปส่งสุนัขที่บ้าน วงเดือนจึงเสนอแนะ ไชยสิทธิ์ว่าให้สุนัขนั่งรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างกลับไปก็ได้ แต่ไชยสิทธิ์มีความคิดเห็น ขัดแย้งกับวงเดือน ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) วงเดือน : วินมอเตอร์ไซค์ก็มี คุณเรียกให้เค้าไปส่งก็ได้ ทำไมคุณจะต้องไปส่งเองด้วยล่ะคะ
- (2) ไชยสิทธิ์ : ผมเป็นคนขับรถคนเค้าบาดเจ็บนะคุณ นี่เค้าไม่เอาเรื่องเราก็บุญหนักหนาแล้ว
- (3) วงเดือน : อย่างนั้นคุณก็จ่ายค่าเสียหายไปสิ เรื่องมันจะได้จบ ๆ (น้ำเสียงไม่พอใจมาก)
- (4) ไชยสิทธิ์ : *(เงียบ)*

(สส 7-5)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างไชยสิทธิ์กับวงเดือนที่มีความขัดแย้งกันในผลัดการสนทนาที่ 4 ไชยสิทธิ์ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการเงียบเนื่องจากเห็นว่าวงเดือนรู้สึกไม่พอใจมาก เมื่อไชยสิทธิ์ไม่กล่าวถ้อยคำโต้แย้งวงเดือนและวงเดือนก็ไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ อีก การสนทนาระหว่างไชยสิทธิ์และวงเดือนซึ่งขัดแย้งกันเรื่องการไปส่งสุนัขยุติลง

1.2.2 การเปลี่ยนคู่สนทนา

การเปลี่ยนคู่สนทนา ในที่นี้หมายถึง การที่คู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยุติการสนทนาที่กำลังดำเนินอยู่อย่างกะทันหัน โดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่สามารถตีความได้ว่าต้องการยุติการสนทนา จากนั้นไปเริ่มสนทนากับบุคคลอื่นแทน กลวิธีนี้ไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

ผู้วิจัยเห็นว่าการเปลี่ยนคู่สนทนาเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง และในทางกลับกันก็อาจทำให้ความขัดแย้งรุนแรงมากขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคู่สนทนาใหม่และประเด็นที่สนทนากับคู่สนทนาใหม่ว่าเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกันหรือไม่ ถ้าหากเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกันก่อนหน้านี้ ผู้ที่ถูกปฏิเสธการสนทนาจึงอาจจะรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้น

ตัวอย่าง

นาง ก. และนาย ข. เป็นเพื่อนบ้านกัน นาย ข. จะเดินมาสนทนากับนาง ก. ที่หน้าบ้านเป็นประจำ นาง ก. นึกขึ้นได้ว่าตนจะต้องไปซื้อหมูปิ้งให้สุนัขที่เลี้ยงไว้ เมื่อนาง ก. เห็นแม่ค้าขายผักชีจักรยานผ่านมา นาง ก. จึงเปรยว่าจะสอบถามแม่ค้าขายผักชีว่าร้านขายหมูปิ้งเปิดหรือไม่ แต่นาย ข. เห็นว่านาง ก. ไม่ควรทำเช่นนั้นจึงกล่าวตักเตือนนาง ก.

- (1) นาง ก. : เออ : : เดี่ยวถามแม่ค้าขายผักชีดีกว่าว่าหมูปิ้งขายรีเปล่า.
- (2) นาย ข. : ทำจะบ้า.
- (3) นาง ก. : แล้วมันบ้าตรงไหน ! หนูจะถามแม่ค้าขายผัก ไม่ได้บอกว่าจะซื้อหมูปิ้งจากแม่ค้าขายผักซะหน่อย.
- (4) นาย ข. : แล้วไปถามเค้านั้นไม่บ้าเหรอ.
- (5) นาง ก. : (หันไปสนทนากับหลานสาวนาง ค. ที่เดินผ่านมา) **วันนี้ไปโรงเรียนแต่เช้าเชียวนะ.**
- (6) หลานนาง ค. : ค่ะ.

(สท 8-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นาง ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของตนกับนาย ข. โดยการหันหน้าไปสนทนากับหลานสาวของนาง ค. การที่นาง ก. หันหน้าไปทางหลานสาวของนาง ค. แสดงให้เห็นว่านาง ก. ต้องการยุติการสนทนากับนาย ข. ซึ่งนาย ข. สามารถตีความเจตนาท่าทางของนาง ก. ได้ว่าต้องการยุติการสนทนากับตน นาย ข. จึงไม่กล่าวถ้อยคำใด ๆ เพื่อให้การสนทนาของตนกับนาง ก. ได้ดำเนินต่อไป เมื่อนาง ก. เปลี่ยนไปสนทนากับหลานสาวนาง ค. รวมทั้งเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

พรหมมอบที่ดินแปลงหนึ่งให้แก่ปริวาสโดยไม่บอกว่าตนเองเป็นผู้มอบให้ปริวาสจึงมาซักถามมหาสุนทรว่าใครเป็นคนมอบที่ดินให้แก่ตน เองซึ่งอยู่ในวงสนทนาจึงแสดงความคิดเห็นว่าไม่จำเป็นต้องไปสืบหาเจ้าของที่ดินแปลงดังกล่าวแต่ปริวาสมีความคิดเห็นขัดแย้งกับเอง ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) เอง : จะของใครก็ช่างปะไร. อยู่ดี ๆ ก็ลาภลอย. เองจะต้องไปสืบหาทำไมให้มันมากเรื่องทำไมวะ.
- (2) ปริวาส : เป็นแก แกไม่อยากรู้ไง.

- (3) เอง : แล้วไงวะ. ไปประกาศลงหนังสือพิมพ์ตามหาตัวผู้หวังดีรีง. ไปดิ !
ไปดิ !
- (4) ปรีวาส : (หันไปสนทนากับมหาสุนทร) **แต่ก็แปลกนะครับว่าเค้าจะยกที่ดินให้ผม. เค้าก็ต้องมาบอกผมให้ไปทำนิติกรรมด้วย. จู๋ ๆ จะยกโฉนดที่ดินมาให้ผมอย่างนี้เลยมันไม่น่าจะทำได้นะครับหลวงลุง.**
(เองนั่งฟังปรีวาสสนทนากับมหาสุนทร)

(สส 8-1)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 ปรีวาสได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยหันหน้าไปสนทนากับมหาสุนทรซึ่งเป็นคู่สนทนาก่อนหน้านี้ การที่ปรีวาสหันหน้าไปทางมหาสุนทรนั้นแสดงให้เห็นว่าปรีวาสต้องการยุติการสนทนากับเอง ซึ่งเองสามารถตีความเจตนาท่าทางที่ปรีวาสแสดงออกมาได้จึงไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ เพื่อให้การสนทนาของตนกับปรีวาสดำเนินต่อไป ถึงแม้ว่าปรีวาสจะสนทนากับมหาสุนทรในประเด็นเดิมที่ขัดแย้งกับเอง แต่เองไม่ได้รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจที่ปรีวาสปฏิเสธที่จะสนทนากับตน ดังจะสังเกตได้จากกิริยาท่าทางของเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปรีวาสสนทนากับมหาสุนทรอยู่ก่อนแล้ว อีกทั้งมหาสุนทรยังมีสถานภาพสูงกว่า เมื่อเองไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งปรีวาสอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างปรีวาสกับเองจึงยุติลง

2. การใช้อำนาจ

การใช้อำนาจ ในที่นี้หมายถึง การใช้อำนาจบังคับให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยจัดให้การใช้อำนาจเป็นกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกลวิธีหนึ่ง เพราะเมื่อฝ่ายที่มีอำนาจเหนือกว่าบังคับฝ่ายที่มีอำนาจน้อยกว่าให้กระทำตามความคิดเห็นของตน ฝ่ายที่มีอำนาจน้อยก็ยอมกระทำตามเนื่องจากเกรงกลัวผลที่จะตามมาหากไม่กระทำตามความคิดเห็นของฝ่ายที่มีอำนาจมาก ดังนั้นเมื่อฝ่ายหนึ่งยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งก็ย่อมยุติลง

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่าคู่สนทนาที่เลือกใช้กลวิธีการใช้อำนาจจะต้องมีสถานภาพที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งจะต้องมีสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง และกลวิธีนี้มักจะปรากฏใช้ในกรณีที่คู่สนทนามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง

กลวิธีการใช้อำนาจที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การใช้อำนาจของตนเอง และการใช้อำนาจของบุคคลที่สาม

2.1 การใช้อำนาจของตนเอง

การใช้อำนาจของตนเอง ในที่นี้หมายถึง การที่คู่สนทนาใช้อำนาจที่ตนมีตามสถานภาพในขณะนั้นบังคับผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายให้ยุติการสนทนาหรือกระทำตามความคิดเห็นของตนเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง

การใช้อำนาจของตนเองยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมี 2 กลวิธี คือ การสั่งและการกล่าวข่มขู่

2.1.1 การสั่ง

Searle (1969) ได้อธิบายถึงวัจนกรรมการสั่งไว้ว่าคือ การที่ผู้พูดพยายามจะให้ผู้ฟังกระทำตามที่ผู้พูดต้องการ เนื่องจากผู้พูดเชื่อว่าผู้ฟังสามารถกระทำสิ่งที่ผู้พูดสั่งได้ แต่ผู้ฟังจะไม่กระทำสิ่งนั้นถ้าหากผู้พูดไม่สั่ง ซึ่งในสถานการณ์นั้นผู้พูดจะต้องมีอำนาจเหนือกว่าผู้ฟัง กลวิธีนี้ไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

กลวิธีการสั่งที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด

3 ลักษณะ คือ

2.1.1.1 การสั่งให้คู่สนทนากระทำตามความคิดเห็นของตน

ตัวอย่าง

แม่บอกให้ลูกชายนำรถจักรยานยนต์มาจอดในบ้าน แต่ลูกชายมีความคิดเห็นขัดแย้งกับแม่ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) แม่ : มีดแล้ว. เอรารถเข้าบ้าน.
- (2) ลูกชาย : ยังไม่ต้องเอาเข้าหอรอก. เดี่ยวจะออกไปเอาของที่บ้านเพื่อน.
- (3) แม่ : ไม่ต้องไปแล้ว. ไว้ค่อยไปเอาพรุ่งนี้ก็แล้วกัน.
- (4) ลูกชาย : ไปเอาวันนี้แหละ. แค่นี้เอง.
- (5) แม่ : **เอารถเข้าบ้านเดี๋ยวนี้เลย.**
- (6) ลูกชาย : (นำรถจักรยานยนต์มาจอดในบ้าน)

(สท 9-1)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า การสนทนายระหว่างแม่กับลูกชายมีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 5 แม่ได้กล่าวกับลูกชายว่า “เอารถเข้าบ้านเดี๋ยวนี้” เมื่อพิจารณาถ้อยคำดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการสั่งของ Searle คือ แม่มีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าลูกชาย แม่ต้องการให้ลูกชายนำรถจักรยานยนต์ไปจอดในบ้านจริงและเชื่อว่าลูกชายสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่ลูกชายจะไม่กระทำถ้าหากตนเองไม่สั่ง เมื่อแม่สั่งให้ลูกชายกระทำตามความคิดเห็นของ

ตน ลูกชายซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าก็ยอมเกิดความเกรงกลัวและยินยอมกระทำตามที่แม่สั่ง การสนทนา
ระหว่างแม่กับลูกชายซึ่งมีความขัดแย้งกันจึงยุติลง

ตัวอย่าง

หนังสือพิมพ์ได้ลงข่าวเกี่ยวกับนักเรียนที่อยู่ในความดูแลของพัดชา
ผู้อำนวยการจึงสั่งให้พัดชาเชิญผู้ปกครองของนักเรียนเหล่านั้นมาที่โรงเรียน แต่
พัดชาเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องเล็กน้อย ไม่จำเป็นต้องเชิญผู้ปกครองของ
นักเรียนมาพบ ทั้งสองจึงพูดได้เสียงกัน

- (1) ผู้อำนวยการ : ไม่ต้องพิจารณาอีกแล้วอาจารย์ เด็กทั้งกลุ่มนี้ห้องอาจารย์
ทั้งหมด ช่วยตามมาพบผม แล้วเดี๋ยวให้ฝ่ายปกครองตาม
ผู้ปกครองเด็ก ๆ พวกนี้มาด้วย
- (2) พัดชา : ถึงขนาดตามผู้ปกครองมาเลยหรือคะ เด็กก็แค่แต่งตัว
- (3) ผู้อำนวยการ : มันอาจจะลุกลามไปปัญหาอื่น **อาจารย์ทำตามที่ผมสั่ง**
- (4) พัดชา : (เดินออกไปทำตามที่ผู้อำนวยการสั่ง)

(สส 9-7)

จะเห็นว่า ผู้อำนวยการและพัดชา มีความคิดเห็นขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องการเชิญ
ผู้ปกครองของนักเรียนมาพบ ในผลการสนทนาที่ 3 ผู้อำนวยการได้กล่าวว่า “อาจารย์ทำตามที่ผม
สั่ง” เมื่อพิจารณาถ้อยคำที่ผู้อำนวยการกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขจรรยาบรรณการสั่งที่
Searle เสนอไว้คือ ผู้อำนวยการมีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าพัดชา ผู้อำนวยการต้องการให้
พัดชาเชิญผู้ปกครองของนักเรียนมาพบตนเองจริงและเชื่อว่าพัดชาสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่พัดชา
จะไม่กระทำถ้าหากตนเองไม่สั่ง เมื่อผู้อำนวยการสั่งให้พัดชากระทำตามความคิดเห็นของตน ด้วยเหตุ
ที่ผู้อำนวยการเป็นผู้บังคับบัญชาของพัดชา พัดชา ย่อมเกิดความเกรงกลัวและยอมกระทำตามความ
คิดเห็นของผู้อำนวยการ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

2.1.1.2 การสั่งให้คู่สนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ตัวอย่าง

เจ้าของร้านสังเกตเห็นว่าพนักงานต้อนรับไม่ได้ยืนประจำอยู่ที่หน้าร้านจึง
เรียกพนักงานที่ทำหน้าที่ดังกล่าวมาตำหนิ ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีเหตุผลของตนเอง
ทั้งสองจึงพูดได้เสียงกัน

- (1) เจ้าของร้าน : ทำไมไม่อยู่หน้าร้านคอยรับลูกค้าล่ะ.
- (2) พนักงาน : หนูเข้าไปสั่งอาหาร.
- (3) เจ้าของร้าน : หน้าที่เรารับลูกค้า. เราก็ต้องอยู่หน้าร้าน.
- (4) พนักงาน : แต่มันไม่มีใคร. หนูเลยเข้าไปสั่งอาหารให้ลูกค้า.
- (5) เจ้าของร้าน : **ไม่ต้องมาเถียง.** ไปเฝ้าหน้าร้านเลยไป.
- (6) พนักงาน : (เจ็บบ)

(สท 10-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างเจ้าของร้านกับพนักงานเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 5 เจ้าของร้านได้กล่าวกับพนักงานว่า “ไม่ต้องมาเถียง” ถ้อยคำดังกล่าวนี้เป็นไปตามเงื่อนไขจรรยาบรรณการสั่งที่ Searle เสนอไว้คือ เจ้าของร้านมีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าพนักงาน เจ้าของร้านต้องการให้พนักงานยุติการโต้เถียงกับตนเองจริงและเชื่อว่าพนักงานสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่พนักงานจะไม่กระทำถ้าหากตนเองไม่สั่ง เมื่อเจ้าของร้านใช้จรรยาบรรณการสั่ง พนักงานซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าย่อมเกิดความเกรงกลัวและยอมยุติการโต้เถียงตามที่เจ้าของร้านสั่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ศักดิ์แอบกระซิบว่าแม่แดง มดแดงจึงเกิดความกลัวและไม่กล้าอยู่กับศักดิ์ตามลำพังจึงพยายามจะตามดาวไปขายข้าวแกงด้วย เมื่อเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ดาวฟัง ดาวจึงสอบถามศักดิ์ว่าเป็นความจริงหรือไม่ ศักดิ์ปฏิเสธและกล่าวหาว่ามดแดงใส่ร้ายตน ดาวจึงมาตำหนิมดแดง

- (1) ดาว : บอกแม่มาเดี๋ยวนี้เลย. แก่โกหกใช้มัย. แก่ทำอย่างนี้ทำไม !
- (2) มดแดง : เปล่านะแม่. มดแดงไม่ได้โกหก. มดแดงพูดจริง ๆ.
- (3) ดาว : ฉันทามเค้ามานะแล้ว. เค้าบอกว่าเค้าไม่ได้ทำ.
- (4) มดแดง : มดแดงไม่ได้โกหกนะแม่.
- (5) ดาว : นั่งมดแดง แก่รู้ไว้แหละว่าที่เรามีที่คุ้มกะลาหัวอยู่ทุกวันเนี้ยก็เพราะเค้า. ฉันทอยู่กับเค้ามานะตั้งนาน. เค้าไม่เคยเป็นแบบนี้. นี้ต้องเป็นเพราะอีพวกบ้านนั้นใช้มัยที่มันสอนให้แกมาโกหกใช้มัย แก่ก็รู้นะว่าพวกมันนะคอยแกล้งเค้า.

- (6) มดแดง : ไม่ใช่ชนะแม่. พวกพี่เค้าดีกับหนูจริง ๆ พวกเค้าช่วยหนู.
 (7) ดาว : **แกไม่ต้องมาพูดเลย.** อีนั่งพวกนั้นมันทำงานงก ๆ เลี้ยงแกเหรอ.

(สส 10-3)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ดาวและมดแดงมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 7 ดาวได้กล่าวกับมดแดงว่า “แกไม่ต้องมาพูดเลย” เมื่อพิจารณาถ้อยคำดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการสั่งของ Searle กล่าวคือ ดาวมีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่ามดแดง ดาวต้องการให้มดแดงยุติการพูดได้เถียงกับตนเองจริงและเชื่อว่ามดแดงสามารถกระทำได้ แต่มดแดงจะไม่กระทำถ้าหากดาวไม่สั่ง เมื่อดาวสั่งให้มดแดงยุติการโต้เถียง มดแดงซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าดาวก็ยอมเกรงกลัวและยอมกระทำตามที่ดาวสั่ง การสนทนายระหว่างดาวกับมดแดงซึ่งมีความขัดแย้งกันยุติจึงลง

2.1.1.3 การสั่งให้คู่สนทนาออกจากวงสนทนา

ตัวอย่าง

ลูกชายกำลังอ่านหนังสือเกี่ยวกับวิธีเล่นเกมออนไลน์ แม่มาพบจึงตำหนิว่าทำไมไม่อ่านหนังสือเรียน แต่ลูกชายมีความคิดเห็นขัดแย้งกับแม่ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) แม่ : นี่ซื้อหนังสือเกมมาอีกแล้วเหรอ.
 (2) ลูกชาย : ยืมเพื่อนมาแม่.
 (3) แม่ : ที่หนังสือเรียนนะนะไม่เคยหยิบเคยจับเหรอ. สนใจแต่ไอ้เกมบ้า ๆ บอ ๆ เนี่ย.
 (4) ลูกชาย : แล้วแม่จะให้อ่านทำไมละมันยังไม่ได้สอบเลย.
 (5) แม่ : อ่านทบทวนไงว่าที่เรียนมานะรู้เรื่องบ้างรีเปล่า.
 (6) ลูกชาย : ไม่ต้องทบทวนเหรอแม่. เรียนในห้องก็รู้เรื่องหมดแล้ว.
 (7) แม่ : **ไปไกล ๆ เลยไป.**

(สท 11-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 7 แม่ได้กล่าวกับลูกชายว่า “ไปไกล ๆ เลยไป” เมื่อพิจารณาถ้อยคำดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการสั่งของ Searle คือ แม่มีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าลูกชาย แม่ต้องการให้ลูกชายออกจากวงสนทนาจริงและเชื่อว่าลูกชายสามารถกระทำสิ่งนี้ได้ แต่ลูกชายจะไม่กระทำถ้าหากตนเองไม่สั่ง เมื่อแม่สั่งให้ลูกชายออก

จากวงสนทนา ลูกชายซึ่งมีสถานภาพต่ำกว่าย่อมเกิดความเกรงกลัวและยอมออกจากวงสนทนาตามที่แม่สั่ง การสนทนายระหว่างแม่กับลูกชายซึ่งมีความขัดแย้งกันเรื่องการอ่านบทพจนานุกรมหนังสือเรียนจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประดิษฐ์เข้ามาพบมาลินีและสินวัตรกำลังพูดคุยกันอย่างสนิทสนม ประดิษฐ์รู้สึกไม่พอใจสินวัตรมากที่มาสนิทสนมกับมาลินีจึงต่อสินวัตร เมื่อเหว่าทราบเรื่องจากสินวัตรก็โกรธประดิษฐ์ เหว่าจึงเสนอว่าจะไปแก้แค้นแทนให้ สินวัตรไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เหว่าจะกระทำ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) เหว่า : ผู้ใหญ่น่าจะสั่งสอนมันให้หนักกว่านี้หน่อย. แหมเป็นผมหน่อยไม่ได้จะกระที่บลงไปให้จมดินเลยเนี่ย.
- (2) สินวัตร : อย่างเอ็งเนียเค้าเรียกว่าสร้างศัตรู.
- (3) เหว่า : ผู้ใหญ่แต่มันเป็นฝ่ายทำผู้ใหญ่ก่อนนะ. ผู้ใหญ่จะเอาคืนรีเปล่าเดี่ยวผมจัดการให้ ที ! ของขึ้น. (คว้ามืดจะเดินออกไป)
- (4) สินวัตร : ไอ้เหว่า ข้าว่าทางที่ตีเนียเอ็งอยู่เฉย ๆ ดีกว่า. **ไป ไปฉีดยให้เสร็จ.**

(สส 11-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า สินวัตรกับเหว่ามีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 4 สินวัตรได้กล่าวกับเหว่าว่า “ไป ไปฉีดยให้เสร็จ” เมื่อพิจารณาถ้อยคำที่สินวัตรกล่าวกับเหว่า จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการสั่งของ Searle คือ สินวัตรมีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าลูกชาย สินวัตรต้องการให้เหว่าออกจากวงสนทนาจริงและเชื่อว่าเหว่าสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่เหว่าจะไม่กระทำถ้าหากตนเองไม่สั่ง เมื่อสินวัตรสั่งให้เหว่าออกจากวงสนทนาไป เหว่าซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าก็ยอมเกิดความเกรงกลัวและยอมออกจากวงสนทนาไปโดยไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้เถียงสินวัตรอีก

2.1.2 การกล่าวข่มขู่

การกล่าวข่มขู่ คือ การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำใดถ้อยคำหนึ่งเพื่อให้ผู้ฟังกระทำการที่ผู้ฟังไม่พึงปรารถนา ซึ่งหากผู้ฟังไม่ยินยอมกระทำตาม ผู้พูดจะกระทำการที่ก่อให้เกิดผลในทางลบแก่ผู้ฟัง (Limberg, 2009: 1378)

ผู้วิจัยจัดให้การกล่าวข่มขู่เป็นกลวิธีหนึ่งที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เพราะการที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวข่มขู่อีกฝ่ายหนึ่งให้กระทำตามความคิดเห็นของตน

ฝ่ายที่ถูกข่มขู่ยอมเกรงกลัวผลที่จะตามมาหากไม่ยอมกระทำตาม เมื่อฝ่ายหนึ่งยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งย่อมยุติลง กลวิธีการกล่าวข่มขู่ไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

ตัวอย่าง

แม่พาลูกสาวมาว่ายน้ำที่สระว่ายน้ำแห่งหนึ่ง ลูกสาวต้องการให้แม่เช่าโปมให้แก่นั่น ในขณะที่แม่มีความคิดเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองเงิน ทั้งสองจึงโต้เถียงกันเรื่องการเช่าโปม

- (1) ลูกสาว : แม่. หนูจะเอาโปม.
- (2) แม่ : ไม่เอานะ. เล่นแป๊บเดียวเสียตังค์.
- (3) ลูกสาว : ถ้าหนูมีโปม. หนูจะได้ว่ายน้ำได้ไงแม่.
- (4) แม่ : ไปเล่นเฉย ๆ นั่นแหละ. วันนี้หมดไปหลายบาทแล้ว.
- (5) ลูกสาว : แค่นี้สิบาทเองแม่.
- (6) แม่ : น้อย่าพูดมาก. *ถ้าพูดมากนักก็ไม่ต้องเล่น. จะพากลับบ้านเลย.*

(สท 12-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาข้างต้นเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งในผลการสนทนาที่ 6 แม่ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้อำนาจของตนสั่งให้ลูกสาวยุติการสนทนา รวมทั้งกล่าวข่มขู่ว่าถ้ายังกล่าวโต้แย้งอีกจะพากลับบ้าน ด้วยเหตุที่ลูกสาวมีอำนาจน้อยกว่ากับเกรงกลัวสิ่งที่แม่ข่มขู่จึงยอมยุติการโต้เถียง เมื่อลูกสาวยอมกระทำตามความคิดเห็นของแม่ การสนทนาที่ขัดแย้งกันเรื่องการเช่าโปมจึงยุติลง

ตัวอย่าง

กรองมาศและชิตพรกำลังจะออกไปทำธุระด้วยกัน แต่คล้ายเดือนมาขอพบชิตพรแล้วบอกว่าตนเองจะแต่งงานกับฉายฉาน เมื่อชิตพรทราบเรื่องดังกล่าวจึงตัดสินใจที่จะไม่ออกไปทำธุระกับกรองมาศ กรองมาศจึงรู้สึกไม่พอใจที่ชิตพรกระทำเช่นนั้น

- (1) ชิตพร : เดือนมาบอกว่าจะแต่งงาน ผมไม่เห็นด้วยเลย ผู้ชายท่าทางมันเปรี้ยวเกินไปสำหรับเด็กอย่างเดือน
- (2) กรองมาศ : แต่งงานไปได้ก็ดีแล้วนี่ หมดเรื่องหมดราวไป
- (3) ชิตพร : กรองไปคนเดียวได้ไหม พี่ไม่มีอารมณ์จะไปไหนหรือวันนี้

(4) กรองมาศ : ไม่ได้ *ต้องไป* *ไม่* *งั้น* *กรอง* *อาละวาด* *จริง ๆ* *ด้วย*

(สส 12-10)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 กรองมาศได้ยุติการสนทนาที่ความขัดแย้งโดยกล่าวข่มขู่ขีดพรให้ไปทำธุระกับตน ขีดพรซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าย่อมเกิดความเกรงกลัวสิ่งที่กรองมาศข่มขู่จึงยอมไปทำธุระกับกรองมาศ เมื่อขีดพรกระทำตามความคิดเห็นของกรองมาศ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

2.2 การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม

การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม ในที่นี้หมายถึง การที่คู่สนทนาขอให้ผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าตนเองและอีกฝ่ายมาช่วยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

จากการศึกษากลวิธีการใช้อำนาจของบุคคลที่สามพบว่า ผู้ที่ใช้กลวิธีนี้ทั้งหมดอยู่ในวัยเด็ก ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่เด็กเลือกใช้กลวิธีนี้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของตนอาจเป็นเพราะเป็นวัยที่เพิ่งได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมจึงอาจจะยังไม่มีประสบการณ์ในการยุติความขัดแย้งมากนัก เมื่อมีความขัดแย้งกับผู้อื่น เด็กจึงคิดว่าวิธีการยุติความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือการให้ผู้ที่มีอำนาจมากในขณะนั้นมาช่วยยุติความขัดแย้งให้ กลวิธีการใช้อำนาจของบุคคลที่สามไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

ตัวอย่าง

เด็กชาย ก. ขอยืมดินสอของเด็กหญิง ข. แต่เด็กหญิง ข. ไม่ยอมให้
เนื่องจากเด็กชาย ก. มักจะทำดินสอสูญหาย ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) เด็กชาย ก. : ยืมดินสอหน่อยซี.
- (2) เด็กหญิง ข. : ไม่เอา. เดี่ยวทำของเราหาย.
- (3) เด็กชาย ก. : ไม่หายหรอก. ยืมแป๊บเดียวเองน่า.
- (4) เด็กหญิง ข. : ไม่เอา. ทำของเราหายหลายอันแล้ว.
- (5) เด็กชาย ก. : (ดึงดินสอที่อยู่ในมือของเด็กหญิง ข.)
- (6) เด็กหญิง ข. : **ครูขา. เค้ายึดดินสอของหนูค่ะ.**
- (7) ครู : เอาคืนเพื่อนไปเดี๋ยวนี้.
- (8) เด็กชาย ก. : (คืนดินสอให้เด็กหญิง ข.)

(สท 13-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของเด็กชาย ก. และเด็กหญิง ข. มีความขัดแย้งกัน เมื่อเด็กหญิง ข. เห็นว่าตนเองไม่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้จึงขอให้ครูซึ่งมีอำนาจมากที่สุด在那个นั้นมาช่วยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ซึ่งในผลัดการสนทนาที่ 7 ครูได้ใช้อำนาจสั่งให้เด็กชาย ก. คืนดินสอให้แก่เด็กหญิง ข. เด็กชาย ก. ซึ่งมีอำนาจน้อยกว่าครูย่อมเกิดความรู้สึกเกรงกลัวและยอมกระทำตามที่ครูสั่ง เมื่อเด็กชาย ก. คืนดินสอให้แก่เด็กหญิง ข. การสนทนาที่มีความขัดแย้ง在那个นั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

สมโชคเล่นชิงช้าอยู่ที่สนามเด็กเล่น แพรต้องการเล่นชิงช้าที่สมโชคกำลังเล่นอยู่โดยอ้างว่าตนเองมาเล่นก่อน แต่สมโชคไม่ยอมให้แพร ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) แพร : ลงจากชิงช้าเค้าดี ๆ นะ.
- (2) สมโชค : เอ้าแต่เรามาเล่นชิงช้าตัวนี้ก่อนนะแพร.
- (3) แพร : ใครบอกเรามา นั่งก่อนตัวอีก. ตัวมาทีหลัง. ตัวไม่มีสิทธิ์มานั่งชิงช้าของเค้า.
- (4) สมโชค : แต่แพรเลิกเล่นชิงช้าตัวนี้ไปแล้วนะ.
- (5) แพร : แต่ตอนนี้เค้าจะเล่นนี้. ตัวเองอยากเล่นก็ไปเล่นอันอื่นไป.
- (6) สมโชค : (ไม่ยอมลุกออกไป)
- (7) แพร : (หันไปบอกลิขิต) **จัดการหน่อยสิลิ.**
- (8) ลิขิต : ลูก.
- (9) สมโชค : (ลุกออกจากชิงช้า)

(สส 13-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 1-6 สมโชคและแพรมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน แพรได้บังคับให้ สมโชคเลิกเล่นชิงช้า แต่สมโชคไม่ยอมกระทำตาม ในผลัดการสนทนาที่ 7 แพรจึงขอให้ลิขิตซึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มและเป็นบุคคลที่สมโชคเกรงกลัวมาช่วยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เมื่อลิขิตใช้อำนาจสั่งให้สมโชคเลิกเล่นชิงช้า สมโชคซึ่งเกรงกลัวลิขิตจึงยอมกระทำตามที่ลิขิตสั่ง เมื่อสมโชคลุกจากชิงช้า การสนทนายระหว่างสมโชคและแพรซึ่งมีความขัดแย้งกันจึงยุติลง

3. การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา หมายถึง การที่คู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากประเด็นที่กำลังมีความขัดแย้งกันอยู่นั้นไปเป็นประเด็นอื่นเพื่อให้การสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งอยู่ในขณะนั้นได้ยุติลง (Vuchinich, 1990: 130) กลวิธีนี้ไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

Vuchinich (1990) อธิบายไว้ว่ากลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาที่มีข้อดีคือทำให้คู่สนทนาไม่รู้สึกรู้ว่าใครเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่กลวิธีนี้อาจทำให้คู่สนทนาตีความเจตนาผิดได้ เนื่องจากไม่ได้มีถ้อยคำที่แสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ที่เปลี่ยนประเด็นการสนทนาว่าต้องการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งหรือไม่ ผู้วิจัยเห็นว่าการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจะทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้หรือไม่ น่าจะขึ้นอยู่กับประเด็นที่นำมาสนทนาใหม่ด้วย เพราะหากประเด็นที่นำมาสนทนาใหม่ยังคงเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่ คู่สนทนาอาจมีความขัดแย้งกันรุนแรงมากขึ้น

ตัวอย่าง

ในระหว่างที่รอผู้ปกครองมารับ เด็กหญิง ก. ได้นำการบ้านขึ้นมาทำ ส่วนเด็กหญิง ข. นั่งอ่านหนังสือการ์ตูน ต่อมาเด็กหญิง ค. เดินมานั่งสนทนากับเด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ทั้งสามได้สนทนากันถึงเรื่องปากกาของเด็กหญิง ก.

- (1) เด็กหญิง ค. : นี่เธอปากกาเนีย. แท่งเท่าไรอะ.
- (2) เด็กหญิง ก. : แปดสิบบัก.
- (3) เด็กหญิง ข. : (มองปากกาของเด็กหญิง ก.) เฮ้ย ! ไม่ใช่. เจ็ดสิบบัก.
- (4) เด็กหญิง ก. : แปดสิบบัก :: เราจำได้
- (5) เด็กหญิง ข. : } เมื่อวานเราก็เพิ่งไปซื้อมาเอง. เจ็ดสิบบัก.
- (6) เด็กหญิง ก. : ก็เราจ่ายตังค์ให้เค้าแปดสิบบัก. เราจำได้น่า
- (7) เด็กหญิง ข. : } วันนั้นเราก็ไปกับเธอ. ราคามันติดอยู่นะเจ็ดสิบบัก. ไม่ใช่แปดสิบบัก.
- (8) เด็กหญิง ก. : แปดสิบบัก. เจ็ดสิบบักน่าจะมันอีกแท่งนึง แท่งสีเขียว ๆ นั้น ::
- (9) เด็กหญิง ข. : **ไอ้การ์ตูนเรื่องนี้ไม่ค่อยสนุกเลยนะ.**
- (10) เด็กหญิง ก. : เออใช่. เราอ่านแล้วเราก็ไม่ชอบเหมือนกัน.

(สท 14-7)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า เด็กหญิง ก. และเด็กหญิง ข. ได้เถียงกันเรื่องราคาปากกา ใน ผลัดการสนทนาที่ 9 เด็กหญิง ข. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยเปลี่ยนมาสนทนาเรื่องหนังสือ การ์ตูนแทน เมื่อเด็กหญิง ข. เปลี่ยนประเด็นการสนทนาเป็นเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ขัดแย้งกัน ก่อนหน้านี้ อีกทั้งเด็กหญิง ก. ไม่ได้ดำเนินการสนทนาเรื่องราคาปากกาต่อ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเรื่องราคาปากกาจึงยุติลง

ตัวอย่าง

สามีสังเกตเห็นภรรยามีอาการแน่นท้องมาหลายวันจึงแนะนำให้ไปพบ แพทย์ แต่ภรรยาไม่เห็นด้วย ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) สามี : ผมจะไปให้หมอตรวจดีกว่านะ
- (2) ภรรยา : ไม่เอาละ. ยิ่งตรวจก็ยิ่งเจอ. เดี่ยวมันก็หายเองแหละ.
- (3) สามี : แต่ถ้ามันเป็นอะไรเราก็ได้รีบรักษานะ. และที่สำคัญคุณก็จะได้ไม่ต้องมานั่งทรมานอยู่อย่างนี้ : :
- (4) ภรรยา : เปลี่ยนเรื่องคุยเถอะ. *พรุ่งนี้เราต้องไปพ่ตยาก็ไม่งล่.*
- (5) สามี : ออกสาย ๆ หน่อยก็ได้มั้ง.

(สท 14-9)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนายาระหว่างสามีและภรรยาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัด การสนทนาที่ 4 ภรรยาได้ขอร้องให้สามียุติการสนทนาเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งเปลี่ยนประเด็น การสนทนาเป็นเรื่องการเดินทางไปพ่ตย ซึ่งสามียอมยุติการสนทนาตามที่ภรรยาขอร้องและ เปลี่ยนไปสนทนาประเด็นใหม่ การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ธนิตและเล็กไปรับประทานอาหารเย็นที่ภัตตาคารแห่งหนึ่ง ระหว่าง เดินทางกลับบ้านธนิตและเล็กได้สนทนากันถึงลูกชายซึ่งกำลังศึกษาอยู่ที่ประเทศ สหรัฐอเมริกา แต่ธนิตและเล็กมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องอุปนิสัยของลูก ทั้งสอง จึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) ธนิต : ตั้งเป็นคนมีความรับผิดชอบ มันคงจะดูแลแม่และน้องได้ต่อไป
- (2) เล็ก : ถึงอย่างไรมันก็ยงเด็ก โทรมาที่ไรตะแหงว ๆ เหมือนเมื่อตอนก่อนไปอเมริกาทุกที

- (3) ธนิต : เด็กในความคิดของเล็กนะซี เด็กผู้ชายอายุยี่สิบกว่า อยู่เมืองนอกมาตั้งเจ็ดแปดปี ยังไงก็ต้องมีความเป็นผู้ใหญ่พอตัว นอกจากจะอ้อนเวลาที่อยู่ต่อหน้าพ่อแม่เท่านั้น
- (4) เล็ก : **คะ นึก ๆ แล้วก็สงสารคุณปรีชานะคะเห็นกันอยู่หลัง ๆ แท้ ๆ ไม่น่าจะคิดสั้นเลย**
- (5) ธนิต : คนทำธุรกิจเวลานี้เล่นกับหนี้สินเหมือนกับเล่นรัสเซียเซียนรูเล็ตต์เอาปืนจ่อหัวตัวเองแล้วก็เหนียวไก อยู่ที่ว่าใครจะเจอจังหวะที่มีกระสุนอยู่ในลูกไม่ก่อนกัน

(สส 14-10)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างธนิตและเล็กเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลการสนทนาที่ 4 เล็กได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวยอมรับความคิดเห็นของธนิตว่า “คะ” พร้อมทั้งเปลี่ยนมาสนทนาเรื่องการเสียชีวิตของปรีชาซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ขัดแย้งกันอยู่ เมื่อเล็กเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและธนิตก็ไม่ได้สนทนาเรื่องอุปนิสัยของลูกชายอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ลูกหว่าย้ายไปเรียนที่วิทยาลัยแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ไกลจากบ้านมาก เตีลมาเสนอว่าจะเช่าอพาร์ทเมนต์ให้ลูกหว่ามาพักอาศัย แต่เมื่อเตีลมาเห็นว่ามีห้องพักขายราคาถูกจึงซื้อไว้ เมื่อลูกหว่าทราบเรื่องดังกล่าว ทั้งสองจึงพูดได้เถียงกัน

- (1) ลูกหว่า : ถึงจะถูกยังไงคงไม่ใช่เงินน้อย ๆ หรอก
- (2) เตีลมา : ตอนนี้นะมันขายไม่ออก ถูกกว่าเมื่อยุคก่อนฟองสบู่แตกตั้งครึ่งตั้งค่อน
- (3) ลูกหว่า : แต่หล่อนก็ไม่มีเงินอะไรที่จะต้องซื้อมันเลย
- (4) เตีลมา : เราเลิกพูดเรื่องนี้กันดีกว่า อย่างน้อย ที่นี้ฉันก็มีแหล่งหลบภัยจากเสียงบ่นเสียงด่าของแม่แล้ว **ว่าแต่แกดีกว่า เจรจากับบุพการีเรียบร้อยแล้วหรือยัง**

(สส 14-12)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผลการสนทนาที่ 1-3 ในการสนทนาระหว่างลูกหว่าและเตีลมาที่มีความขัดแย้งกัน แต่เตีลมาได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการขอร้องให้ลูกหว่ายุติ

การสนทนาเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งเปลี่ยนไปสนทนาเรื่องที่ลูกหว่านจะขออนุญาตพ่อแม่ไปอยู่หอพักแทน เมื่อเต้ลมาเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและลูกหว่านก็ได้กล่าวถ้อยคำหรือกระทำการสิ่งใดให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งดำเนินต่อไป การสนทนายาระหว่างลูกหว่านและเต้ลมาซึ่งมีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

4. การยอมตาม

การยอมตาม คือ การที่คู่สนทนาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางให้อีกฝ่ายรับรู้ว่ายินยอมรับฟังความคิดเห็นหรือยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย (Vuchinich, 1990: 123)

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดพบว่า กลวิธีการยอมตามที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 3 กลวิธี คือ

4.1 การยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย

การยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย ในที่นี้คือ การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางว่ายินยอมจะกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายโดยมิได้ถูกบังคับให้กระทำ กลวิธีการยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายไม่มีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำ

ตัวอย่าง

หลานสาวมาขออนุญาตย่าว่าจะไปทำการบ้านที่บ้านของเพื่อนร่วมชั้นเรียน แต่ย่ามีความคิดเห็นว่าหลานควรทำการบ้านด้วยตัวเอง ทั้งสองฝ่ายจึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) หลานสาว : ย่าเดี๋ยวหนูต้องไปทำการบ้านที่บ้านเพื่อนนะ.
- (2) ย่า : เอ็งก็ทำเองสิวะ.
- (3) หลานสาว : มันยากนะย่า.
- (4) ย่า : แล้วเอ็งไม่ถามครูเค้า. ครูเค้าต้องเก่งกว่าเพื่อนเอ็ง.
- (5) หลานสาว : ถามเพื่อนดีกว่าย่า. ถามครูหนูก็โดนตำ.
- (6) ย่า : (พยักหน้าให้หลาน)

(สท 15-16)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของย่าและหลานสาวมีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 6 ย่าได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการพยักหน้าให้หลานทราบว่ายินยอมให้

หลานไปทำการบ้านกับเพื่อน ซึ่งหลานก็สามารถตีความได้ว่าการพยักหน้าของย่านั้นหมายความว่าอย่างไร หลานจึงเดินออกจากวงสนทนา เมื่อย่ายินยอมให้หลานไปทำการบ้านกับเพื่อน การสนทนา ระหว่างย่าและหลานสาวซึ่งมีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประดิษฐ์มาหามาลินีที่สตูดิโอแห่งหนึ่ง เมื่อมาถึงประดิษฐ์พบว่าเสื้อผ้าที่ บัวยนำมาให้มาลินีสวมใส่ถ่ายแบบนั้นไม่สวยงาม ประดิษฐ์จึงไปตำหนิบัวย มาลินี ได้ขอร้องให้ประดิษฐ์กลับบ้านไปก่อน เมื่อมาลินีกลับมาถึงบ้าน ประดิษฐ์จึง สนทนากับมาลินีเกี่ยวกับเรื่องเสื้อผ้าที่บัวยจัดให้

- (1) ประดิษฐ์ : มาอย่ายอมมันมากเกินไปนะ. เดี่ยวอีกหน่อยมันก็เอาชุด เกรดต่ำ ๆ ให้มาใส่ห rokok.
- (2) มาลินี : ดึ๊กคะ. มันเป็นงานของมา. เค้าให้มาใส่ชุดอะไรมาก็ต้องใส่ให้ ได้ นะคะ.
- (3) ประดิษฐ์ : แต่มันทำให้มาดูเกรดตกลงไปนะ. มายังไม่เข้าใจดีอีกหรือ : :
- (4) มาลินี : *คะ. ทีหลังมาจะระวังตัวให้มากกว่านี้นะคะ.*

(15-4)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทনারะหว่างประดิษฐ์และมาลินีเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 4 มาลินีได้กล่าวยินยอมว่าจะระมัดระวังเรื่องเสื้อผ้าที่บัวยจัดมาให้ เมื่อมาลินียินยอมกระทำตามความคิดเห็นของประดิษฐ์ การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

4.2 การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ

การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ในที่นี้หมายถึง การที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่ง กล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษที่กล่าวถ้อยคำหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขัดแย้งกับความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง กลวิธีนี้จะต้องเกิดจากความต้องการของผู้ร่วมสนทนาอย่างแท้จริงและไม่ได้ถูกบังคับ ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำของกลวิธีการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษคือ คำว่า “ขอโทษ”

ตัวอย่าง

บริการเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้าผิดโต๊ะ เมื่อลูกค้ากล่าวทักท้วง บริการจึงรับนำอาหารที่เสิร์ฟผิดมาคืนให้ แต่ลูกค้าไม่พอใจเนื่องจากสังเกตเห็นว่าอาหารนั้นถูกรับประทานไปแล้ว เมื่อผู้จัดการร้านทราบเรื่องจึงมาสนทนากับลูกค้าแทน

- (1) ลูกค้า : เอาอาหารที่โต๊ะอื่นกินแล้วมาเสิร์ฟได้ยังไง.
- (2) ผู้จัดการร้าน : น้องเค้าไม่รู้ค่ะว่าโต๊ะนั้นทานแล้ว.
- (3) ลูกค้า : แล้วทำไมไม่ถามเคื่อก่อนล่ะว่ากินรึยัง. แย่มากเลย.
- (4) ผู้จัดการร้าน : น้องเค้าเพิ่งมาใหม่ นะคะ. ยังไม่ค่อยรู้เรื่อง.
- (5) ลูกค้า : ที่นี่ไม่มีการอบรมพนักงานก่อนทำงานหรือคะ.
- (6) ผู้จัดการร้าน : **ขอโทษจริง ๆ นะคะ.** น้องเค้าไม่ได้ตั้งใจค่ะ. เดี่ยวหนูจะเร่งในครัวให้ทำอาหารมาให้ใหม่เลยนะคะ. **ต้องขอโทษด้วยนะคะ.**

(สท 16-4)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างลูกค้าและผู้จัดการร้านมีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 6 ผู้จัดการร้านได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษที่บริการให้บริการไม่ดี พร้อมทั้งเสนอว่าจะรับนำอาหารมาเสิร์ฟให้ใหม่ เมื่อผู้จัดการร้านกล่าวขอโทษลูกค้าและลูกค้าไม่ได้กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางใด ๆ เพื่อให้การสนทนาได้ดำเนินต่อไป การสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องการให้บริการของบริการจึงยุติลง

ตัวอย่าง

รติรัตน์บอกอรชุนว่าตนเองกำลังตั้งครรภ์ แต่อรชุนไม่ได้แสดงท่าทียินดีกับเรื่องดังกล่าว รติรัตน์จึงรู้สึกไม่พอใจ ทั้งสองจึงพูดจาโต้เถียงกัน

- (1) รติรัตน์ : คุณพูดเหมือนไม่ต้องการ
- (2) อรชุน : จะให้ผมพูดแบบไหนล่ะ ให้ผมกระโดดโลดเต้นเหมือนในหนังยงั่นหรือ ผมไม่ได้ปัญญาอ่อนถึงขนาดนั้นนี่
- (3) รติรัตน์ : (หัวเราะ) ฉันทก็ไม่ต้องการอยู่กับคนปัญญาอ่อนเหมือนกัน แต่อยากเห็นคุณแสดงอาการให้มันน่าประทับใจสักหน่อย
- (4) อรชุน : **ผมขอโทษ** หลายวันมานี้ผมเครียดมากกับคนไข้ของผม ทำเอาผมสับสนไปหมด จนไม่รู้หัวจิตหัวใจมันหายไปไหน

(5) รติรัตน์ : เรื่องเด็ด ฉันจะจัดการเอง คงไม่มีปัญหาอะไรมากหรอก
คุณอย่าวิตกไปก่อนล่ะ

(สส 16-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของรติรัตน์กับอรชุนเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 4 อรชุนได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ พร้อมทั้งให้เหตุผลที่ไม่ได้แสดงความรู้สึกยินดีกับรติรัตน์ เมื่ออรชุนกล่าวขอโทษรติรัตน์แล้ว และรติรัตน์ไม่ได้กล่าวโต้แย้งหรือกระทำการสิ่งใดให้การสนทนาดำเนินต่อไป การสนทนายาระหว่างอรชุนและรติรัตน์ซึ่งมีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

4.3 การกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง

การกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง ในที่นี้หมายถึง การที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับอีกฝ่ายหนึ่ง การกล่าวปฏิเสธในลักษณะนี้จะต้องเกิดจากความต้องการของคู่สนทนาอย่างแท้จริงและไม่ได้ถูกบังคับ ถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำของกลวิธีการกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งคือ คำว่า “ล้อเล่น” “พูดเล่น ๆ”

ตัวอย่าง

นางสาว ก. และ นางสาว ข. สนทนากันเรื่องเสื้อผ้าที่จะสวมใส่ไปงานแต่งงานของนางสาว ค. แต่ทั้งสองมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน

(1) นางสาว ข. : ไม่เห็นต้องคิดมากเลย. เสื้อผ้าแกมีตั้งเยอะแยะ. แกลเลือกมาซักชุดก็ไปได้แล้ว.

(2) นางสาว ก. : เยอะที่ไหนกัน. มีแต่ชุดที่ฉันใส่แล้วทั้งนั้นนะ

(3) นางสาว ข. : } แหม ! ใคร ๆ
เค้าก็ใส่ซ้ำกันทั้งนั้นแหละ : : ไม่มีใครมานั่งจำหรือกว่าแกลเคยใส่ชุดอะไรไปบ้าง.

(4) นางสาว ก. : แต่ฉันไม่เคยใส่เสื้อผ้าซ้ำไปงานนี่.

(5) นางสาว ข. : อ้อ ! ก็พ่อแม่แกลผลิตเงินได้เองนี่เนอะ.

(6) นางสาว ก. : (มองหน้านางสาว ข. อย่างไม่พอใจ)

(7) นางสาว ข. : **ฉันพูดเล่นนะ.**

(สท 17-1)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า การสนทนาของนางสาว ก. และนางสาว ข. เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ ๗ นางสาว ข. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยการกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับนางสาว ก. เพียงแต่พูดหยอกล้อเท่านั้น เมื่อนางสาว ข. กล่าวปฏิเสธและนางสาว ก. ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประยูรชัชชกชวนสีดาและก้อยให้ไปหาตนที่จังหวัดลำปาง สีดาได้ตอบตกลงและขอร้องประยูรชัชชกให้ช่วยไปต่อรองราคาผ้าทอพื้นเมืองด้วยเนื่องจากประยูรชัชชกเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ของจังหวัดลำปาง แต่ประยูรชัชชกไม่เห็นด้วยกับการกระทำของสีดาจึงกล่าวโต้แย้งสีดา

- (1) สีดา : ไปกันนะลูก เราไม่ได้ไปหาพ่อนานแล้ว แม่จะได้ซื้อผ้าทอพื้นเมืองมาฝากใครต่อใครทางนี้ด้วย พ่อรู้มั๊ยผ้าทอของจังหวัดพ่อน่ะสวยมาก หนก่อนแม่ซื้อมาตั้งสิบกว่าผืน แจกไปหมดแล้ว ใคร ๆ ก็ชอบทั้งนั้น ไปหนนี้พ่อช่วยแม่ต่อรองราคาหน่อยนะคะ
- (2) ประยูรชัชชก : ต่อได้ไง ราคานั้นเขาก็ขายกันตามที่ขายทั่วป่านั้นแหละ
- (3) สีดา : แหมพ่อ พ่อน่ะเป็นใครคะ แค่อ่อยปากคนชายเขาก็ต้องให้
- (4) ประยูรชัชชก : (มองหน้าสีดาอย่างไม่พอใจ)
- (5) สีดา : (หัวเราะ) **ดาก็แค่พูดเล่น ๆ รู้ว่าคุณไม่ทำอะไรที่น่าเกลียดอย่างนี้อยู่แล้วละคะ**

(สส 17-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของประยูรชัชชกกับสีดาเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน เมื่อประยูรชัชชกแสดงสีหน้าว่าไม่พึงพอใจในพฤติกรรมของสีดา ในผลัดการสนทนาที่ 5 สีดาจึงกล่าวยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับประยูรชัชชก เพียงแต่พูดหยอกล้อเท่านั้น ในผลัดการสนทนาต่อมาประยูรชัชชกไม่ได้กล่าวถ้อยคำใด ๆ โต้แย้งสีดาอีก การสนทนายาระหว่างประยูรชัชชกกับสีดาซึ่งมีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

5. การประนีประนอม

Vuchinich (1990: 126) อธิบายถึงกลวิธีการประนีประนอมที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งไว้ว่าหมายถึง การที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงให้แก่อีกฝ่ายเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง กลวิธีนี้ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างได้รับสิ่งที่ตนเองพึงพอใจ ข้อดีของกลวิธีนี้คือหากทั้งสองฝ่ายยินยอมหรือยอมรับเงื่อนไขหรือข้อตกลงกันได้ก็จะมีฝ่ายใดต้องรู้สึกเสียหน้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามความหมายของคำว่า “ประนีประนอม” ไว้ว่า “ผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่กัน, ประองคองกัน, อะลุ่มอล่วยกัน” จึงอาจกล่าวได้ว่าการประนีประนอมในมุมมองของคนไทยคือการยอมลดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันโดยไม่จำเป็นต้องมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงใด ๆ ให้แก่กัน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะพิจารณากลวิธีการประนีประนอมตามนิยามของ Vuchinich (1990) และ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) เพื่อจะได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทสังคมวัฒนธรรมของไทย

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่าคู่สนทนาที่ใช้กลวิธีการประนีประนอมส่วนใหญ่มักจะมีความสัมพันธ์กัน และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นต้องมีความรุนแรงพอสมควร กลวิธีการประนีประนอมในลักษณะที่เป็นการขอให้คู่สนทนาลดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันมีถ้อยคำที่ใช้เป็นประจำคือ คำว่า “ใจเย็น ๆ”

คลอสเนอร์ (2539) กล่าวไว้ว่า ความใจเย็นเป็นคุณลักษณะที่คนไทยได้รับการปลูกฝังให้พึงปฏิบัติ คุณลักษณะดังกล่าวนี้ส่งผลให้คนไทยไม่แสดงอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจให้ผู้อื่นเห็น Mulder (1996) กล่าวถึงความใจเย็นของคนไทยว่าเป็นวิธีระงับอารมณ์หรือความรู้สึกที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง หากบุคคลใดสามารถทำใจเย็นในขณะที่กำลังโกรธอยู่ได้จะถือว่าบุคคลนั้นสามารถชนะใจตนเอง

ตัวอย่าง

นางสาว ก. และนางสาว ข. ไปซื้อสินค้าที่ศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง นางสาว ก. ได้เสนอว่าควรนำกระเป๋าเดินทางไปฝากที่ตู้รับฝากก่อน แต่ทั้งสองหาตู้รับฝากกระเป๋าไม่พบ นางสาว ข. จึงตัดสินใจว่าจะไม่ฝากกระเป๋าแล้ว แต่นางสาว ก. ยังคงต้องการให้นำกระเป๋าไปฝาก ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) นางสาว ข. : พี่ หนูไม่เดินหาแล้วนะ. กระเป๋ามันหนักมาก. เดี่ยวหนูจะไปร้านที่จะซื้อเลยทีเดียว.
- (2) นางสาว ก. : ไม่ได้. ยิ่งงี้ก็ต้องเอาไปฝากไว้. ไม่งั้นเธอจะไปกินข้าวยังง.

- (3) นางสาว ข. : หนูไม่กินหอรอก. หนูจะดูแค่ไม่กี่ร้านแล้วก็เอากระเป๋าฝากไว้ตรงหน้าร้านนั่นแหละ.
- (4) นางสาว ก. : **ใจเย็น ๆ**. เดี่ยวเราเข้าไปนั่งพักตรงประชาสัมพันธ์ก่อน. แล้วค่อยเดินหาต่อ.

(สท 22-4)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาระหว่างนางสาว ก. และนางสาว ข. เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในผลัดการสนทนาที่ 4 นางสาว ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการขอให้นางสาว ข. มีความใจเย็น พร้อมทั้งเสนอแนะให้ไปนั่งพักก่อนแล้วค่อยหาตู้รับฝากกระเป๋าใหม่ เมื่อนางสาว ก. กล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบ นางสาว ข. ยอมลดอารมณ์โกรธลงและกระทำตามความคิดเห็นของนางสาว ก. การสนทนาระหว่างนางสาว ก. และนางสาว ข. ซึ่งมีความขัดแย้งกัน เรื่องการฝากกระเป๋าจึงยุติลง

ตัวอย่าง

กำไลวงสังเกตเห็นว่าระยะหลังสองเมืองกลับบ้านดึก กำไลวงจึงสอบถามสองเมือง สองเมืองได้บอกว่าตนเองไปบ้านของบาสี กำไลวงจึงรู้สึกไม่พอใจและกล่าวหาว่าสองเมืองกำลังนอกใจตน

- (1) สองเมือง : คุณกับผมเป็นอะไรกันหรือเปล่า ถึงได้ใช้คำนี้
- (2) กำไลวง : ไม่เป็นอะไรก็เถอะ แต่คุณก็พาไปเที่ยว ไปรับไปส่งอยู่พักหนึ่ง
- (3) สองเมือง : อ้าว ถ้าไม่พาเที่ยว ผมจะรู้ยังไงล่ะว่าผมสามารถชอบคุณได้แค่ไหน
- (4) กำไลวง : (ลุกขึ้นยืน) คุณสบประมาทไลน์
- (5) สองเมือง : นั่งลง ๆ **ทำใจเย็น ๆ** ผมพูดความจริงนะไล ไม่เชื่อก็ลองทบทวนดูสิ ว่าผมทำอะไรให้คุณเสียหายมั่งหรือเปล่า พฤติกรรมของผมมันผิดแปลกไปกว่าชาวบ้านอื่นยังงั้น
- (6) กำไลวง : คุณเคยพาไลมานี่
- (7) สองเมือง : ใช่ เพราะคุณเองก็เต็มใจ คือผมจะไม่ทำอะไรเลยหากอีกฝ่ายไม่สมยอมด้วย คนอย่างผมนะนะ ไล คุณยังรู้จักน้อยเกินไป ถึงแม้อีกฝ่ายสมยอมด้วย แต่ถ้าเจอตอนที่ผมบ้า ผมยังไม่เอาไหนกับใครเลย คุณก็รู้แล้วไม่ใช่หรือ

(สส 22-2)

จะเห็นว่า การสนทนาระหว่างสองเมืองกับกำไลวงเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 5 สองเมืองได้กล่าวขอให้กำไลวงมีความใจเย็นและไตร่ตรองว่าตนเคยกระทำสิ่งใดให้กำไลวงเสียหายหรือไม่ ซึ่งกำไลวงได้กล่าวโต้แย้งสองเมือง สองเมืองจึงกล่าวชี้แจงให้กำไลวงเข้าใจตนเองมากขึ้น เมื่อสองเมืองกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว กำไลวงก็ยอมลดอารมณ์โกรธลงและยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของสองเมือง การสนทนาระหว่างสองเมืองและกำไลวงซึ่งมีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

นางสาว ก. ชักชวนนางสาว ข. ไปแจ้งความดำเนินคดีกับนาย น. เนื่องจากขโมยสร้อยทองไป นางสาว ข. เห็นว่านาย น. เป็นญาติกับนางสาว ก. จึงไม่ต้องการให้ไปแจ้งความดำเนินคดี ในขณะที่นางสาว ก. มีความคิดเห็นว่าควรแจ้งความดำเนินคดีเพื่อป้องกันไม่ให้ นาย น. มาขโมยของของตนอีก

- (1) นางสาว ก. : ไปโรงพักเป็นเพื่อนชั้นหน่อยสิ. เมื่อก่อนไอ้ น. มาขโมยสร้อยชั้นไป.
- (2) นางสาว ข. : จะไปแจ้งทำไม. แจ้งไปก็เท่านั้น. ญาติกันแท้ ๆ.
- (3) นางสาว ก. : ก็เพราะญาติกันนี้แหละเลยต้องแจ้ง. ไม่จั้นมันก็มาเอาอยู่เรื่อย ๆ นะสิ.
- (4) นางสาว ข. : คอยดูนะถ้าเธอไปแจ้ง. เดี่ยวคนนั้นคนนี้ก็ต่อมากขอให้เธอไปถอนแจ้งความอยู่ดี. ไม่ต้องไปให้เสียเวลาหรอก. อายคนเค้าด้วย. ชัวร์ว่าเธอไปคุยกับแม่มันให้รับผิดชอบจะดีกว่า.
- (5) นางสาว ก. : ชัวร์ว่าไม่ได้เรื่องเหมือนกันแหละ. ไปแจ้งความจับเลยดีกว่า.
- (6) นางสาว ข. : **จั้นเอาอย่างจ้เราแค่ไปแจ้งความว่าของหาย. เดี่ยวตำรวจเค้าก็มาสืบเองแหละว่าใครเอาไป. อย่าไปแจ้งจับมันเลย เดี่ยวพี่น้องจะทะเลาะกันเปล่า ๆ.**
- (7) นางสาว ก. : **ก็ได้. แต่เธอต้องไปเป็นเพื่อนชั้นนะ.**
- (8) นางสาว ข. : **อ้อ.**

(สท 19-5)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 6 นางสาว ข. ได้เสนอแนะนางสาว ก. เรื่องการแจ้งความดำเนินคดีกับนาย น. ในผลัดการสนทนาต่อมา นางสาว ก. จึงเสนอเงื่อนไขแก่นางสาว ข. ว่าถ้าตนยอมกระทำตามความคิดเห็นของนางสาว ข. แล้ว นางสาว ข. จะต้องไปสถานี

ตำรวจกับตน ซึ่งนางสาว ข. ก็ยอมรับเงื่อนไขดังกล่าว เมื่อต่างฝ่ายต่างยอมรับเงื่อนไขซึ่งกันและกัน การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ไชยสิทธิ์ทราบว่าสมโชคสนใจจะศึกษาทางด้านแพทย์จึงชักชวนให้ไปฝึกงานที่คลินิกของตน แต่วงเดือนไม่เห็นด้วยที่ไชยสิทธิ์ชักชวนสมโชคให้ไปฝึกงานทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) ไชยสิทธิ์ : สมโชคเนียเค้าตั้งใจจะเรียนหมอต่ออนุคุณ. ผมก็เลยอยากให้เค้าไปเรียนรู่งานที่คลินิกบ้าง ก็เท่านั้น.
- (2) วงเดือน : ถ้าอยากจะให้เรียนรู่หนักก็พาไปอยู่ชะที่คลินิกเลยจะได้เรียนรู่กันให้เต็มที ::
- (3) ไชยสิทธิ์ : มันก็แค่เสาร์อาทิตย์เองเท่านั้นนะคุณ. **ตอนเช้าทำงานสวนเสร็จก็ค่อยไป ตอนเย็นก็กลับมาทำต่อได้** ตอนนีผมก็เห็นเค้าทำสวนของคุณได้สะอาดเรียบร้อยสวยงามดีนี่. คุณก็เห็นว่าเด็กมันมีแวว. เราก็น่าจะช่วยกันส่งเสริมนะ. คิดชะว่าเอาบุญนะ.
- (4) วงเดือน : **แต่ถ้าวันไหนฉันมีธุระต้องใช้เด็กนั้น. ฉันก็ไม่อนุญาตให้ไปนะคะ**
- (5) ไชยสิทธิ์ : **ได้สิ. วันไหนไม่ให้ไปคุณบอกผมก็แล้วกัน.**

(สส 19-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของวงเดือนและไชยสิทธิ์เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 3 ไชยสิทธิ์ได้เสนอเงื่อนไขว่าจะให้สมโชคดูแลสวนของวงเดือนให้เรียบร้อยก่อนไปฝึกงานที่คลินิกของตน โดยไชยสิทธิ์ได้นำค่านิยมเรื่อง “การทำบุญ” ที่คนไทยส่วนใหญ่ถือว่าเป็นเสมือนการสะสมความดีไว้ในชาติหน้า (สุพัตรา สุภาพ, 2534 : 25) มากกล่าวอ้างให้วงเดือนเห็นคล้อยตาม ในผลัดการสนทนาที่ 4 วงเดือนจึงเสนอเงื่อนไขกับไชยสิทธิ์ว่าจะยินยอมให้สมโชคไปฝึกงานได้ แต่หากวันใดที่ตนต้องการให้สมโชคช่วยงาน ไชยสิทธิ์จะต้องให้สมโชคมาช่วย ไชยสิทธิ์ยอมรับเงื่อนไขของวงเดือน และวงเดือนก็ยอมรับเงื่อนไขของไชยสิทธิ์ เมื่อต่างฝ่ายต่างยอมรับเงื่อนไขซึ่งกันและกัน การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ลูกสาวมาปรึกษาพ่อเกี่ยวกับเรื่องการจัดงานแต่งงาน แต่พ่อกับลูกสาวมีความคิดเห็นแตกต่างกันเรื่องของชำร่วย

- (1) ลูกสาว : ของชำร่วยละพ่อ. เอาอะไรดี.
- (2) พ่อ : เอาธรรมดา ๆ พอลูก. ไม่ต้องซื้อของแพงหรอก. เปลืองเงินเปล่า ๆ.
- (3) ลูกสาว : ก็ซื้อดี ๆ ไปแหละพ่อ. จัดงานทั้งที.
- (4) พ่อ : **เชื่อพ่อเถอะน่าไม่ต้องซื้อของแพงหรอก.** พ่อจัดมาหลายงานแล้ว.
- (5) ลูกสาว : (พยักหน้า)

(สท 18-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของพ่อและลูกสาวเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 4 พ่อได้กล่าวกับลูกสาวว่า “เชื่อพ่อเถอะน่าไม่ต้องซื้อของแพงหรอก” เมื่อพิจารณาถ้อยคำที่พ่อกล่าวกับลูกสาวจะเห็นว่าเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการขอร้องของ Searle กล่าวคือ พ่อต้องการให้ลูกสาวซื้อของชำร่วยที่มีราคาถูกจริงและพ่อเชื่อว่าลูกสาวสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่ลูกสาวไม่กระทำหากพ่อไม่ขอร้อง นอกจากนี้แล้วยังสังเกตได้จากคำบอกมาลา “เถอะน่า” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพ่อก็มีเจตนาจะขอร้องลูกสาว การที่พ่อขอร้องให้ลูกสาวกระทำตามความคิดเห็นของตนนั้นมีลักษณะเหมือนการพ่อนหนักพ่อนเบาให้แก่กัน กล่าวคือ พ่อต้องยอมลดอารมณ์หรือความรู้สึกไม่พอใจลงในระดับหนึ่งจึงจะกล่าวขอร้องลูกสาวได้ และในขณะที่เดียวกันลูกสาวก็ต้องยอมลดความรู้สึกของตนเองลงเช่นกันจึงจะยอมกระทำตามที่พ่อขอร้องได้ เมื่อพ่อกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว ลูกสาวได้พยักหน้าแทนการตอบรับว่ายินยอมจะกระทำตามที่พ่อขอร้อง การสนทนาระหว่างพ่อและลูกสาวซึ่งมีความขัดแย้งกันเรื่องของชำร่วยจึงยุติลง

ตัวอย่าง

สองเมืองต้องการซื้อปุ๋ยทะเลไปฝากลำพู เพชรเรียงจึงแนะนำให้ไปซื้อที่ซูเปอร์มาร์เก็ต แต่สองเมืองมีความคิดเห็นว่าไปซื้อที่ตลาดจะดีกว่า

- (1) เพชรเรียง : โถ พี่เมืองจะเอาซึกเท่าไร ซูเปอร์มาร์เก็ตถมเถไป เขามัดไว้เป็นตัว ๆ แน่นทั้งนั้น เตียวเพชรจะพาไป
- (2) สองเมือง : ตกลง แต่พี่คิดว่าไปตามตลาดมันดีกว่า มีให้เลือกเยอะกว่า

- (3) เพชรเรียง : สกปรกออก เพชรไม่ชอบเข้าตลาดเลย ตลาดบ้านเราโลโครกจริง ๆ น้ำฉะฉะเต็มไปหมด เคยตามแม่เข้าตลาดคนเดียว ก็เป็นลม วิ่งกลับออกมาอาเจียนชะแทบตาย
- (4) สองเมือง : จั้นพีก็ไม่พาเพชรไปทรมานละ
- (5) เพชรเรียง : เชื้อเพชรเถอะคะ หุ่นอย่างพีเมือง ไม่เหมาะกับตลาดเก่า
- (6) สองเมือง : (หัวเราะ) แต่พีเคยไปแล้ว ก็ไม่เห็นลำบากลำบากเท่าไรเลย บางอารมณ์กลับสนุกไปเสียอีกซี ได้ผ่อนคลายความเครียด คือถวน้ำมันมีของขายเยะ
- (7) เพชรเรียง : คนยังกับหนอน เบื่อคนคะ จอตรถก็ยาก
- (8) สองเมือง : แต่ก็สามารถหาซื้ออะไรต่ออะไรได้แทบทุกอย่าง บางอย่างก็เป็นของที่ย่านอื่นไม่มี
- (9) เพชรเรียง : พีเมืองนี้แปลก เพชรนึกไม่ถึงว่าคนอย่างพีก็รู้จักเดินหาของกระจุกกระจิก
- (10) สองเมือง : ทำไม แล้วคนอย่างพี ควรจะเป็นยังไงละ
- (11) เพชรเรียง : ควรจะอยู่แต่ในห้องอาหารโก้ ๆ ซูเปอร์มาร์เก็ต ที่สนามกอล์ฟเทนนิสอะไรพวกนี้มากกว่า
- (12) สองเมือง : แต่เพชรอย่าลืม พีนะช่วยตัวเอง ซอกแซกด้วยตัวเองมาตลอด พีกรีตกรายยังงั้นไม่ได้ ถ้ากรีตกรายยังงั้นคงไม่ลำบากลำบากขนาดนี้ ไอ้ซูเปอร์มาร์เก็ตนี้มันก็ดีสำหรับบางโอกาส บางโอกาสก็ไม่ได้
- (13) เพชรเรียง : **ยังงี้ ๆ วันนี้ พีเมืองต้องไปซูเปอร์มาร์เก็ต อย่าเอาเพชรไปทรมานที่ตลาดเก่าเลยคะ ขอร้อง เพชรทนอะไรพรรคนี้ไม่ได้ไหว**

(สส 18-8)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของสองเมืองกับเพชรเรียงเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลการสนทนาที่ 13 เพชรเรียงได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เมื่อพิจารณาถ้อยคำที่เพชรเรียงกล่าวกับสองเมืองในผลการสนทนาที่ 13 จะเห็นว่า เป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรมการขอร้องของ Searle กล่าวคือ เพชรเรียงต้องการให้สองเมืองไปซื้อปุ๊ทะเลที่ซูเปอร์มาร์เก็ตจริงและเพชรเรียงเชื่อว่าสองเมืองสามารถกระทำสิ่งนั้นได้ แต่สองเมืองไม่กระทำหากตนเองไม่ขอร้อง การที่เพชรเรียงขอร้องให้สองเมืองกระทำตามความคิดเห็นของตนนั้นมีลักษณะเหมือนการผ่อนหนัก

ผ่อนเบาให้แก่กัน กล่าวคือ เพชรเรียงต้องยอมลดอารมณ์หรือความรู้สึกไม่พอใจลงในระดับหนึ่งจึงจะกล่าวขอร้องสองเมืองได้ และในขณะที่เดียวกันสองเมืองก็ต้องยอมลดความรู้สึกของตนเองลงเช่นกันจึงจะยอมกระทำตามที่เพชรเรียงขอร้องได้ เมื่อเพชรเรียงกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว สองเมืองไปซื้อปุทะเลที่ซูเปอร์มาร์เก็ตตามที่เพชรเรียงขอร้อง การสนทนาระหว่างสองเมืองและเพชรเรียงซึ่งมีความขัดแย้งกันได้ยุติลง

3.2 บทสรุป

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปภาพรวมของการศึกษากรณีศึกษาทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษากรณีศึกษาทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในครั้งนี้ พบว่าคู่สนทนาใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของ Vuchinich (1990) พบว่า กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนาที่พบในการศึกษาครั้งนี้มีลักษณะเหมือนกับที่ Vuchinich เสนอไว้ ส่วนกลวิธีออกจากสถานการณ์และการยอมตามมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพียงแต่ผลการศึกษาในครั้งนี้พบลักษณะที่แยกย่อยมากกว่า กลวิธีที่พบว่ามีลักษณะแตกต่างจากที่ Vuchinich เสนอไว้มีอยู่ 2 กลวิธี คือ กลวิธีการใช้อำนาจ และกลวิธีการประนีประนอม

กลวิธีการใช้อำนาจที่พบในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือการใช้อำนาจของตนเอง ลักษณะที่สองคือ การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม ส่วนกลวิธีการใช้อำนาจที่พบในการศึกษาของ Vuchinich มีเพียงลักษณะเดียว คือ การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเป็นเพราะการศึกษาของ Vuchinich ใช้ข้อมูลบทสนทนาในครอบครัว ในขณะที่การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลบทสนทนาในสถานการณ์ทั่ว ๆ ไป กลวิธีการใช้อำนาจที่พบในการศึกษาครั้งนี้จึงมีลักษณะที่หลากหลายกว่า

กลวิธีที่มีลักษณะแตกต่างจากกลวิธีของ Vuchinich อีกกลวิธีหนึ่ง คือ การประนีประนอม Vuchinich ได้ให้นิยาม “การประนีประนอม” ไว้ว่า คือการที่คู่สนทนาเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงให้แก่กัน ซึ่งข้อตกลงนั้นจะต้องเป็นข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ แต่การประนีประนอมในมุมมองของคนไทย หมายรวมถึงการที่คู่สนทนายอมลดอารมณ์โกรธหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันโดยไม่ต้องมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงใด ๆ กลวิธีการประนีประนอมที่พบในการศึกษาครั้งนี้จึงมีลักษณะที่แตกต่างไปจากแนวคิดของ Vuchinich บ้างเล็กน้อย

2. ถึงแม้ว่าในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อมูลบทสนทนาจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่งคือ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ แต่เมื่อพิจารณาการปรากฏใช้

ของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งพบว่า กลวิธีทางภาษาทั้ง 5 กลวิธีมีการปรากฏใช้ในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์เหมือนกันทั้งกลวิธีหลักและกลวิธีย่อย

3. กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้ง 5 กลวิธีมีรูปแบบที่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 รูปแบบของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

กลวิธี	ผลัดการสนทนา				
	1	2	3	4	5
การออกจากสถานการณ์	ก. แสดงความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. กล่าวแย้ง ข.	ก. หรือ ข. ออกจากวงสนทนา	-
การใช้อำนาจ	ก. แสดงความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. กล่าวแย้ง ข.	ก. หรือ ข. บังคับให้อีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตน	ก. ยอมกระทำตามความคิดเห็นของ ข. หรือ ข. ยอมกระทำตามความคิดเห็นของ ก.
				ค. บังคับให้ ก. และ ข. กระทำตามความคิดเห็นของตน	ก. และ ข. ยอมกระทำตามความคิดเห็นของ ค.
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	ก. แสดงความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. กล่าวแย้ง ข.	ก. หรือ ข. เปลี่ยนประเด็นการสนทนา	-
การยอมตาม	ก. แสดงความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. กล่าวแย้ง ข.	ก. หรือ ข. ยอมรับความคิดเห็นของอีกฝ่าย	-
การประนีประนอม	ก. แสดงความคิดเห็น	ข. กล่าวแย้ง ก.	ก. กล่าวแย้ง ข.	ก. เสนอข้อตกลงหรือขอให้กระทำตามความคิดเห็นของตน	ข. ยอมรับข้อตกลงหรือยอมกระทำตามความคิดเห็นของ ก.

4. กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้ง 5 กลวิธี แต่ละกลวิธีมี **ข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกัน** ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 กลวิธีการออกจากสถานการณ์เป็นกลวิธีที่ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสดูกลงได้ค่อนข้างมาก เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการจะยุติการสนทนา แต่กลวิธีนี้อาจจะทำให้คู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนา

4.2 กลวิธีการใช้อำนาจเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสดูกลงได้ค่อนข้างมากเช่นเดียวกับกลวิธีการออกจากสถานการณ์ เนื่องจากผู้ใช้กลวิธีนี้มีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย ฝ่ายที่มีอำนาจน้อยย่อมยอมกระทำตามคำสั่งหรือคำข่มขู่ของฝ่ายที่อำนาจมาก อย่างไรก็ตามกลวิธีนี้อาจจะทำให้คู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกบีบบังคับให้กระทำตาม

4.3 กลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้เป็นอย่างดีคือ กลวิธี การยอมตาม เนื่องจากผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งยินยอมกระทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจ แต่กลวิธีนี้ก็ยอมทำให้ฝ่ายที่ยอมต้องเสียจุดยืนของตนเองและอาจเป็นการยอมด้วยความจำใจ

4.4 กลวิธีการประนีประนอมเป็นกลวิธีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลวิธีการยอมตาม แต่แตกต่างกันตรงที่การประนีประนอมนั้น ผู้ร่วมสนทนาต่างยอมกระทำตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งไม่มากนักน้อย ในขณะที่กลวิธีการยอมตาม ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นฝ่ายยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง กลวิธีการประนีประนอมจึงเป็นกลวิธีที่น่าจะทำให้คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ อย่างไรก็ตามกลวิธีการประนีประนอมมีลักษณะที่ยุ่งยากและเสียเวลามากกว่ากลวิธีอื่น เนื่องจากจะต้องเลือกเงื่อนไขที่ทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจและในบางครั้งอาจจะมีการต่อรองกัน ซึ่งทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยืดเยื้อออกไป

4.5 กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นทางออกที่ดีวิธีหนึ่งก็คือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา เพราะนอกจากจะไม่ทำให้ตนเองและคู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าแล้ว การสนทนายังคงดำเนินต่อไป ไม่ห้วนเหมือนการตัดบท

5. การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยส่วนใหญ่ หากประเด็นที่ขัดแย้งกันเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือไม่มีความรุนแรงมากนัก คู่สนทนาจะใช้กลวิธีทางภาษาที่มีถ้อยคำเดียว เช่น

ตัวอย่าง

ลูกสาวมาขอเงินพ่อไปซื้อเครื่องดื่มสเลอปี้ที่ร้านสะดวกซื้อ 7-11 แต่พ่อไม่ต้องการให้ลูกสาวไปซื้อ ทั้งสองจึงโต้เถียงกัน

- (1) ลูกสาว : หนูจะกินสเลอปี้.
- (2) พ่อ : ในแก้วนั้นใส่ลูก. (ชี้ไปที่แก้วน้ำส้ม)
- (3) ลูกสาว : ไม่ใช่. ไม่ใช่. นี่มันน้ำส้มพ่อ.

- (4) พ่อ : ก็สเลอปี่น้ำส้มไงลูก. มีประโยชน์นะ.
 (5) ลูกสาว : ไม่เอา. หนูจะกินสเลอปี่ที่เซเว่น.
 (6) พ่อ : **ไปถามแม่ไปว่าจะให้กินรีเปล่า.**

(สท 5-4)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า พ่อและลูกสาวมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่อง การซื้อเครื่องดื่มสเลอปี่ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่ไม่ได้มีความรุนแรงมากนัก ในผลัดการสนทนาที่ 6 พ่อได้ ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องดังกล่าวโดยใช้กลวิธีการบอกปิดให้ลูกสาวไปสนทนากับแม่ซึ่งมี หน้าที่ดูแลเรื่องอาหารของลูกสาว ถ้อยคำที่พ่อใช้ในการบอกปิดมีเพียงถ้อยคำเดียวคือ “ไปถามแม่ไป ว่าจะให้กินรีเปล่า”

นอกจากจำนวนถ้อยคำที่ใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่าการ ปรากฏใช้ของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ปรากฏใช้กลวิธีเดียว และปรากฏใช้หลายกลวิธีร่วมกัน

5.1 ปรากฏใช้กลวิธีเดียว

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่มีการปรากฏใช้กลวิธีเดียว คือ กลวิธี การประนีประนอม แต่อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาถ้อยคำที่คู่สนทนาใช้ในการประนีประนอมเพื่อยุติการ สนทนาที่มีความขัดแย้งทุกครั้งพบว่า กลวิธีนี้จะต้องใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำ เช่น

ตัวอย่าง

กล่าวยินยอม

เสนอเงื่อนไข

“เปลี่ยนก็ได้ค่ะ//แต่ว่าxonัดอาจารย์ประมาณซักสามเดือนได้มั๊ยคะ”

ขอร้อง

เสนอเงื่อนไข

“กินหน่อยนะลูก//เดี๋ยวคุณแม่ยอมให้กินได้กั๊วแก๊วนี่ง”

ขอร้อง

ชี้แจงเหตุผล

“ใจเย็น ๆ ครับพี่//ผมไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์//ผมก็ต้องถามดูว่าเรื่องมันเป็นยังไง”

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่กลวิธีการประนีประนอมปรากฏใช้โดยไม่ต้องมี กลวิธีอื่นปรากฏร่วมนั้นอาจเป็นเพราะกลวิธีนี้ใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำร่วมกันซึ่งสามารถทำให้

การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้ค่อนข้างมาก อีกทั้งยังไม่ทำให้คู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้า เนื่องจากต่างฝ่ายต่างยอมลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันและทั้งสองฝ่ายก็ได้รับสิ่งที่ตนเองพึงพอใจ

5.2 ปรากฏใช้หลายกลวิธีร่วมกัน

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ปรากฏใช้ร่วมกันมีดังนี้

5.2.1 การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนานำมาใช้ร่วมกับกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาทั้งหมด 4 กลวิธี คือ การกล่าวขอลออกจากวงสนทนา การกล่าวตัดบท การเงี่ย และการกล่าวขอเลื่อนการสนทนา การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาดังกล่าวนี้มี 2 ลักษณะ คือ

5.2.1.1 ปรากฏใช้ก่อนกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนานำมาใช้ก่อนกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาทั้งหมด 4 กลวิธี คือ การกล่าวตัดบท การเงี่ย การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา ประเด็นที่ขัดแย้ง และการเปลี่ยนคู่สนทนา

ก. การกล่าวตัดบท

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดพบว่า คู่สนทนามักจะใช้กลวิธีการกล่าวตัดบทก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

ตัวอย่าง

กล่าวตัดบท	เปลี่ยนประเด็นการสนทนา
“จะรู้ไปทำไม//เอาเถอะ เรื่องของเรา// สนใจตรงนี้ดีกว่า// นี่เขาให้บัตรรหัสติดแปะ	
จะเลือกอันดับ 1 2 3 4 ยังไง”	

กล่าวตัดบท	เปลี่ยนประเด็นการสนทนา
“เอาละ ๆ เธอจะมาตอนไหนก็เรื่องของเธอ//ปีนี้เธอต้องไปฝึกงานแล้วใช้มัยเนี่ย//	
เลือกไว้หรือยังว่าจะไปที่ไหน”	

ข. การเงี่ย

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาทั้งหมดพบว่า คู่สนทนามักจะใช้กลวิธีการเงี่ยก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

ตัวอย่าง

เจียบ เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“(เจียบ)//แล้วใครเป็นเจ้าของบ้านครับเนี่ย”

เจียบ เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“(เจียบ)//นี่เอกสารแจกฟรีค่ะ//พี่ลองเอาไปอ่านคุณะคะ”

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่คู่สนทนานำกลวิธีการกล่าวตัดบทและกลวิธีการเจียบมาใช้ร่วมกับกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาในลักษณะนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีการกล่าวตัดบทและการเจียบทำให้การสนทนาจบลงอย่างห้วน ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพของคู่สนทนา แต่ถ้าหากคู่สนทนานำกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามาใช้หลังจากที่ใช้กลวิธีการกล่าวตัดบทหรือการเจียบแล้วก็จะทำให้คู่สนทนาสามารถสนทนากันต่อไปได้ซึ่งอาจจะทำให้คู่สนทนามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

ค. การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง

คู่สนทนาจะใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งก่อนจากนั้นจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การที่คู่สนทนาใช้กลวิธีการภาษาสองกลวิธีนี้ร่วมกันจะช่วยทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง อีกทั้งยังช่วยทำให้อีกฝ่ายไม่รู้สึกเสียหน้ามากนักที่ถูกปฏิเสธการสนทนาก่อนหน้านี้

ตัวอย่าง

กล่าวขอเลื่อนการสนทนา

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“ไว้ค่อยว่ากันอีกทีแล้วกันเรื่องนั้น//วันนี้จะไปลองกินขนมจีนร้านที่เค้าแนะนำมัย”

กล่าวขอเลื่อนการสนทนา

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“เดี๋ยวจะไปแล้วค่อยคุยกันครับลูก//หม่าม้าโทรถามการบ้านภาษาไทยให้แล้วนะ”

ง. การเปลี่ยนคู่สนทนา

ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทุกครั้ง เมื่อคู่สนทนาใช้กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนา กลวิธีทางภาษาที่จะต้องปรากฏร่วมคือ กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องการให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

ตัวอย่าง

เปลี่ยนคู่สนทนา

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“(หันไปพูดกับเจ้าหน้าที่2)//แพ้มคนไข้ห้องสิบสองเอาผลเลือดใส่ถัง”

เปลี่ยนคู่สนทนา

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

“(หันไปพูดกับเพื่อนลูกชาย)//แม้ว่าเราไปดูทีวีกันดีกว่าลูก”

5.2.1.2 ปราบกฏใช้หลังกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนานำมาใช้หลังกลวิธีการเปลี่ยน

ประเด็นการสนทนามีเพียงกลวิธีเดียวคือ การกล่าวขออกจากวงสนทนา

จากการศึกษาข้อมูลทั้งหมดพบว่า ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทุกครั้ง คู่สนทนาจะต้องใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาไปแล้วจึงใช้กลวิธีการกล่าวขออกจากวงสนทนา ซึ่งประเด็นที่นำมาสนทนาใหม่นั้นจะสื่อเป็นนัยให้อีกฝ่ายทราบว่าผู้ที่เปลี่ยนประเด็นการสนทนามีเหตุจำเป็นที่จะต้องออกจากวงสนทนาไป การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาพร้อมกับกลวิธีการกล่าวขออกจากวงสนทนาในลักษณะนี้น่าจะเป็นเพราะไม่ต้องการให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธการสนทนา รู้สึกเสียหน้ามากนัก

ตัวอย่าง

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กล่าวขออกจากวงสนทนา

“คุณพ่อคงตื่นแล้วมั้งคะปานเนี่ย//ปรางขอตัวนะคะ”

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กล่าวขออกจากวงสนทนา

“คุณหมอรอจ่ายยาแล้วนะเจ้า// ไหมขอตัวเข้าไปดูแม่ก่อน”

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา

กล่าวขออกจากวงสนทนา

“สามทุ่มมาแล้วมั้งคะเนี่ย//หนูขอตัวไปอาบน้ำก่อนนะคะ”

5.2.2 การออกจากสถานการณ์

ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย คู่สนทนามักจะนำกลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์มาใช้ร่วมกัน กลวิธีย่อยที่คู่สนทนานำมาใช้ร่วมกัน คือ การกล่าวขออกเลือนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง การกล่าวขออกจากวงสนทนา และการเดินออกจาก

วงสนทนา โดยส่วนใหญ่แล้วคู่สนทนาจะนำกลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งหรือ กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนามาใช้ร่วมกับกลวิธีการเดินออกจากวงสนทนา การปรากฏร่วมของกลวิธีทั้งสามมีรายละเอียดดังนี้คือ

ก. การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง

คู่สนทนามักจะใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนา ประเด็นที่ขัดแย้งก่อนแล้วจึงจะใช้กลวิธีการเดินออกจากวงสนทนา

ตัวอย่าง

กล่าวขอเลื่อนการสนทนา เดินออกจากวงสนทนา
“เอาไว้ค่อยว่ากันอีกทีแล้วกัน //(เดินออกจากวงสนทนา)”

กล่าวขอเลื่อนการสนทนา เดินออกจากวงสนทนา
“นายนอนต่อเถอะ //ไว้ค่อยพูดกันใหม่ที่หลัง //(เดินออกจากวงสนทนา)”

ข. การกล่าวขอออกจากวงสนทนา

ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทุกครั้ง เมื่อใช้กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนาแล้ว คู่สนทนาจะต้องใช้กลวิธีการเดินออกจากวงสนทนาต่อทันที และด้วยเหตุที่กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนามักจะปรากฏร่วมกับกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ดังนั้นเมื่อคู่สนทนาใช้กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนามักจะใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและการเดินออกจากวงสนทนาไปด้วยเสมอ

ตัวอย่าง

กล่าวขอออกจากวงสนทนา เดินออกจากวงสนทนา
“ฉันหนูขอตัวไปส่งโครงการกลับไปให้เค้าก่อนนะคะ //(เดินออกจากวงสนทนา)”

เปลี่ยนประเด็นการสนทนา กล่าวขอออกจากวงสนทนา เดินออกจากวงสนทนา
“อ๊อ ! หิวจังเลย //ฉันหนูขอตัวไปกินข้าวก่อนนะแม่ //(เดินออกจากวงสนทนา)”

การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกันหลายกลวิธีลักษณะนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริงและเพื่อไม่ให้อีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนา

5.2.3 การใช้อำนาจ

โดยทั่วไปแล้วคู่สนทนาสนทนามักจะนำกลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์มาใช้ร่วมกัน กลวิธีย่อยที่คู่สนทนาจะนำมาใช้ร่วมกันคือ การสั่งและการกล่าวข่มขู่ กล่าวคือ คู่สนทนาจะใช้กลวิธีการสั่งก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการกล่าวข่มขู่ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีทั้งสองร่วมกันในลักษณะนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

ตัวอย่าง

สั่ง	กล่าวข่มขู่
“ลงมาเดี๋ยวนี้//ถ้าไม่ลงมายายจะขึ้นไปตี”	
สั่ง	กล่าวข่มขู่
“นี่ดีที่คุณหยุดพูดเดี๋ยวนี้เลยนะ//ถ้าคุณไม่หยุดพูดฉันจะลงจากรถเดี๋ยวนี้เลยด้วย”	

5.2.4 การยอมตาม

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนานำมาใช้ร่วมกับกลวิธีการยอมตามมีทั้งหมด 2 กลวิธี คือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและการเปลี่ยนคู่สนทนา ผู้วิจัยพบว่าคู่สนทนามักจะใช้กลวิธีการกล่าวยินยอมว่าจะกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายก่อน จากนั้นจึงจะใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือกลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนา การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีเหล่านี้ร่วมกันอาจเป็นเพราะต้องการให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

ตัวอย่าง

ยอมตาม	เปลี่ยนประเด็นการสนทนา
“ค่ะ//นี่ก็ส่งสารคุณปรีชานะคะ เห็นกันอยู่หลัด ๆ แท้ ๆ ไม่น่าจะคิดสั้นเลย”	

ยอมตาม	เปลี่ยนคู่สนทนา	เปลี่ยนประเด็นการสนทนา
“โอเค// โอเค//(หันไปพูดกับละออจดาว)//ไ้ว่วันหลังพ่อจะพาไปเที่ยวเองก็แล้วกันเนอะ”		

สรุปได้ว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย มีการปรากฏใช้อยู่ 2 ลักษณะคือ ปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียว และปรากฏใช้หลายกลวิธีร่วมกัน กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียวคือ กลวิธีการประนีประนอม แต่กลวิธีนี้จะใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำประกอบกันเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง ส่วนกลวิธีทางภาษาที่มีการปรากฏใช้ร่วมกัน ได้แก่ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ และการยอมตาม การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งร่วมกันหลายกลวิธีนั้นเป็นเพราะมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง และ 2) เพื่อรักษาสัมพันธภาพของตนเองกับคู่สนทนา เพื่อให้เห็นภาพรวมของการปรากฏร่วมของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งอย่างชัดเจน ผู้วิจัยขอสรุปรายละเอียดที่กล่าวไว้ข้างต้นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 การปรากฏของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ปรากฏใช้กลวิธีเดียว	ปรากฏใช้ร่วมกันหลายกลวิธี
การประนีประนอม (ใช้ถ้อยคำหลายถ้อยคำ)	การกล่าวตัดบท + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
	การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
	การเจียบ + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
	การเปลี่ยนคู่สนทนา + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา **
	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา + การกล่าวขอออกจากวงสนทนา **
	การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง + การเดินออกจากวงสนทนา
	การกล่าวขอออกจากวงสนทนา + การเดินออกจากวงสนทนา **
	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา + การกล่าวขอออกจากวงสนทนา + การเดินออกจากวงสนทนา **
	การสั่ง + การกล่าวข่มขู่
	การยินยอมกระทำตามความคิดเห็น + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
	การยินยอมกระทำตามความคิดเห็น + การเปลี่ยนคู่สนทนา + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

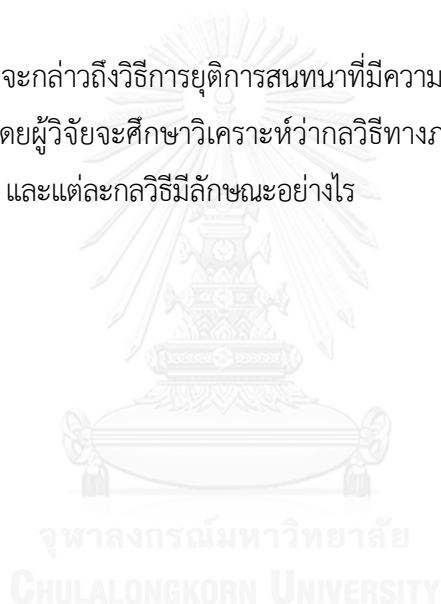
หมายเหตุ : เครื่องหมาย ** หมายถึง กลวิธีทางภาษาที่ต้องปรากฏร่วมกันเสมอ

6. ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย พบว่า ในบางกรณีกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาเลือกใช้สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ แต่คู่สนทนาอาจยังคงมีความคิดเห็นขัดแย้งกันอยู่ ดังจะสังเกตได้จากตัวอย่างการยุติ

การสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างญาติของผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในหัวข้อกลวิธีการออกจากสถานการณ์ว่าถึงแม้ว่าการสนทนาที่มีความขัดแย้งจะยุติลง แต่ความขัดแย้งของทั้งสองฝ่ายไม่ได้ยุติลงไปด้วย เพราะเมื่อญาติของผู้ป่วยเดินออกจากวงสนทนาไปไม่นานนักก็กล่าวตำหนิเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกลับหลัง

7. ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย พบว่า คู่สนทนาที่เลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งส่วนใหญ่จะต้องมีสถานภาพหรือความอาวุโสมากกว่าอีกฝ่าย ในขณะที่กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนา คู่สนทนาที่เลือกใช้กลวิธีนี้มักจะเป็นผู้ที่มีสถานภาพหรือความอาวุโสน้อย นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังพบว่า คู่สนทนาที่เลือกใช้กลวิธีการประนีประนอมส่วนใหญ่มักจะต้องมีความสนิทสนมกัน

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงวิธีการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในอีกลักษณะหนึ่งคือ การใช้คนกลางเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผู้วิจัยจะศึกษาวิเคราะห์ว่ากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีกลวิธีใดบ้าง และแต่ละกลวิธีมีลักษณะอย่างไร



บทที่ 4

กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์

โดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ผู้ที่ขัดแย้งกันจะเลือกใช้กลวิธีที่หลากหลายเพื่อทำให้ความขัดแย้งยุติลง เช่น การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ การยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย การประนีประนอมกัน เป็นต้น แต่ในบางครั้งความขัดแย้งก็มีความรุนแรงมากขึ้นจนกลายเป็นข้อพิพาทที่ต่างฝ่ายต่างต้องการเอาชนะกัน วิธีการยุติความขัดแย้งในลักษณะนี้มีอยู่ด้วยกันหลายวิธี วิธีการหนึ่งที่สังคมไทยมักจะนำมาใช้คือ การใช้คนกลางเจรจาไกล่เกลี่ย (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 149-151)

ในบทนี้ผู้วิจัยจะวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ในส่วนแรกผู้วิจัยจะกล่าวถึงเนื้อหาของบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ที่นำมาศึกษาเพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นก่อนพอสังเขป จากนั้นจะเสนอผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบปริบทการสื่อสารของรายการตามแนวคิดชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารของ Hymes เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจถ้อยคำที่ใช้สื่อสารในรายการ และส่วนสุดท้ายผู้วิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยอาศัยแนวคิดเรื่องกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich เป็นเกณฑ์

4.1 เนื้อหาของบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ที่นำมาศึกษา

ข้อมูลบทสนทนาทางโทรทัศน์ที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาครั้งนี้มาจากรายการโทรทัศน์ 2 รายการ คือ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จำนวน 18 ครั้ง และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จำนวน 12 ครั้ง บทสนทนาในรายการโทรทัศน์ทั้งสองมีเนื้อหาพอสังเขปดังนี้

4.1.1 บทสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น”

บทสนทนาครั้งที่ 1 “ทุกข์ชาวนา ราคาข้าวตกต่ำ”

เป็นการสนทนาระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นายประสิทธิ์ บุญเฉย นายกสมาคมชาวนาไทย นายประลอง ภิรมย์อยู่ เลขาธิการสมาคมชาวนาไทย และตัวแทนชาวนาในภาคกลาง 3 คน คือ นายเสมียน หงษ์โต นายปิยพจน์ เกียรติชูสกุล และนายขวัญชัย มหาชื่นใจ ประเด็นสนทนาในครั้งนี้เกี่ยวกับข้อขัดแย้งของชาวนากับนายกสมาคมชาวนาไทย

เนื่องจากชาวนาประสบปัญหาาราคาข้าวตกต่ำมากจึงพยายามติดต่อนายประสิทธิ์ บุญเฉย นายกสมาคมชาวนาไทยให้มาประชุมร่วมกันเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่นายประสิทธิ์ไม่มาเข้าร่วมประชุม กลุ่มชาวนาภาคกลางจึงออกมาเรียกร้องให้รัฐบาลขึ้นราคาข้าว เมื่อสื่อมวลชนมาสัมภาษณ์ นายประสิทธิ์เกี่ยวกับกรณีที่ชาวนาออกมาเรียกร้องให้ขึ้นราคาข้าว นายประสิทธิ์ได้ให้สัมภาษณ์ว่า โครงการประกันราคาข้าวที่รัฐบาลดำเนินการอยู่ในขณะนั้นเป็นโครงการที่ดีแล้ว รวมทั้งกล่าวหาชาวนาที่ออกมาเรียกร้องว่ามีจุดประสงค์ทางการเมืองมากกว่า กลุ่มชาวนาภาคกลางจึงประท้วงขับไล่ นายประสิทธิ์ให้ออกจากตำแหน่งนายกสมาคมชาวนาไทยและเรียกร้องให้รัฐบาลเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาราคาข้าวที่ตกต่ำ ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาสนทนาในรายการเพื่อจะได้ชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

บทสนทนาครั้งที่ 2 “ไวยัดตมผผิตแบบ (1)”

เป็นการสนทนาระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นางธนพร สะอาด เจ้าของร้านเสริมสวยลีฟ นางสาวนราทิพย์ ไทยภักดี ช่างตัดผมประจำร้านเสริมสวยลีฟ และ นางสาวนภัสสรณ์ อังกูรเมธีศักดิ์ ผู้ที่มาตัดผมที่ร้านเสริมสวยลีฟ การสนทนาครั้งนี้เกี่ยวกับเรื่องการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายกรณีตัดผมให้ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ กล่าวคือนางสาวนภัสสรณ์ได้ไปตัดผมที่ร้านเสริมสวยลีฟ โดยนางสาวนราทิพย์เป็นผู้ตัดผมให้ แต่เนื่องจากนางสาวนราทิพย์ตัดผมให้ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ นางสาวนภัสสรณ์จึงเรียกร้องให้นางสาวนราทิพย์ชดใช้ค่าเสียหายจำนวน 100,000 บาท นางธนพรและนางสาวนราทิพย์มีความเห็นว่านางสาวนภัสสรณ์เรียกร้องค่าเสียหายมากเกินไปจึงไม่ยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้ นางสาวนภัสสรณ์ได้ไปดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมาย เหตุการณ์ครั้งนี้เป็นประเด็นที่คนในสังคมวิพากษ์วิจารณ์กันต่าง ๆ นานาเนื่องจากไม่เคยเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้มาก่อนในประเทศไทย ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาสนทนาในรายการเกี่ยวกับเรื่องราวดังกล่าวเพื่อให้ผู้ชมที่บ้านได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง

บทสนทนาครั้งที่ 3 “ไวยัดตมผผิตแบบ (2)”

เป็นการสนทนาที่ต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 2 โดยสนทนากันในประเด็นเดิม แต่มีผู้ดำเนินรายการเพิ่มขึ้นอีก 1 คน คือนางสาวปานระพี ระพิพันธ์

บทสนทนาครั้งที่ 4 “ศิริโชค-ต่อพงษ์ พบ วิคเตอร์ บูท”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับข้อขัดแย้งของนายศิริโชค โสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชาธิปัตย์ กับนายต่อพงษ์ ไชยสาสน์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทย ผู้ร่วมสนทนา

2 คน คือ นายศิริโชค โสภา และนายต่อพงษ์ ไชยสาสน์ ข้อขัดแย้งของนายศิริโชคกับนายต่อพงษ์นั้นเกิดขึ้นเนื่องจาก นายศิริโชคได้ไปขอเข้าพบนายวิคเตอร์ บูท ผู้ต้องหาค้าอาวุธชาวรัสเซียซึ่งถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร เมื่อนายจตุพร พรหมพันธุ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทย ทราบเรื่องดังกล่าวจึงนำมาเปิดเผยในการประชุมสภา โดยกล่าวหาว่านายศิริโชคไปขอร้องให้นายวิคเตอร์ บูทออกมายืนยันว่า พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนอาวุธมาให้กลุ่มคนเสื้อแดงใช้ในการชุมนุมประท้วงเมื่อปี 2553 นายศิริโชคจึงออกมาชี้แจงต่อสื่อมวลชนว่า ตนไปพบนายวิคเตอร์ บูทจริง แต่ไม่ได้กระทำตามที่นายจตุพรกล่าวหา หลังจากนั้นไม่นานนางเอลลา บูท ได้นำข้อความที่นายวิคเตอร์ บูทเขียนมาเปิดเผยต่อสื่อมวลชนว่า นายศิริโชคไปพบนายวิคเตอร์ บูทเพื่อสอบถามเรื่องการค้าอาวุธของ พ.ต.ท.ทักษิณ และการขนอาวุธมาให้กลุ่มคนเสื้อแดง รวมทั้งสอบถามถึงวิธีการสกัดจับเครื่องบินของ พ.ต.ท.ทักษิณ นายศิริโชคได้ปฏิเสธว่าตนไม่ได้กระทำเช่นนั้น นายต่อพงษ์ซึ่งดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการต่างประเทศในขณะนั้นจึงขอเข้าพบนายวิคเตอร์ บูทเพื่อสอบถามข้อเท็จจริง หลังจากที่พบนายวิคเตอร์ บูทแล้ว นายต่อพงษ์ได้ชี้แจงต่อสื่อมวลชนว่านายศิริโชคกล่าวบิดเบือนความจริง พร้อมทั้งยืนยันว่าข้อมูลที่นางเอลลา บูทนำมาเปิดเผยนั้นเป็นเรื่องจริง นายศิริโชคได้ปฏิเสธว่าตนไม่ได้บิดเบือนความจริง แต่ฝ่ายที่บิดเบือนความจริงคือนางเอลลา บูทและนายต่อพงษ์ เมื่อต่างฝ่ายต่างให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ผู้ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้จึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาสนทนาในรายการเพื่อให้ผู้ชมทางบ้านได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง

บทสนทนาครั้งที่ 5 “จิ้งหรีดขาวแจงลูกน้องทำร้ายไมค์ดีสิบ”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 4 คน ซึ่งสนทนาที่ห้องบันทึกเทปของรายการ 3 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นางสาวสุรางค์ ผิวอ่อนหรือจิ้งหรีดขาว วงศ์เทวัญ นักร้องลูกทุ่งชื่อดัง นายพรชัย ชุ่มสกุล และนายยอดรัก พลทรัพย์ หางเครื่องประจำวงดนตรีของจิ้งหรีดขาว ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายปรีชา ทองเบ็องหรือไมค์ดีสิบ นักร้องเลียนแบบเสียงไมค์ ภิรมย์พร ประเด็นที่นำมาสนทนาเกี่ยวกับกรณีไมค์ดีสิบถูกรุมทำร้าย กล่าวคือ จิ้งหรีดขาวกับไมค์ดีสิบได้รับเชิญให้ไปร้องเพลงในงานเดียวกัน แต่จิ้งหรีดขาวได้ขอให้เจ้าภาพจัดลำดับการแสดงของตนไว้ในลำดับต้น ๆ เนื่องจากต้องไปแสดงที่อื่นต่อ ไมค์ดีสิบซึ่งอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าวจึงพูดจาเสียดสีจิ้งหรีดขาว หลังจากนั้นไม่นานไมค์ดีสิบได้ถูกทำร้ายร่างกายเมื่อสื่อมวลชนมาสัมภาษณ์ ไมค์ดีสิบชี้แจงว่านายพรชัย ชุ่มสกุล และนายยอดรัก พลทรัพย์ หางเครื่องประจำวงของจิ้งหรีดขาว เป็นผู้ทำร้ายร่างกายตน เมื่อจิ้งหรีดขาวทราบเรื่องไมค์ดีสิบให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชนจึงขอชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวผ่านทางรายการเรื่องเด่นเย็นนี้

บทสนทนาครั้งที่ 6 “แปลงเพศเอื้ออาทร”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 2 คน โดยสนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ 1 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป คือ นายยลดา เกริกก้อง สวณยศ นายกสมาคมสตรีข้ามเพศแห่งประเทศไทย ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายนที ธีระโรจนพงศ์ ประธานกลุ่มเกย์การเมืองไทย ประเด็นที่นำมาสนทนาเกี่ยวกับโครงการ Sister’s Hand แปลงเพศฟรีที่ช่วยน้อง ครั้งที่ 2 กล่าวคือ ทางสมาคมสตรีข้ามเพศแห่งประเทศไทยได้ประกาศรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อแปลงเพศให้แก่ผู้ชายที่ต้องการเป็นผู้หญิงโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่นายนที ธีระโรจนพงศ์ ประธานกลุ่มเกย์การเมืองไทย ได้คัดค้านว่าสมาคมสตรีข้ามเพศแห่งประเทศไทยไม่ควรจัดโครงการดังกล่าวขึ้น เพราะอาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญนายยลดาและนายนทีมาสนทนาเกี่ยวกับโครงการดังกล่าวเพื่อให้ผู้ชมทางบ้านได้รับทราบข้อเท็จจริง

บทสนทนาครั้งที่ 7 “คัดค้านจัดประกวดเทพธิดาแรงงาน”

เป็นการสนทนายระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นางสาวอรุณี ศรีโต อดีตประธานกลุ่มบูรณาการแรงงานสตรี และนายชินโชติ แสงสังข์ ประธานสภาองค์กรลูกจ้างแรงงานแห่งประเทศไทย โดยนายสรยุทธและนางสาวอรุณีสนทนากันในห้องบันทึกเทปของรายการ ส่วนนายชินโชติร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ ประเด็นที่ทั้งสามคนสนทนากันคือ เรื่องการจัดงานวันแรงงานแห่งชาติประจำปี 2554 เนื่องจากคณะกรรมการจัดงานวันแรงงานแห่งชาติได้เสนอให้มีการประกวดเทพธิดาแรงงานเพื่อคัดเลือกตัวแทนมาทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับสำนักงานประกันสังคม แต่ประธานกลุ่มบูรณาการแรงงานสตรีได้คัดค้านการจัดประกวดเทพธิดาแรงงาน เพราะเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดงาน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญนายชินโชติและนางสาวอรุณีมาสนทนาร่วมกัน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายแสดงทัศนคติเกี่ยวกับการจัดประกวดเทพธิดาแรงงาน

บทสนทนาครั้งที่ 8 “เดียด ! แฟนบอลเชียงใหม่ล้อมผู้ตัดสินต่อเวลาจนเสมอ”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 6 คน โดยสนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ 5 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ คือ คณะผู้ตัดสินการแข่งขันฟุตบอล ประกอบด้วย พลตรีชินเสน ทองโกมล นายชาติชาย เปรมสุข นายพรไพรัช โปยกะโทก นายปิยะ เสียงจักรสาย และนายสุชาติ เย็นเพชร ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายอุดรพันธ์ จันทรวีโรจน์ ประธานสโมสรเชียงใหม่เอฟซี ประเด็นที่สนทนาเกี่ยวกับ

เรื่องการตัดสินการแข่งขันฟุตบอลโลกดิวิชั่น 1 ระหว่างทีมเชียงใหม่เอฟซีกับสุพรรณบุรีเอฟซี ในวันที่ 10 เมษายน 2554 เนื่องจากกองเชียร์ของทีมเชียงใหม่เอฟซีไม่พอใจผู้ตัดสินที่สั่งให้ยุติการแข่งขัน ภายหลังจากที่ทีมสุพรรณบุรีเอฟซีทำคะแนนเสมอ 1 : 1 โดยไม่ยอมชดเชยเวลาที่สูญเสียบไปในระหว่างการแข่งขัน เมื่อการแข่งขันสิ้นสุดลงกองเชียร์ของทีมเชียงใหม่เอฟซีได้ขว้างปาสิ่งของใส่ผู้ตัดสินและปิดล้อมผู้ตัดสินไม่ให้ออกจากสนามฟุตบอล ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญคณะผู้ตัดสินการแข่งขันฟุตบอลและประธานสโมสรเชียงใหม่เอฟซีมาพูดคุยถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร

บทสนทนาครั้งที่ 9 “ดีเบตว่าที่นายก ๆ ควรจะมีหรือไม่?”

เป็นการสนทนาระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นายศิริโชค โสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชาธิปัตย์ และนายปลอดประสพ สุรัสวดี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทย ซึ่งสนทนาเกี่ยวกับเรื่องการประชันวิสัยทัศน์ทางการเมือง (debate) ของนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ หัวหน้าพรรคประชาธิปัตย์ กับนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร หัวหน้าพรรคเพื่อไทย กล่าวคือทางพรรคประชาธิปัตย์ได้เสนอให้นางสาวยิ่งลักษณ์มาประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองกับนายอภิสิทธิ์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และนโยบายของพรรค แต่ทางพรรคเพื่อไทยเห็นว่านางสาวยิ่งลักษณ์ไม่จำเป็นต้องประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองกับนายอภิสิทธิ์ เพราะก่อนหน้านี้พรรคการเมืองทุกพรรคได้เสนอนโยบายพรรคให้ประชาชนรับทราบไปแล้ว อีกทั้งการจัดประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองอาจจะทำให้คนไทยขัดแย้งกันอีก เรื่องการประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองระหว่างนายอภิสิทธิ์และนางสาวยิ่งลักษณ์เป็นประเด็นที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างแพร่หลายในขณะนั้น ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของพรรคการเมืองทั้งสองมาสนทนาในรายการเพื่อชี้แจงเหตุผลของตนให้ผู้ชมที่บ้านรับทราบ

บทสนทนาครั้งที่ 10 “มุมมองของแทนคุณ จาก ปชป. และจिरายู จาก พท.”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และนโยบายในการพัฒนาประเทศของผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทย ผู้ร่วมสนทนาครั้งนี้มี 2 คน คือ นายแทนคุณ จิตต์อิสระ ผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดพรรคประชาธิปัตย์ และนายจिरายู ห่วงทรัพย์ ผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดพรรคเพื่อไทย ซึ่งทั้งสองลงสมัครรับเลือกตั้งในเขตเดียวกัน ด้วยเหตุที่พรรคการเมืองทั้งสองพรรคนี้เป็นพรรคการเมืองที่มีมุมมองและแนวทางในการบริหารประเทศที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง อีกทั้งยังมีข้อขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในขณะนั้น ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญนายแทนคุณและนายจिरายูมาพูดคุยว่ามีแนวทางหรือนโยบายที่จะพัฒนาประเทศชาติอย่างไร

บทสนทนาครั้งที่ 11 “ปรองดองสองมุมมอง (1)”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับมุมมองของพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในประเทศ ซึ่งมีผู้ร่วมสนทนา 2 คน คือ นายธานี ศักดิ์เศรษฐ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชาธิปัตย์ และนายณัฐวุฒิ ไสยเกื้อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทย พรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยเป็นพรรคการเมืองขนาดใหญ่และถือได้ว่าเป็นพรรคการเมืองที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารประเทศอย่างมากในขณะนั้น อีกทั้งพรรคการเมืองสองพรรคนี้มีกรณีพิพาทกันอย่างรุนแรง ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของทั้งสองพรรคมาพูดคุยในรายการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ชมทางบ้านได้รับทราบข้อมูลของแต่ละฝ่ายอย่างละเอียดและชัดเจน

บทสนทนาครั้งที่ 12 “ปรองดองสองมุมมอง (2)”

เป็นการสนทนายาระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นายธานี ศักดิ์เศรษฐ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชาธิปัตย์ และนายณัฐวุฒิ ไสยเกื้อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทยโดยสนทนาต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 11

บทสนทนาครั้งที่ 13 “ประชันนโยบายราคาข้าวประกัน vs จำนำ (1)”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับนโยบายแก้ไขปัญหาอาหารราคาข้าวของพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทย โดยมีผู้ร่วมสนทนา 2 คน คือ นายแพทย์วรงค์ เดชกิจวิกรม โฆษกทีมเศรษฐกิจพรรคประชาธิปัตย์ และนายพิชัย นริพทะพันธุ์ ทีมเศรษฐกิจพรรคเพื่อไทย เนื่องจากขณะนั้นอยู่ในระหว่างการหาเสียงเลือกตั้ง พรรคการเมืองแต่ละพรรคจะนำเสนอนโยบายต่าง ๆ ที่จะนำมาพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประชาชนตัดสินใจเลือกพรรคของตนเข้าไปบริหารประเทศ พรรคประชาธิปัตย์เสนอให้แก้ไขปัญหาอาหารราคาข้าวตกต่ำของชาวนาด้วยการประกันราคาข้าวตันละ 10,000 บาท ส่วนพรรคเพื่อไทยเสนอให้ใช้วิธีการรับจำนำข้าวตันละ 15,000 บาท ต่างฝ่ายต่างก็อ้างว่านโยบายของตนเป็นนโยบายที่ดี ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของทั้งสองพรรคมาชี้แจงนโยบายดังกล่าว

บทสนทนาครั้งที่ 14 “ประชันนโยบายราคาข้าวประกัน vs จำนำ (2)”

การสนทนาครั้งนี้เป็นการสนทนาที่ต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 13 โดยมีผู้ร่วมสนทนาเป็นบุคคลเดิมและสนทนากันในประเด็นเดิม คือ นโยบายแก้ไขปัญหาอาหารราคาข้าวตกต่ำของชาวนา

บทสนทนาครั้งที่ 15 “มุมมอง พท. - ปชป. ปราศรัยใหญ่แยกราชประสงค์ (1)”

เป็นการสนทนาระหว่างนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ดำเนินรายการ นายณัฐวุฒิ ใสยเกื้อ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคเพื่อไทย และนายแพทย์บุรณชัย สมุทรักษ์ โฆษกพรรคประชาธิปัตย์ ประเด็นสนทนาเกี่ยวกับกรณีที่พรรคประชาธิปัตย์จะจัดการปราศรัยที่สี่แยกราชประสงค์ในวันที่ 23 มิถุนายน 2554 กล่าวคือ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ หัวหน้าพรรคประชาธิปัตย์ จะจัดการปราศรัยเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองของกลุ่มคนเสื้อแดง ในปี 2553 เนื่องจากนายอภิสิทธิ์ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้บงการฆ่ากลุ่มคนเสื้อแดงที่มาชุมนุมในครั้งนั้น เมื่อทราบว่าพรรคประชาธิปัตย์จะไปจัดการปราศรัยที่สี่แยกราชประสงค์ สมาชิกพรรคเพื่อไทยจึงคัดค้านไม่ให้มีการจัดการปราศรัยโดยอธิบายเหตุผลว่าเป็นการตอกย้ำความรู้สึกของกลุ่มคนเสื้อแดงที่เพิ่งประสบเหตุการณ์อันเลวร้ายและอาจจะส่งผลให้คนไทยมีความขัดแย้งกันมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้การจัดการปราศรัยของพรรคประชาธิปัตย์จะเป็นประเด็นที่นักการเมืองทั้งสองพรรคโต้เถียงกันแล้ว ประชาชนทั่วไปก็นำมาถกเถียงและวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวาง ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของทั้งสองฝ่ายมาสนทนาในรายการเพื่อให้ผู้ชมที่บ้านได้รับทราบเหตุผลของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน

บทสนทนาครั้งที่ 16 “มุมมอง พท. - ปชป. ปราศรัยใหญ่แยกราชประสงค์ (2)”

เป็นการสนทนาที่ต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 15 โดยมีผู้ร่วมสนทนาเป็นบุคคลเดิมและสนทนากันในประเด็นเดิม คือ เรื่องการจัดการปราศรัยของพรรคประชาธิปัตย์ที่สี่แยกราชประสงค์

บทสนทนาครั้งที่ 17 “ข้อขัดแย้งเวนคืนที่ดินสร้างรถไฟฟ้า”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 3 คน คือ นายรณชิต แยมสอาด รองผู้ว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย นายวุฒิชัย วงศ์จักรแก้ว และนางสาวชินกมล วงศ์จักรแก้ว เจ้าของร้านขายยาวิวีฟาร์มาซี ประเด็นที่นำมาสนทนาเกี่ยวกับกรณีพิพาทระหว่างเจ้าหน้าที่ของการรถไฟฟ้าฯ กับเจ้าของร้านขายยาวิวีฟาร์มาซี เนื่องจากการรถไฟฟ้าฯ ขอเวนคืนที่ดินของนายวุฒิชัย เพื่อนำไปสร้างสถานีรถไฟฟ้า แต่นายวุฒิชัยไม่พึงพอใจกับค่าเวนคืนที่ดินที่ทางการรถไฟฟ้าฯ จะชดเชยให้จึงไม่ยอมขนย้ายทรัพย์สินออก การรถไฟฟ้าฯ เห็นว่าได้ดำเนินการถูกต้องตามพระราชบัญญัติการเวนคืนที่ดินแล้วจึงเข้าริ่ถอนอาคารและขนย้ายทรัพย์สินของนายวุฒิชัย ทั้งสองฝ่ายจึงทะเลาะวิวาทกันอย่างรุนแรง เหตุการณ์นี้ได้รับความสนใจจากคนในสังคมเป็นอย่างมากในขณะนั้น ผู้ดำเนิน

รายการจึงเชิญนายรมชิต นายวุฒิชัย และนางสาวชื่นกมลมาสนทนาในรายการเพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้พูดคุยเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

บทสนทนาครั้งที่ 18 “ปัญหาเวนคืนที่ดินรถไฟฟ้าสีม่วง”

เป็นการสนทนาต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 17 ซึ่งสนทนาเกี่ยวกับข้อขัดแย้งกรณีขอเวนคืนที่ดินเพื่อสร้างสถานีรถไฟฟ้า โดยมีผู้ร่วมสนทนาเป็นบุคคลเดิม

กล่าวโดยสรุปแล้วการสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ที่นำมาศึกษาทั้ง 18 ครั้ง เป็นการสนทนายาระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้ที่มีความขัดแย้งกัน ประเด็นที่นำมาสนทนาในรายการเป็นประเด็นความขัดแย้งที่สำคัญและขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ความขัดแย้งที่รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” นำมาเสนอสามารถจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น การลอบทำร้ายร่างกาย การเรียกร้องค่าเสียหายกรณีตัดผมไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ
- 2) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง
- 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับองค์กร เช่น การจัดงานวันแรงงานแห่งชาติ การเรียกร้องค่าเวนคืนที่ดินจากการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย

4.1.2 บทสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

บทสนทนาครั้งที่ 1 “โรงงานปล่อยน้ำเสีย อ.บ้านคา จ.ราชบุรี”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาน้ำเน่าเสียในอำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ซึ่งมีผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 4 คน คือ นางดวงรัตน์ นุ้ยปิ่น ประชาชนในอำเภอบ้านคา นายสุวิษ ภูมาลี นายอำเภอบ้านคา นายสุรพล ชามาตย์ อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี และนายจิรวุฒิ โลทาร์กพงศ์ ผู้จัดการทั่วไปบริษัทวีแอนด์เค สับปะรดกระป๋อง จำกัด กล่าวคือ ประชาชนในอำเภอบ้านคา มาร้องเรียนว่าบริษัทวีแอนด์เค สับปะรดกระป๋อง ได้ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะที่ประชาชนใช้ในการอุปโภคบริโภคและการเกษตรกรรม ประชาชนในอำเภอบ้านคาและบริเวณใกล้เคียงจึงได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าวมาระยะหนึ่งแล้ว เมื่อไปแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลทางบริษัทจะหยุดปล่อยน้ำเสียออกมา แต่หลังจากนั้นไม่นานบริษัทก็ปล่อยน้ำเสียออกมาอีกเช่นเคย ประชาชนในอำเภอบ้านคาจึงขอให้ทางรายการช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนดังกล่าว ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ผู้จัดการทั่วไปบริษัทวีแอนด์เค สับปะรด

กระป๋อง และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยในรายการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในอำเภอบ้านคา

บทสนทนาครั้งที่ 2 “ค้ำล้มปทานระเบิดหิน อ.พระพุทธรบาท จ.สระบุรี”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 6 คน โดยสนทนาที่ห้องบันทึกเทปของรายการ 5 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายไพบร์ ศรีทิพย์ ประธานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตำบลเขาวง นายวีระ กฤษณะเดชา ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเขาวง นางสาวฉัตติพา กาญจนโสภาก สมาชิกชมรมคนรักเขาวง นายนิรันดร์ ยิงมทิสรานนท์ ผู้อำนวยการสำนักกำกับการประกอบกิจการและจัดเก็บรายได้ และนายอุกฤษณ์ พิงโสภา รองผู้ว่าราชการจังหวัดสระบุรี ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายประเสริฐ จิระโรจน์ประภา เจ้าพนักงานป่าไม้ชำนาญงาน ประเด็นที่สนทนาเกี่ยวกับการสัมปทานให้บริษัทเอกชนมาทำเหมืองแร่ในตำบลเขาวง เนื่องจากพื้นที่บริเวณดังกล่าวเป็นพื้นที่ป่าสงวนและมีศาสนสถานตั้งอยู่ ประชาชนเกิดความกังวลว่าการทำเหมืองแร่จะส่งผลให้แหล่งธรรมชาติและโบราณสถานที่อยู่ในพื้นที่นั้นได้รับความเสียหายจึงขอให้รายการช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการสัมปทานพื้นที่บริเวณดังกล่าว

บทสนทนาครั้งที่ 3 “ค้ำสร้างโรงไฟฟ้า อ.โพธาราม จ.ราชบุรี”

เป็นการสนทนาระหว่างนางสาวอรอุมา เกษตรพิชผล ผู้ดำเนินรายการ นายวิรัช อิ่มศิลป์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอโพธาราม นายวิชัยดิษฐ์ จันทร์ปิติ ผู้อำนวยการสำนักงานพลังงานจังหวัดราชบุรี และนายสุรพล ชามาตย์ อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี ประเด็นที่สนทนานี้ในครั้งนี้เกี่ยวกับเรื่องการสร้างโรงไฟฟ้าที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายจะสร้างโรงไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอีก 1 โรง ที่อำเภอโพธาราม แต่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณดังกล่าวเห็นว่าจังหวัดราชบุรีมีโรงไฟฟ้าหลายโรงแล้วและการสร้างโรงไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนด้วย นอกจากนี้แล้วยังสงสัยว่าการจัดทำประชาคมเพื่อขอความเห็นชอบจากประชาชนเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้าแห่งใหม่อาจจะไม่โปร่งใสจึงติดต่อรายการสถานีประชาชนให้ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ดำเนินรายการได้เชิญตัวแทนประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอโพธารามและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริง

บทสนทนาครั้งที่ 4 “ค้ำสร้างโรงไฟฟ้าภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 5 คน ซึ่งสนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ 4 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายสมเกียรติ สุภาคม

ผู้อำนวยการโครงการพัฒนาระบบส่งไฟฟ้า นายเจษฎา อนุจारी อุปนายกฝ่ายนโยบายและแผนของ สภานายความ นายอากาศ พรหมศาสตร์ และนางสาวอารีวรรณ ฤงสุวรรณ ตัวแทนประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอภาชี ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายวิฑูรย์ ปีสาวงษ์ นายอำเภอภาชี ประเด็นที่สนทนาเกี่ยวกับข้อพิพาทระหว่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอภาชี เนื่องจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจะดำเนินการก่อสร้างสถานีจ่ายกระแสไฟฟ้าในอำเภอภาชี โดยพื้นที่ที่จะก่อสร้างสถานีจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นที่นา ซึ่งเจ้าของที่ดินได้ให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในละแวกนั้นมาเช่าทำนา เมื่อประชาชนเห็นว่าตนเองกำลังจะไม่มีที่ดินทำนา จึงไปร้องเรียนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือใด ๆ จึงขอให้รายการช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้

บทสนทนาครั้งที่ 5 “ปัญหารถตู้สาย ต.85”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 6 คน มีผู้ร่วมสนทนาในห้องบันทึกเทปของรายการ 3 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 3 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายโอภาส เพชรมุณี ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นายอาทิตย์ สมพงษ์ ประธานคณะกรรมการบริษัท ต.85 สามัคคี จำกัด และนายรังสรรค์ สายสุทธิ กรรมการผู้จัดการบริษัทรังสรรค์การท่องเที่ยว จำกัด ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นายสุรวุฒิ พลตาล ประธานบริษัท S.W.P. AUTO SERVICE จำกัด นายพลากร อุบลบาล หัวหน้าหมวดขนส่งมวลชนประจำมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศุภย์รังสิต และ พ.ต.ท.สาธิต มิตรรัก สารวัตรจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอคลองหลวง กล่าวคือ นายอาทิตย์ สมพงษ์ ประธานคณะกรรมการบริษัท ต.85 สามัคคี จำกัด ได้มาร้องเรียนกับทางรายการว่ารถตู้ของบริษัทรังสรรค์การท่องเที่ยว จำกัด และบริษัท S.W.P. AUTO SERVICE จำกัด ซึ่งบริการรับส่งผู้โดยสารในเส้นทางเดียวกันนำรถตู้ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตมาให้บริการ พนักงานบริษัทของตนจึงสูญเสียรายได้เป็นจำนวนมาก นายอาทิตย์กล่าวว่าตนได้ไปติดต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ไขปัญหามา แต่ไม่มีหน่วยงานใดดำเนินการแก้ไขให้ ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญผู้บริหารของทั้งสามบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

บทสนทนาครั้งที่ 6 “ค่าน้ำมันในน้ำมันไก่ส้มชุน อ.เมือง จ.สมุทรสาคร”

เป็นการสนทนาระหว่างนางสาวอรอุมา เกษตรพิชผล ผู้ดำเนินรายการ นางอุไร ดุลยสิทธิ์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านร่วมใจ นายจรชัย ผดุงสุภโกลย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านความปลอดภัยน้ำมัน นายณรงค์ หุดานุกูล พนักงานจังหวัดสมุทรสาคร นายวัฒนา สมจันทร์ นิติกรประจำองค์การส่วนบริหารตำบลท่าทราย และนายเถ่า แซ่ลิ้ม ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน

ประเด็นที่สนทนาในครั้งนี้นี้เกี่ยวกับเรื่องการสร้างสถานีบริการน้ำมัน เนื่องจากนายเถ่า แซ่ลิ้ม จะสร้างสถานีบริการน้ำมันในบริเวณใกล้เคียงกับหมู่บ้านร่วมใจ ตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านเกิดความวิตกกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและทรัพย์สินของตนจึงคัดค้านไม่ให้สร้างสถานีบริการน้ำมัน ในขณะที่นายเถ่าก็ยืนยันว่าตนได้ดำเนินการขออนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ทั้งสองฝ่ายจึงเกิดข้อพิพาทกัน ประชาชนจึงขอให้ทางรายการช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

บทสนทนาครั้งที่ 7 “ปัญหาเอกสิทธิ์ทับซ้อนเขตป่าสงวน จ.ระยอง”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาเอกสิทธิ์ที่ดินทับซ้อนเขตป่าสงวนแห่งชาติ การสนทนา ครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 6 คน คือ นายประทีป เกาะแก้ว นายวิจิตร ฆาสุข เจ้าของที่ดิน นายยุทธชัย สธนเสาวภาคย์ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดระยอง นายธวัช บัวผุด เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง นายเถลิงเดช กาบคำ ผู้อำนวยการส่วนกำหนดเขตที่ดิน กรมป่าไม้ และนายเจษฎา อุนจारी อุปนายกฝ่ายนโยบายและแผนของสภาทนายความ กล่าวคือ ประชาชนในหมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ได้มาร้องขอความเป็นธรรมและขอให้ทางรายการช่วยแก้ไขปัญหานี้เนื่องจากไม่สามารถนำโฉนดที่ดินที่ซื้อจากโครงการหมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์ไปทำธุรกรรมกับธนาคารได้ เพราะธนาคารอ้างว่าที่ดินดังกล่าวเป็นที่ดินทับซ้อนเขตป่าสงวนแห่งชาติ และเมื่อไปติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ไม่ได้รับคำชี้แจงใด ๆ ประชาชนจึงขอให้รายการสถานีประชาชนช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้

บทสนทนาครั้งที่ 8 “คัดค้านสร้างโรงไฟฟ้าจากขยะ จ.ปทุมธานี (1)”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 5 คน โดยสนทนาที่ห้องบันทึกเทปของรายการ 4 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 1 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายธนกร เตียวรัมย์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ 4 ตำบลบ่อเงิน นายไกร บุญบันดาล ปลัดจังหวัดปทุมธานี นายชูศักดิ์ ตั้งศิริไพบูลย์ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดปทุมธานี และนายณพชัย สมานสวน กรรมการผู้จัดการบริษัทเสริมทรัพย์ไพศาลกรุป 1999 จำกัด ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์คือ นายสายชล เชื้อดี นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน ประเด็นที่สนทนาเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานขยะ กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงินและบริษัทเสริมทรัพย์ไพศาลกรุป 1999 จำกัด จะร่วมมือกันสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานขยะในพื้นที่หมู่ 4 ตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีบ่อขยะเก่าซึ่งทางเทศบาลอำเภอลาดหลุมแก้วได้ปิดปากบ่อไว้ แต่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ 4 ไม่เห็นด้วยกับการที่จะเปิดบ่อขยะเพื่อสร้างโรงไฟฟ้าทั้งนี้เพราะเคยได้รับความเดือดร้อน

จากกลิ่นเหม็นของขยะ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงินได้ให้เหตุผลว่าการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานขยะจะช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน อีกทั้งการจัดทำประชาคมไม่ค่อยโปร่งใส ประชาชนจึงขอให้ทางรายการช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขปัญหา

บทสนทนาครั้งที่ 9 “คัดค้านสร้างโรงไฟฟ้าจากขยะ จ.ปทุมธานี (2)”

เป็นการสนทนาที่ต่อเนื่องมาจากการสนทนาครั้งที่ 9 โดยมีผู้ร่วมสนทนาเป็นบุคคลเดิมและสนทนากันในประเด็นเดิม คือ เรื่องการสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานขยะในพื้นที่หมู่ 4 ตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

บทสนทนาครั้งที่ 10 “ปมขัดแย้งชาวบ้าน-เจ้าอาวาสวัดไชยมงคล”

การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนา 6 คน โดยสนทนาที่ห้องบันทึกเทปของรายการ 3 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 3 คน ผู้ที่สนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายเจษฎา อนุจारी อุปนายกฝ่ายนโยบายและแผนของสภาพนายความ นางชวน จัยอำนวย และนายทรง มาฤทธิ์ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะลอย ส่วนผู้ที่ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ พระครูวิจิตรรัตนคุณ เจ้าคณะอำเภอประจันตคาม นายสมาน มานะบัง ไวยาวัจกรของวัดไชยมงคล และนายธวัชชัย ม่วงทอง นายอำเภอประจันตคาม ประเด็นที่นำมาสนทนาเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งของพระครูปริยัติชัยโสภณ เจ้าอาวาสวัดไชยมงคลกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะลอย อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี กล่าวคือ ในปี 2542 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะลอยได้ร่วมกันบริจาคเงินเพื่อสร้างศาลาอเนกประสงค์ให้แก่วัดไชยมงคล แต่พระครูปริยัติชัยโสภณไม่เห็นด้วยเนื่องจากท่านจะสร้างเศวตฉัตรในพื้นที่ดังกล่าว ท่านจึงไม่ยินยอมเซ็นอนุญาตให้ประชาชนใช้พื้นที่ของวัดสร้างศาลาอเนกประสงค์ ในขณะที่เจ้าคณะจังหวัดปราจีนบุรีมีความเห็นว่าทางวัดควรอนุญาตให้ประชาชนสร้างศาลาอเนกประสงค์เพื่อใช้สำหรับทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เมื่อประชาชนทราบว่าเจ้าคณะจังหวัดเห็นด้วยกับความคิดของพวกเขาตนจึงสร้างศาลาอเนกประสงค์ขึ้นมาจนแล้วเสร็จ พระครูปริยัติชัยโสภณไม่พอใจประชาชนมากจึงมอบหมายให้ไวยาวัจกรไปแจ้งความดำเนินคดีว่าประชาชนเข้ามาบุกรุกพื้นที่วัด แต่ทั้งสองฝ่ายก็ประนีประนอมยอมความกันได้ ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2554 พระครูปริยัติชัยโสภณได้ขอให้ประชาชนรื้อถอนศาลาอเนกประสงค์ แต่ประชาชนก็ไม่รื้อถอน พระครูปริยัติชัยโสภณจึงได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของวัดนำรถบรรทุกขนาดใหญ่เข้ามารื้อถอนศาลาดังกล่าวออก พร้อมทั้งแจ้งความดำเนินคดีกับประชาชน ประชาชนจึงมาขอให้รายการสถานีประชาชนช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของตนกับเจ้าอาวาสวัดไชยมงคล

บทสนทนาครั้งที่ 11 “ปัญหาสหกรณ์การเกษตรแม่เป็น จ.นครสวรรค์”

เป็นการสนทนาเกี่ยวกับกรณีผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรแม่เป็น จังหวัดนครสวรรค์ ทุจริตเงินลงทุนของสมาชิกสหกรณ์ การสนทนาครั้งนี้มีผู้ร่วมสนทนาทั้งหมด 7 คน โดยสนทนาที่ห้องบันทึกเทปของรายการ 4 คน และสนทนาทางโทรศัพท์ 3 คน ผู้ที่มาสนทนาในห้องบันทึกเทป ได้แก่ นายเจษฎา อุนจारी อุปนายกฝ่ายนโยบายและแผนของสภาพนายความ นายพนต์ ดอนหมื่น นางคมขำ อุ่นเพชร และนายคณศณัฐ ประสงค์ผล ตัวแทนของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่เป็น ส่วนผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์ คือ นางละเอียต วงศ์สุข สหกรณ์จังหวัดนครสวรรค์ นายยู๋ พรหมทา ประธานสหกรณ์การเกษตรแม่เป็น และนายสันต์ เวชศิลป์ นายอำเภอแม่เป็น กล่าวคือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่เป็นกลุ่มหนึ่งได้มาร้องเรียนว่าไม่ได้รับเงินค้ำประกันสำหรับนำไปขายให้แก่สหกรณ์และไม่สามารถถอนเงินที่ฝากไว้กับสหกรณ์ได้ เมื่อสอบถามทางผู้จัดการสหกรณ์ก็ได้ข้อมูลว่าสหกรณ์ไม่มีเงินจ่ายให้เนื่องจากนำเงินทั้งหมดให้สหกรณ์อื่นนำไปลงทุน สมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่เป็นกลุ่มดังกล่าวจึงขอให้ทางรายการสถานีประชาชนช่วยตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนดังกล่าว

บทสนทนาครั้งที่ 12 “ปัญหายุบโรงเรียนขนาดเล็ก จ.ราชบุรี”

เป็นการสนทนาระหว่างนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล ผู้ดำเนินรายการ นายสมัย แก้วสอาด กำนันตำบลนครชุม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี นายธรรมบุญ พลอยเจริญ คณะกรรมการและประธานการศึกษาโรงเรียนวัดตาผา จังหวัดราชบุรี นายกิจ เกียรติสมกิจ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 นางอ่องจิต เมธยประภาส ที่ปรึกษาด้านนโยบายและแผนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นายรังสรร มณีเล็ก ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนางดรุณี จำปาทอง หัวหน้ากลุ่มวิจัยและพัฒนา นโยบาย ประเด็นที่สนทนาเกี่ยวกับเรื่องการยุบโรงเรียนขนาดเล็กในตำบลนครชุม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายจะยุบโรงเรียนขนาดเล็กในตำบลนครชุมจำนวน 3 โรงเรียน เพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น แต่ผู้นำชุมชนและผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนดังกล่าวเห็นว่าหากรัฐบาลยุบโรงเรียนทั้งสาม เด็กนักเรียนจะต้องย้ายไปเรียนในอำเภอ ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครองต้องรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ผู้นำชุมชนและผู้ปกครองจึงมาร้องขอความเป็นธรรมและขอให้ทางรายการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ทั้ง 12 ครั้ง จะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการ ประชาชนที่มาร้องเรียน ผู้ที่ถูกร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาที่ประชาชนมาร้องเรียน และตัวแทนจากสภาทนายความ ความขัดแย้งที่นำเสนอในรายการ สถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์สามารถจำแนกได้ 4 ลักษณะคือ

- 1) ความขัดแย้งของกลุ่มประชาชนกับนายทุนหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ประเด็นที่ประชาชนมาร้องเรียนคือ การได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการต่าง ๆ ของนายทุน
- 2) ความขัดแย้งของกลุ่มประชาชนกับหน่วยงานราชการ ประเด็นที่ประชาชนมาร้องทุกข์คือ การได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของภาครัฐ เช่น การยุบโรงเรียนขนาดเล็ก
- 3) ความขัดแย้งของกลุ่มประชาชนกับผู้นำทางศาสนา ประเด็นที่ขัดแย้งกัน คือ การปลูกสร้างศาลาในศาสนสถาน
- 4) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มประชาชน ประเด็นที่ขัดแย้งเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์จากการประกอบอาชีพ เช่น การแย่งรับผู้โดยสารรถตู้สาธารณะ

จากที่ได้กล่าวถึงเนื้อหาของบทสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และ รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ไว้ในข้างต้นจะเห็นว่า การสนทนาในรายการ โทรทัศน์ทั้งสองมีลักษณะที่ต่างกันทั้งในส่วนของผู้ร่วมสนทนาและประเด็นที่นำมาสนทนา เพื่อให้ เห็นความแตกต่างของการสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานี ประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 15 ความแตกต่างของการสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และ
รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

ลักษณะ	รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น”	รายการสถานีประชาชนช่วง ที่ประชาชนมาร้องทุกข์
ผู้ร่วมสนทนา	ผู้ดำเนินรายการ	ผู้ดำเนินรายการ
	ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน/ ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน	ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน
	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	-	ตัวแทนจากสภานายความ
ความขัดแย้ง	ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มประชาชนกับนายทุน
	ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับองค์กร	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มประชาชนกับผู้นำทางศาสนา
	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล	ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ
		ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มประชาชนกับกลุ่มประชาชน

4.2 ปรัชญาของปริชเณทการสนทนาทางโทรทัศน์ตามแนวคิดชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร (ethnography of communication)

Shiffirin (1994) ชี้ให้เห็นว่า เราจะตัดสินใจได้ว่ารูปภาษานั้น ๆ เป็นกลวิธีทางภาษาชนิดใดและใช้เพื่อวัตถุประสงค์อย่างไร สิ่งสำคัญที่จำเป็นจะต้องพิจารณาก่อนคือบริบทที่แวดล้อมถ้อยคำนั้น ผู้วิจัยจึงจะศึกษาปรัชญาของปริชเณทการสนทนาทางโทรทัศน์ก่อนที่จะวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพของเหตุการณ์การสื่อสารในรายการโทรทัศน์ ทั้งสองรายการอันจะส่งผลให้เข้าใจและวิเคราะห์ถ้อยคำที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

แนวทางในการศึกษาปรัชญาของปริชเณทการสื่อสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้คือ แนวคิดชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารของ Hymes (1974) เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและเสนอกรอบการวิเคราะห์ปรัชญาการสื่อสารที่ระบอบองค์ประกอบไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุม วิธีการศึกษาปรัชญาการสื่อสารของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์ในฐานะผู้ชมรายการและจดบันทึกรายละเอียดของปรัชญาการสื่อสารไว้ จากนั้นจึงนำเทปรายการที่บันทึกไว้มาดูอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

4.2.1 บริบทการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

จากการศึกษาบริบทการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กับรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องเรียนตามกรอบการวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารของ Hymes (SPEAKING) พบว่า บริบทของการสนทนาในรายการทั้งสองมีลักษณะดังนี้

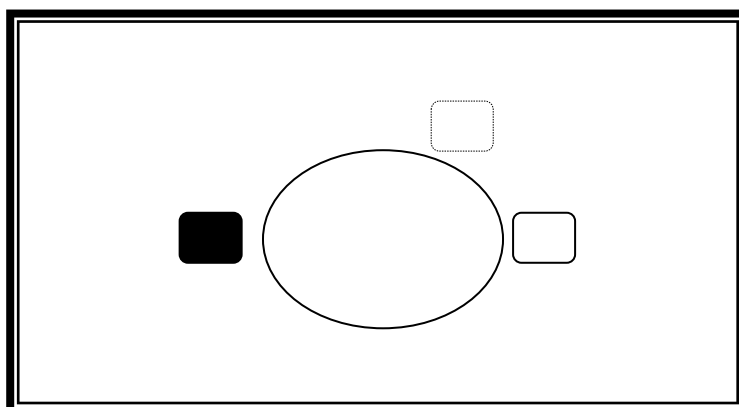
4.2.1.1 ฉากและกาลเทศะ (setting หรือ scene)

ฉากและกาลเทศะ หมายถึง ฉากและสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์การสื่อสาร ฉากของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ฉากของการสนทนาในห้องบันทึกเทปรายการ

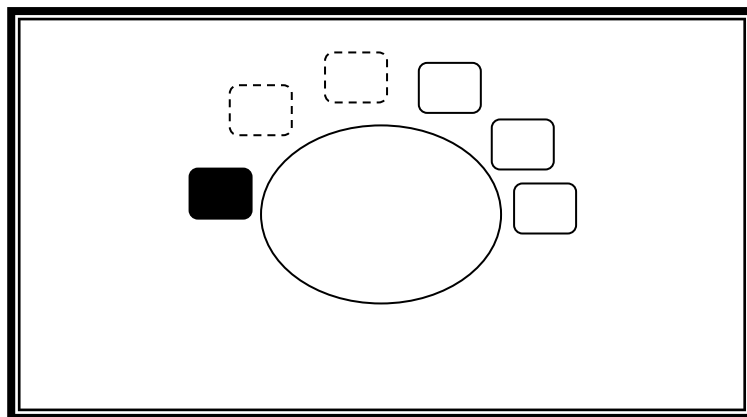
การสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะเกิดในห้องบันทึกเทปรายการ แต่หากผู้ร่วมสนทนาท่านใดไม่สามารถมาร่วมสนทนาในห้องบันทึกเทปได้ ผู้ดำเนินรายการจะสนทนากับผู้ร่วมสนทนาท่านนั้นทางโทรศัพท์แทน รูปแบบของโต๊ะที่ใช้ในรายการทั้งสองจะจัดองค์ประกอบเหมือนโต๊ะประชุม ไม่ได้ตกแต่งประดับโต๊ะให้สวยงาม เน้นบรรยากาศความเป็นทางการ ผู้ร่วมสนทนาในรายการทั้งสองจะนั่งเยื้อง ๆ โดยที่ต่างฝ่ายต่างมองเห็นหน้ากัน การจัดให้ผู้ร่วมสนทนาที่นั่งเผชิญหน้ากันในรายการอาจมีส่วนทำให้ผู้ร่วมสนทนาได้กล่าวโต้แย้งกันอย่างตรงไปตรงมา

ภาพที่ 1 ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กรณีมีจำนวนผู้ร่วมสนทนา 2 คน



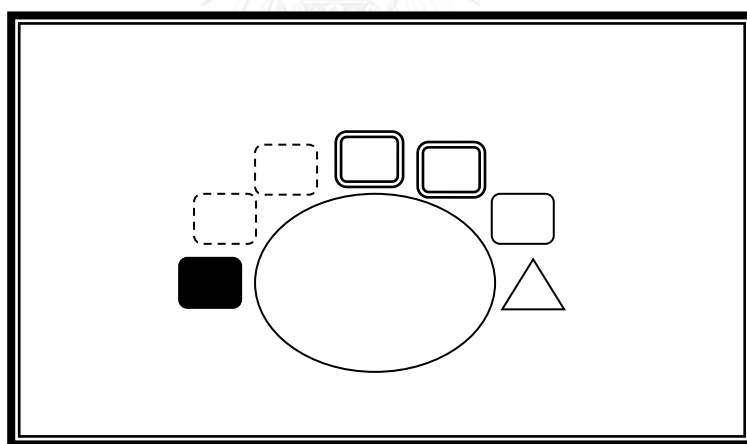
○ โต๊ะสัมภาษณ์ ■ ผู้ดำเนินรายการ □ ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 □ ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2

ภาพที่ 2 ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กรณีมีจำนวนผู้ร่วมสนทนามากกว่า 2 คน



○ โต้ะสัมภาษณ์ ■ ผู้ดำเนินรายการ □ ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่ 1 □ ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่ 2

ภาพที่ 3 ตำแหน่งที่นั่งสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์



○ โต้ะสัมภาษณ์ ■ ผู้ดำเนินรายการ □ ผู้ที่มาร้องเรียน
 □ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง □ ผู้ที่ถูกร้องเรียน △ ตัวแทนจากสภานายความ

2) ฉากของการสนทนาผ่านการถ่ายทอดสดทางสื่อสาธารณะ

การสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ทุกครั้งจะมีการถ่ายทอดสดทางสื่อสาธารณะ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จะถ่ายทอดผ่านทั้งทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 และสถานี

วิทยุคลื่นเอฟเอ็ม 106 MHz ออกอากาศทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.40-18.00 น. ด้วยเหตุที่ช่วงเวลาออกอากาศของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เป็นช่วงที่คนส่วนใหญ่สามารถรับชมรายการได้เนื่องจากเลิกงานหรือเลิกเรียนแล้ว รายการนี้จึงสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ชมได้ทุกกลุ่ม ปัญหาหรือประเด็นความขัดแย้งที่นำมาเสนอในรายการจะเป็นปัญหาที่รุนแรงหรือคนในสังคมให้ความสนใจเป็นอย่างมาก

ส่วนรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จะถ่ายทอดผ่านทางสถานีโทรทัศน์ช่องไทยพีบีเอสเพียงช่องทางเดียว ซึ่งออกอากาศทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 14.05-15.00 น. ด้วยเหตุที่ช่วงเวลาออกอากาศเป็นช่วงที่คนส่วนใหญ่กำลังทำงานหรือเรียนอยู่ รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จึงสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ชมได้เฉพาะกลุ่ม อาทิ แม่บ้าน เกษตรกร ลูกจ้างที่ทำงานบ้าน ความขัดแย้งที่นำเสนอในรายการเป็นความขัดแย้งของคนในสังคมชนบท แต่ไม่ได้เป็นปัญหาที่คนในสังคมให้ความสนใจหรือมีความรุนแรงจนถึงขั้นดำเนินการฟ้องร้องกันทางกฎหมาย

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ารายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะมีการจัดให้ผู้ร่วมสนทนามาเผชิญหน้ากันในรายการ แต่เนื่องจากการสนทนาของรายการทั้งสองมีการถ่ายทอดสดผ่านสื่อสาธารณะไปทั่วประเทศ ผู้ร่วมสนทนาจึงมักจะไม่ค่อยแสดงความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงมากนักทั้งนี้เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของตนเอง และในขณะเดียวกันผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางต้องคอยควบคุมไม่ให้ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงทั้งนี้เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของตนเองที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นไว้ด้วย

สรุปได้ว่า ฉากของการสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีการจัดตำแหน่งที่นั่งให้ผู้ร่วมสนทนาในลักษณะที่เอื้อให้การปฏิสัมพันธ์ในรายการเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบมีความขัดแย้งกัน แต่ในขณะเดียวกันฉากของการสนทนาผ่านการถ่ายทอดสดทางสื่อสาธารณะก็ส่งผลให้ความขัดแย้งในรายการไม่มีความรุนแรงมากนัก

4.2.1.2 ผู้ร่วมการสื่อสาร (participants)

ผู้ร่วมการสื่อสาร หมายถึง ผู้ที่มีส่วนร่วมในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้พูด ผู้ฟัง และผู้ที่มีผลต่อการสื่อสารนั้น ผู้ร่วมการสื่อสารในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะประกอบด้วย

1) ผู้ดำเนินรายการ

ผู้ดำเนินรายการหรือพิธีกรคือบุคคลที่ทำหน้าที่ซักถามข้อมูลจากผู้ร่วมสนทนาและควบคุมการสนทนาให้ดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายของรายการ ผู้ดำเนินรายการยังต้องมีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้ชมที่บ้านติดตามชมรายการเป็นประจำ ด้วยเหตุที่ข้อมูลที่น่าสนใจมาศึกษาเป็นการสนทนาของผู้ที่มีความขัดแย้งหรือมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในระหว่างการสนทนาจึงมีโอกาสนที่ผู้ร่วมสนทนาจะพูดโต้เถียงกันได้ตลอดเวลา ผู้ดำเนินรายการจึงต้องทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งไม่ให้ความรุนแรงมากขึ้น รวมทั้งเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยุติความขัดแย้งกัน อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินรายการหรือพิธีกรของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ไม่ได้ผ่านการฝึกฝนทักษะการเป็นคนกลาง (mediator) ที่ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติความขัดแย้งมาโดยตรง ถึงแม้ว่าผู้ดำเนินรายการจะมีหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ร่วมสนทนาตกลงกันด้วยดี แต่จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาของรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการพบว่าในระหว่างการสนทนาหรือพูดคุยกันบางครั้งผู้ดำเนินรายการกับผู้ร่วมสนทนามีการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันด้วย

ผู้ที่ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ทุกครั้งคือนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ซึ่งเป็นผู้ดำเนินรายการที่มีน้ำเสียงและลีลาในการนำเสนอแบบดุดัน พูดจาตรงไปตรงมา กล่าววิพากษ์วิจารณ์ บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มีผู้ชมสนใจติดตามรายการนี้เป็นจำนวนมาก (ศุภลักษณ์ ด่านไพบุลย์, 2549; สหภาพโสทธิพิทย์, 2553) นอกจากบุคลิกลักษณะดังกล่าวแล้วนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ยังมีภาพลักษณ์ของความเป็นบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ด้วย ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของศิริเพ็ญ ผลัญชัย บรรณาธิการนิตยสารแพรวซึ่งกล่าวไว้ในคำนำหนังสือกรรมกรข่าว 3 (สรยุทธ สุทัศนะจินดา, 2556: คำนำ) ว่า

“สรยุทธ” จัดว่าเป็นตัวอย่างที่ใช้ได้เลยละ โดยเฉพาะหลายปีมานี้ เขาจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตามว่า ผู้ชมทั้งที่ชอบและไม่ชอบเขาได้เต็มคำว่า “คาดหวัง” เข้าไปในแพ็คเก็จด้วย เวลาเกิดของหาย หมาหลง พระปลอม น้ำมันรั่ว มีอบบุง จนถึงเรื่องใหญ่ ๆ ที่แทบทุกคนมีส่วนร่วมด้วยกันมาคือ น้ำท่วม ผู้คนคาดหวังให้เขาลุยน้ำไปให้ถึงซอยบ้าน นำเสนอข่าวความเดือดร้อน เพื่อที่ความช่วยเหลือจะได้เข้าไปถึง เหตุการณ์จะได้คลี่คลาย

นอกจากนี้แล้ว Mthainews ยังได้กล่าวถึงนายสรยุทธ สุทัศนะจินดาไว้ในทำนองเดียวกับบรรณาธิการของนิตยสารแพรวว่า

สรยุทธ สุทัศนะจินดา ผู้ประกาศข่าวของทางครอบครัวข่าวสาม กลายเป็นบุคคลที่ได้รับการยกย่องว่าเป็น “นายกฯ คนใหม่” ในใจสำหรับใครหลายคนซึ่งจากการลงพื้นที่ ติดตาม ให้ความช่วยเหลือที่รวดเร็ว สร้างความประทับใจได้ไม่น้อย

(Mthainews, 2558)

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้ที่มีปัญหาหรือมีความขัดแย้งกันมาขอให้สรยุทธ สุทัศนะจินดา เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ไขความขัดแย้งของตน เช่น กรณีของจังหวัดชาว วงศ์เทเวศน์ มีความขัดแย้งกับนายปรีชา ทองเบื่องหรือไมค์ดีสิบเรื่องการจัดลำดับการแสดงดนตรี หรือกรณีของนายวุฒิชัย วงศ์จักรแก้ว เจ้าของร้านขายยาวิวิพาร์มาซี มีความขัดแย้งกับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทยเรื่องการเข้ารื้อถอนอาคารและขนย้ายทรัพย์สิน ในการสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันในลักษณะนี้สรยุทธ สุทัศนะจินดา ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการเพียงอย่างเดียว แต่ยังช่วยไกล่เกลี่ยให้ทั้งสองฝ่ายยุติความขัดแย้งกันด้วย ดังตัวอย่างบทสนทนาต่อไปนี้

ตัวอย่าง

จังหวัดชาว วงศ์เทเวศน์ มาขอชี้แจงข้อเท็จจริงผ่านทางรายการเกี่ยวกับกรณีที่นายปรีชา ทองเบื่องหรือไมค์ดีสิบกล่าวอ้างกับสื่อมวลชนว่านายพรชัย ชุ่มสกุล และนายยอดรัก พลทรัพย์ หางเครื่องประจำวงของจังหวัดชาวไปลอบทำร้ายร่างกายเนื่องจากไม่พอใจที่นายไมค์ดีสิบกล่าวบริภาษจังหวัดชาว

ถ. : นะฮะ. *เฮ้าคุณไมค์ปิดท้าย. ดิกันได้มัยเนี่ย.*

ตท.1 : ครับได้ครับ.

ถ. : *ดิกันได้นะฮะ.*

ตท.1 : แต่ว่าผม. คือผม. ผมจะ. ผมจะเป็นคนที่. ไม่เคยอคติกับใคร. สาบานได้. แล้วแต่เป็นคนมีแต่ให้กับให้.

ถ. : ฮะ. เอ้า. เอาเท่านั้นละครับ. *ตกลงว่าดิกันได้นะฮะ.*

(สร 1-5)¹³

¹³ ลำดับของข้อมูลบทสนทนาในคลังข้อมูลที่ถูกจัดรวบรวมนไว้ โดยตัวอักษร สร 1 หมายถึง บทสนทนา รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” สร 2 หมายถึง บทสนทนารายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ ส่วนตัวเลขหลัง สร1 และ สร 2 หมายถึง ลำดับข้อมูลบทสนทนา

แต่อย่างไรก็ดีในสายตาของประชาชนส่วนหนึ่งก็มีความคิดเห็นว่ นายสรยุทธ สุทัศนะจินดา เป็นผู้ดำเนินรายการที่ชอบช่วยหรือ “เสียม” ให้แขกรับเชิญในรายการมีความขัดแย้งกัน ดังจะสังเกตได้จากสมญานามที่สมาคมนักข่าวบันเทิงแห่งประเทศไทยตั้งให้เมื่อปี พ.ศ. 2548 ว่า “ป่าเสียม” เนื่องจากนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ได้สัมภาษณ์แขกรับเชิญในรายการ “ถึงลูกถึงคน” จนทำให้แขกรับเชิญทะเลาะกันจนถึงขั้นทำร้ายร่างกายกันในรายการ นอกจากนี้แล้วยังมีการกล่าวถึงนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา ทางสื่อสังคมออนไลน์ในทำนองเดียวกับสมญานามที่สมาคมนักข่าวบันเทิงแห่งประเทศไทยตั้งไว้ให้อีกด้วย อาทิ

“จวกสรยุทธ สุทัศนะจินดา เสียมอีกแล้ว”

(ASTV ผู้จัดการออนไลน์, 2558)

“กรุณาอย่าทำตัวเป็นบ่าง เป็นตัวเสียมแบบอดีต นศ มกท ที่ชื่อสรยุทธ ช่อง 3”

(Salt, 2558)

“สรยุทธ สุทัศนะจินดา จอมเสียมแห่งยุค ยังทำหน้าที่คงเส้นคงวา”

(ไทยแท้, 2558)

“ช่วยแล้วสรเสียม”

(Pichao, 2558)

ส่วนผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ คือ นางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล เนื่องจากนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผลเคยเป็นผู้จัดรายการวิทยุ “ร่วมด้วยช่วยกัน” ซึ่งเป็นรายการที่ช่วยเหลือสังคมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนมาก่อนเป็นระยะเวลาจนถึง 13 ปี นางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล จึงมีสภาพลักษณะของความเป็นบุคคลที่คอยช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเช่นเดียวกับนายสรยุทธ สุทัศนะจินดา และอาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ดำเนินรายการที่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน ดังจะเห็นได้จากการที่มีผู้กล่าวถึงนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล ในกระทู้แสดงความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ว่า เป็นผู้ดำเนินรายการที่มีความรู้ความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น

“อรอุมา เกษตรพีชผล ครับผม อยากได้คนนี้เป็นนายก ไหวพริบดี ตรงไปตรงมา
ขยัน สามารถจับคนที่เป็นอริกันมาคุยกันได้ ยกนิ้วให้เลยครับผม”

(Meekwamsook, 2558)

“เราขอบคุณอรอุมา เกษตรพีชผล แต่แกล้มไม่ใช่ผู้ประกาศข่าว แต่ชอบความไหว
พริบการดำเนินรายการของแก่มากค่ะ เอาอยู่หมด ใครมาแทนก็ทำไม่ได้เท่าเธอ ”

(apattus, 2558)

“อีกคนก็ชอบอรอุมา เกษตรพีชผล ไทยพีบีเอส อะฉะฉานดี”

(Gigarange, 2558)

นอกจากนี้แล้วนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผล ยังเคยให้สัมภาษณ์
เกี่ยวกับบทบาทของตนเองในการทำหน้าที่ผู้ดำเนินรายการไว้ในนิตยสารหญิงไทย ซึ่งถ้อยคำที่ให้
สัมภาษณ์นั้นแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถของนางสาวอรอุมา เกษตรพีชผลในการเป็นผู้ดำเนิน
รายการอย่างชัดเจน

13 ปีที่จัดรายการร่วมด้วยช่วยกัน ไม่ว่าจะเป็กรณีของจอห์นนี่ สถานทูต
พม่า หรือเรื่องคอบาดตายที่ร้ายแรงระดับประเทศ ช่วยฝึกให้ปุ๊กพอสมควรใน
เรื่องของการจับประเด็น การตั้งคำถาม การหาฐานข้อมูลสนับสนุนจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ทีมงานมีส่วนช่วยสอนเราด้วยซึ่งตรงนี้ต้องขอบคุณอย่างมาก โดยเฉพาะ
โปรดิเวเซอร์ซึ่งคอยช่วยชี้แนะในเรื่องของการตั้งคำถาม ฉะนั้นแล้วพอเรามาจัด
รายการสถานีประชาชนเราจึงพอมองออกว่าควรจะทำอะไร สามารถติดตาม
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน หรือรู้ว่าประชาชนที่แจ้ง
เข้ามาก็มีเหตุผลเหมือนกัน เช่น เรื่องของความโลภ เพราะฉะนั้นถ้านักจัดรายการยัง
ไม่ชำนาญพอหรือขาดการฝึกปรือ แล้วต้องมาจัดรายการลักษณะเดียวกับประชาชน
ปุ๊กบอกได้เลยว่ายากจริง ๆ เพราะเนื้อหาของรายการเป็นเรื่องของชีวิตจริง อีกทั้ง
เรายังไม่สามารถคุมสคริปท์ใครได้สักคน และผู้ร่วมรายการก็มีความต่างกันอย่าง
มาก ในบางครั้งมีตั้งแต่ชนชั้นเจ้านาย ผู้บริหาร นักการเมือง จนถึงชาวบ้าน บางครั้ง
ต้องใช้ภาษาถิ่นในรายการเพื่อละลายพฤติกรรม เรียกว่ามีอะไรเอาออกมาใช้ให้หมด

(ทรรศพร, 2557)

สรุปได้ว่า ผู้ดำเนินรายการรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์เป็นผู้ดำเนินรายการที่มีภาพลักษณ์ของความเป็นบุคคลที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้อื่นได้เหมือนกัน แต่นายสรยุทธ สุทัศนะจินดา พิธีกรรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จะมีลีลาในการนำเสนอที่ดูต้น ตรงไปตรงมา และมีวิธีการนำเสนอที่สามารถดึงดูดความสนใจผู้ชมได้เป็นอย่างดีจะสังเกตได้จากผลการศึกษาวิจัยของ ศุภลักษณ์ ด่านไพบูลย์ (2549) และสหภาพ โสคติพย์ (2553) ส่วนนางสาวอรอุมา เกษตรพิชผล พิธีกรรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ จะมีบุคลิกและลีลาในการนำเสนอที่ตรงไปตรงมา และสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ที่มีความขัดแย้งพูดคุยตกลงกันได้ด้วยดีดังที่มีผู้กล่าวถึงในสื่อสังคมออนไลน์

2) ผู้ร่วมสนทนา

ผู้ร่วมสนทนาหรือแขกรับเชิญของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” คือ ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน การที่ผู้ดำเนินรายการเชิญผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งมาสนทนาร่วมกันย่อมส่งผลให้การสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ส่วนผู้ร่วมสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ก. ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือฝ่ายที่มาร้องเรียนปัญหา และฝ่ายที่ถูกร้องเรียน

ข. หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาร้องเรียน

ค. ตัวแทนจากสภานายความ

แม้ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาร้องเรียนและตัวแทนจากสภานายความจะไม่ได้มีความขัดแย้งกับผู้มาร้องเรียนและผู้ที่ถูกร้องเรียนก็ตาม แต่ในระหว่างการสนทนาบุคคลทั้งสามกลุ่มก็มีการพูดโต้แย้งกันเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา การสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จึงเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้ง 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้มาร้องเรียนกับผู้ที่ถูกร้องเรียน และลักษณะที่สองเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้มาร้องเรียนหรือผู้ที่ถูกร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาร้องเรียน

3) ผู้ชมในห้องบันทึกเทป

การสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ไม่มีผู้ชมในห้องบันทึกเทป ส่วนรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะมีผู้ชมในห้องบันทึกเทปทุกครั้ง ผู้ชมกลุ่มนี้คือผู้ที่มาร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน ในการสนทนาทุกครั้งผู้ดำเนินรายการจะเปิดโอกาสให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปได้ซักถามหรือแสดงความคิดเห็นในช่วงท้ายของรายการ ด้วยเหตุที่ผู้ชมในห้องบันทึกเทปคือผู้ที่มาร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน เมื่อผู้ดำเนินรายการเปิดโอกาสให้ซักถามหรือแสดงความคิดเห็น ผู้ชมในห้องบันทึกเทปมักจะแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้ที่ถูกร้องเรียนเนื่องจากเป็นผู้ที่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ตนเอง รวมทั้งแสดงความรู้สึกไม่พอใจหน่วยงานที่รับผิดชอบปัญหาดังกล่าวเนื่องจากปล่อยปละละเลยหรือเพิกเฉยต่อปัญหาซึ่งเคยไปแจ้งให้ทราบก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้นการสนทนาในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จึงเป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนากับผู้ร่วมสนทนา และการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนากับผู้ชมในห้องบันทึกเทปของรายการ

4) ผู้ชมที่บ้าน

ผู้ชมที่บ้านของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ประกอบด้วยผู้ชมทางโทรทัศน์และผู้ฟังทางวิทยุ ส่วนผู้ชมที่บ้านของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์คือ ผู้ชมทางโทรทัศน์ ตามแนวคิดทางการสื่อสารมวลชน ผู้ชมที่บ้านจัดว่าเป็นผู้ร่วมการสื่อสารเนื่องจากเป็นผู้รับสารหรือเป้าหมายหลักที่ผู้ดำเนินรายการและผู้ร่วมสนทนาต้องการจะสื่อสารด้วย (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547)

ถึงแม้ว่าผู้ชมที่บ้านจะไม่ได้มีส่วนร่วมในการโต้ตอบการสนทนาโดยตรงก็ตาม แต่ผู้ดำเนินรายการต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความสนใจของผู้ชมที่บ้านเป็นสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ผลิตรายการว่าจะผลิตรายการนี้ต่อไปหรือไม่ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เป็นรายการที่ผลิตขึ้นโดยบริษัทเอกชน ผู้ดำเนินรายการจึงต้องเลือกประเด็นความขัดแย้งที่ผู้ชมที่บ้านสนใจมานำเสนอ รวมทั้งใช้วิธีการซักถามแบบรุกเร้าให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างรุนแรงก่อนแล้วค่อยคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งในตอนท้ายของรายการเพื่อดึงดูดให้ผู้ชมสนใจติดตามชมรายการอยู่เป็นประจำทั้งนี้เพราะการที่มีผู้ชมติดตามชมรายการเป็นจำนวนมากจะส่งผลให้รายการมีรายได้และสามารถออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ต่อไปได้ ส่วนรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์เป็นรายการที่ผลิตขึ้นโดยองค์กรการสื่อสารเพื่อสาธารณะซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายมาร่วมสนทนาในรายการเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ที่มาร้องเรียน การนำเสนอรายการใน

ลักษณะนั้นนอกจากจะช่วยคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่มาร้องเรียนแล้ว ยังอาจทำให้ผู้ชมทางบ้านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ในรายการไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในภาคพื้นได้อีกด้วย

อนึ่ง ด้วยเหตุที่ผู้ดำเนินรายการของทั้งสองรายการมีภาพลักษณ์ของความเป็นบุคคลที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหามาแก่ประชาชนได้ ผู้ดำเนินรายการจึงต้องแสดงให้เห็นว่าตนเองสามารถบรรเทาความทุกข์ร้อนของประชาชนได้จริงเพื่อที่ผู้ชมทางบ้านจะได้ติดตามชมรายการและไว้วางใจให้ผู้ดำเนินรายการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่อไป ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่ผู้ดำเนินรายการของรายการทั้งสองกล่าวในช่วงปิดรายการว่า

ตัวอย่าง

นายอุดรพันธ์ จันทรวีโรจน์ ประธานสโมสรเชียงใหม่เอฟซี มีความขัดแย้งกับคณะผู้ตัดสินการแข่งขันฟุตบอลลีคดิวิชั่น 1 ระหว่างทีมเชียงใหม่เอฟซีกับสุพรรณบุรีเอฟซี เนื่องจากคณะผู้ตัดสินสั่งให้ยุติการแข่งขันภายหลังจากที่ทีมสุพรรณบุรีเอฟซีทำคะแนนเสมอ 1:1 โดยไม่ยอมชดเชยเวลาที่สูญเสียไปในระหว่างการแข่งขัน

ถ. : เอาล่ะชะท่านผู้ชมอะ. แล้วนี่คือเจาะข่าวเด่นนะอะ. วันนี้ขอบคุนทุกท่านนะอะ. **ก็อย่างน้อยก็จบลงด้วยดีในเรื่องนี้นะอะ. สวัสดีครับ.**

(สร 1-8)

ตัวอย่าง

คณะกรรมการและกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดตาผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความขัดแย้งกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีจะยุบโรงเรียนวัดตาผา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ปกครองที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการย้ายบุตรหลานไปโรงเรียนเอกชนหรือโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอ

ถ. : ท่านผู้ชมคะ. วันนี้เวลาหมดซะแล้วนะคะ. เสียตาย. **แต่เราก็ตีใจนะคะ ที่อย่างน้อยทำให้ผู้ปกครองได้รู้สึกอุ่นใจขึ้นนะคะ. ใครมีปัญหาอะไรก็ร้องทุกข์ร้องเรียนเข้ามาได้คะที่รายการสถานีประชาชนนะคะ. วันนี้นะคะ ทีมงานทุกคนและกิติฉัตรอรุมา เกษตรพีชผลพร้อมแขกรับเชิญลาไปก่อนคะ. สวัสดีคะ.**

(สร 2-12)

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้ร่วมการสื่อสารของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีทั้งลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ลักษณะของผู้ร่วมการสื่อสารที่เหมือนกันมีอยู่ 3 ประการ คือ

ก. ผู้ดำเนินรายการของทั้งสองรายการมีภาพลักษณ์ของความเป็นบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้

ข. ผู้ร่วมสนทนาของรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งหรือมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ค. ผู้ชมทางบ้านเป็นบุคคลที่ผู้ดำเนินรายการของทั้งสองรายการต้องการจะสื่อสารด้วยและเป็นบุคคลที่ผู้ดำเนินรายการต้องคำนึงถึง

ลักษณะของผู้ร่วมการสื่อสารทั้งสามประการนี้ส่งผลให้การสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันโดยมีผู้ดำเนินรายการเป็นผู้ที่แก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้

ส่วนลักษณะของผู้ร่วมการสื่อสารที่แตกต่างกันมีทั้งหมด 4 ประการ คือ

ก. ผู้ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” มีบุคลิกและลีลาการนำเสนอแบบรุกเร้า ดุดัน และมีวิธีการดำเนินรายการที่สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้ชมทางบ้านได้เป็นอย่างดี ส่วนผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีบุคลิกและลีลาการนำเสนอเป็นไปในลักษณะที่จริงจัง ไม่รุกเร้าหรือดุดัน แต่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น

ข. ผู้ร่วมสนทนา ผู้ร่วมสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะประกอบด้วย ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนา และตัวแทนจากสภานายความ ในขณะที่ผู้ร่วมสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” มีเพียงผู้ที่มีความขัดแย้งกันเท่านั้น

ค. ผู้ชมในห้องบันทึกเทป รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จะไม่มีผู้ชมในห้องบันทึกเทป ส่วนรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะให้กลุ่มประชาชนที่มาร้องทุกข์กับทางรายการเข้าชมการสนทนาในห้องบันทึกเทป รวมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วย

ง. ผู้ชมทางบ้าน รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จะคำนึงถึงความต้องการและความสนใจของผู้ชมเป็นสำคัญ ในขณะที่รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการนำเสนอรายการ

ลักษณะของผู้ร่วมรายการที่แตกต่างกันนี้ส่งผลให้การสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ “ช่วงเจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ “ช่วงเจาะข่าวเด่น” เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันระหว่างผู้ร่วมสนทนากับผู้ร่วมสนทนา และด้วยเหตุที่รายการนี้ผลิตขึ้นโดยบริษัทเอกชนซึ่งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์หรือกำไรจากการผลิตรายการ ผู้ดำเนินรายการจึงมีวิธีดำเนินรายการในลักษณะที่รุกเร้าให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายมีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงก่อน จากนั้นจึงค่อยคลี่คลายความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาทั้งนี้เพื่อให้ผู้ชมสนใจติดตามชมรายการอย่างต่อเนื่อง ส่วนการสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนากับผู้ร่วมสนทนา และการสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนากับผู้ชมในห้องบันทึกเทป รายการนี้ผลิตขึ้นโดยองค์กรการสื่อสารเพื่อสาธารณะซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการนำเสนอข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้ดำเนินรายการจึงพูดคุยในลักษณะปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร่วมสนทนา รวมทั้งสอดแทรกความรู้ให้แก่ผู้ร่วมสนทนาและผู้ชมทางบ้านเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในภายภาคหน้าด้วย

เพื่อให้เห็นลักษณะของผู้ร่วมการสื่อสารในรายการทั้งสองอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงขอสรุปรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ผู้ร่วมการสื่อสารในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

ผู้ร่วมการสื่อสาร	รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น”	รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์
ผู้ดำเนินรายการ	ผู้ที่มีภาพลักษณ์ของความเป็นบุคคลที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ผู้ที่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน
	ผู้ที่มีบุคลิกหรือลีลาการนำเสนอรายการที่น่าสนใจ	
ผู้ร่วมสนทนา	ผู้ที่มีความขัดแย้งกัน	
	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนจากสภานายความ
ผู้ชมในห้องบันทึกเทป	-	กลุ่มผู้ที่มาร้องเรียน
ผู้ชมทางบ้าน	ผู้ชมทางโทรทัศน์	
	ผู้ฟังทางวิทยุ	-

4.2.1.3 จุดมุ่งหมาย (ends)

จุดมุ่งหมาย หมายถึง เป้าหมายหรือผลที่ผู้ร่วมการสื่อสารมุ่งหวังให้เกิดขึ้นในการสื่อสารครั้งนั้น ๆ ผู้วิจัยได้จำแนกจุดมุ่งหมายในการสื่อสารของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ออกเป็น 3 ส่วน คือ จุดมุ่งหมายของผู้ผลิตรายการ จุดมุ่งหมายของผู้ชมรายการ และจุดมุ่งหมายของแชนแนลในรายการ ในการวิเคราะห์จุดมุ่งหมายทั้งสามส่วนนี้ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ เนื้อหาหรือบทสนทนาในรายการ และข้อคิดเห็นที่มีผู้เสนอไว้ในสื่อสังคมออนไลน์ จุดมุ่งหมายของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีรายละเอียดดังนี้คือ

4.2.1.3.1 จุดมุ่งหมายของผู้ผลิตรายการ

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนารายการโทรทัศน์ที่นำมาศึกษาทั้งสองรายการพบว่า ผู้ผลิตรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” มีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ 2 ประการ คือ จุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสารและจุดมุ่งหมายเชิงพาณิชย์

1) จุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสาร

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” พบว่าจุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสารของรายการนี้สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

ก. เพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาให้ผู้ชมที่บ้านได้รับทราบ เช่น

ตัวอย่าง

พรรคเพื่อไทยและพรรคประชาธิปัตย์มีกรณีพิพาทกันอย่างรุนแรง ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของสมาชิกพรรคการเมืองทั้งสองพรรคมาพูดคุยเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองที่เกิดขึ้น

ถ. : คราวนี้. การแก้ปัญหา. กองเชียร์ของทั้งสองฝ่ายมีอยู่แล้วนะฮะ. แต่ชาวบ้านคนกลาง ๆ ที่เค้าได้รับผลกระทบ. ไม่รู้จะใครจะทำอะไรยังไง. **เค้าถามว่าหลังเลือกตั้งครั้งนี้. ถ้าจะให้เลือกสองพรรคนี้เนี่ย. บ้านเมืองจะสงบยังไง. จะยุติความขัดแย้งยังไง. การเมืองเราจะย้อนกลับไปเป็นปกติสุขอย่างไร. เอ้าเพื่อไทยก่อน.**

ข. เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาได้ปรับความเข้าใจหรือพูดตกลงกันเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น

ตัวอย่าง

นางสาวนภัสสรณ์ อังกูรเมธิตักดิ์ มีความขัดแย้งกับนางสาวธนพร สะอาด และนางสาวนราทิพย์ ไทยภักดี เนื่องจากตัดผมให้ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ กรณีพิพาทนี้เป็นเรื่องที่สังคมให้ความสนใจมากเพราะไม่เคยเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้ในสังคมมาก่อน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาชี้แจงข้อเท็จจริงในรายการ

ถ.1 : คราวนี้จริง ๆ เนี่ย. เรื่องมันก็ไม่. ในมุมมองผมก็ไม่ทราบ. ในมุมมองผู้หญิงอาจจะเป็นเรื่องใหญ่. **แต่ว่าคือจะคุยกันได้มัย. เช่นไปตกลงกันว่าจะไปรักษาหรือว่าจะไปเร่งผมให้ยาวขึ้นมาเอาสักก็เซ็น. แล้วทางนี้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย.** มันก็น่าจะง่ายมัยถ้าคนเราจะคุยกันนะ.

(สร 1-3)

2) จุดมุ่งหมายในเชิงพาณิชย์

รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ผลิตขึ้นโดยสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 และบริษัทเซิร์ช เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทของเอกชน รายการนี้จึงมีจุดมุ่งหมายในเชิงพาณิชย์คือ มุ่งหวังผลกำไรจากการผลิตรายการ สหภาพ โสตทิพย์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 และบริษัทเซิร์ช เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารของรายการมีนโยบายในการสร้างรายได้อยู่ 2 วิธี วิธีแรกคือ ให้ผู้ชมส่งข้อความสั้นหรือ “SMS” แสดงความคิดเห็นเข้ามาในรายการ ส่วนวิธีที่สองคือ ให้ผู้ผลิตสินค้ามาลงโฆษณาในช่วงที่รายการออกอากาศ

การที่จะให้ผู้ชมส่งข้อความแสดงความคิดเห็นหรือให้ผู้ผลิตสินค้ามาลงโฆษณาเพื่อสร้างรายได้ให้แก่รายการนั้นจะต้องมีผู้ชมเป็นจำนวนมากพอสมควร วิธีการที่ผู้บริหารของรายการนำมาใช้สร้างความนิยมให้แก่รายการมีทั้งหมด 3 วิธี วิธีแรกคือ เพิ่มช่องทางการถ่ายทอดรายการ ได้แก่ ถ่ายทอดผ่านทางสถานีวิทยุและจัดทำเว็บไซต์ให้ผู้ชมที่บ้านสามารถรับชมรายการย้อนหลังได้ วิธีที่สองคือ ให้รายการออกอากาศก่อนรายการสนทนาข่าวของสถานีอื่น และวิธีสุดท้ายคือ คัดเลือกผู้ดำเนินรายการที่มีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจและสามารถทำให้ผู้ชมมีอารมณ์ร่วมด้วย วิธีการดังกล่าวนี้ส่งผลให้รูปแบบการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เป็นไปในลักษณะยั่วหรือรุกเร้าให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่าง

รุนแรงก่อนแล้วค่อยคลี่คลายหรือแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาในตอนท้ายของรายการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ชมเกิดความสนใจติดตามชมรายการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ นั้นเป็นรายการที่ผลิตขึ้นโดยองค์กรการสื่อสารเพื่อสาธารณะซึ่งไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไร จุดมุ่งหมายของการผลิตรายการคือเพื่อเป็นสื่อกลางในการนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ผู้ชมทางบ้าน ได้รับทราบและช่วยหาทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์พบว่า ก่อนการสนทนาทุกครั้ง ผู้ดำเนินรายการจะกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของรายการไว้อย่างชัดเจนว่า มุ่งเน้นหาทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่ผู้ดำเนินรายการนำมาใช้จะเป็นไปในลักษณะ ประนีประนอมให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจและยอมยุติความขัดแย้งกัน เช่น

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาร้องทุกข์ กับทางรายการว่าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจะดำเนินการก่อสร้างสถานีจ่ายกระแสไฟฟ้าในอำเภอภาชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอภาชีไม่มีที่ดินให้เช่าประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ถ. : ซึ่งบางทีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตอาจจะไม่ทราบ. ว่าพื้นที่นี้เป็นพื้นที่ทำนามาก่อน. โดยเจ้าของที่ดินเดิมไม่ได้บอกหรือเปล่าก็ไม่ทราบนะคะในการขายที่ดินให้กับการไฟฟ้า. **มีแนวทางอย่างไรเพื่อที่จะให้เรื่องนี้. เรียกว่า. จบอย่างสวยงามนะคะ. คือการไฟฟ้างี้ดำเนินงานได้แล้วก็ชาวบ้านเองก็ทำมาหากินได้. เชิญค่ะ.**

(สร 2-4)

กล่าวโดยสรุปแล้ว จุดมุ่งหมายของผู้ผลิตรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” มี 2 ประการคือ จุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสารและจุดมุ่งหมายในเชิงพาณิชย์ ส่วนจุดมุ่งหมายของผู้ผลิตรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ นั้นมีเพียงประการเดียวคือจุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสาร แต่อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาจุดมุ่งหมายในเชิงการสื่อสารของรายการทั้งสองรายการพบว่ามีจุดมุ่งหมายที่เหมือนกันคือ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้ผู้ชมทางบ้านได้รับทราบ และเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งให้แก่ผู้ร่วมสนทนาหรือแขกรับเชิญในรายการ

4.2.1.3.2 จุดมุ่งหมายของผู้ชมรายการ

กาญจนา แก้วเทพ (2541) กล่าวถึงสิ่งที่ผู้ชมหรือผู้รับสารต้องการได้รับจากการนำเสนอของสื่อมวลชนไว้ 4 ประการดังนี้คือ

1) ความต้องการด้านสารสนเทศ เช่น เพื่อตอบสนองความอยากรู้ อยากเห็น เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพสังคมปัจจุบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและ ตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ

2) ความต้องการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล เช่น เพื่อเป็น แรงเสริมค่านิยมส่วนบุคคล เพื่อเป็นต้นแบบทางพฤติกรรม

3) ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น เพื่อนำ ข้อมูลไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อสร้างสัมพันธ์ภายในครอบครัว เพื่อช่วยใน การดำเนินตามบทบาทสังคม

4) ความต้องการความบันเทิง เช่น เพื่อผ่อนคลาย เพื่อปลดปล่อย อารมณ์

เมื่อพิจารณาข้อคิดเห็นของผู้ชมรายการเรื่องเด่นเย็นนี้และรายการ สถานีประชาชนที่ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์พบว่า จุดมุ่งหมายของผู้ชมรายการทั้งสองมีลักษณะ สอดคล้องกับที่กาญจนา แก้วเทพ ได้เสนอไว้ เช่น

- เพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“รายการสถานีประชาชนก็ได้ค่ะ เดี่ยววันนี้เราดูรายการตอนบ่าย เราจะจด เบอร์โทรไว้ให้ นะคะ เพราะรายการนี้เค้าติดต่อกับคุณกรณีให้เราคุยกันตรง ๆ เลยค่ะ”

(tangmo, 2558)

- เพื่อผ่อนคลาย

“เรื่องเด่นเย็นนี้ พบกับคู่หูคุณโลก ห้ามกระพริบตาครับ”

(น้ำเต้าหู้นมสด, 2558)

4.2.1.3.3 จุดมุ่งหมายของแขกรับเชิญหรือผู้ที่จะมาสนทนาในรายการ

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์พบว่า แขกรับเชิญที่มาสนทนาในรายการมีจุดมุ่งหมายคือ ชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและได้พูดคุยตกลงกับคู่ขัดแย้งเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังจะสังเกตได้จากข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น

“คนที่มีปัญหา กำลังมี มีหรือแก้ไขแล้ว แต่เกิดขึ้นอีก หรือไม่มั่นใจว่าจะหายขาด กลัวเกิดขึ้นอีก ลงชื่อได้หมดครับ

- 9.00 น. รวมตัวกันที่ฟอรั่ม ประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารสาทรสแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์ ชั้น 12 ยูนิต ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 เพื่อยื่นข้อเรียกร้องกับฟอรั่มอย่างเป็นทางการ (หลัก ๆ คือการขยายระยะเวลาประกันเกียรติทั้งระบบ รวมทั้งกล่อง TCM)

- 11.00 น. (หรือหลังจากเสร็จภาระกิจที่ฟอรั่ม) เดินทางไปที่สถานีโทรทัศน์ ThaiPBS เพื่อออกรายการสถานีประชาชนอีกครั้ง (รายการสดออกอากาศเวลา 14.00 น. เป็นต้นไป)

** ทางรายการจะเชิญฟอรั่ม ประเทศไทย มาชี้แจงในรายการด้วย แต่เราก็ไม่รู้ว่าจะมาไหม ??

แต่ก่อนออกรายการจะมีการทำสื่อกับข่าว โดยมีการถ่ายรูปและสัมภาษณ์ผู้ใช้งานถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งพูดคุยกันระหว่างผู้ใช้ด้วยกันด้วย ขอความร่วมมือพี่น้อง ร่วมแสดงพลังกันอีกครั้งนะครับ เพื่อเรียกร้องให้ฟอรั่มดูแลพวกเราอย่างเป็นธรรม”

(สมาชิกหมายเลข 1509565, 2558)

“แนะนำน้อง ๆ ที่โดนโกง ยกเลิกกรมธรรม์ ไม่ยอมจ่ายสินไหม ให้ไปร้องเรียนกับ อาจารย์ประมาณ รายการสถานีประชาชนเรตติ้งช่องนี้ดีมาก บ่ายแก่ ๆๆ และอาจารย์ประมาณก็เป็นคนดี จะได้ช่วยเหลือประชาชน ที่โดน บริษัทประกันโกงหรือจะไปขอให้คุณสรยุทธช่องสาม เอาไปพูดออกรายการ ให้คนทั้งประเทศดู ในรายการ สถานีข่าวเช้านี้ รับรองคนไทยจะฉลาดขึ้น ไม่ตกเป็นเหยื่อของบริษัทประกันที่ชอบโกง เอาใจช่วยน้อง ๆๆ ทุกคนที่ถูกบริษัทพวกนี้โกง ลู๊ ๆๆ ฟ้องไปที่ คปภ เอาเลยป้าเป็นกำลังใจให้ะน้อง อย่ายอมให้เขาโกงง่าย ๆ”

(ป้าตุ้ม, 2558)

4.2.1.4 การลำดับวจนกรรม (act sequence)

การลำดับวจนกรรม หมายถึง ลำดับของถ้อยคำที่สื่อเจตนาต่าง ๆ ในการสื่อสาร การสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชน ช่วงที่ประชาชนมาร้องเรียนมีลำดับวจนกรรมเหมือนกันคือ การเปิดการสนทนา การดำเนิน การสนทนา และการปิดการสนทนา รายละเอียดของวจนกรรมทั้ง 3 ลำดับมีดังนี้

1) การเปิดการสนทนา

การเปิดการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ไม่ได้มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว โดยส่วนใหญ่แล้วจะประกอบด้วย การกล่าวทักทายผู้ชม ทางบ้าน การกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการสนทนา การบอกประเด็นที่จะสนทนา การแนะนำผู้ร่วมสนทนา และการกล่าวทักทายผู้ร่วมสนทนา ส่วนการเปิดสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัวเช่นเดียวกัน แต่ผู้ดำเนินรายการมักจะกล่าวเปิดการสนทนาเพียงสั้น ๆ ด้วยการแนะนำและกล่าวทักทายผู้ร่วมสนทนา ทั้งนี้เนื่องจากก่อนเข้าสู่ ช่วงการสนทนากับประชาชนที่มาร้องเรียนจะมีผู้สื่อข่าวนำเสนอรายงานข่าวพิเศษ (scoop) ให้ผู้ชม ทางบ้านได้รับทราบรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้งที่จะนำมาสนทนาแล้ว

2) การดำเนินการสนทนา

การดำเนินการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะเป็นการซักถามผู้ร่วมสนทนา เกี่ยวกับเรื่องราวความขัดแย้งว่ามีความเป็นมาและมีข้อเท็จจริงอย่างไร โดยผู้ดำเนินรายการจะเป็น ผู้กำหนดผลัดการสนทนาและประเด็นการสนทนาให้แก่ผู้ร่วมสนทนา อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผู้ดำเนิน รายการจะกำหนดผลัดการสนทนาให้แก่ผู้ร่วมสนทนาแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากผู้ร่วมสนทนามี ความขัดแย้งกันอยู่จึงมักจะพูดโต้แย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ซึ่งผู้ดำเนินรายการมีวิธีการซักถามแบบรุกเร้าให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกัน ความขัดแย้งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จึงมีลักษณะที่รุนแรงมากกว่าความขัดแย้ง ในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ และเมื่อผู้ร่วมสนทนาพูดโต้เถียงหรือแสดง ความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการจึงต้องเลือกสรรกลวิธีทางภาษาต่าง ๆ มาใช้เพื่อทำให้ การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ยุติลง ดังนั้นการดำเนินการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ ผู้ดำเนินรายการจะต้องใช้ ทั้งกลวิธีคำถามและกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเพื่อให้การสนทนาดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย ที่รายการกำหนดไว้

3) การปิดการสนทนา

การปิดการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนและตายตัว โดยทั่วไปแล้วผู้ดำเนินรายการมักจะปิดการสนทนาด้วยการกล่าวสรุปเรื่องที่สนทนา กล่าวสรุปผลการเจรจา ไกล่เกลี่ย กล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนา และกล่าวอำลา

ตัวอย่าง

นางสาวนภัสสรณ์ อังกูรเมธีกิติ มีความขัดแย้งกับนางสาวธนพร สะอาด และนางสาวราทิพย์ ไทยภักดี เนื่องจากตัดผมให้ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ ต่างฝ่ายต่างก็ดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมายกัน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญมาพูดคุยเจรจา ไกล่เกลี่ยให้ทั้งสองฝ่ายยุติความขัดแย้งกัน

กล่าวสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ย

ถ.1 : //พยายามที่จะให้ไกล่เกลี่ยกันแต่ก็อย่างที่ว่าเนี่ยนะฮะท่านผู้ชมฮะ// เอ้า

กล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนา

วันนี้ขอบคุณนะฮะเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจที่มาเล่าให้ฟังนะฮะ// แล้วนี่

กล่าวอำลา

คือเจาะข่าวเด่นวันนี้สวัสดิ์ครับ//

(สร 1-3)

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มาขอให้ทางรายการช่วยตรวจสอบการจัดทำประชาคมของบริษัทเสริมทรัพย์ ไฟศาลกรู๊ป 1999 จำกัด ซึ่งจะมาดำเนินการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานขยะในบริเวณตำบลบ่อเงิน ทั้งนี้เนื่องจากสังเกตเห็นความไม่โปร่งใสในการจัดทำประชาคมของบริษัทดังกล่าว

กล่าวสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ย

ถ. : //เอาละนะคะ. แต่ละฝ่ายก็มีเหตุผลของแต่ละฝ่ายไปนะคะ. แต่ว่ากระบวนการสำคัญที่ตอนนี้เราคุยกันก็คือเรื่องของการทำประชาคมนะคะ. ฉะนั้นประเด็นนี้เนี่ยได้ข้อสรุปกันแล้วละว่า. มีผลยังไงนะคะ. สิ้นเดือนนี้ ท่านนายอำเภออินทร์ส่งข้อมูลท่านปลัดนะคะ. ย้ำอีกครั้ง. กลางเดือนนะ

คะมาตามผลกันนะคะ. ส่วนเรื่องท่านจะมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วยก็เป็นความคิดเห็นของชาวบ้านนะคะ. ที่จะร่วมแสดงออกอย่าง บริสุทธิ์นะคะ แล้วเดี๋ยวจะได้พิจารณากันอีกทีนึง. โดยท่านผู้ว่าราชการ

กล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนา

จังหวัดนะคะ// เอาละคะวันนี้คงต้องขอบคุณทุก ๆ ท่านนะคะ. ที่ให้เกียรติ

กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของรายการ

มาร่วมรายการ//แล้วก็คงต้องบอกทุกท่านว่าไม่มีการตัดสินนะคะเพราะว่า ที่นี้ไม่ใช่ศาลนะคะแล้วดิฉันก็ไม่ใช่ผู้ว่าฯ. นะคะเรามาเพื่อฟังกัน. ต่างฝ่าย ต่างฟังกัน. เพราะว่าถ้าเกิดมีคนพูดไม่มีคนฟัง. ไม่ต้องมาสถานีประชาชน. นะคะเพราะสถานีประชาชนมีคนพูดมีคนฟัง. คนที่มาที่นี้คือคนมีเหตุผล. ถ้าคนไม่มีเหตุผลมาที่นี้ก็ช่วยไม่ได้. ที่นี้จะช่วยคนที่มีเหตุผลนะคะ//ฉะนั้น

กล่าวสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ย

เดี๋ยวกกลางเดือนเรามาคุยกันอย่างมีเหตุผลว่าเป็นยังไง// จันทขอสัญญาประบมือ

กล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนา

กล่าวอวยพรผู้ร่วมสนทนา

ให้ทั้งห้าท่านด้วยคะ. ขอขอบคุณทุกท่านคะ//เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพนะคะ โชคดีคะ//

(สร 2-9)

จะเห็นได้ว่า การปิดการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน การที่ผู้ดำเนินรายการกล่าวสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาให้ผู้ชมทางบ้านทราบนั้นเพื่อเน้นย้ำภาพลักษณ์ของความเป็นคนกลางที่ช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

4.2.1.5 น้ำเสียง (key)

น้ำเสียง หมายถึง วิธีการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงอารมณ์หรือความรู้สึก นึกคิดต่าง ๆ การสนทนาในรายการทั้งสองนี้มีลักษณะที่เหมือนกันคือ เป็นการซักถามข้อเท็จจริงจากผู้ร่วมสนทนา น้ำเสียงที่ใช้ในการซักถามจึงเป็นไปในลักษณะที่จริงจังทั้งนี้เพื่อให้ผู้ชมทางบ้านเชื่อถือ ข้อมูลที่รายการนำมาเสนอ แต่อย่างไรก็ดีเนื่องจากผู้ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” มีบุคลิกและลีลาการนำเสนอที่เฉพาะตัวคือ ตรงไปตรงมา รุกเร้า และดุตัน น้ำเสียงที่ผู้ดำเนินรายการใช้ในการซักถามจึงมีลักษณะที่รุกเร้าและยั่วให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง

การใช้น้ำเสียงลักษณะนี้นอกจากจะส่งผลให้ผู้ร่วมสนทนาโต้เถียงกันอย่างรุนแรงแล้ว ยังทำให้ผู้ชมทางบ้านมีอารมณ์ร่วมกับความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาและสนใจติดตามชมรายการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์นั้นจะซักถามผู้ร่วมสนทนาด้วยน้ำเสียงที่ไม่รุกเร้าและดุตัน แต่ในกรณีที่ผู้ร่วมสนทนาพูดโต้แย้งกันอย่างรุนแรง ผู้ดำเนินรายการก็จะใช้น้ำเสียงที่ดุตันเพื่อตักเตือนให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้เถียงกัน นอกจากนี้แล้วผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ยังใช้น้ำเสียงหยอกล้อสอดแทรกเพื่อให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปอย่างสนุกสนาน ไม่ตึงเครียดมากเกินไปเนื่องจากประชาชนที่มาร้องเรียนมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับปัญหาที่ตนเองกำลังประสบอยู่ รวมทั้งใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนเพื่อขอร้องผู้ร่วมสนทนาให้ช่วยกันแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า น้ำเสียงที่ผู้ดำเนินรายการของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์เป็นไปในลักษณะที่จริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ชมเชื่อถือข้อเท็จจริงที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวชี้แจง แต่ผู้ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” จะใช้น้ำเสียงรุกเร้าและดุตันเพื่อกระตุ้นให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างตรงไปตรงมาและดึงจุดความสนใจของผู้ชมทางบ้าน ส่วนผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์จะใช้น้ำเสียงที่ไม่รุกเร้าและดุตัน แต่จะใช้น้ำเสียงดุตันในการตักเตือนไม่ให้ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงเท่านั้น นอกจากนี้แล้วยังใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนและหยอกล้อเพื่อให้บรรยากาศในการสนทนาคลายความตึงเครียดลง

4.2.1.6 เครื่องมือสื่อสาร (instrumentalities)

เครื่องมือที่ใช้ในการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ คือ วจนภาษาและอวจนภาษา แต่โดยส่วนใหญ่จะใช้วจนภาษาเป็นหลักในการสื่อสาร วจนภาษาที่ใช้มักจะเป็นภาษาพูดแบบไม่เป็นทางการ เช่น ใช้คำย่อ ใช้คำสแลง ใช้คำทับศัพท์ ส่วนอวจนภาษาที่นำมาใช้จะเป็นภาษาท่าทางเพื่อช่วยให้ผู้ชมเข้าใจเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่นำมาสนทนามากยิ่งขึ้น เช่น การแสดงสีหน้า การผายมือ การเน้นเสียง การหัวเราะ เป็นต้น

4.2.1.7 บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความ (norms of interaction and interpretation)

บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความ หมายถึง ความเชื่อและความรู้ทางวัฒนธรรมที่กำกับการสื่อสารและการตีความสาร การสนทนาในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีลักษณะเหมือน

การสัมภาษณ์ บรรทัดฐานการปฏิสัมพันธ์ของรายการทั้งสองจึงมีลักษณะแตกต่างจากบรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์โดยทั่วไปกล่าวคือ มีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารและบทบาทของผู้ร่วมการสื่อสารไว้อย่างตายตัว ในการสนทนาทุกครั้งจะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการและผู้ร่วมสนทนา มีการกำหนดหัวข้อการสนทนาไว้อย่างชัดเจน และประเด็นที่นำมาสนทนาจะต้องอยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ ผู้ดำเนินรายการจะมีสถานะเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนา เป็นผู้กำหนดผลัดการสนทนาให้แก่ผู้ร่วมสนทนา คอยควบคุมการสนทนาให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่รายการกำหนดไว้ ส่วนผู้ร่วมสนทนาจะต้องกระทำตามที่คุณดำเนินรายการกำหนดให้ เช่น ตอบคำถามของผู้ดำเนินรายการ พูดในผลัดการสนทนาที่คุณดำเนินรายการกำหนดให้ เป็นต้น ถึงแม้ว่าผู้ร่วมสนทนาจะทราบดีว่าต้องพูดในผลัดการสนทนาที่คุณดำเนินรายการกำหนดให้เท่านั้น แต่เนื่องจากมีความขัดแย้งกันอยู่ก่อนแล้ว ผู้ร่วมสนทนามักจะพูดโต้แย้งกันในระหว่างการสนทนา และด้วยเหตุที่มีการถ่ายทอดการสนทนาผ่านสื่อสาธารณะ ผู้ดำเนินรายการจึงต้องคอยควบคุมผู้ร่วมสนทนาไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง

บรรทัดฐานการปฏิสัมพันธ์ของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีลักษณะเอื้อให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความขัดแย้งกันอย่างตรงไปตรงมาดังจะสังเกตได้จากได้จากการที่ทางรายการเชิญผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งมาสนทนาร่วมกัน รวมทั้งจัดที่นั่งให้ผู้ร่วมสนทนาเผชิญหน้ากัน การปฏิสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวนี้มีลักษณะแตกต่างจากการปฏิสัมพันธ์ทั่วไปในสังคมไทยเนื่องจากสังคมไทยไม่ชอบการเผชิญหน้าหรือแสดงความขัดแย้งกันอย่างตรงไปตรงมา (Fieg, 1989; Mulder, 1996; คลอสเนอร์, 2537; ฉวีวรรณ วรรณประเสริฐ, 2522) แต่อย่างไรก็ตามการสนทนาในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการมีการถ่ายทอดสดผ่านสื่อสาธารณะให้คนไทยทั่วประเทศได้รับชม การสื่อสารในรายการทุกครั้งจึงย่อมมีบรรทัดฐานทางสังคมเป็นตัวควบคุมวิธีการปฏิสัมพันธ์ในรายการ กล่าวคือ ผู้ร่วมสนทนาจะต้องเลือกใช้วิธีการแสดงความขัดแย้งที่ไม่ขัดต่อบรรทัดฐานตามสังคม เช่น ไม่ใช้คำบริภาษที่หยาบคาย ไม่แสดงกิริยาท่าทางที่ไม่สุภาพ เป็นต้น และในขณะเดียวกันผู้ดำเนินรายการก็ต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมไทย

ในส่วนบรรทัดฐานของการตีความ ผู้ร่วมการสื่อสารของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ “ช่วงเจาะข่าวเด่น” ทราบดีว่าความขัดแย้งที่รายการนำเสนอเป็นเรื่องจริง แม้ว่าวิธีดำเนินการสนทนาของผู้ดำเนินรายการจะมีลักษณะยั่วยุให้ผู้ร่วมสนทนาพูดโต้เถียงกันอย่างรุนแรง แต่ผู้ชมและผู้ร่วมสนทนามักจะเข้าใจดีว่าการที่คุณดำเนินรายการพยายามรุกร้าให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันนั้นเป็นการแสดงบทบาทเพื่อดึงดูดความสนใจ เมื่อพิจารณาการแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์พบว่าการที่คุณดำเนินรายการทำให้ผู้ร่วมสนทนาโต้แย้งกันอย่างดุเดือดส่งผลให้ผู้ชมสนใจ

รายการมากยิ่งขึ้นดังจะสังเกตได้จากกระทู้ในสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ชมมาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อที่รายการนำมาเสนอ¹⁴ เช่น

“เปิดโหวตเวทีเรื่องเด่นเย็นนี้ครับ จัดโดยโปรโมเตอร์ สรยุทธ”

(หลับอยู่, 2558)

“ดู คุณสรยุทธ วันนี้ใครแพ้ย ใครชนะ”

(แฟนคลับ ลุงเหม่ง เบนั่นแก๊, 2558)

“เจาะข่าวเด่น คุณณัฐวุฒิ vs คุณถาวร”

(เจ้าหญิงम्मสีบรอนด์, 2558)

“เฮียสรยุทธ อยากดูดีเบตเรื่องจำนำข้าวค่ะ จัดให้เร็ว ๆ หน่อยได้ไหมคะ”

(สมาชิกหมายเลข 1227858, 2558)

“เฮีย ส. ครับเรื่องเด่นเย็นนี้จบเร็วไปไหมครับ”

(นางสาวผักบั้ง, 2558)

ส่วนผู้ร่วมการสื่อสารของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์นั้นทุกคนทราบดีว่า การสนทนาหรือพูดคุยกันในรายการมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นจริง เนื่องจากความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาเป็นเรื่องจริง อีกทั้งผู้ดำเนินรายการได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีความรู้ทางกฎหมายมาช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร่วมสนทนา ดังจะสังเกตได้จากข้อคิดเห็นในกระทู้ทางสื่อสังคมออนไลน์ที่มักจะแนะนำให้ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนไปขอความช่วยเหลือผ่านทางรายการ อาทิ

“ไม่ทราบได้ถ่ายรูปไม้ที่หล่น และสถานที่ไว้เป็นหลักฐานหรือเปล่าครับ จะได้แจ้งความพร้อมกับใบรับรองแพทย์ และให้สำเนาแก่นักข่าวที่อยู่ที ส.น. คุณ จะได้รับความยุติธรรมอย่างรวดเร็ว แต่ถ้ารอหลักฐานจากเขา คนก็ของเขา วงจรปิด เขาก็ควมคุม แล้วเวลาผ่านมารวม 2 เดือน ความรับผิดชอบของเขาก็น้อยลงเรื่อย ๆ ผมว่าหาหลักฐานให้ชัดเจนแล้วติดต่อไปยังรายการสถานีประชาชนทางพีบีเอส ของ

¹⁴ เป็นกระทู้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ www.pantip.com

คุณอรอุมา เกษตรพีชผล ต้องแฉครับ จะได้ไปกระตุ้นต่อมจิตสำนึก ให้รู้คุณค่าของ
ความเป็นมนุษย์ของคนอื่นบ้าง ขอเป็นกำลังใจให้ นะครับ”

(mewman, 2558)

4.2.1.8 ประเภทการสื่อสาร (genre)

ประเภทการสื่อสาร หมายถึง ประเภทของถ้อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อสารในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ การใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการจึงมีลักษณะแตกต่างจากการสนทนาทั่วไป กล่าวคือ ผู้ดำเนินรายการจะต้องเลือกใช้ถ้อยคำในการซักถามเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาอย่างชัดเจน และในขณะเดียวกันก็ต้องคอยควบคุมไม่ให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันอยู่ก่อนแสดงความคิดเห็นอย่างรุนแรง รวมทั้งต้องคอยเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้ร่วมสนทนาหยุดยั้งความขัดแย้งต่อกัน ผู้ดำเนินรายการจึงอาจจะต้องใช้คำพูดที่รุนแรงหรือตรงไปตรงมากับผู้ร่วมสนทนาเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบการสื่อสารในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มีส่วนทำให้การปฏิสัมพันธ์ในรายการเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบขัดแย้งกัน องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวนี้คือ จุดมุ่งหมาย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ผลิตรายการและแขกรับเชิญของรายการมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือต้องการจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น องค์ประกอบในส่วนนี้ส่งผลให้ผู้ร่วมการสื่อสารและฉากหรือสถานที่ทำการสื่อสารต้องมีลักษณะสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย กล่าวคือ ผู้ร่วมสนทนาต้องเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งกัน และผู้ดำเนินรายการต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย รวมทั้งควบคุมการสนทนาไม่ให้มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงเนื่องจากการถ่ายทอดสดผ่านสื่อสาธารณะซึ่งอาจมีผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ร่วมสนทนาและผู้ดำเนินรายการ นอกจากนี้การสนทนาในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการมีบรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างจากการสื่อสารทั่ว ๆ ไปในชีวิตประจำวันคือ มีลักษณะที่เอื้อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์แบบขัดแย้ง แต่เนื่องจากการถ่ายทอดสดให้คนไทยทั่วประเทศได้รับชมการปฏิสัมพันธ์ในรายการจึงมีบรรทัดฐานทางสังคมที่กำหนดให้ผู้ดำเนินรายการต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อคอยควบคุมไม่ให้เกิดการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวในลำดับต่อไปว่า ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใดบ้างในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาในรายการ

4.3 กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริศนาการสนทนาทางโทรทัศน์

ในการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเรื่องกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของ Vuchinich (1990) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจำแนกกลวิธีเช่นเดียวกับการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาของคู่สนทนาดังรายละเอียดที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 3

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ “ช่วงเจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ พบว่ากลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 4 กลวิธี คือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ซึ่งแต่ละกลวิธีมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.3.1 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์

การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางบางอย่างที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง กลวิธีนี้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือ

4.3.1.1 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง

การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้งอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่มีการตกแต่งถ้อยคำและไม่สามารถตีความเจตนาของถ้อยคำนั้นเป็นอย่างอื่นได้ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ในลักษณะนี้มี 2 กลวิธีคือ การกล่าวตัดบทและการกล่าวขอเลื่อนการสนทนา

4.3.1.1.1 การกล่าวตัดบท

การกล่าวตัดบท คือ การกล่าวสรุปประเด็นที่กำลังสนทนาเพื่อให้ผู้พูดยุติการพูดในขณะนั้น โดยทั่วไปแล้วการกล่าวตัดบทในการสนทนาเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ อาทิ ผู้พูดกำลังพูดออกนอกประเด็น ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน เวลาในการสนทนา กำลังจะสิ้นสุดลง อย่างไรก็ตามการกล่าวตัดบทในงานวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะการกล่าวตัดบทที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ร่วมสนทนาแล้วแสดงความเห็นขัดแย้งกันเท่านั้นและผู้ดำเนินรายการมีจุดมุ่งหมายให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นยุติลง กลวิธีนี้มักจะปรากฏใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” “เอาละ/เอาละ”

ตัวอย่าง

พรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการ
 ประชัญวิสัยทัศน์ทางการเมืองก่อนการเลือกตั้ง ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของ
 พรรคการเมืองทั้งสองมาสนทนาในรายการ ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นว่
 การประชัญวิสัยทัศน์ทางการเมืองไม่เหมาะสำหรับประเทศไทยและประเทศไทยไม่
 เคยให้ผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งมาประชัญวิสัยทัศน์กันก่อน ส่วนอีกฝ่ายมีความคิดเห็น
 ว่การประชัญวิสัยทัศน์ทางการเมืองเป็นหลักปฏิบัติทั่วไปสำหรับประเทศที่มีการ
 ปกครองระบอบประชาธิปไตยและกล่าวโต้แย้งว่ประเทศไทยได้มีการจัดการ
 ประชัญวิสัยทัศน์ทางการเมืองมาตลอด

- ต.1 : อานันท์ ปันยารชุน ไม่เคยลงเลือกตั้งนี้.
- ต.2 : ลงครบพี. ดีเบตครับ.
- ต.1 : อานันท์ ปันยารชุนนะนะฮะ.
- ต.2 : ชวน หลีกภัยครับ.
- ถ. : เพราะนั่นคุณอานันท์อาจจะไม่อยู่ในฐานะคู่แข่ง.
- ต.2 : ครับแต่ก็มานั่งอยู่ด้วยครับ. ชวน หลีกภัย. บรรหาร ศิลปอาชา. พลเอก
 ชวลิต ยงใจยุทธ. อำนาจ วีรกรรม. แล้วก็ ทักษิณ ชินวัตร. ปราบกฐว่.
 บรรหารเป็นนายก ฯ. นะครับ. ครั้งที่สามเนี่ย. ช่งเก้าอสมท. นะครับ. เป็น
 รายการขอคิดด้วยคน. เป็นการดีเบตระหว่างชวน หลีกภัยกับพลเอกชวลิต
 ยงใจยุทธ. ปราบกฐว่คุณทักษิณในขณะนั้นเป็นหัวหน้าพรรค. พลังธรรม. แต่
 ไม่ได้ลงสมัครรับเลือกตั้ง. ก็ติดต่อผ่านอาจารย์เจิมศักดิ์. เพื่อขอเป็นคนถาม
 คำถาม. สด. หนึ่งคำถาม. แสดงให้เห็นว่คุณทักษิณเองเนี่ย. ก็ยังให้
 ความสำคัญ. กับการดีเบต.
- ถ. : อะเพราะฉะนั้นกำลังบอกว่า. ประวัติศาสตร์ประเพณีก็มี.
- ต.2 : มีมาตลอดครับ.
- ถ. : แต่มาเลิกไป. ในยุคคุณทักษิณขึ้นมาเป็นผู้นำ.
- ต.1 : ครับ. ผมยังค่านนะฮะ. กรณีคุณอานันท์เนี่ยนะครับ. คุณอานันท์. ไม่เคยลง
 สมัครเลือกตั้งนะ.
- ถ. : ไม่เคยลงฮะ.
- ต.1 : เพราะฉะนั้นจะมาดีเบตในฐานะอะไร. นะฮะ. ย้งง ๆ อยู่นะครับ. ผมว่าไอ้.
 ไอ้เรื่องนี้. ผมว่าไม่ใช่เรื่องสาระ.

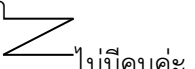
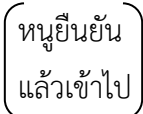
- ต.2 : มันไม่ใช่หรือครับ. เพราะว่า. อย่างน้อยเนี่ย. มันก็มีสองสามครั้งแล้วนะ
 ครับ. อย่างเช่น. ชวน หลีกภัย. บรรหาร ศิลปอาชา. พลเอกชวลิต. น้า
 อำนวย วีรวรรณ. แล้วก็คุณทักษิณก็เคย (ตีเบตกัน)
 ฅ. : **เข้าคนละข้อมูล. ไม่เป็นไร. เดียว**
คนคู่ตัดสิน. คราวนี้. คุณปลอดประสพบอกว่าตีเบตในสภาพการณ์อย่างนี้
 มันสร้างความขัดแย้งกัน. ทะเลาะกันไม่ปรองดอง ยังไงอะ.

(สร 1-9)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็น
 ขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องการประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองของนายอานันท์ ปันยารชุน ผู้ดำเนินรายการ
 ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาทั้งสองโดยการกล่าวตัดบทให้ผู้ชมทางบ้านเป็น
 ผู้พิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าวเอง พร้อมทั้งเปลี่ยนมาสนทนาเกี่ยวกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหาก
 ผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งต้องมาประชันวิสัยทัศน์ทางการเมืองกัน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยอมกระทำ
 ตามที่ผู้ดำเนินรายการกำหนด การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

นายวุฒิชัย วงศ์จักรแก้วและนางสาวชื่นกมล วงศ์จักรแก้ว เจ้าของร้านขาย
 ยาวิวิฟาร์มาซี ถูกการรถไฟฯ ฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยขอเวนคืนที่ดินเพื่อ
 นำไปสร้างสถานีรถไฟฯ แต่นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลไม่พึงพอใจค่าเวนคืนจึง
 ไม่ไปรับเงินและไม่ยอมขนย้ายทรัพย์สิน การรถไฟฯ จึงเข้ามารื้อถอนอาคารและ
 ขนย้ายทรัพย์สินออกไป ทั้งสองฝ่ายจึงทะเลาะวิวาทกันอย่างรุนแรงจนถึงขั้น
 ดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมาย นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลจึงมาร้องเรียนผ่าน
 ทางรายการ ผู้ดำเนินรายการได้เชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุย ในระหว่างการสนทนาเกิด
 การพูดโต้แย้งกันอย่างรุนแรงเกี่ยวกับเหตุการณ์ความขัดแย้งในวันนั้น

- ฅ. : ไปหยีบีมีดปาดเนยออกมา.
 ต.2 : ไข่ตั้งอยู่บนโต๊ะอะ.
 ฅ. : แล้วก็
 ต.2 :  ไม่มีคมอะ. (หนุ่ยยืนยัน)
 ฅ. :  แล้วเข้าไป ลือกคอเค้ามัย.
 ต.2 : ไม่ลือกอะ.
 ต.1 : ไม่.

- ต.2 : (ไม่เข้าถึงตัว)
 ต.1 : (ถือไม่ถึงครับ)
 ต.2 : จะเข้าถึงตัวได้อย่างไรคะตำรวจรายล้อมองครักษ์เค้าขนาดเนี่ยอะคะ.
 ต.3 : ภาพนี้คนละเหตุการณ์. นายโชติศักดิ์ยืนอยู่ (คนเดียว)
 ต.2 : (ภาพนี้) (คนละ) เหตุการณ์
 ถ. : (เอาล่ะ) จะยังงัยก็
- ตามที. ผ่านสืบมิถุนาไป รพม. เจ้าหน้าที่ได้ขนของไปจำนวนหนึ่ง.**
 วันนั้นเนี่ยมีการกระทุ้งทำลาย.
- ต.1 : (ครับ) ใช่ครับ.
 ต.2 : (ใช่ค่ะ)

(สร 1-18)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ผู้ดำเนินรายการได้ให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้คำว่า “เอาล่ะ” ซึ่งเป็นถ้อยคำที่คนไทยมักจะนำมาใช้ในกรกล่าวตัดบท พร้อมทั้งเปลี่ยนไปสอบถามถึงวิธีการที่เจ้าหน้าที่การรถไฟฯ เข้าไปขนย้ายทรัพย์สินแทน เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวตัดบทและเปลี่ยนประเด็นในการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายจึงไม่ได้กล่าวโต้แย้งเรื่องทรัพย์สินที่ถูกขนย้ายอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นได้ยุติลง

ตัวอย่าง

- คณะกรรมการและกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดตาผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความขัดแย้งกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีจะยุบโรงเรียนวัดตาผา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ปกครองที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการย้ายบุตรหลานไปโรงเรียนเอกชนหรือโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอ ในระหว่างการสนทนาทั้งสองฝ่ายได้กล่าวโต้แย้งกันเกี่ยวกับเรื่องการประกาศยุบโรงเรียนวัดตาผา
- ถ. : เอ้าจั้นขอสูตรท่านผอ.เลย. ในฐานะอยู่ในพื้นที่ที่มีการกระจายอำนาจอย่างที่ว่านะคะ. ท่านผอ.กิจ. ถ้าโรงเรียนบ้านโป่งของเรา. โรงเรียนแห่งวัดตาผาแห่งนี้ไม่ขอควบรวม. สมมตินะคะ. เราต้องดูแลต้องทำอะไรยังไงแล้วเขตพื้นที่จะช่วยยังงัย.

ต.3 : ครับ. คือตอนนี้ต้องบอกก่อนนะครับว่า. สองโรงที่พูดมานี้ยังไม่ได้ควบรวม
เลย.

ถ. : ยังไม่ได้ควบรวม.

ต.3 : ยังไม่ได้ทำอะไรเลย.

ต.2 : แต่มีข่าวออกมา.

ต.3 : ยังไม่ได้ทำอะไร.

ถ. : **ยังไม่เป็นไร. ไม่เป็นไร.**

ต.3 : ยังไม่ได้ทำอะไรเลย. มา. มาออกที่นี้ยังไม่ได้ทำ (อะไรเลย)
ถ. : **ไม่เป็นไร มีโอกาสผิดที่**

ข่าวได้.

ต.3 : แต่ทีนี้อยากจะเรียนให้ทราบว่า. เมื่อสักครู่หัวข่าวบอกว่าจะยุบเป็นสอง
โรงเนี่ย. จริง ๆ แล้วการยุบโรงเรียนที่เด็กต่ำกว่าสี่สิบนี้เราก็มีศิลปะ. เราให้
ผู้ปกครอง. ให้ชุมชน. คุยกับครู. แล้วกรรมการสถานศึกษา. เคื่อบอกว่า
เอาโอเค. ถ้าไปที่อื่นลูกเค้าจะได้โอกาสดีกว่า. เค้าก็ไป. นะครับ. เขตไม่ได้
ปีบบังคับ.

(สร 2-12)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วม
สนทนาคนที่ 3 เกี่ยวกับเรื่องการประกาศยุบโรงเรียนวัดตาผา ผู้ดำเนินรายการได้ยุติการสนทนาที่มี
ความขัดแย้งโดยการกล่าวตัดบทว่าสื่อมวลชนอาจนำเสนอข่าวผิดพลาดได้ เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าว
ตัดบทแล้ว ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายก็ไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งกันอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน
เรื่องการประกาศยุบโรงเรียนวัดตาผาจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านร่วมใจ ตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร
มาร้องเรียนกับทางรายการว่านายเถ่า แซ่ลิ้ม มาดำเนินการก่อสร้างสถานบริการ
น้ำมันในบริเวณใกล้เคียงกับหมู่บ้านร่วมใจก่อนได้รับอนุญาตจากองค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าทราย ในระหว่างการสนทนาทั้งสองฝ่ายได้พูดโต้แย้งกันเกี่ยวกับเรื่อง
การดำเนินการติดตั้งถังน้ำมันไว้ใต้ดิน

- ถ. : ถ้าเค้าก่อสร้าง. คือทำมากกว่าอย่างที่คุณนิติ. เออทางคุณวัฒนาว่านะคะ. ก็คือไม่ได้แค่ถมดินทำพื้นที่เตรียมพร้อมแต่ว่ามีวางเสาเข็มตอก. หมุดอะไรต่าง ๆ อันนี้ถือว่าลงมือก่อสร้างไปเรียบร้อยแล้ว.
- ต.4 : ถือว่าลงมือก่อสร้าง.
- ต.5 : เดี่ยวผมจะพูดให้ฟังนะ. อันเนี่ยนะ. เค้าเพิ่งมาถ่าย. เพิ่งมาถ่ายไม่กี่วันมานี้เอง.
- ถ. : ผมทำมา. ทำไปตั้งนานแล้ว.
- ถ. : **ไม่เป็นไร. ไม่เป็นไร.** ข้อมูลตรงนี้ขออนุญาตเรียนไม่ต้องห่วง. นะคะทุกท่าน เพราะว่า. โดยรายละเอียดก็คือการเตรียมที่ดินนิติกรบอกแล้ว. นะคะว่าแค่เตรียมพื้นที่ดิน. นะคะอันนี้คุณถ่า. ไม่เป็นไรคุณถ่าไม่ต้องตกใจ.
- ต.5 : ครับ.

(สร 2-6)

จะเห็นว่า ผู้ดำเนินรายการได้กล่าวตัดบทให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยุติการกล่าวโต้แย้งกันโดยใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” พร้อมทั้งกล่าวเน้นย้ำว่า “ไม่ต้องห่วง” เรื่องดังกล่าวทั้งนี้เนื่องจากนิติกรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายได้ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมันให้ทราบก่อนหน้านี้แล้ว เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวตัดบทแล้ว ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายก็ไม่ได้กล่าวโต้แย้งกันอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่มาร้องเรียนกับผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่ถูกร้องเรียนจึงยุติลง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.3.1.1.2 การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา

โดยทั่วไปแล้วการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาออกไปในภายหลังเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ผู้ร่วมสนทนาที่มีความจำเป็นจะต้องออกจากวงสนทนา ผู้ร่วมสนทนาไม่สามารถสนทนาได้ในขณะนั้น เวลาในการสนทนามากำลังจะสิ้นสุดลง เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะพิจารณาเฉพาะการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ร่วมสนทนาที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งและผู้ดำเนินรายการมีเจตนาที่จะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งนั้น

กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาที่พบในการศึกษาครั้งนี้ปรากฏใช้เฉพาะการสนทนาของรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” เท่านั้น

ตัวอย่าง

นายแทนคุณ จิตต์อิสระ ผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดพรรคประชาธิปัตย์ และ นายจิรายุ ห่วงทรัพย์ ผู้สมัครรับเลือกตั้งสังกัดพรรคเพื่อไทย ทั้งสองลงสมัครรับ

เลือกตั้งในเขตพื้นที่เดียวกัน แต่มีมุมมองและแนวทางการบริหารประเทศแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญนายแทนคุณและนายจิรายุมาชี้แจงนโยบายของตนเองให้ผู้ชมได้รับทราบ ในระหว่างการสนทนานายแทนคุณและนายจิรายุมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการหาเสียงในเขตพื้นที่ที่ลงสมัครรับเลือกตั้ง

ต.2 : คืออย่างนี้ครับคุณแทนคุณพูดเนี่ยเพราะคุณแทนคุณไปลงสมัครในพื้นที่ที่มีคน. ส.ส.ของพรรคเพื่อไทยเดิมอยู่.พรรคเพื่อไทย

ต.1 : $\left. \begin{array}{l} \text{นั่นก็แปลว่า} \\ \text{ลงพื้นที่ภาคใต้} \end{array} \right\} \left(\begin{array}{l} \text{ก็โดนเหมือนกัน} \\ \text{ผมเป็นคนไทย} \end{array} \right)$ เหมือนกันทำไมผมจะอยู่ที่ไหนไม่ได้.

ต.2 : คือลงในพื้นที่พรรคประชาธิปัตย์ก็โดนเหมือนกัน.

ต.1 : เอ้า.

ถ. : เอ้าคุณ.

ต.2 : เราไม่พูดเรื่องนี้.

ถ. : คุณลงแล้วเหอ. คุณลง. คุณรู้ได้ยังไงโดน.

ต.2 : $\left(\begin{array}{l} \text{มีครับ} \\ \text{เนี่ยไงครับ} \end{array} \right)$

ต.1 : $\left(\begin{array}{l} \text{มีครับ} \\ \text{เนี่ยไงครับ} \end{array} \right)$

ถ. : หรือคิดว่าจะโดน.

ต.1 : เนี่ยครับ

ต.2 : สมาชิกบอกอยู่แล้วครับ.

ถ. : เนี่ยโดนเหมือนกัน. อะ. (ชี้ไปที่ ต.1)

ต.1 : ในเมื่อ. ในเมื่อ.

ถ. : ของคุณแทนคุณเนี่ยโดนใช้มัยฮะ.

ต.1 : โดนฮะ. ในเมื่อ. ผมด้วยความเคารพผมไหว้หมดทุกคน. ผมไม่. ไม่รังเกียจไม่อคติ. แต่ในเมื่อคุณบอกว่าคุณเกลียดสองมาตรฐาน. แล้วคุณทำสองมาตรฐานเอง. ในเมื่อคนของคุณทำผิด. ยังมีข้อมูลอีกเยอะ. เรื่องอบายมุขเรื่องอิทธิพลเนี่ย. $\left(\begin{array}{l} \text{ถ้าคนของใครทำผิด} \\ \text{ไม่. ไม่.} \end{array} \right)$ เรื่องเขตอันนั้นค่อยมาว่ากันนะฮะ.

ถ. : $\left(\begin{array}{l} \text{ไม่. ไม่.} \\ \text{เรื่องเขตอันนั้นค่อยมาว่ากันนะฮะ.} \end{array} \right)$ คราวนี้เอาสั้น ๆ. เรื่องปากท้อง. คุณบอกว่าประชาธิปัตย์. ก้าวข้ามเลย. แก้ปัญหาปากท้องถูกมัยฮะ.

ต.1 : ถ้าเป็นรัฐบาลวันนี้ทำทันที. ไม่ต้องมาอยู่ในวังวนขัดแย้ง. ต้องมาล้างบาป ล้างอะไรมลทิน.

(สร 1-10)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า เมื่อผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการได้กล่าวยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นโดยการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นดังกล่าวออกไปไว้ในภายหลัง พร้อมทั้งเปลี่ยนมาสนทนาเรื่องการแก้ไข ปัญหาความยากจนของประชาชนแทน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งเรื่องดังกล่าวอีกและร่วมสนทนาประเด็นที่ผู้ดำเนินรายการกำหนดให้ใหม่ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน เรื่องการหาเสียงในเขตพื้นที่ที่ลงสมัครรับเลือกตั้งจึงยุติลง

ตัวอย่าง

พรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยมีกรณีพิพาทกันเกี่ยวกับประเด็นทางการเมือง ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญตัวแทนของพรรคการเมืองทั้งสองพรรคมาพูดคุย เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ในระหว่างการสนทนาทั้งสองฝ่ายพูดโต้แย้งกันเกี่ยวกับกรณีที่พรรคเพื่อไทยถูกยุบพรรคในอดีตที่ผ่านมา

ถ. : อันนั้นจบอยู่แล้วไม่ใช่ประเด็น.

ต.1 : แต่ถ้าพรรคไหนที่ไม่ได้เสียงข้างมากเนี่ย. มันขึ้นอยู่กับสภาพว่าจะเลือกอย่างไร.

และผมบอกว่าถ้าแม้ผมได้มากกว่า. คุณ. (ชี้ไปที่ ต.2) (พรรคเพื่อไทย)
ถ. : (ก็แข่งได้)

ต.1 : ก็แข่งผมเถอะ. ช่วยแข่งผมด้วย. เพราะว่าที่ผ่านมาเนี่ยไม่กล้าแม้แต่จะเป็นผู้นำฝ่ายค้านในการที่จะเป็นนะ. แข่งผมหน่อย.

ต.2 : คือ. เรื่องผู้นำฝ่ายค้านหรือเรื่องตั้งรัฐบาลแข่งเนี่ยมันเห็นกันอยู่. ว่าพรรคการเมืองที่ชื่อพรรคเพื่อไทยเนี่ยถูกกระทำทางการเมืองมาอย่างไร. เราถูกยุบพรรคมาสองหน. กรรมการบริหารพรรคนักการเมืองชั้นนำของเราถูกตัดสิทธิ์ไปแล้วร้อยยี่สิบคน. เพราะฉะนั้น. เรื่องพวกนี้ : : เป็นเรื่องที่ประชาชนเค้าแลเห็นและประชาชนเค้าจะพิจารณา. ผมก็เพียงอยากจะบอกว่าถ้าเราจะตั้งต้นการปรองดองโดยไม่ฟังเสียงประชาชนเนี่ย. เราจะปรองดองอย่างไร. เราจะพาประชาชนเดินหน้าไปสู่สันติภาพได้อย่างไร. อย่างที่ผมบอก. พวกผมเจ็บที่สุด. สูญเสียที่สุด. แต่วันนี้พวกผมยิ้มแล้วก็

บอกว่าพร้อมปรองดอง. พรรคประชาธิปัตย์จะเปิดใจให้กว้างกว่านี้ได้หรือไม่. ฟังเสียงของประชาชนได้หรือไม่. ใ้ที่วิเคราะห์กันว่าเพื่อไทยชนะแล้วไม่มีทางได้เป็นรัฐบาลนี้. พูดกันเหมือนว่าประเทศไม่มีประชาชนอยู่เลย

ถ. : **อันนั้นค่อยว่ากัน.** (หันไปพูดกับ ต.₁) แต่หลักของคุณ.

ต.₁ : มันไม่ใช่ข้อวิเคราะห์ของประชาธิปัตย์อะ. จะวิเคราะห์อย่างไรว่าชนะแล้วไม่ตั้ง. ผมยังมองไม่เห็นเลย.

(สร 1-11)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการจึงกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นดังกล่าวออกไปไว้ในภายหลัง พร้อมทั้งกำหนดผลัดและประเด็นการสนทนาใหม่ให้แก่ผู้ร่วมสนทนา เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายได้กระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการกำหนดให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันของนักการเมืองพรรคประชาธิปัตย์และพรรคเพื่อไทยจึงยุติลง

4.3.1.2 การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อม

การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อม หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางเปลี่ยนไปสนทนากับบุคคลอื่น โดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางบางอย่างที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาว่าผู้ดำเนินรายการต้องการยุติการสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ในลักษณะนี้พบกลวิธีเดียวคือการเปลี่ยนคู่สนทนา

การเปลี่ยนคู่สนทนา

การเปลี่ยนคู่สนทนา ในที่นี้หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางเปลี่ยนไปสนทนากับบุคคลอื่น โดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่สามารถตีความได้ว่าผู้ดำเนินรายการต้องการยุติการสนทนาเรื่องดังกล่าว บุคคลที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางจะเปลี่ยนไปสนทนาด้วย ได้แก่ ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่าย ผู้ชมที่อยู่ในห้องบันทึกเทปของรายการ และผู้ชมทางบ้าน

ตัวอย่าง

นางสาวนภัสสรณ์ อังกูรเมธีกิติ มีความขัดแย้งกับนางสาวธนพร สะอาด และนางสาวนราทิพย์ ไทยภักดี เนื่องจากตัดผมให้ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ ทั้งสอง

ฝ่ายได้ดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมายกัน ความขัดแย้งดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่คุณในสังคมให้ความสนใจมากเนื่องจากไม่เคยเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้ในสังคมไทยมาก่อน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยในรายการเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติความขัดแย้งกัน ในระหว่างการสนทนา นางสาวนภัสสรณ์กับนางสาวราติพย์ได้พูดโต้แย้งกันอย่างรุนแรงเกี่ยวกับทรงผมที่นางนภัสสรณ์บอกให้นางสาวราติพย์ตัด

ถ.1 : ผมเข้าใจถูกมั๊ยอะ. คือก้มแล้วก็ฟราบตรงนี้เลย. (ชี้ที่ผมของ ถ.1) ถ้าสั้นขนาดนี้เนี่ยยังไ้มนก็ก่อให้เกิดทรงอย่างนี้ไม่ได้. คือไม่มีปีกอย่างนี้ขึ้นมาเต็ดขาดเลย. คือมันจะเนบลงไปเลย.

ถ.2 : ค่ะ. ก็คือเค้าสั้นกว่านี้ไงคะ. แล้วคือเค้าไม่ต้องการเซต. มาก.

ถ.1 : ตรงนี้ไม่มีพูด. น้องพูดเองทั้งนั้นเลย.

ถ.2 : ก็คือทรงเนี่ยคะมันต้องเซตใช้มั๊ยคะ.

ถ.1 : เนี่ยคิดแล้วก็มาพูดเอง. ในร้านไม่มีคำพูดนี้เลย. ไม่มีเลย. (ไม่มีคำพูดพวกนี้เลย)
 ถ.2 : (เพราะไม่คิดว่าจะมี)

ลูกค้าโกหกแบบคุณพี่เหมือนกัน.

ถ.1 : อ้อ.

ถ.2 : ไม่เคยเจอเหมือนกัน. (จ้องหน้า ถ.1 ด้วยความโมโห)

ถ.1 : เอ้าใจเย็น ๆ. คราวนี้. อ่ะ. (เสร็จจากเรื่องผม)

ถ.3 : (ไม่เป็นไร) เค้าจะพูดยังไงก็ช่างเค้า
 เถอะ. ไม่เป็นไร. ไม่เป็นไร.

ถ.1 : ประเด็นต่อมาก็คือ. หลังจากนั้น. เจ้าของร้าน. (ชี้ไปที่ ถ.3) **มาตัดข้างหน้า.**

ถ.3 : เอ่อจริง ๆ แล้ว. เอ่อหนูบอกว่า. ไหน ๆ ก็สั้นแล้วเดี๋ยวขอแต่งให้. สวย. ให้ออกไปเป็นทรงเลย.

(สร 1-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการได้กล่าวขอให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายมีความใจเย็น จากนั้นได้กล่าวตัดบทให้ยุติการสนทนาเรื่องทรงผมและเปลี่ยนมาสนทนาเรื่องการตัดแต่งทรงผมหลังจากที่ตัดผมไม่ตรงตามแบบแล้ว ผู้ดำเนินรายการได้ชี้แจงว่าผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 เพื่อบอกให้ทราบว่าจะต้องเป็นผู้พูดในผลัดการสนทนาต่อไป การที่ผู้ดำเนินรายการกล่าวตัดบทแล้วเปลี่ยนมาสนทนากับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ในประเด็นใหม่นั้นเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และคนที่ 2 ยุติการโต้เถียงกัน อีกทั้งยังเป็นการเว้นช่วงให้ทั้งสองฝ่ายได้ลดอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจกันลงตามที่ได้กล่าวขอไว้ก่อนที่

จะกล่าวตัดบท เมื่อผู้ดำเนินรายการเปลี่ยนมาสนทนากับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มาร้องทุกข์กับรายการว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจะมาดำเนินการก่อสร้างโรงไฟฟ้าแห่งใหม่ที่อำเภอโพธาราม แต่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอโพธารามไม่ต้องการให้มีการก่อสร้างโรงไฟฟ้าในบริเวณดังกล่าวเนื่องจากอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสงสัยเกี่ยวกับการจัดทำประชาพิจารณ์ของการไฟฟ้า ฯ ว่าไม่โปร่งใส ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา แต่ทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน

- ถ. : สงสัยตรงไหน. เอ้าเราสงสัยตรงไหน.
- ต.1 : ผมมองที่ขบวนการที่ลงมาทำ. ถูกมั๊ยฮะ. โอเคท่านเนี่ยท่านอาจจะบริสุทธิ์นะฮะ. ท่านจริงใจนะฮะ. แต่ท่านเป็นคนนนทบุรี. นะฮะที่ท่านบอกผมนะฮะ. แต่ว่า. ขบวนการที่ทำ. สมมติท่านมีความหวังดีกับคนราชบุรีเลยนะ. แต่ว่าขบวนการที่ต่อลงมา. ถึงภาคประชาชนเนี่ย. นะฮะ. มันไปตกไปหล่นตรงไหนผมไม่รู้. ไปสะดุดอะไรผมไม่ทราบหรอกระยะ. สิ่งที่ผมได้รับกลับมามันไม่ใช่.
- ต.3 : เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการไงฮะ. เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการไม่ได้เป็นหน้าที่ของ (จังหวัด)
- ต.1 : (ก็นั่นละสิ) ครับผมถึงอยากทราบว่าหน่วยงานไหนที่รับผิดชอบ
- ถ. : ช่วยตรวจสอบให้.
- ต.3 : สผ.ครับ.
- ต.1 : ก็เหมือนกับโรงไฟฟ้า. ไม่ใช่แค่เค้าก็ลงมาไม่ถึง. เค้าไม่รู้หรอกว่า. ตอนดำเนินงานนะเป็นยังไง. ถูกมั๊ยฮะ
- ถ. : (หันหน้ามาทางด้านหน้าเวที) คือความจริงนะคะท่านผู้ชม. ตามหลักเนี่ย. ถ้าหากว่าเรามี. ทางตัวแทนของสผ.มาคุยด้วยจะยิ่งดี. เพราะสผ.จะได้บอกได้ว่าถูกกว่าวิธีการทำงานในการตรวจสอบรายงาน. ที่บริษัทเอกชนซึ่งเค้าอาจจะติดต่อนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยหรือจากที่ไหนก็ตามมาทำไอเอเอให้เนี่ย. ว่าเวลาส่งผลมา. บริษัทส่งผลมาแล้ว. ต้องเชื่อตามผลนั้นมั๊ย. หรือ

มีวิธีย้อนกลับ. สุ่มโทรไปเช็คชาวบ้านหรือส่งเจ้าหน้าที่ลงไปตามตัวแทน
ของชาวบ้านว่าคุณได้ประชุมอย่างนั้นจริงมั้ย. อันนี้คือสิ่งที่พวกเราอยากจะ
รู้ว่า. มีกระบวนการตรวจสอบอย่างนั้นมั้ย. หรือดูแต่จากผลรายงานแล้วเชื่อ
เลย. นี่คือสิ่งที่พวกเราสงสัยใช่มั้ยคะ.

ต.1 : ใช่ครับผม. (พยักหน้า)

(สร 1-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ดำเนินรายการได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้ร่วม
สนทนา โดยการหันมาทางด้านหน้าเวทีและสนทนากับผู้ชมทางบ้าน การที่ผู้ดำเนินรายการหันมา
ทางด้านหน้าของเวทีแสดงให้เห็นว่าผู้ดำเนินรายการต้องการให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยุติ
การโต้เถียงกัน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาสามารถตีความท่าทางของผู้ดำเนินรายการได้ว่าต้องการให้ตน
ยุติการสนทนาจึงไม่กล่าวถ้อยคำโต้ตอบ เมื่อผู้ดำเนินรายการเปลี่ยนมาสนทนากับผู้ชมทางบ้าน ผู้ร่วม
สนทนาทั้งสองฝ่ายจึงไม่ได้มีโอกาสพูดโต้แย้งกัน การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

4.3.2 การใช้อำนาจ

การใช้อำนาจ ในที่นี้หมายถึง การที่คนกลางใช้อำนาจของความเป็นผู้ควบคุม
การสนทนาบังคับให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งหรือกระทำตามความคิดเห็นของตน
กลวิธีการใช้อำนาจที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งจำแนกออกเป็น 2
ลักษณะ คือ การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้ง และการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากระทำตาม
ความคิดเห็นของตน

1) การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้ง

การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้ง หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการ
หรือคนกลางใช้อำนาจความเป็นผู้ควบคุมการสนทนาสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้งกัน วิธีการ
ที่ผู้ดำเนินรายการใช้ ได้แก่ แสดงกิริยาท่าทาง กล่าวขอให้ยุติการสนทนา กล่าวขอให้หยุดการโต้เถียง
แล้วฟังผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่าย

ตัวอย่าง

นายวุฒิชัย วงศ์จักรแก้วและนางสาวชื่นกมล วงศ์จักรแก้ว เจ้าของร้านขาย
ยาวิวิพาร์มาซี ถูกการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยขอเวนคืนที่ดินเพื่อ
นำไปสร้างสถานีรถไฟฯ แต่นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลไม่พึงพอใจค่าเวนคืนจึง

ไม่ไปปรับเงินและไม่ยอมขนย้ายทรัพย์สิน การรถไฟฯฯ จึงเข้ามารื้อถอนอาคารและ
ขนย้ายทรัพย์สินออกไป ทั้งสองฝ่ายจึงทะเลาะวิวาทกันอย่างรุนแรงจนถึงขั้น
ดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมาย นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลจึงมาร้องเรียนผ่าน
ทางรายการ ผู้ดำเนินรายการได้เชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุย ในระหว่างการสนทนาเกิด
การพูดโต้แย้งกันอย่างรุนแรงเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกขนย้ายไปในวันนั้น

ถ. : ไม่มีพระหอรอฮะ.

ต.2 : พระด้วยคะ. ยืนยันค่ะ.

ต.3 : วันแรกไม่มีพระ. (วัน

ต.2 : (มี) พระคะ.

ต.3 : วันแรกคือยา. (ยา

ต.2 : (พระ)

ถ. : ไม่เป็นไร. ไม่ตรงกัน. อันนี้ไม่มีพระ. อันโน้นมีพระไม่เป็นไรฮะ.

ต.3 : โอเคครับ

ต.2 : เถียงไปก็แพ้อะ. (หลักฐานมี

ถ. : (ยกมือขึ้นห้าม ต.2) และหันมาพยักหน้าให้ ต.3)

ต.3 : เสร็จแล้วเนี่ยเราจะเอายานนั้นเนี่ย. ออกมาไปเก็บไว้ในสถานที่หนึ่ง.

(สร 1-17)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า เมื่อผู้ร่วมสนทนามีความคิดเห็นขัดแย้งกันในรายการ
ผู้ดำเนินรายการได้ใช้อำนาจของความเป็นผู้ควบคุมการสนทนาสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ยุติการ
กล่าวโต้แย้งโดยการยกมือขึ้นห้าม พร้อมทั้งหันมาพยักหน้าให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 กล่าวชี้แจง
ข้อเท็จจริงของตนเองต่อไป ด้วยเหตุที่ผู้ดำเนินรายการเป็นผู้ควบคุมการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาทั้งสอง
ฝ่ายจึงต้องยอมกระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการสั่ง การสนทนาของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 และ 3 ซึ่งมี
ความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

กลุ่มชานาในภาคกลางมีความขัดแย้งกับนายกสมาคมชานาไทยอย่าง
รุนแรงจนถึงขั้นประท้วงขับไล่นายกสมาคมชานาไทยให้ลาออกจากตำแหน่ง ผู้ดำเนิน
รายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยกันในรายการ ในระหว่างการสนทนาทั้งสองฝ่าย
ได้พูดโต้แย้งกันเกี่ยวกับเรื่องปัญหาของเกษตรกรรายย่อย

ถ. : เอา กขช. เมื่อก่อนนี้. เอา กขช. เมื่อก่อนนี้.

- ต.4 : แล้วก็. แล้วเราก็เสนอไปสี่สิบต้น. บอกอย่าไปแบ่งนะ.
- ถ. : แล้วตกลงว่า. สรุปว่ายังไม่ได้. ถูกมั้ยฮะ.
- ต.4 : เคื่อบอกว่าจะช่วยกันเฉพาะเกษตรกรรายย่อย. แล้วเกษตรกรรายย่อยทุกวันนี้คือไม่มีปัญหา. แต่พวกที่ทำนาทำไร่ผมถามว่าคืออะไร. จะทิ้งเค้าได้ยังไง.
- ต.3 : แต่. ใครบอกท่านว่าเกษตรกรรายย่อยไม่มีปัญหา. มีปัญหาเหมือนกัน : :
- ต.4 : ไม่ใช่. อันนี้เรื่อง. หมายถึงว่าจำนวน.
- ต.3 : $\left[\begin{array}{c} ?? \\ \text{หมายถึงจำนวนเนี่ย} \end{array} \right]$
- ต.4 : $\left[\begin{array}{c} \text{จำนวนสี่สิบต้น} \\ \text{อันนี้ไม่ว่ากันแล้ว} \end{array} \right]$
- ถ. : $\left[\begin{array}{c} \text{อันนี้ล่าสุด. ล่าสุดเนี่ยพวก} \\ \text{เรา. พวกเรายืนยันว่าสูตรนี้เนี่ย. สูตรเนี่ยอยู่ได้มัย. อยู่ไม่ได้ใช้มัย.} \end{array} \right]$
- ต.2 : $\left[\begin{array}{c} \text{ไม่ได้ครับ} \\ \text{ไม่ได้} \end{array} \right]$
- ต.1 : $\left[\begin{array}{c} \text{ไม่ได้} \\ \text{ไม่ได้} \end{array} \right]$

(สร 1-1)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 4 มีความขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นโดยการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยุติการสนทนาเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งเปลี่ยนมาสนทนาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในราคาข้าวที่รัฐบาลประกาศ เมื่อผู้ดำเนินรายการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยุติการโต้เถียงกัน และกำหนดประเด็นการสนทนาใหม่ ผู้ร่วมสนทนาซึ่งมีสถานะต่ำกว่าผู้ดำเนินรายการในขณะนั้นก็ยอมกระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการสั่ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเรื่องปัญหาของเกษตรกรรายย่อยจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านร่วมใจ ตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร มาร้องเรียนกับทางรายการว่านายเถ่า แซ่ลิ้ม มาดำเนินการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมันในบริเวณใกล้เคียงกับหมู่บ้านร่วมใจก่อนได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ผู้ดำเนินรายการได้เปิดโอกาสให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปซักถามข้อสงสัย ผู้ชมในห้องบันทึกเทปได้สอบถามเกี่ยวกับเรื่องการขอร้องรับการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมัน ผู้ดำเนินรายการจึงให้พนักงานจังหวัดชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าว

ในระหว่างที่พลังงานจังหวัดกำลังกล่าวชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่ ผู้ชมในห้องบันทึกเทปที่ สอบถามเรื่องดังกล่าวได้กล่าวโต้แย้งพลังงานจังหวัด

- ถ. : ค่ะ. เอาละค่ะ. เชิญคุณป้าค่ะ.
- ต.๗5 : อยากจะทราบว่าตอนนี้ขอให้ระงับสร้างการก่อสร้างก่อนได้มั๊ยคะ.
- ถ. : เพราะอะไรคะ.
- ต.๗5 : อยากจะดูถึงที่วางนระมันมาตรฐานรีเปลา. แล้วทำไมกลางวันไม่ลงจะต้อง ลงช่วงกลางคืน.
- ถ. : ค่ะ. ฉันเดี๋ยวขออนุญาตตรงนี้. นะคะ. (ถ้าถามว่า)
- ต.5 : (ขออธิบาย)
- ถ. : เชิญค่ะ.
- ต.5 : รูปผมมีครับ. ผมลง. ถังมาตีห้า. แล้วผมจ้างรถเครน. รถแทรกเตอร์. รถอะไรที่มาหัวลงเนี่ย. สีโม่เข้าไม้ไซ่กลางคืนครับ. รูปมี. ถ่ายไว้มีที่รูปถ่าย ไว้มี
- ถ. : ค่ะ. เข้าใจ. อันนี้ก็ว่ากันไป. แต่ว่าในเรื่องนี้เชิญท่านพลังงานจังหวัดชี้แจง เลยค่ะ. เพิ่มเติม.
- ต.2 : เรื่อง.
- ถ. : ท่อนี้คะ. ให้ระงับการก่อสร้างแล้วค่อยมาตรวจท่อได้มั๊ย. ที่นี้เค้าจะมา ตรวจท่อต่อเมื่อสร้างเสร็จใช้มั๊ยคะ.
- ต.๗5 : ตรวจดูใหม่ว่าได้มาตรฐานหรือเปล่า.
- ต.2 : ครับ. ตอนก่อสร้างเสร็จมีมาตรวจอีกที. คือตอนนี้เป็นอำนาจของทาง อบต.
- ต.๗5 : รู้แล้ว ก่อสร้างก่อนนะเข้าใจค่ะ. แต่ตอนนี้มันยังกลัวอยู่. แล้วทำไมเวลาเค้า ลงถึงทำไมเค้าไม่ให้พวกคุณไปดูคะเวลาเค้าลงอะไรทำอะไรแบบเนี่ย.
- ต.2 : (??)
- ต.๗5 : (??)
- ถ. : **ตั้งใจฟังคำตอบ.** อยากได้คำตอบมั๊ยคะ. หรืออยากถาม (น้ำเสียงดูตัน)
- ต.๗5 : (พยักหน้า)

(สร 2-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ชมในห้องบันทึกเทปมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนา คนที่ 2 เกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมัน ผู้ดำเนินรายการจึงใช้อำนาจความ

เป็นผู้ควบคุมการสนทนาในรายการสั่งให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปยุติการกล่าวโต้แย้งและฟังคำชี้แจงของพลังงานจังหวัดให้จบเสียก่อน ด้วยเหตุที่ผู้ชมในห้องบันทึกเทปมีสถานะต่ำกว่าผู้ดำเนินรายการในขณะนั้นจึงต้องยอมยุติการโต้เถียงและฟังคำชี้แจงของพลังงานจังหวัดตามที่ผู้ดำเนินรายการสั่ง เมื่อผู้ชมในห้องบันทึกเทปยุติการกล่าวโต้แย้งผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มาร้องขอความเป็นธรรมและขอให้ทางรายการช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องที่ดินในหมู่บ้านทรัพย์สมบูรณ์ไม่สามารถทำธุรกรรมกับธนาคารได้ ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญประชาชนที่มาร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ในระหว่างที่ตัวแทนจากสภานายความกำลังชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องการผ่อนชำระหนี้กรณีนำที่ดินไปจดจำนอง ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่มาร้องเรียนได้กล่าวโต้แย้ง

ต.๓๒ : ถ้าระหว่างที่เราออมติกรม.ใช้มัยักรับ. รอมติกรม.สรูปออกมา. สิ้นสุดแล้ว. ปราบกว่า. ไม่สามารถเพิกถอนได้. แต่เราต้องส่งต่อไปอีก. ไม่รู้กี่ปี. แล้วเงินที่เราส่งไปตรงนั้นนะ. ใครจะมารับผิดชอบ.

ต.๖ : เอ้อ. นั่นกระบวนการอันนั้นก็ต้องไปฟ้อง. ถ้ามีกระบวนการในเรื่องนี้ก็อาจจะต้องไปฟ้องไล่เบี้ยกันไป. นะฮะ. ผมยังสงสัยว่าที่ดินแถวนี้เนี่ย. มันไม่ได้ผ่านการจัดสรร. นะครับ. ผมก็ยังสงสัยอยู่ว่ามันเกิดมาได้ยังไง. นะฮะ. ตอนไหน. เมื่อไหร่. นะฮะ. เพราะงั้นก็ต้องเป็นรายละเอียดที่ต้องมาดูกันอีกที.

ต.๑ : แล้วที่ดินแต่ละแปลงนะ. มันไม่ใช่ชื่อนายทุนนะ. มันชื่อแต่ละที่ ๆ เหมือนกับการเลี้ยงภาษีที่แต่ละที่ดินเนี่ย. คือร้อยหลังคาเรือน. ชื่อมีร้อยคน. คนที่ขายที่ให้เรา.

ต.๖ : เข้าใจว่าเป็นการเลี้ยงกฎหมายจัดสรร. แต่ว่ากฎหมายใหม่. ของจัดสรรที่ดินเนี่ยเค้า. เค้าป้องกันตัวนี้ไว้หมดแล้ว. นะฮะ. ก็คือว่าถ้าแม้ว่า. มีลักษณะเหมือนกับว่า. จะแบ่งภายหลังเนี่ยนะครับ. เค้าก็เล่นงานเรื่องจัดสรรนะครับ.

ถ. : ย้อนหลังได้.

- ต.6 : ครับ. นั่นก็เป็นเรื่อง. เรื่องการผิดกฎหมายของที่ดินนะครับ. แต่ในเรื่องกระบวนการของพวกเราเนี่ยก็เป็นอีก. อีกประเด็นนึง. คนละเรื่องกันนะครับ.
- ต.2 : ชาว. ชาวบ้านต้องทำยังไงบ้างครับ.
- ต.6 : ผมคิดว่าตอนนี้เนี่ยนะฮะ. มันคงจะ. หลีกเลี้ยงในตัวเรื่องนี้สินเนี่ย. คงจะ. เลี่ยงกับเค้าไม่ได้. เพราะว่าแบงค์เค้าจะไม่รับผิดชอบเรื่องพวกนี้นะครับ.
- ถ. : ใช่ค่ะ.
- ต.2 : เรื่อง. เรื่องการดำเนินการกับเจ้าของ.
- ต.6 : ประเด็นตอนนี้เนี่ย. ผมก็. เท่าที่ฟังจาก. สำนักงานที่ดินกับกรมป่าไม้เนี่ย. ผมก็เชื่อว่า. กระบวนการในการที่จะออกพระราชกฤษฎีกาเพิกถอนที่ดินหวงห้ามตรงนี้เนี่ยมีทางเกิดขึ้น (แน่นอนแล้ว) คนที่ซื้อที่ดินทับซ้อนตรงเนี่ย.
- ต.1 : กับคนที่ขายเนี่ย. มีผลอะไรบ้างมัย. ทุกวันนี้รู้สึกมันจะนอนสบายเลยให้ผมมาเตือนร้อกัน. แต่ไอ้คนที่ขายกับคนที่ซื้อป่าสงวนเนี่ย. แล้วทางป่าสงวนได้รับทราบแล้ว (ว่าเค้าซื้อ) **เข้าฟังคำตอบ. ฟังคำตอบ. (เอี่ยมมือไปแตะ**
- ถ. : **แขน ต.1)**
- ต.6 : สมมติว่ามีการบอกว่าที่ดินนี้คือที่หวงห้าม. นะครับ. คุณก็มีสิทธิ์ที่จะไปไล่เบียดกับคนขาย. นะฮะ. คุณก็ไปไล่เบียดกันไป. นะฮะว่า. คุณทำให้เอาที่ดินที่หวงห้ามมาขายผม. ก็ว่าไปตามกระบวนการ.

(สร 2-7)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 6 ผู้ดำเนินรายการจึงสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ยุติการกล่าวโต้แย้งและฟังคำชี้แจงของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 6 ซึ่งเป็นตัวแทนจากสภาทนายความ พร้อมทั้งเอี่ยมมือไปแตะแขนผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 เพื่อเน้นย้ำว่าควรยุติการโต้แย้ง ด้วยเหตุที่ผู้ดำเนินรายการเป็นผู้ควบคุมการสนทนาและมีสถานะเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนาทุกคนในขณะนั้น ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ย่อมกระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการสั่ง เมื่อผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 ยุติการกล่าวโต้แย้ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

2) การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากะทำตามความคิดเห็นของตน

การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากะทำตามความคิดเห็นของตน หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้อำนาจความเป็นผู้ควบคุมการสนทนาสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากะทำตามความคิดเห็นของตนเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านร่วมใจ ตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร มาขอให้ทางรายการช่วยแก้ไขปัญหากรณีนายเถ่า แซ่ลิ้ม มาดำเนินการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมันในบริเวณใกล้เคียงกับหมู่บ้านร่วมใจก่อนได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาในระหว่างการสนทนาผู้ดำเนินรายการได้ให้พลังงานจังหวัดชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องการไปตรวจสอบการก่อสร้างและติดตั้งถังน้ำมัน ในระหว่างที่พลังงานจังหวัดกำลังกล่าวชี้แจงข้อเท็จจริงอยู่ ผู้ชมในห้องบันทึกเทปได้กล่าวโต้แย้งว่าพลังงานจังหวัดไม่ได้ไปตรวจสอบการก่อสร้างสถานีบริการน้ำมันจริง

- ถ. : แล้วไปตรวจมาบ้างรึยังคะท่าน.
- ต.2 : ไปตรวจครับ. ตอนมีเรื่องร้องเรียนมาผมก็. ผ่านไปดูอยู่แล้ว. แต่ก็ไม่เห็นมี. มีแต่งงานก่อสร้าง. คราวนี้บางทีก็มีการก่อสร้างบางทีก็หยุด. ผมก็ผ่านไปดู. ครับเพราะว่ามันอยู่ใกล้ศาลากลางอยู่แล้ว. ผมก็ต้องเน้นเรื่องความปลอดภัยอยู่แล้ว.
- ถ. : อ้อ ! ค่ะ. คือเจ้าหน้าที่ไปตรวจแต่เพียง. อาจจะได้บอกคุณป้า.
- ต.ท5 : ผ่าน. ผ่านแต่ไม่ไปดู.
- ต.2 : ดูครับ.
- ถ. : อ้อ. คำมีหลักฐาน. **เราต้องเชื่อเค้า**. อยากให้เค้าเชื่อเราเราต้องเชื่อเค้านะ. ถ้าเราพูดแล้วไม่อย่างฟังคำตอบก็จะมีใครอยากฟังเราพูดเหมือนกัน. ถูกมั๊ยคะ. **ต้องมีเหตุผลคุณป้า**. นะคะ. คือต้องเรียนอย่างนี้พวกเราทุกคน. เนี่ยคุยกันด้วยเหตุผล. อยู่บนข้อของกฎหมายอย่างที่เรารู้อยู่กันตั้งแต่แรก. แล้วว่า. เพื่อหาความถูกต้อง. เพื่อหาความยุติธรรม. คุณเถ่าเนี่ย. คุณเถ่าเนี่ย. เค้าประกอบกิจการปั๊มน้ำมันเค้าไม่ใช่คนผิวดนะ. เค้าไม่ใช่ชาตกรนะ. ต้องบอกทุกท่าน. นะคะ. บางคนเนี่ยเราบอกมีอาชีพฆ่าหมูเราก็ไม่ได้เป็น

ฆาตกรฆ่าหมู่นะไม่ได้ฆ่าคนนะถูกมั๊ย. **ทุกคนประกอบอาชีพสุจริตเราก็ต้องให้ความเข้าใจและก็ให้เกียรติซึ่งกันและกัน.** ป้าทำอาชีพอะไรคะ.

ต.ท5 : แม่บ้านค่ะ.

(สร 2-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ชมในห้องบันทึกเทปมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ผู้ดำเนินรายการจึงยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาในห้องบันทึกเทปเชื่อถือข้อมูลที่ทางพลังงานจังหวัดชี้แจง รวมทั้งต้องให้เกียรติซึ่งกันและกัน เมื่อผู้ดำเนินรายการสั่งให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปกระทำตาม ผู้ชมในห้องบันทึกเทปก็ยอมกระทำตามคำสั่งนั้นเนื่องจากผู้ดำเนินรายการเป็นผู้ควบคุมการสนทนาและมีสถานะเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนาและผู้ชมที่อยู่ในห้องบันทึกเทปในขณะนั้น การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเรื่องการไปตรวจสอบการก่อสร้างและติดตั้งถังน้ำมันจึงยุติลง

4.3.3 การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามความหมายของคำว่า “ประนีประนอม” ไว้ว่าหมายถึง “ผ่อนหนักผ่อนเบาให้แก่กัน” “ปรองดองกัน” หรือ “อะลุ่มอล่วยกัน”

การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่คนกลางกล่าวถ้อยคำขอร้องให้ผู้ร่วมสนทนาที่ขัดแย้งกันอยู่ผ่อนหนักผ่อนเบาหรืออะลุ่มอล่วยให้แก่กัน ถ้อยคำที่มักจะถูกปรากฏใช้ในกลวิธีนี้คือ คำว่า “ใจเย็น ๆ”

ตัวอย่าง

นายศิริโชค โสกา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพรรคประชาธิปัตย์ มีความขัดแย้งกับนายต่อพงษ์ ไชยสาสน์ เรื่องการไปพบนายวิคเตอร์ บูท ที่เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร ในระหว่างการสนทนา ทั้งสองฝ่ายได้พูดโต้แย้งกันอย่างรุนแรงเกี่ยวกับเรื่องการลักลอบขนอาวุธ ต่างฝ่ายต่างอ้างว่าข้อมูลที่ตนเองทราบมาจากนายวิคเตอร์ บูทถูกต้องและเป็นความจริง

ถ. : อะทางนี้ข้อมูลบอกว่า

ต.1 : นี่หลักฐานเขียนไว้ชัด (ยื่นเอกสารให้ ถ.)

ถ. : ที่มันต้องบินอ้อมมันชัดเจนก็เพราะว่า. เค้าอ้างว่าเป็นเครื่องชุดเจาะน้ำมันมันก็เลยต้องแวะอะ.

- ต.1 : ใช่. ใช่.
- ถ. : อยู่อย่างจู้จี้. เพื่อพราง. ไม่ใช่เรื่องของการลักลอบคือ (แอบ)
 ต.2 : (คุณ) คุณ
- สรยุทธ.
- ถ. : มันก็เลยมีคำตอบ (ชัดเจนแล้วก็ ??)
- ต.2 : (นำเรียนอย่างนี้ครับว่าถ้า) ถ้าบอกว่ามีการ (ยัดไส้ นะครับ)
- ต.1 : (แอเรียบิล)
- ถ. : **เอาใจเย็น ๆ.** (หันไปพูดกับ ต.2) อะ.
- ต.2 : ถ้าบอกมีการยัดไส้. ทำไมรัฐบาลไม่ดำเนินการจับกุม. ผู้ขนค้ำ. ผู้ขนค้ำก็มี. มีให้ประจักษ์. กักขังอยู่ตั้งสามเดือน. แล้วทำไม. สั่งไม่ฟ้อง. คือ. คือ. คือ ถ้ามาบอกว่ามีการยัดไส้. ตรงนั้นก็เป็นที่ประจักษ์อยู่แล้ว. ทำไมนักบินทั้งห้า คนเนี่ย.

(สร 1-4)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการจึงขอร้องให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายมีความใจเย็น พร้อมทั้งกำหนดให้นายต่อพงษ์เป็นผู้พูดในผลการสนทนาต่อไป เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้วผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายได้กระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการขอร้องและกำหนดให้ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเรื่องข้อมูลที่ได้มาจากนายวิคเตอร์ บูท จึงยุติลง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านร่วมใจ ตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร มาร้องเรียนกับทางรายการว่านายเถ่า แซ่ลิ้ม มาดำเนินการก่อสร้างสถานบริการน้ำมันในบริเวณใกล้เคียงกับหมู่บ้านร่วมใจก่อนได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าทราย ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา ในช่วงท้ายของรายการ ผู้ดำเนินรายการได้เปิดโอกาสให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปซักถามข้อสงสัย ผู้ชมในห้องบันทึกเทปได้สอบถามเกี่ยวกับเรื่องการก่อสร้างสถานบริการน้ำมัน ผู้ดำเนินรายการจึงให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าว ในระหว่างที่ผู้ดำเนินรายการกำลังซักถามข้อเท็จจริงอยู่ ผู้ชมในห้องบันทึกเทปที่สอบถามเรื่องดังกล่าวได้กล่าวโต้แย้ง

- ต.ท2 : สวัสดิ์ศรีรับกระผมอภิชัย แป๊ะเที่ยวตำแหน่งนายช่างโยธา. ประจำกองช่าง
 อบต.ท่าทรายนะครับ. ขออนุญาตนำเรียนตอบท่านพี่น้องประชาชนนะ
 ครับในวันนี้ก็จะได้กระจ่างไปเลยว่า. ในขั้นตอนการพิจารณาของอบต.ท่า
 ทรายนะครับ. มีผู้ที่ขออนุญาตถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของพรบ.ควบคุม
 อาคารนะครับ. แล้วก็. ในขั้นการพิจารณาตาม. การออกกฎกระทรวง
 บังคับใช้กับเมืองหลวงสมุทรสาครเนี่ยเข้าตามหลักเกณฑ์ทุกประการ. ส่วน
 ข้อประเด็นที่ว่า. ได้รับการอนุญาต. ย้อนหลังรึเปล่านั้นนะ. ในความเป็นจริง
 แล้วเราดำเนินการตามวิธีกติ. ซึ่งดำเนินการกับรายอื่นเช่นเดียวกันกับราย.
 ผู้ประกอบการรายนั้นะครับ.
- ถ. : ขออนุญาตนะคะวิธีปกติที่ว่าก็คือ. ขอใบอนุญาตไป. ก่อสร้างไปด้วย. หรือ
 ว่าขออนุญาตเสร็จแล้วค่อยไปขุดดิน. ฝังเสาเข็มก่อสร้างคะ.
- ต.ท2 : ขออนุญาต. ได้รับอนุญาตแล้ว. ถึงดำเนินการ.
- ถ. : อ้อ ! ขออนุญาตได้รับอนุญาตแล้วจึงดำเนินการ.
- ต.ท2 : แต่ใน. ในความเป็นห่วงของพี่น้องประชาชนในขณะนี้ที่ทราบว่ามี
 การดำเนินการก่อน. ทางอบต.รับทราบเรื่องนะนะครับ. เข้าระงับ. ให้หยุด
 ทำการก่อสร้าง. ซึ่งผู้ประกอบการให้ความร่วมมือ. นะครับ. และก็ในส่วนที่
 พี่น้องประชาชน. เป็นห่วงเรื่องแนวเขตแพรง. เราก็ดำเนินการตามหน้าที่.
 ระหว่างนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ. นะครับ.
- ถ. : ค่ะ. นะคะ. เออล่ะคะ. (หันไปพูดกับ ต.1) เขิญ. เขิญคะ.
- ต.1 : ทางชุมชนเราเป็นการตรวจสอบเค้า. ที่. การก่อตั้ง. แสดงว่าอบต.ไม่ทราบ
 เลย. แต่ชาวบ้านเนี่ยทราบก่อนประมาณวันที่สิบเนี่ย. แล้วเราไปเห็น. ถ้า
 เราไม่ท้วงเค้า. เค้าก็คงสร้างไปเรื่อย ๆ. ไซ้มียะคะ.
- ถ. : ค่ะ. คือโดยหลักการถ้าจะว่าไปแล้วก็คือ. คุณเถ่าเนี่ย. ลงมือก่อสร้างไป
 พร้อม ๆ กับการขอใบอนุญาต. ถ้าฟังอย่างนี้นะนะคะ. แต่ว่าอบต.ทราบ
 แล้วก็มาระงับทีหลังจนใบอนุญาตออกมาแล้วจึงก่อสร้างต่อ. นี้ ๆ คือ
 เหตุการณ์แต่ว่าในความเป็นจริงชาวบ้านบอกว่าเค้าก็ก่อสร้างกันไปเรื่อย ๆ.
 ในขณะที่ใบอนุญาตก็. กำลังทำกันอยู่. ไซ้มียะคะ. เขิญคะ.
- ต.ท3 : จริง ๆ ไม่ใช่อย่างนั้น.
- ถ. : อ้อ ! เหรอคะ.
- ต.ท3 : ที่บอกว่าจะระงับ. กลับเร่งครับ. จากที่. ที่เราไปล้อมครับ.
- ถ. : อ้อ !

ต.ท3 : ช่วงแรกเนี่ยเป็นลักษณะนี้ (ชี้ที่รูปภาพ) แล้วก็อีกช่วงไปตาม. เมื่อก่อนยังไม่มาถึงลงนะครับ.

ต.1 : ชูดหลุมแล้วจึงลงถึง. $\left(\begin{array}{l} \text{เร็วมากเลยคะ} \\ \text{ไม่ใช่ชะลอ} \end{array} \right) \left(\begin{array}{l} \text{กลับเร่งครับ} \\ \text{เอาเป็นว่าอย่างนี้} \end{array} \right)$ โด ย ส ร ูป

ขออนุญาตนะคะ. แต่ว่าอย่างไรก็ตามทางอบต.ก็ต้องยอมรับนะคะว่า. เราอยู่ในพื้นที่แต่เรากลับไม่รู้ว่าการก่อสร้างตรงนั้นมันไม่ถูกต้อง. กลับปล่อยให้ก่อสร้างจนชาวบ้านเค้าร้องเรียน. อันนี้. อันนี้ก็ต้องยอมรับว่า. มันเป็นข้อบกพร่องของอบต.นะคะ. อันนี้เป็นความจริง. แต่ว่าในขณะเดียวกันก็ต้องเรียนพวกเราชาวบ้านด้วยว่า. ณ ตอนนี่ก็คือการก่อสร้างบิ๊มน้ำมันเนี่ย. เค้ายังไม่มิลิทธิจำหน่ายบิ๊มน้ำมันใด ๆ ทั้งสิ้นนะคะ. ยังไม่สามารถประกอบอาชีพบิ๊ม. จำหน่ายน้ำมันได้จนกว่า. ทางพลังงานจังหวัดจะไปตรวจสอบว่าถูกต้องตรงตามกฎกระทรวงรีเปลา. นะคะอันนี้ให้รู้โดยทั่วกัน. แต่เรื่องของกฎหมายการก่อสร้างอาคารต่าง ๆ. ตอนนี่ก็คือเค้าได้รับใบอนุญาตถูกต้อง.

ต.4 : ครับผม.

ถ. : แล้วจะมีความผิยอนหลังมัยคะ. ในกรณีทีก่อสร้างไปพร้อมการขอใบอนุญาต. มีถูกปรับ. มีถูกลงโทษอะไรมัยคะ. หรือปล่อยให้เลยตามว่า. เอ้า. ก็ระงับไว้ตอนนั้นมันทำไม่ถูกก็แล้วไป.

ต.ท3 : อ้าว ??

ถ. : **ใจเย็น ๆ ค่ะ.** (พูดกลัวหัวเราะ) นะคะอันนี้เราคุยกันด้วยเหตุ : และด้วยผลนะคะ.

(สร 2-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ดำเนินรายการได้กล่าวขอให้ผู้ชมในห้องบันทึกเทปมีความใจเย็นหรือลดอารมณ์ที่รุนแรงลง พร้อมทั้งชี้แจงถึงการสนทนาในรายการว่าต้องเป็นไปอย่างมีเหตุมีผล ไม่ใช่อารมณ์หรือความอคติส่วนตัว เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว ผู้ชมในห้องบันทึกเทปไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้แย้งอีก การสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องการก่อสร้างสถานบริการน้ำมันจึงยุติลง

ตัวอย่าง

นางสาวนภัสสรณ์ อังกูรเมธีศักดิ์ มีความขัดแย้งกับนางสาวธนพร สะอาด และนางสาวราทิพย์ ไทยภักดี เนื่องจากนางสาวราทิพย์ตัดผมให้นางสาวนภัสสรณ์ ไม่ตรงตามแบบที่ต้องการ ทั้งสองฝ่ายได้ดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมายกัน ความขัดแย้งดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่คนในสังคมให้ความสนใจมากเนื่องจากไม่เคยเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้ในสังคมไทยมาก่อน ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุยในรายการเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติความขัดแย้งกัน ในระหว่างการสนทนา นางสาวนภัสสรณ์กับนางสาวราทิพย์ได้พูดโต้แย้งกันเกี่ยวกับเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหาย

- ถ.1 : เอ้าเหตุการณ์ในมุมทางนี้เป็นยังไงอะ. (หันไปพูดกับ ต.1)
- ต.1 : ไม่ได้พูดอย่างนี้ค่ะ.
- ถ.1 : พูดว่า.
- ต.1 : เค้าพูดว่า. (ยกมือขึ้นไหว้)
- ต.3 : (แม่พระธรณี) นี่นี้เป็นพยานทุกสถานที่. (ยกมือขึ้นไหว้)
ขอให้คุณที่พูดความจริงนะคะ.
- ต.1 : เค้าพูดว่าอย่างนี้ค่ะ. เค้าบอกว่าเค้าน่ะจะไปขายบ้าน. แล้วให้รอไปก่อน. แล้วก็ถามเค้าว่า. เนี่ยเหตุการณ์มันผมอย่างเนี่ย. ให้รอนาน (แค่ไหน) (แต่ตรงนั้น) ใช่นะ. หนูบอกว่าถ้าหนูจะมีเงินให้คุณที่หนูต้องขายบ้านได้ก่อน.
- ต.1 : เค้าบอกว่าเค้าไม่โกง. แต่ไม่มี. ไม่ให้. อยากได้ไปฟ้องร้องเอา. มาเลย. จะปิดร้านรอ. เนี่ยคนเยอะแยะเลยมาเลยมาตอนนี้เลย.
- ถ.1 : อ้อ. ไม่ได้พูดดี ๆ.
- ต.1 : ไม่เลยค่ะ. ไม่เลย.
- ถ.1 : เอ้อ. อันนี้เป็นที่มาที่เราไปแจ้งความ. เมื่อวานนี้. ที่มา.
- ต.1 : ใช่ค่ะ.
- ถ.1 : อ่ะ. มันไม่ตรงกันอีก.
- ต.3 : หนูได้ไปแจ้งความไว้ก่อนวันที่เค้าโทรมาบอกว่า. ถ้า. ถ้าไม่. ถ้าคุณสีไม่รับผิดชอบ. ไม่จ่ายเงินจำนวนหนึ่งแสนให้ตัวนี้. ขออนุญาตนะคะเค้าพูดหยาบ. พูดได้มัยคะ. ออกอากาศ (ได้มัยคะ)
- ถ.1 : (ได้ฮะ) ได้ฮะ.

- ต.3 : ก็เดี๋ยวจะเอาทนายไปคุยด้วยที่ร้าน. แล้วเดี๋ยวจะได้ไม่ต้องทำมาหาแตกกัน
เลยนะ. เค้าพูดอย่างนี้.
- ต.1 : พูดค่ะ. คำนี้พูดจริง. พูดจริง.
- ต.3 : ค่ะเค้าพูด.
- ต.1 : พูดจริง. (พยักหน้า) มีคำนี้คำเดียวที่พูด (คำหยาบ)
- ต.3 : (แล้วที่นี้) พอเค้าพูดอย่างนี้.
หนูเองก็เกิดความกลัว. ไข่ม้อยค่ะ. ในเมื่อเราต้องทำมาหากิน. เพราะเดี๋ยว
เค้าจะ. ทุกวันนี้ก็ไม่ค่อยจะมีกินอยู่แล้ว. เดียวกลัวเค้าก็จะมาทำแบบนี้.
- ถ.1 : คราวนี้. จริง ๆ เนี่ย. เรื่องมันก็ไม่. ในมุมมองผมก็ไม่ทราบในมุมมองผู้หญิง
อาจจะเป็นเรื่องใหญ่. แต่ว่า. คือจะคุยกันได้มัย. เช่นไปตกลงกันว่าจะไป
รักษา. หรือว่าจะไปเร่งผม. ให้ยาวขึ้นมาเอาสักกี่เซ็นต์. แล้วทางนี้
รับผิดชอบค่าใช้จ่าย. มันก็น่าจะง่ายมัย. ถ้าเราคนจะคุยกันนะ.

(สร 1-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 มีความ
คิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้ดำเนินรายการจึงขอให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยอมอะลุ่มอล่วยให้แก่กันเกี่ยวกับ
เรื่องค่าเสียหายที่จะให้รับผิดชอบทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่ต้องไปดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมายกัน เมื่อผู้
ดำเนินรายการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายได้พูดเจรจาต่อรองค่าเสียหาย
ตามที่ผู้ดำเนินรายการขอร้อง

ตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี มาร้องเรียนกับทาง
รายการว่าบริษัทเอนด์เคสส์โปรดักชั่น ได้ปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ
ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประชาชนในอำเภอบ้านคาเนื่องจากต้องนำน้ำมา
ใช้อุปโภคบริโภค ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญทั้งสองฝ่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมา
พูดคุยเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- ต.3 : เอ่อจริง ๆ เรา. ตั้งใจนะครับว่าจะตั้งคณะกรรมการขึ้นมาจะครับสามฝ่าย.
นะครับทางโรงงานด้วยทางชาวบ้านด้วยนะครับ. แล้วก็ส่วนราชการ. แล้วก็
เพื่อเข้าไปสำรวจความเสียหายว่าเกิดอะไรขึ้นยังไงนะครับ. แล้วก็เมื่อเอา
กลับมาพิจารณากันก็ทบทวนอีกที. แล้วก็จะนำเสนอสื่อ. นำเสนออีกว่าจะ
ชดเชยแบบประเภทไหนยังไงได้บ้าง.

- ถ. : ความตั้งใจจะเป็นรูปธรรมได้อย่างไร. วันนี้สืบแปด พฤษภาคม.
 ต.3 : ครับ. ก็. ขอเวลาไม่เกินสองอาทิตย์ครับน่าจะ. น่าจะลงสำรวจเรียบร้อยได้
 ครับ.

.....
 ต.ท : ครับ.เอ่อ ปัญหาที่เจอนี้. เร่งด่วนนะครับในเรื่องของน้ำเนี่ยที่ชาวบ้านได้รับ
 ผลกระทบทุกวันนะครับ. ชาวบ้านจะต้องอุปโภคบริโภคน้ำในทุกวันนะ
 ครับ. ปัญหาที่เฉพาะหน้าจะครับผมก็อยากจะ. เรียกร้องให้ทางโรงงานเนี่ย
 เข้ามาดูแล. กับ.ชาวบ้านร่วมกับท้องถิ่น ซึ่งจริง ๆ แล้วอบต.เองก็ภาระ
 หนักนะครับ. ตอนที่เกิดวิกฤตหนัก ๆ นะครับ. อบต.เอาน้ำไปใส่ในระบบ
 ประปาให้กับชาวบ้านใช้ร้อย. ร้อยกว่าหลังคาเรือนแล้วระบบน้ำประปา
 สองจุดเนี่ย. รดสีบล้อฟงตั้งหลายรอบนะครับ. นั่นก็คือปัญหาที่เราเจอนะ
 ครับ. แล้วพีชผลการเกษตรที่ชาวบ้านได้รับผลกระทบนะครับ. เอ่อบาง
 บางครั้งนะครับ. เรามองว่าเค้าอาจจะเสียหายนิดหน่อยนะครับ. เมื่อรอบที่
 แล้วผมเข้าไปประเมินรายหนึ่งเสียหายหลายแสน . อย่างสมมติว่าตอนนั้น
 ถั่วฝักยาวโลละสามสิบกกว่าบาท. ช่วงที่ผ่านมาเป็นปีที่ฝักแพงชนิด ในรอบ
 สองสามปีตีมากเลยนะครับ. แล้วเชื่อกันกำลังเก็บผลผลิตวันเจ็ดร้อยแปด
 ร้อยโล. แล้วหลังจากที่ปล่อยน้ำสปริงเกอร์.สเปรย์ไปโดนดอกโดน. ฝักมัน
 ร่วง

- ถ. : ตายหมด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ต.ท : ใบมันร่วง. หลังจากนั้นเหลือวันละร้อยกว่าโล. จนลดจนเผาทั้งหมด.เหี่ยว
 ไปหมดนะครับ. นั่นก็คือ. สภาพความเสียหาย. สมมติว่าวันละแปดร้อยโล.
 วันหนึ่งสองหมื่นกว่าบาท. เขาแทนที่จะเก็บได้อีกสักยี่สิบวันนะครับ. นั่นคือ
 ส่วนที่เขาขาดไป แต่ว่ามันไม่ใช่. รายเดียว. มันมาก. ยี่สิบสามสิบลายแล้ว
 สองปากฝั่งนะครับ. นั่นก็คือ. สภาพที่มันเกิดจากผลกระทบที่มันเกิดมา.
 อาจจะเป็นหนักบ้างเบาบ้างเป็นช่วง ๆ นะครับ. แล้วอีกเรื่องหนึ่งที่เป็น
 ปัญหาหนักในเรื่องของ. การใช้น้ำเพื่ออาบเพื่อ. อะไรกันใช้ใน
 ชีวิตประจำวันเนี่ยครับ. เพราะว่าตอนเนี่ยทางสาธารณสุขก็ได้เข้าไปตรวจ.
 ก็พบว่าเด็กเนี่ยมีเป็นโรคตุ่มพองนะครับ. มากนะครับ. แล้วหลายรายก็เข้า
 ไปตรวจว่ารับยาจากอนามัยจากสาธารณสุขไปแล้วหาย. เพราะไปอาบ
 น้ำฝนไปชื้อน้ำมาอาบ. แต่หลายรายที่ยังต้องอาบน้ำจากเทศบาล. (พูดแล้ว
 หัวเราะ)

- ถ. : ก็ไม่หาย.
- ต.ท : ก็ยังไม่หายนะครับ. วันนี้.
- ถ. : ค่ะ. เข้าใจ. นี่คือทุกข์ร้อนนะค่ะ. ท่านนายอำเภอค่ะ. คือถ้าฟังเนี่ยหนึ่ง. พูดถึงเรื่องของน้ำใช้นะค่ะ. ใครจะมาเป็นคนช่วยว่าหาน้ำที่สะอาดให้ชาวบ้านใช้เฉพาะหน้าก่อนตอนนี้ได้มั๊ย. นะค่ะ. กับสองพี่ผลทางการเกษตรที่เสียหายเป็นรายวัน. นะค่ะ. ถามว่ารออีกสามสิบวันน้ำในบ่อดีขึ้นได้มั๊ย. รอได้แต่มีวิธีอื่นที่. ที่ช่วยบรรเทาได้บ้างมั๊ยคะท่านนายอำเภอมีความคิดเห็นเพิ่มเติมยังไงที่จะ. เฉพาะหน้าเร่งด่วนบ้างคะในเวลานี้
- ต.4 : คือเรื่องน้ำในเวลานี้. เมื่อวานนี้ไปดูกันมานะครับ. อาจจะมีน้ำฝนมาช่วย. มันถึงได้ไม่มี. ไม่มีกลิ่นเหม็น. แต่ถ้าไม่มีฝน. น้ำก็คงจะเหม็น. อันนี้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเนี่ยจะต้อง. นะครับจะต้องประสานทางโรงงานเนี่ย.
- ถ. : ไหมมั๊ย. **อบต.เค้าเคยช่วยซื้อน้ำให้เรา นะค่ะ. อาจจะใช้เงินเยอะแต่ว่าถึงเวลาแล้วละนะค่ะ.** เพราะว่าเป็นการแสดงความจริงใจอย่างหนึ่งของทาง. ทางโรงงานด้วยที่จะช่วยชาวบ้านนะค่ะ.
- ต.3 : ได้ครับ. เดี่ยวผมจะสานกับทางอบต.อีกที. นะครับ.

(สร 2-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ชมในท้องถิ่นก็พบมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 เกี่ยวกับเรื่องการค้าเงินการแก้ไขปัญหาหน้าเน่าเสีย ผู้ดำเนินรายการจึงขอร้องให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ยอมอะลุ่มอล่วยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาร้องเรียน โดยผู้ดำเนินรายการกล่าวอ้างถึงเหตุการณ์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคาเคยให้ความช่วยเหลือบริษัทของผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 มาก่อนหน้านี้ เมื่อผู้ดำเนินรายการกล่าวถ้อยคำดังกล่าวจบแล้ว ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ได้กล่าวตอบรับว่าจะกระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการขอร้อง การสนทนาที่มีความขัดแย้งระหว่างผู้ชมในท้องถิ่นก็พบกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 จึงยุติลง

4.3.4 การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากประเด็นที่มีความขัดแย้งกันอยู่ไปเป็นประเด็นอื่นเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นได้ยุติลง

ตัวอย่าง

นายวุฒิชัย วงศ์จักรแก้วและนางสาวชื่นกมล วงศ์จักรแก้ว เจ้าของร้านขายยาวิวิฟาร์มมาซี ถูกการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยขอเวนคืนที่ดินเพื่อนำไปสร้างสถานีรถไฟ แต่นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลไม่พึงพอใจค่าเวนคืนจึงไม่ไปรับเงินและไม่ยอมขนย้ายทรัพย์สิน การรถไฟฯ จึงเข้ามารื้อถอนอาคารและขนย้ายทรัพย์สินออกไป ทั้งสองฝ่ายจึงทะเลาะวิวาทกันอย่างรุนแรงจนถึงขั้นดำเนินการฟ้องร้องทางกฎหมาย นายวุฒิชัยและนางสาวชื่นกมลจึงมาร้องเรียนผ่านทางรายการ ผู้ดำเนินรายการได้เชิญทั้งสองฝ่ายมาพูดคุย ในระหว่างการสนทนา นางสาวชื่นกมลได้กล่าวโต้เถียงกับนายรณชิต แก้วสอาด รองผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่พี่ชายของนางสาวชื่นกมลนำอาวุธปืนมาข่มขู่เจ้าหน้าที่การรถไฟฯ

- ถ. : (ชี้ไปที่ ต.3) ทางนี้เอามาจากไหนฮะ.
- ต.3 : ผมเห็นเองฮะ.
- ถ. : เห็นเองเลย.
- ต.3 : เห็นเองฮะ. ผมเห็นเองก็หยิบปืนออกมาอย่างเงี้ย. (ยกนิ้วชี้ขึ้นสายไปมา) ฮะ.
- ต.2 : ไม่เป็นไรมีคลิป. ค่ะ.
- ต.3 : ไม่เป็นไรครับ. ไม่เป็นไร. (ผมไม่ได้เถียงอะไรฮะ)
- ต.1 : ไม่. ไม่เป็นไร. (ผมไม่ได้เถียงฮะ)
- ต.3 : ก็ไม่มีอะไร.
- ต.1 : แต่แสดงว่าตำ. ตำรวจที่ไปสืบกว่านายตาบอดหมดครับ. (เน้นเสียงหนัก)
- ต.3 : ครับ. ไม่เป็นไรครับ.
- ต.1 : คุณเห็นคนเดียว. (เน้นเสียงหนัก)
- ต.3 : ผม. ผมสามารถมีพยานมายืนยันได้ว่า. เค้เอาปืนสายที่ข้าง (หน้าร้านจริง)
- ต.2 : (หนูก็มีพยานค่ะ)
- ต.3 : นะครับ.
- ต.1 : ไม่. ก็ตำรวจทำไมให้ข้อหา (แค่นี้)
- ต.3 : (อันนี้) อันนี้ (ผมไม่เถียงฮะ)
- ถ. : (คราวนี้คุณชื่นกมล) คุณ ไป

ล็อกคอผู้ช่วยผู้ว่าการฯ แล้วเอามิดจี้. จริงรีเปล่า.

ต.2 : ไม่จริงค่ะ. หนูยังไม่ทันเข้า. หนูจะเข้าถึงตำรวจได้ไงคะ. (หยิบรูปภาพมา แสดงให้ดู) เอ๊ย ! เข้าถึงพวกเค้า. พวกท่านได้ไงคะ. (ชี้ที่รูปภาพ) ตำรวจ รวยล่อมเค้าหมดเลยนะคะ. แต่หนูยอมรับค่ะ. หนูโดนจับ. ตำรวจจับอยู่ใน บ้านนี้. แล้วพี่ชายทั้งสองคนหนูโดนตำรวจจับไปแล้ว. คุณพ่อหนูตอนหลัง มา. ก็อยู่ท่ามกลางวงล้อมเค้า.

(สร 1-18)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 มีความ คิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ผู้ดำเนินรายการจึงยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้ร่วม สนทนาทั้งสองฝ่ายโดยการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาไปเป็นเรื่องการใช้อาวุธมีคมข่มขู่ผู้ช่วยผู้ว่าการ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยแทน เมื่อผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 เปลี่ยนไปสนทนาประเด็นใหม่ ตามที่ผู้ดำเนินรายการกำหนดให้ การสนทนาที่มีความขัดแย้งกันในขณะนั้นจึงยุติลง

ตัวอย่าง

คณะกรรมการและกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดตาผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความขัดแย้งกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีจะยุบโรงเรียนวัดตาผา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ปกครองที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการย้ายบุตร หลานไปโรงเรียนเอกชนหรือโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอ ผู้ดำเนินรายการจึงเชิญ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดตาผาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาพูดคุยเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ในระหว่างการสนทนาผู้ร่วมสนทนาได้มีความคิดเห็นขัดแย้งกัน เกี่ยวกับเรื่องการยุบโรงเรียนโดยไม่ประสานกับทางชุมชนก่อน

ต.6 : เอ่อ. ขอโทษค่ะ. นักเรียนที่. โรงเรียนที่จะดูแลนักเรียนอย่างมีคุณภาพเนี่ย ควรจะมีนักเรียน. สี่ร้อยเก้าสิบห้า. คน. ไม่ต่ำกว่าสี่ร้อยเก้าสิบห้าคน. ขณะที่ถ้ามองในเชิงประสิทธิภาพเนี่ย. หมายถึงว่า. การ. การลงทุนในเชิง ทรัพยากรเนี่ย. โรงเรียนควรมี. ขนาดประมาณสามถึงสี่ร้อยคนค่ะ. นั่น. นั่นคือประเด็นหนึ่งนะคะ. แล้วก็. พูดถึงเรื่องของ. การวิจัยที่ประเทศไทยที่ เราเคยทำไว้เนี่ยก็คือว่า. ขอยกตัวอย่างนะคะ. โรงเรียนขนาดเล็กที่มีเด็ก ยี่สิบคนเนี่ย. ตั้งแต่ป.หนึ่งถึงป.หกเนี่ยนะคะ. จะสร้างทีมฟุตบอลสักหนึ่ง ทีม. ก็ยังหาตัวนักกีฬายาก. เพราะฉะนั้น. คุณครู. มีความยากลำบากใน การที่จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ครบตามที่หลักสูตรกำหนด.

ภารกิจสำคัญของสพฐ.ก็คือการที่เราจะต้องบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ. ทุกโรงนะคะ. ไม่ใช่บางโรง. ภาย. บริหารจัดการคุณภาพการศึกษา. ของโรงเรียนทุกโรง. ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด. ดิฉันอยากจะขอนำเรียนว่า. สพฐ.เองเนี่ยได้รับ. แรงแ. เพราะว่าสพฐ.ไม่. ไม่ใช่หน่วยงานอิสระ. จะต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบต่าง ๆ นะคะ. เมื่อกี้อยากจะขอตอบว่าคุณครูหายไปไหนหมดอย่างที่ท่าน.

ถ. : ใช่ค่ะก้านันถาม.

ต.6 : ท่านก้านันถาม.

.....

ต.1 : คือ. คือผมขออนุญาตสักนิดนึงนะฮะ.

ถ. : ค่ะ. เดี่ยว ๆ จะให้ท่านผอ.กิจ.

ต.1 : เมื่อกี้ผม. ผม.

ถ. : ท่านผอ.รังสรร.

ต.1 : ผมกล่าว. กล่าวทางภาพรวมนะฮะ. แต่จะลงลึกไปอีกหน่อยนึงนะฮะ. ผมว่า. การที่. การทำงานหรือแผนงานที่ออกมาเนี่ย. ไม่ได้ประสานถึงชุมชน. ผู้นำชุมชนผู้นำ. ผู้นำศาสนาเนี่ยไม่ได้. ไม่ได้มีโอกาสรับรู้เลยครับ. ไปสร้างนโยบายบนโต๊ะ. ในห้องทำงาน. ไม่ได้ลงมาอยู่ในสภาพ. ความเป็นจริง. จริง ๆ อยู่เราเป็นภาครัฐเนี่ย. ถ้าสิ่งไหนมันขาดเนี่ย. ทำไมเราไม่เติม. ทำไมเราไม่แก้ไข. ทำไมคิดง่าย ๆ ว่ายุบดีกว่า. ถ้า. ทำอย่างเนี่ยผมว่ามันง่าย. ใช่มั้ยฮะ. แต่ทำยังไงให้มันเจริญ. แล้วก็ภาพลักษณ์นะฮะ. เท่ากับคุณไปทำลาย. เอ้อ. สภาพความเป็นอยู่. สังคมชนบท. ซึ่งผู้ปกครอง. เข้าเย็นที่มาพบหน้ากันเนี่ย. มันเป็นการสื่อสาร. ถึงสารทุกข์สุกดิบ. เป็นการกระจายข่าว. พอคุณไปทำจุดนี้แล้ว. เท่ากับคุณส่งเด็กบ้านนอกเนี่ยเข้าชุมชนเมือง. ซึ่งในชุมชนเมืองเนี่ยเราแข่งขันกันในเรื่องความเป็นเลิศ. คุณรู้มั๊ยว่า. เด็ก. หมิ่นหรือแสบคนเนี่ยนะแต่ละปีเนี่ย. เข้ามหาวิทยาลัยได้ไม่กี่คนเอง. แต่ว่าเราเอา. เราคุยแต่ว่าเฉพาะคนที่เข้าได้. แต่ทำไมสังคมเราไม่นึกถึง. ว่าเด็กที่นอกเหนือจากนั้นมันหลายสิบเท่าตัวเนี่ย. ไปอยู่ที่ไหนบ้าง.

ถ. : อันนี้คือเรามองโดยภาพรวม.

ต.1 : ครับ. เรามองแต่ความเป็นเลิศฮะ.

ถ. : **คราวนี้. คราวนี้มา. มาในส่วนของเรื่องนี้เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดนะคะ.** อย่างที่. ทางท่านอ่องจิตบอกแล้วนะคะว่า. ถ้า

หากควบรวม. ไม่ได้ผลดี. ก็แยกได้. แต่สมมติว่าในกรณีขนาดเล็ก. บ้านโป่ง
เนี่ยนะคะ. โรงเรียนตามหามีความเข้มแข็งของชุมชนพอสมควร. สนับสนุน
งบประมาณด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยอะไรหลาย ๆ อย่าง. จากกำนันจากพ่อ
แม่ผู้ปกครองก็ตามนะคะ. ถามท่านผอ. รังสรรค์ว่า. สภ. มีสูตรอื่น ๆ มั้ย
เพราะก่อนหน้านี้ดิฉันเคยได้ยินเรื่อง. ไตรภาคีบ้างโรงเรียนสามโรงเรียน
รวมกัน. สลับกันเรียนที่นั่นที่นี้บ้าง. มีสูตรไหนที่จะช่วยที่นี้โดยไม่ต้องไป
ควบรวมมั๊ยคะ.

(สร 2-12)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนา
คนที่ 6 เกี่ยวกับเรื่องนโยบายการยุบโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้ดำเนินรายการจึงยุติการสนทนาที่มีความ
ขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาโดยการเปลี่ยนมาสนทนาถึงวิธีการพัฒนาโรงเรียนขนาดเล็กให้มีคุณภาพแทน
เมื่อผู้ดำเนินรายการกำหนดประเด็นการสนทนาใหม่ ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายจึงต้องยุติการสนทนาที่
มีความขัดแย้งกันก่อนหน้านี้ไปโดยปริยาย

4.4 บทสรุป

จากการวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความ
ขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์ทั้งสองรายการ สามารถสรุปภาพรวมของการศึกษาได้ดังนี้

1) กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน
การสนทนาทางโทรทัศน์มีกลวิธีหลักทั้งหมด 4 กลวิธี คือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์
การใช้อำนาจ การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา กลวิธี
การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์จำแนกออกเป็นกลวิธีย่อยได้หลายกลวิธี กล่าวคือ กลวิธี
การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนา
ออกจากสถานการณ์แบบตรง และลักษณะที่สองคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบ
อ้อม การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรงแบ่งออกเป็น 2 กลวิธีคือ การกล่าวตัดบท
และการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกัน ส่วนการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจาก
สถานการณ์แบบอ้อมนั้นมีเพียงกลวิธีเดียวคือ การเปลี่ยนคู่สนทนา กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการ
หรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมดสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทางโทรศัพท์

กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย	
การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์	การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง	การกล่าวตัดบท การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา
	การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อม	การเปลี่ยนคู่สนทนา
การใช้อำนาจ	การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง	
	การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากระทำตามความคิดเห็นของตน	
การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน	-	
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	-	

2) กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรศัพท์ทั้ง 4 กลวิธีมีลักษณะสัมพันธ์กับบริบทการสื่อสารของรายการ กล่าวคือ บรรทัดฐานการปฏิสัมพันธ์ในรายการกำหนดให้ผู้ดำเนินรายการมีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนา ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ผู้ดำเนินรายการจึงสามารถใช้กลวิธีการใช้อำนาจในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ องค์ประกอบการสื่อสารที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งคือ จุดมุ่งหมายของรายการที่ต้องการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนา องค์ประกอบนี้มีผลทำให้ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและการเปลี่ยนคู่สนทนาทั้งนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงและในขณะเดียวกันก็ทำให้การสนทนาในรายการได้ดำเนินต่อไป นอกจากนี้แล้วจุดมุ่งหมายของรายการยังส่งผลให้ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้กลวิธีขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน ซึ่งกลวิธีนี้ทำให้ปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาได้คลี่คลายลงเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของรายการ

3) กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

ก. กลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากเนื่องจากแสดงให้ผู้ร่วมสนทนาทราบอย่างชัดเจนว่าต้องออกจากวงสนทนา แต่กลวิธีนี้อาจจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนา ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ผู้ดำเนินรายการจึงมักใช้กลวิธีนี้ร่วมกับกลวิธีอื่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น

ข. กลวิธีการใช้อำนาจ กลวิธีนี้เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากทั้งนี้เนื่องจากตามบรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์ในรายการ

ผู้ดำเนินรายการจะมีสถานะเหนือกว่าผู้ร่วมสนทนา ผู้ร่วมสนทนาทุกคนจะต้องกระทำตามที่ผู้ดำเนินรายการกำหนด อย่างไรก็ตามก็ตีกลวิธีนี้อาจจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกบีบบังคับให้กระทำตาม

ค. กลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้เป็นอย่างดีเนื่องจากทำให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายรู้สึกพึงพอใจ แต่กลวิธีนี้มีลักษณะที่ยุ่งยากเนื่องจากผู้ดำเนินรายการจะต้องเลือกเงื่อนไขหรือข้อเสนอที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ อีกทั้งกลวิธีนี้ต้องใช้เวลามากกว่ากลวิธีอื่นเพราะผู้ร่วมสนทนาจะต้องรองรับเงื่อนไขหรือข้อเสนอจนกว่าจะพึงพอใจ นอกจากนี้แล้วกลวิธีนี้จะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พึงพอใจ การสนทนาที่มีความขัดแย้งก็ยังคงดำเนินต่อไป

ง. กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา อาจกล่าวได้ว่ากลวิธีนี้เป็นทางออกที่วิธีหนึ่งที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงเพราะกลวิธีนี้ไม่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้ามากนัก อีกทั้งยังช่วยทำให้การสนทนาดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

4) การใช้กลวิธีทางภาษาเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของคนกลางแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ใช้เพียงกลวิธีเดียว ส่วนลักษณะที่สองคือ ใช้หลายกลวิธีร่วมกัน กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางนำมาใช้ร่วมกันได้แก่ การกล่าวตัดบท การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง การเปลี่ยนคู่สนทนา การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน ลักษณะการปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาดังกล่าวสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 การปรากฏร่วมของกลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

กลวิธี	การปรากฏร่วม
การกล่าวตัดบท	การกล่าวตัดบท + การเปลี่ยนคู่สนทนา
	การกล่าวตัดบท + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
	การกล่าวตัดบท + การเปลี่ยนคู่สนทนา + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา ประเด็นที่ขัดแย้ง	การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา + การเปลี่ยนคู่สนทนา
	การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
การขอให้ผู้ร่วมสนทนา ประนีประนอมกัน	การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน + การเปลี่ยนคู่สนทนา + การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้ร่วมกับกลวิธีอื่นมี 3 กลวิธี ได้แก่ กลวิธีการกล่าวตัดบท การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง และการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน กลวิธีทางภาษาที่นำมาใช้ร่วมกับกลวิธีทั้งสามนี้คือ การเปลี่ยนคู่สนทนาและการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่ผู้ดำเนินรายการต้องเลือกใช้กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนาและการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหลังจากที่กล่าวตัดบท กล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกัน หรือขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันแล้วนั้นอาจเป็นเพราะคุณลักษณะของกลวิธีทางภาษาที่มีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน กล่าวคือ การกล่าวตัดบทและการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งเป็นกลวิธีการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง กลวิธีในลักษณะนี้อาจทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนาและทำให้การสนทนาจบลงแบบห้วน ๆ แต่เมื่อผู้ดำเนินรายการนำกลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนาหรือการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามาใช้หลังจากที่กล่าวตัดบทหรือกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกันแล้วจะช่วยทำให้ผู้ร่วมสนทนาไม่ต้องรู้สึกเสียหน้ามากนักเนื่องจากกลวิธีทั้งสองนี้ทำให้ผู้ร่วมสนทนา รู้สึกว่าผู้ดำเนินรายการไม่ได้ปฏิเสธการสนทนากับตน แต่เป็นเพราะต้องการสนทนาประเด็นใหม่ นอกจากนี้แล้วการเปลี่ยนคู่สนทนาและการเปลี่ยนประเด็นการสนทนายังช่วยทำให้การสนทนาในรายการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการใช้กลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันร่วมกับการเปลี่ยนคู่สนทนาและการเปลี่ยนประเด็นการสนทนานั้นปรากฏใช้เพียงครั้งเดียว ซึ่งการสนทนาในครั้งนั้นผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้กลวิธีทั้งสามร่วมกันอาจเป็นเพราะผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายกำลังมีอารมณ์ที่รุนแรง ผู้ดำเนินรายการจึงขอให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายลดอารมณ์ที่รุนแรงลง ซึ่งในระหว่างนั้นผู้ดำเนินรายการจำเป็นต้องเปลี่ยนคู่สนทนาและเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปและในขณะเดียวกันก็ช่วยทำให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันได้หยุดพักระงับอารมณ์

ข้อสังเกตที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันอาจมีผลมาจากความรุนแรงของความขัดแย้ง ผู้วิจัยพบว่าเมื่อผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ผู้ดำเนินรายการมักจะใช้กลวิธีทางภาษาร่วมกันมากกว่า 2 กลวิธี เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

4) กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ แต่อย่างไรก็ตามไม่สามารถสรุปได้ว่าความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนายุติลงด้วยหรือไม่ เนื่องจากทั้งสองรายการนี้เป็นเพียงสื่อกลางที่ทำหน้าที่นำเสนอข้อเท็จจริงให้ผู้ชมทางบ้านรับทราบ โดยมีผู้ดำเนินรายการทำหน้าที่ประสานและดำเนินการสนทนาให้เป็นไปอย่างราบรื่น

5) เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทางโทรทัศน์กับกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไปพบว่ากลวิธีหลักมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพียงแต่การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทางโทรทัศน์จะไม่พบกลวิธีการยอมตาม

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทางโทรทัศน์กับกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไป

กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทางโทรทัศน์	กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาทั่ว ๆ ไป
การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์	การออกจากสถานการณ์
การใช้อำนาจ	การใช้อำนาจ
การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน	การประนีประนอม
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา
-	การยอมตาม

เมื่อพิจารณากลวิธีหลักทั้ง 4 กลวิธีที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางเลือกใช้พบว่า มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาเลือกใช้จะมีลักษณะแยกย่อยมากกว่าทั้งนี้เป็นเพราะบรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์ในรายการโทรทัศน์กับการปฏิสัมพันธ์ทั่ว ๆ ไปมีลักษณะที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่าถ้อยคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีทางภาษาของผู้ดำเนินรายการและคู่สนทนามีลักษณะที่เหมือนกันดังนี้

ก. กลวิธีการกล่าวตัดบท คนกลางและคู่สนทนามักจะกล่าวถ้อยคำว่า “เอาละ” “เออละ” และ “ไม่เป็นไร”

ข. กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนา คนกลางและคู่สนทนามักจะกล่าวถ้อยคำว่า “ค่อยคุยกัน” หรือ “ค่อยว่ากัน”

ค. กลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนามีความใจเย็น คนกลางและคู่สนทนามักจะกล่าวถ้อยคำว่า “ใจเย็น ๆ”

ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า การที่คนกลางและคู่สนทนาเลือกใช้ถ้อยคำเหล่านี้เหมือนกันน่าจะมีผลมาจากลักษณะสังคมวัฒนธรรมของไทย ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวอย่างละเอียดในบทที่ 5

6) เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการสนทนาของรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการทั้งสองรายการเลือกใช้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพียงแต่ในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องเรียนไม่พบกลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนา ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเป็นเพราะรายการสถานีประชาชนมีจุดมุ่งหมายที่จะแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ ผู้ดำเนินรายการจึงต้องให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาของผู้ร่วมสนทนาทุกประเด็น เพราะหากผู้ดำเนินรายการขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่มีความขัดแย้งกันออกไปก็จะทำให้ผู้ร่วมสนทนาและผู้ชมทางบ้านเข้าใจว่ารายการนี้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้จริง

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเหล่านั้น



บทที่ 5

การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย และปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยและปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยว่าแต่ละกลวิธีมีการปรากฏใช้มากน้อยเพียงใดโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่เป็นจำนวนและค่าร้อยละ ส่วนที่สองเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย

5.1 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

ในการศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ส่วนแรกจะกล่าวถึงความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนา ส่วนที่สองจะกล่าวถึงความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทางโทรศัพท์ ส่วนที่สามเป็นการสรุปภาพรวมของการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย และในส่วนสุดท้ายจะกล่าวถึงข้อดีและข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย รวมทั้งการปรากฏใช้ร่วมของกลวิธีทางภาษา

5.1.1 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ในปริจเฉทการสนทนา

ในบทที่ 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยใช้ข้อมูลบทสนทนาจำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ คือ บทสนทนาในชีวิตจริง ส่วนกลุ่มที่สองเป็นบทสนทนาที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับบทสนทนาในชีวิตจริง ได้แก่ บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ ผลการศึกษาพบว่าคู่สนทนาใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมด 5 กลวิธี ได้แก่ การออกจากสถานการณ์

การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่การปรากฏใช้ดังนี้

ตารางที่ 20 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง			ความถี่การปรากฏใช้					
กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย		ชีวิตจริง		นวนิยาย/ละคร		รวม	ร้อยละ
			ครั้ง	รวม	ครั้ง	รวม		
การออกจากสถานการณ์	การออกจากสถานการณ์แบบตรง	การกล่าวตัดบท	7	66	13	66	132	42.17
		การเดินออกจากวงสนทนา	9		3			
		การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา	5		2			
		การกล่าวขอออกจากวงสนทนา	2		4			
		การบอกปิด	4		1			
	การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม	การเงี้ยว	34	40				
		การเปลี่ยนคู่สนทนา	5	3				
การใช้อำนาจของตนเอง	การใช้อำนาจของตนเอง	การสั่งให้กระทำตาม	10	25	9	34	59	18.85
		การสั่งให้ยุติการสนทนา	4		9			
		การสั่งให้ออกจากวงสนทนา	2		5			
		การกล่าวข่มขู่	6		10			
	การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม	3	1					
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	-	20	20	30	30	50	15.98	
การยอมตาม	การยอมกระทำตามความคิดเห็นของคู่ขัดแย้ง		16	24	10	17	41	13.10
	การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ		5		3			
	การกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง		3		4			
การประนีประนอม	-		16	16	15	15	31	9.90
รวม			151		162		313	100

จากตารางจะเห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีการปรากฏใช้ในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองกลุ่มเช่นเดียวกัน กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือการออกจากสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 42.17 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีนี้แสดงให้เห็นเจตนาอย่างชัดเจนว่าคู่สนทนาต้องการออกจากสถานการณ์ความขัดแย้ง กลวิธีนี้จึงทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้ในขณะนั้น กลวิธีการออกจากสถานการณ์จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือการออกจากสถานการณ์แบบตรงและการออกจากสถานการณ์แบบอ้อม คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมมากกว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบตรง การที่คู่สนทนา

เลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมมากกว่านั้นอาจเป็นเพราะกลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบตรงมีการกล่าวถ้อยคำขอยุติการสนทนาหรือขอยอกจากวงสนทนา ซึ่งหากอีกฝ่ายไม่ยินยอมยุติการสนทนาอาจจะมีการโต้เถียงกันและทำให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นได้ ในขณะที่กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมเป็นการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการเสียบหรือเปลี่ยนไปสนทนากับบุคคลอื่นแทน คู่สนทนาไม่ได้มีการพูดจาโต้ตอบกัน กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมจึงทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้มากกว่าการออกจากสถานการณ์แบบตรง นอกจากนี้แล้วกลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมยังช่วยรักษาน้ำใจของอีกฝ่ายด้วยเนื่องจากคู่สนทนาไม่ได้กล่าวถ้อยคำปฏิเสธการสนทนาออกมาอย่างตรงไปตรงมา

เมื่อพิจารณาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีย่อยของการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมจะเห็นว่ากลวิธีที่ปรากฏใช้มากที่สุดคือกลวิธีการเสียบ ทั้งนี้เนื่องจากหากมองในอีกมุมหนึ่งกลวิธีการเสียบมีลักษณะเหมือนเป็นการยอมตามอีกฝ่ายจึงช่วยรักษาสัมพันธภาพของคู่สนทนา นอกจากนี้แล้วกลวิธีการเสียบยังมีหน้าที่ที่สำคัญอีกหลายประการได้แก่ 1) ช่วยทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากคู่สนทนาไม่ได้กล่าวถ้อยคำโต้ตอบกันอีก 2) ช่วยทำให้คู่สนทนากลับมาสนทนากันต่อได้หลังจากที่ต่างฝ่ายต่างได้ระงับอารมณ์โกรธลงในช่วงเวลาที่ไม่ได้สนทนากัน และ 3) ช่วยทอดเวลาให้คู่สนทนามีโอกาสตัดสินใจเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมที่สุด (Oduro-Frimpong, 2007) เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะคนไทยได้รับการปลูกฝังว่าการเสียบหรือนิ่งเฉยเป็นสิ่งที่ดี ดังจะสังเกตได้จากสำนวนไทยที่ว่า “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง” ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงส่งผลให้คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการเสียบในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมากกว่ากลวิธีอื่น

กลวิธีที่มีการปรากฏใช้รองลงมาจากกรออกจากสถานการณ์คือ การใช้อำนาจปรากฏใช้ร้อยละ 18.85 การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีนี้มากอาจเป็นเพราะสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งมีโอกาสยุติลงได้ค่อนข้างมากเนื่องจากเป็นการบังคับให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาหรือกระทำตามความคิดเห็นของตน แต่อย่างไรก็ดีกลวิธีการใช้อำนาจจะใช้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้ในกรณีที่คู่สนทนามีสถานภาพและอำนาจไม่เท่าเทียมกัน อาทิ เจ้านาย-ลูกน้อง ครู-นักเรียน พ่อแม่-ลูก พี่-น้อง จากข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ที่สามารถใช้กลวิธีการใช้อำนาจยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้จะต้องเป็นผู้ที่มีสถานภาพและอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย ด้วยเหตุดังกล่าวนี้อีกฝ่ายจึงปรากฏใช้น้อยกว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์ซึ่งเป็นกลวิธีที่ไม่มีปัจจัยเรื่องสถานภาพและอำนาจของคู่สนทนาเป็นตัวกำหนด

กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และกลวิธีการยอมตาม เป็นกลวิธีที่มีความถี่การปรากฏใช้ใกล้เคียงกัน โดยกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามีความถี่การปรากฏใช้ร้อยละ 15.98 ส่วนกลวิธีการยอมตามมีความถี่การปรากฏใช้ร้อยละ 13.10 เมื่อพิจารณาการปรากฏใช้กลวิธี

การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม ในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองกลุ่ม จะเห็นว่ามีความถี่ การปรากฏใช้แตกต่างกันบ้างเล็กน้อย กล่าวคือ ในข้อมูลบทสนทนาที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ กลวิธี การยอมตามมีการปรากฏใช้มากกว่าการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ส่วนในข้อมูลบทสนทนาที่ สร้างขึ้น กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาปรากฏใช้มากกว่ากลวิธีการยอมตาม กลวิธีที่มีความถี่ การปรากฏใช้น้อยที่สุดคือ กลวิธีการประนีประนอม ปรากฏใช้ร้อยละ 9.90 การที่กลวิธีทั้งสามนี้ ปรากฏใช้ค่อนข้างน้อยอาจเป็นเพราะมีความซับซ้อนมากกว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์และ การใช้อำนาจ กล่าวคือ หากคู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา คู่สนทนาจะต้อง เลือกสรรประเด็นการสนทนาใหม่ ซึ่งประเด็นนั้นจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกันอยู่และไม่มี แนวโน้มที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นอีก ในทำนองเดียวกันหากจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยใช้กลวิธีการประนีประนอม คู่สนทนาจะต้องเลือกสรรเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกพึง พอใจ อีกทั้งยังต้องใช้ระยะเวลาอันกว่าจะทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้เนื่องจากจะต้อง มีการต่อรองเงื่อนไขกันจนกว่าทั้งสองฝ่ายจะพึงพอใจ ถึงแม้ว่ากลวิธีการยอมตามจะไม่มี ความซับซ้อน เหมือนกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและการประนีประนอม แต่กลวิธีนี้ก็ทำให้ฝ่ายที่ยอมต้อง เสียจุดยืนของตนเองไปหรือเป็นการยอมด้วยความจำใจ

5.1.2 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

ในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์

ในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ในรายการสนทนาทางโทรทัศน์ 2 รายการ คือ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และ รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ ผลการศึกษาพบว่า คนกลางหรือผู้ดำเนินรายการ ใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งหมด 4 กลวิธี คือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจาก สถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอม กัน ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาทั้งสี่มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง			ความถี่การปรากฏใช้					
กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย		รายการ 1 ¹⁵		รายการ 2 ¹⁶		รวม	ร้อยละ
			ครั้ง	รวม	ครั้ง	รวม		
การทำให้ออกจากสถานการณ์	การทำให้ออกจากสถานการณ์แบบตรง	การกล่าวตัดบท	18	26	15	16	42	35.00
		การขอเลื่อนการสนทนา	5		0			
	การทำให้ออกจากสถานการณ์แบบอ้อม	การเปลี่ยนคู่สนทนา	3		1			
การใช้อำนาจ	การสั่งให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง		28	30	6	8	38	31.67
	การสั่งให้กระทำตามความคิดเห็นของตน		2		2			
การขอให้ประนีประนอมกัน	-		9	9	19	19	28	23.33
การเปลี่ยนประเด็นสนทนา	-		10	10	2	2	12	10.00
รวม			75		45		120	100

จากตารางจะเห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการมีความถี่การปรากฏใช้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ การใช้อำนาจ รองลงมาคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ การที่กลวิธีการใช้อำนาจและกลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์มีการปรากฏใช้มากอาจเป็นเพราะบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของผู้ดำเนินรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” ที่มักจะใช้กลวิธีการถามแบบรุกเร้าให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมสนทนาพูดโต้เถียงกันโดยตรง ผู้ร่วมสนทนาจึงมักจะแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างตรงไปตรงมาจนบางครั้งทำให้เกิดการโต้เถียงกันอย่างรุนแรง กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการจะเลือกใช้ใช้นั้นจึงต้องสามารถทำให้การสนทนาที่เริ่มมีความรุนแรงมากขึ้นจบลงได้ในระยะเวลาอันสั้น นอกจากนี้แล้วการสนทนาทางโทรทัศน์มีการกำหนดเวลาในการสนทนา หากกลวิธีที่ผู้ดำเนินรายการนำมาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งต้องใช้เวลานาน การสนทนาจะไม่สามารถดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายที่รายการกำหนดไว้ได้ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้กลวิธีการใช้อำนาจและการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์จึงเป็นกลวิธี

¹⁵ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น”

¹⁶ รายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์

ที่ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้มากกว่ากลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันซึ่งต้องใช้เวลานานกว่าที่ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายจะยอมรับข้อตกลงกัน

ส่วนกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา นั้น ถึงแม้ว่าจะไม่ทำให้ผู้ดำเนินรายการต้องใช้เวลาในการเจรจาต่อรองเงื่อนไขเหมือนการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน แต่กลวิธีนี้ก็ทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้น้อยกว่าการใช้อำนาจและการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ ทั้งนี้เพราะกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาไม่ได้แสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ดำเนินรายการอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้ร่วมสนทนาจึงอาจตีความเจตนาของผู้ดำเนินรายการผิดได้ จากการศึกษาข้อมูลพบว่าในบางครั้งที่ผู้ดำเนินรายการใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการ ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายก็ยังคงกล่าวโต้แย้งกันต่ออีก และท้ายที่สุดผู้ดำเนินรายการต้องใช้กลวิธีการใช้อำนาจหรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ซึ่งเป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นเจตนาอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้น ข้อจำกัดอีกประการหนึ่งของกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาคือ มีความซับซ้อนมากกว่ากลวิธีอื่น เนื่องจากผู้ดำเนินรายการจะต้องเลือกสรรประเด็นมาเริ่มสนทนาใหม่ ซึ่งประเด็นนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่รายการกำหนดไว้ให้และไม่มีแนวโน้มว่าจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันเพิ่มขึ้นอีกด้วย

กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มี 4 กลวิธีเช่นเดียวกับรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น” กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน การที่ผู้ดำเนินรายการเลือกใช้กลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันมากกว่ากลวิธีอื่นอาจเป็นเพราะรายการนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาความขัดแย้งให้แก่ผู้ร่วมสนทนาที่มาร้องเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือ การให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายประนีประนอมหรือพูดคุยตกลงกันได้ด้วยดี

กลวิธีที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ เนื่องจากกลวิธีนี้มีการกล่าวถ้อยคำแสดงให้เห็นถึงเจตนาของผู้ดำเนินรายการอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้น การสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้ร่วมสนทนาในรายการจึงยุติลงได้โดยไม่ต้องใช้เวลามากนักซึ่งจะส่งผลให้การสนทนาดำเนินไปจุดมุ่งหมายที่รายการกำหนดไว้

กลวิธีที่มีการปรากฏใช้น้อยคือ กลวิธีการใช้อำนาจ ผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับวิธีดำเนินรายการของตนเองไว้ว่า

พิธีกรต้องมีจิตวิทยาสูงทีเดียว เมื่อไหร่ที่สังเกตเห็นว่าต่างฝ่ายต่างแรงด้วยกันทั้งคู่ เราก็ต้องทิ้งป्लอบทั้งคู่ บางครั้งเขามาร้องเรียนก็จริงแต่เราก็ต้องปราม ๆ เขาไปบ้าง เพราะเริ่มมีอารมณ์ใส่กัน คือไม่ฟังผู้ดำเนินรายการ เริ่มจะบีฝ่ายตรงข้ามมากกว่าต้องการคำตอบหรือข้อเท็จจริง

(ทรรศพร, 2557)

จากคำสัมภาษณ์ข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ดำเนินรายการสถานีประชาชนจะเลือกใช้กลวิธีการใช้อำนาจเมื่อผู้ร่วมสนทนามีความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างรุนแรงและไม่เชื่อฟังผู้ดำเนินรายการ ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาของรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์พบว่าในการสนทนาทุกครั้งผู้ดำเนินรายการจะดำเนินการสนทนาแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ดำเนินรายการเห็นว่าผู้ร่วมสนทนาฝ่ายที่มาร้องเรียนกำลังประสบความเดือดร้อน บางครั้งอาจใช้คำพูดที่รุนแรง ผู้ดำเนินรายการจึงพยายามทำให้บรรยากาศในการสนทนาผ่อนคลายลง กอปรกับผู้ดำเนินรายการไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมสนทนาได้พูดโต้เถียงกันถึงขั้นรุนแรง เมื่อผู้ร่วมสนทนาไม่ได้แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ผู้ดำเนินรายการจึงไม่จำเป็นต้องใช้กลวิธีการใช้อำนาจในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง กลวิธีการใช้อำนาจจึงมีการปรากฏใช้น้อยกว่ากลวิธีการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน

กลวิธีที่มีการปรากฏใช้น้อยที่สุดในรายการสถานีประชาชนคือ กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา อาจเป็นเพราะกลวิธีนี้ไม่ได้แสดงให้เห็นเจตนาของผู้ดำเนินรายการอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โอกาสที่จะทำให้เกิดการสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงจึงมีน้อยกว่ากลวิธีการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์และการใช้อำนาจ อีกทั้งกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามีความซับซ้อนมากกว่ากลวิธีอื่น กล่าวคือ ผู้ดำเนินรายการจะต้องเลือกสรรประเด็นการสนทนาใหม่ที่ต้องเกี่ยวข้องกับหัวข้อการสนทนาที่รายการกำหนดไว้และไม่มีแนวโน้มว่าจะทำให้ผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันเพิ่มขึ้นอีกด้วย กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจึงมีการปรากฏใช้น้อยกว่ากลวิธีอื่น

เมื่อพิจารณาผลรวมความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีที่คนกลางหรือผู้ดำเนินรายการใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการจะเห็นว่า กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากคือ กลวิธีการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ ปรากฏใช้ร้อยละ 35.00 และกลวิธีการใช้อำนาจ ปรากฏใช้ร้อยละ 31.67 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนทนาทางโทรทัศน์มีการกำหนดเวลาในการสนทนาไว้อย่างตายตัว กลวิธีที่คนกลางหรือผู้ดำเนินรายการจะเลือกใช้ต้องสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงโดยที่ไม่ใช้เวลามากนักเพื่อให้การสนทนาดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย

ที่รายการกำหนดไว้ ซึ่งกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากและไม่
ต้องใช้เวลานานคือ กลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์และกลวิธีใช้อำนาจ

กลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ
1) การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรง และ 2) การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจาก
สถานการณ์แบบอ้อม ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางของรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการเลือกใช้กลวิธี
การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรงมากกว่าแบบอ้อมทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนทนา
ในรายการโทรทัศน์มีการถ่ายทอดสดผ่านสื่อสาธารณะและกำหนดเวลาในการสนทนาไว้อย่างตายตัว
ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางจึงจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่แสดงให้เห็นเจตนาอย่างชัดเจน
ว่าต้องการให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งนี้เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการสนทนา

กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้รองลงมาจากกลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจาก
สถานการณ์และกลวิธีใช้อำนาจคือ กลวิธีขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน มีการปรากฏ
ใช้ร้อยละ 23.33 กลวิธีนี้ถือเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกันได้เป็น
อย่างดีเนื่องจากผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายต่างก็ได้รับสิ่งที่ตนเองพึงพอใจ แต่ด้วยเหตุที่กลวิธีนี้ต้องใช้
เวลาในการเจรจาต่อรองเงื่อนไขกันจึงทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างช้า ผู้ดำเนิน
รายการหรือคนกลางจึงเลือกใช้กลวิธีนี้น้อยกว่ากลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์และ
กลวิธีใช้อำนาจซึ่งสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากและไม่ต้องใช้เวลานาน

กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้น้อยที่สุดเพียงร้อยละ
10.00 เนื่องจากกลวิธีนี้ไม่ได้แสดงให้เห็นเจตนาของผู้ดำเนินรายการอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ร่วม
สนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง การสนทนาที่มีความขัดแย้งจึงมีโอกาสยุติลงได้ค่อนข้างน้อย
หากเปรียบเทียบกับการใช้กลวิธีทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์และการใช้อำนาจ อีกทั้ง
กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนามีความซับซ้อนในแง่ที่ผู้ดำเนินรายการต้องเลือกสรรประเด็น
การสนทนาใหม่ซึ่งต้องอยู่ในขอบเขตของหัวข้อการสนทนาที่รายการกำหนดไว้และต้องไม่มีแนวโน้ม
ว่าจะทำให้ผู้ร่วมสนทนาที่มีความขัดแย้งกันมากขึ้นด้วย

5.1.3 ภาพรวมของการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน ภาษาไทย

จากการศึกษาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติ
การสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยสามารถสรุปภาพรวมของการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาได้
ดังนี้

1. กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทั้งหมด 5 กลวิธี คือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ส่วนกลวิธีทางภาษาที่คนกลางหรือผู้ดำเนินรายการใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มี 4 กลวิธี ได้แก่ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน เมื่อเปรียบเทียบลักษณะของกลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งแล้วพบว่า มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันเพียงกลวิธีย่อยเท่านั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

กลวิธีหลัก	กลวิธีย่อย	การปรากฏใช้		
		คู่สนทนา	คนกลาง	
การออกจากสถานการณ์/ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออก จากสถานการณ์	แบบตรง	การกล่าวตัดบท	✓	✓
		การกล่าวขอเลื่อนการสนทนา	✓	✓
		การเดินออกจากวงสนทนา	✓	-
		การกล่าวขอออกจากวงสนทนา	✓	-
		การบอกปิด	✓	-
	แบบอ้อม	การกล่าวขอยุติการสนทนา	✓	-
		การเงี่ยบ	✓	-
		การเปลี่ยนคู่สนทนา	✓	✓
การใช้อำนาจ	อำนาจของตนเอง	การสั่งให้กระทำตามความคิดเห็น	✓	✓
		การสั่งให้ยุติการสนทนา	✓	✓
		การสั่งให้ออกจากวงสนทนา	✓	-
		การกล่าวข่มขู่	✓	-
	อำนาจของบุคคลที่สาม	✓	-	
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	-	✓	✓	
การยอมตาม	การยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย	✓	-	
	การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ	✓	-	
	การกล่าวปฏิเสธว่าไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง	✓	-	
การประนีประนอม/การขอให้ผู้ ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน	-	✓	✓	

จากตารางจะเห็นว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ในการยุติ การสนทนาที่มีความขัดแย้งเหมือนกันมี 4 กลวิธี ได้แก่ 1) การออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ 2) การใช้อำนาจ 3) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และ 4) การประนีประนอมหรือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน กลวิธีทั้งสี่จำแนกออกเป็นกลวิธี ย่อยได้ดังนี้คือ กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) กลวิธีแบบตรง เป็นการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงให้เห็น ว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนาหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งอย่างชัดเจนโดยที่ไม่สามารถ ตีความเป็นเจตนาอื่นได้ กลวิธีแบบตรงที่ปรากฏใช้ในปริจเฉทการสนทนาทั่วไป ได้แก่ การกล่าว ตัดบท การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกัน การบอกปิด การกล่าวขอออกจาก วงสนทนา การกล่าวขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และการเดินออกจากวงสนทนา ส่วนกลวิธี แบบตรงที่ปรากฏใช้ในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์ ได้แก่ การกล่าวตัดบทและการกล่าวขอเลื่อน การสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกัน 2) กลวิธีแบบอ้อม กลวิธีลักษณะนี้เป็นการกล่าวถ้อยคำหรือแสดง กิริยาท่าทางที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาว่าต้องการขอถอนตัวออกจากวงสนทนาหรือยุติ การสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยผู้ที่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางยังคงอยู่ในวงสนทนา กลวิธี แบบอ้อมที่ปรากฏใช้ในปริจเฉทการสนทนาทั่วไปมี 2 กลวิธีคือ การเงี่ย และการเปลี่ยนคู่สนทนา ส่วนกลวิธีที่ปรากฏใช้ในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์มีเพียงกลวิธีเดียวคือ การเปลี่ยนคู่สนทนา

กลวิธีการใช้อำนาจเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทั่วไป จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ การใช้อำนาจของตนเองและการใช้อำนาจของบุคคลที่สาม กลวิธีการใช้ อำนาจของตนเองแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะได้แก่ 1) การสั่งให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง 2) การสั่งให้อีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตน 3) การสั่งให้อีกฝ่ายออกจากวงสนทนา และ 4) การกล่าวข่มขู่ ส่วนกลวิธีใช้อำนาจของตนเองในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์มีการปรากฏใช้ เพียงลักษณะเดียวคือ การใช้อำนาจของตนเอง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนา กระทำตามความคิดเห็นของตนและการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

กลวิธีการยอมตามเป็นกลวิธีที่ปรากฏใช้ในปริจเฉทการสนทนาทั่วไป แต่ไม่ปรากฏ ใช้ในปริจเฉทการสนทนาทางโทรทัศน์ กลวิธีการยอมตามจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะคือ 1) การยอม กระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย 2) การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ และ 3) การกล่าวปฏิเสธว่า ตนเองไม่ได้มีความคิดเห็นขัดแย้ง ส่วนกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา กลวิธีการประนีประนอม หรือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันเป็นกลวิธีที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ในการยุติ การสนทนาที่มีความขัดแย้งเหมือนกัน แต่กลวิธีทั้งสองนี้ไม่มีกลวิธีย่อย

2. จากการศึกษางานวิจัยของ Vuchinich (1990) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษา ที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของชาวอเมริกันโดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาในครอบครัวของ

ชาวอเมริกันที่อาศัยอยู่ในรัฐ South Carolina, Pennsylvania, Indiana, Illinois และ Georgia จำนวน 64 ครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีทางภาษาที่ชาวอเมริกันใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 5 กลวิธีคือ การออกจากสถานการณ์ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม การยอมตาม และการประนีประนอม เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในวัฒนธรรมไทยกับผลการศึกษาในวัฒนธรรมอเมริกาของ Vuchinich พบว่า กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนาเป็นกลวิธีที่มีลักษณะเหมือนกัน ส่วนกลวิธี การออกจากสถานการณ์และการยอมตามมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพียงแต่ในวัฒนธรรมไทยมีลักษณะที่แยกย่อยมากกว่า และกลวิธีทางภาษาที่พบว่ามีลักษณะแตกต่างกันมีอยู่ 2 กลวิธี คือ การใช้อำนาจและการประนีประนอม

กลวิธีการใช้อำนาจเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในวัฒนธรรมไทยมี 2 ลักษณะ คือ การใช้อำนาจของตนเอง และการใช้อำนาจของบุคคลที่สาม ส่วนกลวิธีการใช้อำนาจที่พบในงานวิจัยของ Vuchinich มีเพียงลักษณะเดียว คือ การใช้อำนาจของบุคคลที่สาม กลวิธีนี้จะปรากฏใช้ในกรณีที่ถูกมีความขัดแย้งกัน พ่อและแม่เห็นว่าความขัดแย้งของลูกกำลังมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น หรือไม่มีแนวโน้มว่าลูกจะยุติความขัดแย้งกัน พ่อและแม่จึงใช้อำนาจของตนเองบังคับให้ลูกยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง การที่พบกลวิธีการใช้อำนาจในวัฒนธรรมไทยในบริบทที่หลากหลายกว่าในงานวิจัยของ Vuchinich อาจเป็นเพราะสังคมไทยมีค่านิยมเคารพยกย่องผู้อาวุโส เช่น พ่อแม่ ครู อาจารย์ ญาติผู้ใหญ่ เจ้านาย เป็นต้น การตัดสินใจของผู้อาวุโสถือว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสมเนื่องจากมีประสบการณ์มาก เด็กหรือผู้น้อยจึงได้รับการปลุกฝังไม่ให้เกิดเถียงหรือแสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้อาวุโส (ไพฑูริย์ เครือแก้ว ฌ ลำพูน, 2518; สุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครการ, 2522) ดังนั้นเมื่อผู้อาวุโสมีความคิดเห็นขัดแย้งกับเด็กหรือผู้น้อย ผู้อาวุโสจะถือว่าตนเองมีอำนาจที่จะสั่งให้เด็กหรือผู้น้อยกระทำตามความคิดเห็นของตนได้ ในขณะที่สังคมอเมริกันไม่ได้มีค่านิยมเรื่องการเคารพยกย่องผู้อาวุโสเหมือนสังคมไทย แต่กลับถือว่าทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพในการกระทำหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน (คลอสเนอร์, 2537) การใช้อำนาจยุติความขัดแย้งในงานวิจัยของ Vuchinich จึงพบในบริบทที่ไม่หลากหลาย

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในวัฒนธรรมไทยที่มีลักษณะแตกต่างจากวัฒนธรรมอเมริกันอีกกลวิธีหนึ่ง คือ กลวิธีประนีประนอม Vuchinich ได้ให้นิยาม “การประนีประนอม” ไว้ว่า คือการที่คู่สนทนาเสนอเงื่อนไขหรือข้อตกลงให้แก่กัน ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องพึงพอใจในข้อตกลงที่เสนอให้กัน แต่กลวิธีประนีประนอมในวัฒนธรรมไทยนั้นหมายรวมถึงการที่ต่างฝ่ายต่างยอมลดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันโดยอาจไม่ต้องมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์และยอมรับร่วมกันก็ได้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทยเป็นไปในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คนไทยจึงได้รับการปลุกฝังให้แก้ไขความขัดแย้งด้วยวิธีการผ่อน

ปรนเข้าหากันเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพ ดังจะสังเกตได้จากสำนวนไทยหลายสำนวน เช่น “ลดราวาศอก” “ผ่อนสั้นผ่อนยาว” “รักษาวินัย รักสันให้ต่อ” เป็นต้น Bilmes (1992) กล่าวถึงวิธีการประนีประนอมของในสังคมไทยว่ามีที่ลักษณะแตกต่างจากการประนีประนอมในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ วิธีการประนีประนอมในสังคมอเมริกันจะคำนึงถึงความพึงพอใจและผลประโยชน์ของผู้ที่ขัดแย้งกันเป็นสำคัญ ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยทำให้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นยุติลง แต่วิธีการประนีประนอมในสังคมไทยนั้นจะคำนึงถึงสัมพันธภาพหรือการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขเป็นสำคัญ การที่คนไทยใช้วิธีการประนีประนอมในลักษณะนี้เป็นเพราะสังคมไทยเป็นสังคมแบบพึ่งพาอาศัยกัน ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่นำมาใช้ในการเจรจาประนีประนอมจะเน้นที่เรื่อง “บุญคุณ” “ความเมตตา” และ “การทำให้สังคมไม่สงบสุข”

3. กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทั้งหมด 5 กลวิธี คือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ซึ่งแต่ละกลวิธีมีความถี่การปรากฏใช้ที่แตกต่างกัน กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ การออกจากสถานการณ์ รองลงมาคือ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ตามลำดับ ส่วนกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชน ช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์มี 4 กลวิธี ได้แก่ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา และการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการมีความถี่การปรากฏใช้แตกต่างกันบ้างเล็กน้อยตามบริบทการสื่อสารของรายการ แต่เมื่อพิจารณาผลรวมความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาในรายการทั้งสองพบว่า กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ กลวิธีที่ปรากฏใช้รองลงมาคือ การใช้อำนาจ การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ เพื่อให้เห็นความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยอย่างชัดเจน ผู้วิจัยขอสรุปรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 23 ความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

กลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง		ความถี่การปรากฏใช้ (ร้อยละ)	
คู่สนทนา	คนกลาง	คู่สนทนา	คนกลาง
การออกจากสถานการณ์	การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์	42.17	35.00
การใช้อำนาจ	การใช้อำนาจ	18.85	31.67
การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา	15.98	10.00
การยอมตาม	-	13.10	0.00
การประนีประนอม	การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน	9.90	23.33
รวม		100	100

จากตารางจะเห็นว่า กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษางานวิจัยนี้กับงานวิจัยในสาขาอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของคนไทย เช่น งานวิจัยของ Umavijani (2006) เป็นการศึกษาทางด้านจิตวิทยาทางสังคม โดยศึกษาเปรียบเทียบวิธีการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาชาวไทยกับชาวอเมริกัน และงานวิจัยของ Boonsathorn (2007) เป็นงานวิจัยทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งศึกษาวิธีการจัดการความขัดแย้งของชาวไทยและชาวอเมริกันที่ทำงานในบริษัทร่วมลงทุนของต่างชาติในประเทศไทย ผลการศึกษาความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในครั้งนี้อยู่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Umavijani และ Boonsathorn ซึ่งพบว่าคนไทยจะจัดการความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยงหรือการออกจากสถานการณ์มากกว่ากลวิธีอื่น Umavijani และ Boonsathorn ได้อธิบายเหตุผลที่คนไทยมักจะเลือกใช้กลวิธีหลีกเลี่ยงหรือการออกจากสถานการณ์เพื่อยุติความขัดแย้งไว้ในทำนองเดียวกันว่าเป็นเพราะลักษณะของสังคมไทยเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) คนในสังคมลักษณะนี้จะเห็นว่าการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยเหตุดังกล่าวนี้คนไทยจึงมีนิสัยไม่ชอบขัดแย้งหรือแข่งขันกับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกับตน แต่ถ้าหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยจะหลีกเลี่ยงการแสดงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้ากันเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่มีต่อกันไว้ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับทัศนะของ Umavijani และ Boonsathorn ที่ว่าลักษณะของสังคมไทยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติความขัดแย้งของคนไทย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมประการอื่น ๆ อีกที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติความขัดแย้งของคนไทย ซึ่งจะได้กล่าวในลำดับต่อไป

5.1.4 ข้อดีและข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งใน

ภาษาไทย และการปรากฏใช้ร่วมของกลวิธีทางภาษา

5.1.4.1 ข้อดีและข้อด้อยของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของกลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่าแต่ละกลวิธีมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันออกไป กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์เป็นกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ทันที เนื่องจากมีการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงเจตนาให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาทราบว่าต้องการจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้น แต่กลวิธีนี้อาจจะทำให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนา

กลวิธีการใช้อำนาจเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ทันทีเช่นเดียวกับกลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ เนื่องจากเป็นการใช้อำนาจบังคับให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง แต่อย่างไรก็ตามกลวิธีการใช้อำนาจอาจจะทำให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกบีบบังคับให้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

กลวิธีการยอมตามเป็นกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ด้วยดีเนื่องจากคู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนายินยอมที่จะกระทำตามอีกฝ่ายเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ยุติลง แต่กลวิธีการยอมตามจะทำให้ฝ่ายที่ยอมต้องเสียจุดยืนของตนเองและอาจเป็นการยอมด้วยความจำใจ

กลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ด้วยดีแต่ต้องใช้เวลาในการต่อรองคือ กลวิธีการประนีประนอมหรือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน กลวิธีนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลวิธีการยอมตาม แต่แตกต่างกันตรงที่กลวิธีการประนีประนอมหรือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกันนั้น คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาต่างยอมกระทำตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งไม่มากนักน้อย ในขณะที่กลวิธีการยอมตาม ผู้ร่วมสนทนาฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นฝ่ายยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง อย่างไรก็ตามกลวิธีนี้มีความซับซ้อนและใช้เวลานานกว่ากลวิธีอื่น เนื่องจากจะต้องเลือกสรรเงื่อนไขที่ทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจและในบางครั้งอาจจะมีการเจรจาต่อรองเงื่อนไขกันซึ่งจะทำให้การสนทนายืดเยื้อออกไป

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นทางออกที่ดีวิธีหนึ่งก็คือ กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา กลวิธีนี้นอกจากจะไม่ทำให้ตนเอง คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าแล้วยังทำให้การสนทนาสามารถดำเนินต่อไปได้ อย่างไรก็ตามก็ตีกลวิธีเปลี่ยน

ประเด็นการสนทนามีความซับซ้อนในลักษณะเดียวกับกลวิธีการประนีประนอมหรือการขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน ทั้งนี้เพราะต้องมีการเลือกสรรประเด็นการสนทนาใหม่ที่เหมาะสมและไม่มีแนวโน้มจะทำให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนามีความขัดแย้งกันมากขึ้น

5.1.4.2 การปรากฏใช้ร่วมของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

จากการศึกษาการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า ในกรณีที่มีความขัดแย้งกันในประเด็นเล็กน้อยหรือไม่รุนแรงมากนัก ผู้พูดภาษาไทยมักจะใช้กลวิธีทางภาษาที่มีถ้อยคำเดียว

ตัวอย่าง

“เอาไว้ค่อยว่ากันอีกทีแล้วกัน”

“จะไปไหนก็ไปเลยไป”

“พ่อขอโทษนะลูก”

“งั้นไปร้านอื่นก็ได้”

นอกจากนี้แล้วยังพบว่าการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยในบางครั้ง คู่สนทนาและคนกลางจะใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียว แต่บางครั้งก็ใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกัน การปรากฏใช้ของกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ปรากฏใช้กลวิธีเดียว และปรากฏใช้หลายกลวิธีร่วมกัน

ก. กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ปรากฏใช้เพียงกลวิธีเดียว

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาทั้งหมดพบว่า ผู้พูดภาษาไทยจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีทางภาษากลวิธีเดียวในกรณีที่มีความขัดแย้งกันในประเด็นเล็กน้อยหรือไม่ได้ขัดแย้งกันอย่างรุนแรง

ตัวอย่าง

“หนูไปคุยกับพ่อเองก็แล้วกัน”

“ฉันพูดเล่นนะ”

“แกไม่ต้องมาพูดเลย อีนั่งพวกนั้นมันทำงานงก ๆ เลี้ยงแกเหรอ”

“เข้าคุยผ่านผม”

“ไม่เป็นไรมีโอกาสผิดที่ข่าวได้”

ข. กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ปรากฏใช้ร่วมกัน

Arcidiacono & Pontecorvo (2009: 99) กล่าวว่าไว้ว่า ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งนั้น คู่สนทนาอาจไม่ได้ใช้กลวิธีทางภาษาเพียงกลวิธีเดียวเสมอไป แต่จะใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาทั้งหมดพบว่า คู่สนทนาและคนกลางจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันดังที่ Arcidiacono & Pontecorvo กล่าวไว้ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่คู่สนทนาและคนกลางใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งหลายกลวิธีร่วมกันอาจเป็นเพราะต้องการให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง และเพื่อรักษาสัมพันธภาพของตนเองกับคู่สนทนาไว้ นอกจากนี้แล้วคุณลักษณะของกลวิธียังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้พูดภาษาไทยต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลายกลวิธีร่วมกันทั้งนี้เนื่องจากแต่ละกลวิธีมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น

กลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยนำมาใช้ร่วมกันในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีดังนี้

1. กลวิธีการออกจากสถานการณ์

การปรากฏใช้ร่วมของกลวิธีการออกจากสถานการณ์มี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ใช้กลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกัน ส่วนลักษณะที่สองคือ ใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกับกลวิธีอื่น

1.1 ใช้กลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกัน โดยส่วนใหญ่แล้วผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกัน กลวิธีย่อยของกลวิธีการออกจากสถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยนำมาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีรายละเอียดดังนี้

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกันก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเดินออกจากวงสนทนา

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งกันก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนา

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการกล่าวขอออกจากวงสนทนาแล้วจึงใช้กลวิธีการเดินออกจากวงสนทนา

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการกล่าวตัดบทก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนา

การใช้ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีย่อยของกลวิธี การออกจากสถานการณ์ร่วมกันในลักษณะดังกล่าวนั้นอาจเป็นเพราะต้องการให้การสนทนาที่มีความ ชัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

1.2 ใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์ร่วมกับ กลวิธีอื่น กลวิธีที่ผู้พูดภาษาไทยนำมาใช้ร่วมกับกลวิธีการออกจากสถานการณ์คือ กลวิธีการเปลี่ยน ประเด็นการสนทนา

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการกล่าวตัดบทก่อน แล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การใช้ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทั้งสองนี้ร่วมกันอาจ เป็นเพราะกลวิธีการกล่าวตัดบทจะทำให้การสนทนาจบลงอย่างห้วน ๆ ซึ่งถ้าหากใช้กลวิธีการเปลี่ยน ประเด็นการสนทนาหลังจากที่กล่าวตัดบทแล้ว การสนทนายังจะดำเนินต่อไปซึ่งเป็นการรักษา สัมพันธภาพที่มีต่อกันไว้

- ผู้พูดภาษาไทยจะกล่าวขอเลื่อนการสนทนา ประเด็นที่ขัดแย้งกันก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลวิธีการ กล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งทำให้การสนทนาจบลงอย่างห้วน ๆ ซึ่งถ้าหากใช้กลวิธีการ เปลี่ยนประเด็นการสนทนาหลังจากที่กล่าวขอเลื่อนการสนทนาจะทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปซึ่งจะ ส่งผลให้คู่สนทนามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเหมือนเดิม

- ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการเงียบก่อนแล้วจึง ใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การใช้กลวิธีทั้งสองนี้ร่วมกันจะช่วยทำให้คู่สนทนาสามารถ สนทนากันต่อไปได้

- ผู้พูดภาษาไทยจะกล่าวขอยุติการสนทนาที่มี ความขัดแย้งก่อนจากนั้นจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา เหตุที่ใช้กลวิธีทั้งสองร่วมกันใน ลักษณะนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

- ผู้พูดภาษาไทยจะเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ก่อนที่จะกล่าวขอออกจากวงสนทนา ซึ่งประเด็นที่นำมาสนทนาใหม่นั้นจะสื่อเป็นนัยให้อีกฝ่ายทราบว่า มีเหตุจำเป็นที่จะต้องออกจากวงสนทนาไปทั้งนี้เพื่อไม่ให้ฝ่ายที่ถูกปฏิเสธการสนทนาต้องรู้สึกเสีย หน้านามากนัก

2. กลวิธีการยอมตาม

กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ร่วมกับกลวิธีการยอม ตามมี 2 กลวิธี คือ การเปลี่ยนประเด็นการสนทนาและการเปลี่ยนคู่สนทนา ผู้พูดภาษาไทยจะกล่าว

ยินยอมว่าจะกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายก่อนจากนั้นจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็น การสนทนาหรือการเปลี่ยนคู่สนทนาทั้งนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

3. กลวิธีการใช้อำนาจ

ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่มักจะใช้กลวิธีการสั่งแล้วตามด้วยการกล่าวข่มขู่ การที่ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีทั้งสองร่วมกันในลักษณะนี้เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริง

4. กลวิธีการประนีประนอม

กลวิธีที่ปรากฏใช้ร่วมกับกลวิธีการประนีประนอม มี 2 กลวิธีคือ กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนาและกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ผู้พูดภาษาไทยจะใช้กลวิธีการประนีประนอมก่อนแล้วจึงใช้กลวิธีการเปลี่ยนคู่สนทนาและกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การที่ผู้พูดภาษาไทยใช้กลวิธีทั้งสามร่วมกันนี้อาจเป็นเพราะต้องการให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงอย่างแท้จริงและเป็นการเว้นช่วงให้อีกฝ่ายได้ลดอารมณ์โกรธลง

5.2 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

นักวิจัยปฏิบัติศาสตร์มีความเห็นว่า การศึกษาการปฏิสัมพันธ์ไม่ควรตอบคำถามเพียงว่าผู้ใช้ภาษา “ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างไร” แต่ควรตอบคำถามด้วยว่า “เพราะเหตุใดผู้ใช้ภาษาจึงเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเช่นนั้น” Spencer-Oatey (2002) เสนอไว้ว่า ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (motivational concerns) ให้ผู้ใช้ภาษาเลือกใช้กลวิธีทางภาษาเช่นนั้น

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกวัฒนธรรม และแต่ละวัฒนธรรมจะมีวิถีความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของวัฒนธรรมนั้น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการยุติความขัดแย้ง ดังที่ Jandt & Pederson (1996: 4) กล่าวไว้ว่า

Culture defines the values and interests that are at the core of conflicts, shaping perceptions, shaping alternatives, and defining outcomes as positive or negative. Communication about conflict is culturally mediated, and for that reason constructive conflict

management strategies depend on cultural resources to define the common ground

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ผู้วิจัยจึงจะศึกษาว่าปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย ในการศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะใช้วิธีการศึกษา 2 วิธี วิธีแรกเป็นการวิเคราะห์จากรูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษามักจะนำมาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ส่วนวิธีที่สองเป็นการนำปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูล

5.2.1 การศึกษาวิเคราะห์จากรูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

จากการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า รูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษาไทยมักจะนำมาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 3 คำ คือ คำว่า “ไม่เป็นไร” “ช่างมัน” และ “ใจเย็น ๆ” การใช้คำดังกล่าวนี้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1.1 คำว่า “ไม่เป็นไร”

คำว่า “ไม่เป็นไร” เป็นคำที่ผู้พูดภาษาไทยมักจะนำมาใช้ในการกล่าวตัดบท เพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ยุติลง เมื่อพิจารณาการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการศึกษาครั้งนี้พบว่า คำว่า “ไม่เป็นไร” สื่อให้เห็นว่าผู้พูดมีความคิดว่า ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเรื่องที่ร้ายแรงหรือสำคัญ เนื่องจากการมีความขัดแย้งกันเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนและในขณะเดียวกันก็มีทางที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

พี่สาวและน้องสาวจะไปยื่นขอตรวจลงตรา (visa) ที่สถานทูตออสเตรเลีย ประจำประเทศไทย น้องสาวได้เสนอว่าให้ยื่นทางไปรษณีย์ แต่พี่สาวไม่เห็นด้วย

(1) น้องสาว : ส่งทางไปรษณีย์ก็ได้เนอะจ้ะ. จะได้ไม่ต้องเสียเวลาไป. รถติดจะตาย แถวนั้นนะ.

- (2) พี่สาว : ถ้าส่งแล้วไปถึงวันหยุดไม่มีคนรับ. เอกสารหายเรื่องใหญ่เลยนะ.
เราต้องไปทำพาสปอร์ตกันใหม่.
- (3) น้องสาว : คงไม่เป็นอย่างนั้นหรอกมั้ง. มันน่าจะโทรตามเอกสารได้อยู่.
- (4) พี่สาว : *ไม่เป็นไร*. เดี่ยวโทรถามสถานทูตก็ได้ว่าถ้าเป็นวันหยุดเนี่ยใครจะเป็นคนรับเอกสาร.
- (5) น้องสาว : (เจียบ)

(สท 2-1)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า พี่สาวและน้องสาวมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการยื่นขอตรวจลงตรา (visa) ในผลัดการสนทนาที่ 4 พี่สาวได้ใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเรื่องดังกล่าว ความหมายของคำว่า “ไม่เป็นไร” ที่พี่สาวใช้นั้นสื่อความหมายให้น้องสาวทราบว่าเรื่องที่ขัดแย้งกันไม่ใช่เรื่องสำคัญและสามารถหาทางแก้ไขได้ ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่พี่สาวกล่าวต่อมาว่า “เดี๋ยวโทรถามสถานทูตก็ได้ว่าถ้าเป็นวันหยุดเนี่ยใครจะเป็นคนรับเอกสาร”

ตัวอย่าง

- คณะกรรมการและกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดตามาอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความขัดแย้งกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีจะยุบโรงเรียนวัดตามา ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ปกครองที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการย้ายบุตรหลานไปโรงเรียนเอกชนหรือโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอ
- ถ. : เอ้าฉันขอสูตรท่านผอ.เลย. ในฐานะอยู่ในพื้นที่ที่มีการกระจายอำนาจอย่างที่ว่านะคะ. ท่านผอ.จิก. ถ้าโรงเรียนบ้านโป่งของเรา. โรงเรียนแห่งวัดตามาแห่งนี้ไม่ขอควบรวม. สมมตินะคะ. เราต้องดูแลต้องทำอะไรยังไงแล้วเขตพื้นที่จะช่วยยังไง.
- ต.3 : ครับ. คือตอนนี้ต้องบอกก่อนนะครับว่า. สองโรงที่พูดมานี้ยังไม่ได้ควบรวมเลย.
- ถ. : ยังไม่ได้ควบรวม.
- ต.3 : ยังไม่ได้ทำอะไรเลย.
- ต.2 : แต่มีข่าวออกมา.
- ต.3 : ยังไม่ได้ทำอะไร.
- ถ : *ฉันไม่เป็นไร. ไม่เป็นไร.*

ต.๓ : ยังไม่ได้ทำอะไรเลย. มา. มาออกที่นี้ยังไม่ได้ทำ (อะไรเลย)
 ถ. : (ไม่เป็นไร) มีโอกาสผิดที่
 ชาวได้.

(สร 2-12)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 มีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องการประกาศยุบโรงเรียนวัดตามา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้ดำเนินรายการจึงกล่าวตัดบทว่า “ไม่เป็นไร” เพื่อสื่อความหมายให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 ทราบว่าเรื่องที่ได้เถียงกันเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ พร้อมทั้งชี้แจงว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นอาจเกิดจากความผิดพลาดในการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน

ตัวอย่าง

นาย ก. ไปรับประทานอาหารที่ร้านแห่งหนึ่งและได้สั่งข้าวผัดซีเมาทะเล แต่เมื่อบริกรนำมาอาหารมาเสิร์ฟให้ นาย ก. มีความคิดเห็นว่าอาหารดังกล่าวไม่ตรงตามที่ตนเองสั่ง นาย ก. และ บริกรจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) นาย ก. : น้องนี่มันข้าวผัดซีเมาทะเลหรือ !.
- (2) บริกร : ค่ะ. ผัดซีเมาทะเลค่ะ.
- (3) นาย ก. : พี่ว่ามันเหมือนข้าวผัดสะบัดช่อมมากกว่านะ.
- (4) บริกร : ไม่ใช่ค่ะ. ผัดซีเมาทะเลค่ะ.
- (5) นาย ก. : **ไม่เป็นไร. ไม่เป็นไร.** จะผัดอะไรก็กินได้เหมือนกัน
- (6) บริกร : (เดินออกจากวงสนทนาไป)

(สท 2-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นาย ก. และบริกรมีความคิดเห็นขัดแย้งกันเรื่องอาหารที่นาย ก. สั่งไป ในผลัดการสนทนาที่ 5 นาย ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของตนเองกับบริกรโดยใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” คำที่นาย ก. ใช้นั้นสื่อความหมายให้บริกรทราบว่าเรื่องที่ขัดแย้งกันไม่ใช่เรื่องสำคัญ ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่นาย ก. กล่าวต่อมาว่า “จะผัดอะไรก็กินได้เหมือนกัน”

จะเห็นได้ว่า คำว่า “ไม่เป็นไร” ที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งสื่อให้เห็นว่าผู้พูดภาษาไทยมีความคิดว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเรื่องสำคัญ เราควรยอมรับปัญหานั้นและไม่ควรนำมาทำให้ตนเองทุกข์ใจ ชาย โปริสตา (2537) อธิบายไว้ว่า การใช้คำว่า

“ไม่เป็นไร” ในภาษาไทยมีอยู่ 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ใช้เพราะเข้าใจและยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น ส่วนลักษณะที่สองคือ ใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน นอกจากนี้ชายได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” สะท้อนให้เห็นถึงวิถีคิดของคนไทยว่ามองปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือไม่ร้ายแรง วิถีคิดของคนไทยดังกล่าวนี้น่าจะได้รับอิทธิพลมาจากหลักคำสอนทางพุทธศาสนาเรื่องไตรลักษณ์ซึ่งประกอบด้วย 1) อนิจจัง หมายถึง ทุกสิ่งไม่มีความคงทนและไม่ยั่งยืน 2) ทุกขัง หมายถึง ทุกสิ่งย่อมมีทั้งสภาพที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ และ 3) อนัตตา หมายถึง ไม่สามารถบังคับให้ทุกสิ่งเป็นไปตามใจชอบได้

Panpothong & Phakdeepasook (2014) กล่าวถึงหน้าที่ทางการสื่อสารของคำว่า “ไม่เป็นไร” ไว้ว่ามี 4 ประการ คือ 1) ใช้ตอบรับคำขอโทษหรือขอบคุณ 2) ใช้ตอบปฏิเสธการเสนอความช่วยเหลือ 3) ใช้ปลอบใจ และ 4) ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง คำว่า “ไม่เป็นไร” ที่ใช้ในสถานการณ์ทั้งสี่นี้สื่อให้ผู้ฟังทราบว่าสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่นั้นในที่สุดแล้วไม่ใช่เรื่องที่เป็นแก่นสาร สิ่งที่อยู่เบื้องหลังการใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” คือความคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากพุทธศาสนาเรื่องไตรลักษณ์ที่ว่า ทุกสิ่งล้วนไม่ยั่งยืนและไม่มีความคงทนไม่มีสิ่งใดเป็นแก่นสาร

อย่างไรก็ตามคำว่า “ไม่เป็นไร” ไม่สามารถนำมาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้ในทุกกรณีเสมอไป ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยจะใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” ในกรณีที่มีความขัดแย้งในระดับปัจเจกหรือมีความขัดแย้งกันในประเด็นเล็กน้อยเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น เรื่องการแต่งกาย การรับประทานอาหาร การซื้อสินค้า เป็นต้น

5.2.1.2 คำว่า “ช่างมัน”

พจนานุกรมคำใหม่ เล่ม 3 ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) นิยามความหมายของคำว่า “ช่างมัน” หรือ “ช่างหวัมัน” ไว้ว่า ไม่ต้องสนใจ ไม่ต้องเอาธุระ เช่น อะไรจะเกิดก็ต้องเกิด อย่าคิดมากเลย ช่างหวัมันเถอะ เมื่อพิจารณาการใช้คำว่า “ช่างมัน” ที่ใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า คำว่า “ช่างมัน” สะท้อนให้เห็นว่าผู้พูดภาษาไทยมีความคิดว่า ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่นั้นเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไข ดังนั้นจึงไม่ควรใส่ใจหรือวิตกกังวลกับปัญหาดังกล่าว

ตัวอย่าง

พี่สาวและน้องสาวไปซื้อผ้าไหมที่ร้านค้าแห่งหนึ่ง พอกลับมาถึงบ้านพบว่าผ้าไหมที่ตนซื้อมาได้หายไป 2 ผืน ทั้งสองคนจึงสนทนากันถึงเรื่องผ้าไหมที่หายไป แต่พี่สาวและน้องสาวมีความคิดเห็นแตกต่างกันจึงทำให้เกิดการโต้เถียงกัน

(1) พี่สาว : พี่ว่าที่ร้านมันต้องหยิบผ้าให้เราไม่ครบแน่เลย.

- (2) น้องสาว : แต่ตอนที่เค้าวางไว้น้ำมันก็อยู่ครบนะ.
- (3) พี่สาว : แล้วรู้ได้ยังไงว่าเค้าหยิบใส่ถุงมาครบ.
- (4) น้องสาว : ก็เราซื้อทุกครั้ง. มันก็ไม่เคยขาดนี่
- (5) พี่สาว : เอาละ ๆ **ช่างมันเหอะ.** เดี่ยวพี่โทรถามที่ร้านเอง. ไปเก็บของไป.
- (6) น้องสาว : (เดินออกจากวงสนทนา)

(สท 2-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า พี่สาวและน้องสาวมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 5 พี่สาวได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยใช้คำว่า “ช่างมัน” ซึ่งสื่อให้น้องสาวไม่ต้องใส่ใจเรื่องดังกล่าวเนื่องจากไม่ใช่เรื่องร้ายแรงและยังพอหาทางแก้ไขปัญหาได้ ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่พี่สาวกล่าวตามมาว่า “เดี๋ยวพี่โทรถามที่ร้านเอง”

ตัวอย่าง

- นางสาว ก. และนางสาว ข. ไปซื้อต้นไม้ หลังจากซื้อต้นไม้แล้ว นางสาว ก. ได้ชักชวนนางสาว ข. ไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้า ซึ่งห้างสรรพสินค้านั้นไม่มีที่จอดรถในร่ม นางสาว ข. จึงกล่าวปฏิเสธเนื่องจากกังวลว่าต้นไม้ที่เพิ่งซื้อมาจะตาย แต่นางสาว ก. มีความคิดเห็นขัดแย้งกับนางสาว ข. ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน
- (1) นางสาว ข.: กว่าจะซื้อของเสร็จ. ต้นไม้ก็ตายพอดี
- (2) นางสาว ก.: ต้นไม้มันไม่ตายง่าย ๆ หรอก.
- (3) นางสาว ข.: อากาศร้อนจะตาย. ขึ้นใส่เอาไว้ในรถนะ. ตายแน่ ๆ.
- (4) นางสาว ก.: **ช่างมันเหอะ.** ถ้าตายก็ซื้อใหม่แค่นั้นเอง
- (5) นางสาว ข.: (เจียบ)

(สท 2-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ในผลัดการสนทนาที่ 4 นางสาว ก. ได้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของตนเองกับนางสาว ข. โดยใช้คำว่า “ช่างมันเหอะ” ซึ่งสื่อความหมายให้นางสาว ข. ทราบว่าสิ่งที่วิตกกังวลจนทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญและเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ ดังจะสังเกตได้จากถ้อยคำที่นางสาว ก. กล่าวต่อมาว่า “ถ้าตายก็ซื้อใหม่แค่นั้นเอง” เมื่อพิจารณาถ้อยคำดังกล่าวจะเห็นว่านางสาว ก. ได้ใช้คำว่า “แค่นั้นเอง” ซึ่งเน้นย้ำให้เห็นถึงความคิดของผู้พูดที่มองว่าสิ่งที่กังวลเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย

คำว่า “ช่างมัน” ที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง เป็นการสื่อความหมายให้ผู้ฟังทราบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ และปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นย่อมมีทางแก้ไขหรือคลี่คลายให้หมดสิ้นไปได้ Panpothong & Phakdeepasook (2014) กล่าวถึงคำว่า “ช่างมัน” ว่าเป็นคำที่คนไทยมักจะใช้ร่วมกับคำว่า “ไม่เป็นไร” สิ่งที่อยู่เบื้องหลังการใช้คำว่า “ช่างมัน” คือความคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากพุทธศาสนาเรื่องไตรลักษณ์เช่นเดียวกับคำว่า “ไม่เป็นไร” ที่มองว่าทุกสิ่งล้วนไม่มีความยั่งยืนและไม่มีสิ่งใดเป็นแก่นสาร เราจึงควรเรียนรู้ที่จะปล่อยวางให้ปัญหาหรือความขัดแย้งนั้น ๆ ผ่านไป

5.2.1.3 คำว่า “ใจเย็น ๆ”

จากการศึกษาทฤษฎีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” เพื่อให้ผู้ฟังรู้ตัวและกลับมามีสติคิดแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่กำลังเผชิญอยู่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

นาง ก. เพิ่งทราบว่าสามีของตนเองแอบไปมีภรรยาบ่อย นาง ก.จึงมาขอคำปรึกษานาง ข. แต่ทั้งสองมีความคิดเห็นแตกต่างกันจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) นาง ก. : หนูจะไปด่ามันที่ทำงาน. ประจานให้คนเค้ารู้สันดานมันให้หมดเลย.
- (2) นาง ข. : จะไปทำอย่างนั้นทำไม. พุดกันดี ๆ ซิ.
- (3) นาง ก. : มันเคยพูดตีกับหนูที่ไหนล่ะพี่. หนูทนมันมาเกือบสิบปีแล้วนะ. แล้วยังมันทำกับหนูอย่างเนี้ยเนี้ย. หนูก็ต้องเอามันคืนบ้างละ.
- (4) นาง ข. : **ใจเย็น ๆ**. อย่าเพิ่งโมโห. พี่นะอยากให้เธอไปตกลงกันดี ๆ. เธอไปทำอย่างนั้นก็ไม่เกิดประโยชน์อะไร. มีแต่จะทำให้ตัวเองต้องอายคนอื่นเค้าเปล่า ๆ.
- (5) นาง ก. : (เงียบ)

(สท 22-6)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า การสนทนาของนาง ก. และ นาง ข. เป็นการสนทนาที่มีความขัดแย้งกัน ในผลัดการสนทนาที่ 4 นาง ข. ได้ใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเพื่อขอให้นาง ก. ระวังความโกรธที่เกิดจากการขัดแย้งกันและกลับมามีสติรู้ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำในสถานการณ์นั้น

ตัวอย่าง

นาย ก. กลับมาจากทำงานแล้วไม่พบลูกชายจึงไปสอบถามนาง ข. เมื่อทราบว่าลูกชายไปเล่นฟุตบอลกับเพื่อนจึงกล่าวตำหนิลูกชายที่กลับบ้านดึก แต่นาง ข. มีความคิดเห็นขัดแย้งกับนาย ก. ทั้งสองจึงพูดโต้เถียงกัน

- (1) นาย ก. : ลูกไปไหนยังไม่กลับบ้านอีก.
- (2) นาง ข. : เห็นบอกว่าไปเตะบอลบ้านเพื่อน.
- (3) นาย ก. : เเตะบอลอะไรกัน. มีมันจะสองทุ่มแล้วนะ.
- (4) นาง ข. : **ใจเย็น ๆ สิ.** คงกำลังนั่งรถกลับ. แยกชดากี่รู้ ๆ อยู่ว่ารถติดจะตาย.
- (5) นาย ก. : (เจ็บบ)

(สท 22-2)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า นาย ก. และ นาง ข. มีความคิดเห็นขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องลูกชาย ในผลัดการสนทนาที่ 4 นาง ข. ได้ใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง โดยการขอให้ นาย ก. ระวังความโกรธและกลับมามีสติคิดอย่างมีเหตุมีผลว่า การที่ลูกชายกลับบ้านช้ากว่าปกตินี้เป็นเพราะเหตุใด

ตัวอย่าง

- ถ.1 : ผมเข้าใจถูกมั๊ยอะ. คือก้มแล้วก็ฟราบตรงนี้เลย. (ชี้ที่ผมของ ต.1) ถ้าสั้นขนาดนี้เนี่ยยังงั้นมันก็ก่อให้เกิดทรงอย่างนี้ไม่ได้. คือไม่มีปีกอย่างนี้ขึ้นมาเด็ดขาดเลย. คือมันจะเนบลงไปเลย.
- ต.2 : ค่ะ. ก็คือเค้าสั้นกว่านี้ไงคะ. แล้วคือเค้าไม่ต้องการเซ็ท. มาก.
- ต.1 : ตรงนี้ไม่มีพุด. น้องพุดเองทั้งนั้นเลย.
- ต.2 : ก็คือทรงเนี่ยคะมันต้องเซ็ทไซ้มั๊ยคะ.
- ต.1 : เนี่ยคิดแล้วก็มาพุดเอง. ในร้านไม่มีคำพุดนี้เลย. ไม่มีเลย. ไม่มีคำพุด
- ต.2 :

พวกนี้เลย

 เพราะไม่คิดว่าจะมี) ลูกค้าโกหกแบบคุณที่เหมือนกัน.
- ต.1 : อ้อ.
- ต.2 : ไม่เคยเจอเหมือนกัน. (จ้องหน้า ต.1 ด้วยความโมโห)
- ถ.1 : **เฮ้ใจเย็น ๆ.** คราวนี้. อะ (หันไปพุดกับ ต.3). เสรีจจากเรื่องผม

(สร 1-3)

จากตัวอย่างจะเห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ผู้ดำเนินรายการจึงยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นโดยการขอให้ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายมีสติและใจเย็นลง พร้อมทั้งเปลี่ยนไปสนทนากับผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3 เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1 และผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2 ได้หยุดพักระงับอารมณ์และใช้สติพิจารณาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

จะเห็นได้ว่า คำว่า “ใจเย็น ๆ” ที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเป็นการสื่อความหมายให้ผู้ฟังทราบว่า ควรมีสติและคิดไตร่ตรองแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล คลอสเนอร์ (2539) และ Mulder (1996) กล่าวไว้ว่า ความใจเย็นเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่สังคมไทยยกย่อง บุคคลใดสามารถทำใจเย็นในขณะที่กำลังโกรธได้ถือว่าบุคคลนั้นสามารถชนะใจตนเอง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่กระทำไต่ยากกว่าสิ่งอื่นใด คนไทยจึงได้รับการปลูกฝังให้มีความใจเย็นหรือรู้จักระงับอารมณ์โกรธไว้ Roongrengsuke & Chansuthus (1998) กล่าวถึงความใจเย็นที่คนไทยมีว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้คนไทยใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขโดยไม่มี ความขัดแย้งกัน ความใจเย็นเป็นพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลมาจากความคิดทางพุทธศาสนาที่สอนให้ดำเนินชีวิตอยู่กับปัจจุบันหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การมีสติ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (2551: 395) ให้นิยามความหมายคำว่า “สติ” ไว้ว่า “ความระลึกได้, นึกได้, ความไม่เผลอ, การคุมใจไว้กับกิจ หรือกมฺจิตไว้กับสิ่งที่เกี่ยวข้อง” ส. ชินอรส (2553) ชี้ให้เห็นว่าสติมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต 3 ประการ คือ 1) ช่วยระงับสิ่งที่จะทำให้จิตใจขุ่นมัว 2) ช่วยขัดเกลาจิตใจที่ขุ่นมัวให้ผ่องใส และ 3) ช่วยทำให้จิตใจผ่องใสและเข้าใจความเป็นจริงของสิ่ง ๆ ต่างในโลก ความคิดเรื่องสติมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใจเย็น ๆ” ที่คนไทยนิยมนำมาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งทั้งนี้เนื่องจากความขัดแย้งสามารถนำไปสู่ความโกรธ ในทางพุทธศาสนาเห็นว่าความโกรธทำให้บุคคลขาดสติในการยับยั้งชั่งใจ เห็นถูกเป็นผิด เห็นผิดเป็นถูก หรือที่เรียกว่า “มิจฉาทิฏฐิ” (พระจรัล เนื่อนา, 2546: 28) ดังนั้นการใช้คำว่า “ใจเย็น ๆ” จึงเป็นการทำให้ผู้ฟังรู้ตัวและกลับมามีสติเพื่อคิดแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว รูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษาไทยมักจะนำมาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ได้แก่ คำว่า “ไม่เป็นไร” “ช่างมัน” และ “ใจเย็น ๆ” คำทั้งสามคำนี้สะท้อนให้เห็นถึงวิธีคิดของคนไทยที่ได้รับอิทธิพลมาจากความคิดทางพุทธศาสนาเรื่อง “ไตรลักษณ์” และ “สติ” คำว่า “ไม่เป็นไร” และ “ช่างมัน” เป็นคำที่ปรากฏใช้ในกลวิธีการกล่าวตัดบทเพื่อให้อารมณ์สนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลง คำสองคำนี้มีความหมายเป็นไปในทำนองเดียวกันคือ ปัญหาทุกอย่างย่อมมีหนทางแก้ไขหรือหากไม่มีทางแก้ไข เราก็ควรปล่อยวาง ไม่นำปัญหานั้นมาเป็นประเด็นให้เกิดความขัดแย้งกัน วิธีคิดนี้สอดคล้องกับหลักไตรลักษณ์ในพุทธศาสนา ส่วนคำว่า “ใจเย็น ๆ” เป็นคำที่

ปรากฏใช้ในกลวิธีการประนีประนอมที่ต่างฝ่ายต่างยอมลดอารมณ์โกรธของตนเองลงและกลับมามีสติอยู่ปัจจุบัน วิธีคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง “สติ” ในทางพุทธศาสนา ดังนั้นสรุปได้ว่า ความคิดทางพุทธศาสนาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยและถ้อยคำทั้งสามที่คนไทยเลือกใช้เพื่อยุติความขัดแย้งเป็นลักษณะเฉพาะในวัฒนธรรมไทย

5.2.2 การนำปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมไทยที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยอีกแนวทางหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือการนำแนวคิดเกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมไทยที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบาย จากการศึกษาทฤษฎีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง พบว่า ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่สามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีดังนี้

5.2.2.1 แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่มและแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา

แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) เป็นแนวคิดของ Hofstede แนวคิดนี้พัฒนามาจากการศึกษาวิจัยเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร โดยศึกษาข้อมูลจากพนักงานของบริษัทไอบีเอ็มจำนวน 100,000 กว่าคน จากประเทศต่าง ๆ ประมาณ 40 ประเทศ Hofstede ได้เสนอทฤษฎีเรื่องมิติวัฒนธรรมซึ่งนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจำแนกลักษณะของสังคมไว้ 4 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นปัจเจกนิยมและคตริรวมหมู่ 2) อำนาจและระยะห่าง 3) ความเป็นชายและความเป็นหญิง และ 4) ความไม่แน่นอนและการหลีกเลี่ยง มิติวัฒนธรรมที่มีความสำคัญและมีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวางคือ มิติของความเป็นปัจเจกนิยมและคตริรวมหมู่ มิติดังกล่าวนี้จำแนกลักษณะของสังคมออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ สังคมแบบปัจเจกนิยม (individualism) ส่วนกลุ่มที่สองคือ สังคมแบบอิงกลุ่ม (collectivism) ซึ่งประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มของสังคมแบบอิงกลุ่ม คนในสังคมลักษณะนี้จะให้ความสำคัญกับกลุ่มและต้องการการยอมรับจากสังคม เนื่องจากเห็นว่าการอยู่ร่วมกันและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งสำคัญ การแสดงพฤติกรรมของคนในสังคมแบบอิงกลุ่มจึงมักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นมากกว่าความรู้สึกของตนเอง (Jandt, 2010)

Roongrengsuke & Chansuthus (1998: 171) อธิบายถึงมุมมองหรือทัศนคติของคนไทยเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งไว้ว่า คนไทยถือว่าความสงบสุขเป็นสิ่งที่ดี ส่วนการโต้แย้งหรือขัดแย้งกับผู้อื่นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ดีและไม่น่ายกย่องเพราะสัมพันธ์ภาพที่มีให้แก่กันเป็นสิ่งสำคัญที่จะ

ช่วยทำให้คนไทยอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข สิ่งที่อยู่เบื้องหลังความคิดดังกล่าวนี้ของคนไทยคือ แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่ม

แนวคิดสำคัญที่มีผลต่อความคิดเรื่องความขัดแย้งคนไทยอีกแนวคิดหนึ่งคือแนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (interdependent view of self) เป็นแนวคิดของ Markus & Kitayama (1991) Markus & Kitayama ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมองตัวเองและความสัมพันธ์ของตัวองกับคนอื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม วิธีคิดดังกล่าวจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ มุมมองตัวตนแบบอิสระ (independent view of self) ผู้ที่มุมมองในลักษณะนี้ เช่น ชาวอเมริกัน ชาวยุโรป ส่วนลักษณะที่สองคือ มุมมองตัวตนแบบพึ่งพา (interdependent view of self) ผู้ที่มีมุมมองในลักษณะนี้ เช่น ชาวญี่ปุ่น ชาวจีน ชาวเกาหลี ชาวไทย เป็นต้น

Markus & Kitayama อธิบายว่าคนที่มีมุมมองตัวตนแบบอิสระจะมองว่าตนเองมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างและเป็นอิสระจากบุคคลอื่น ในขณะที่คนที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาจะมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางสังคมและต้องมีความเกี่ยวข้องกับคนอื่น วิธีคิดหรือการมองตัวเองทั้งสองลักษณะนี้มีผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก ทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด การประพฤติปฏิบัติตน รวมถึงการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม Markus & Kitayama ชี้ให้เห็นว่าคนในสังคมที่มีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาจะได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติปฏิบัติตนตามที่สังคมหรือกลุ่มกำหนด มีความสอดคล้องกับผู้อื่น และคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ นอกจากนี้แล้วการมีมุมมองตัวตนแบบพึ่งพายังส่งผลให้คนในสังคมมีวิธีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสุภาพอ่อนน้อม ไม่แสดงความขัดแย้งหรือแสดงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้เพื่อรักษาความเป็นกลุ่มหรือความเป็นหนึ่งเดียวเอาไว้

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่มและมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา ส่งผลให้คนไทยมักหลีกเลี่ยงการขัดแย้งแบบซึ่ง ๆ หน้าและไม่ชอบแสดงความขัดแย้งออกมาโดยตรง หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น คนไทยก็มักจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งลุกลามต่อไป

จากการศึกษากรณีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในระหว่างการสนทนา ผู้พูดภาษาไทยจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์มากที่สุด กลวิธีการออกจากสถานการณ์ที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยมี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ การออกจากสถานการณ์แบบตรง การออกจากสถานการณ์ลักษณะนี้เป็นกรกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่แสดงให้เห็นว่าต้องการถอนตัวออกจากวงสนทนาหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งอย่างชัดเจนโดยที่ไม่สามารถตีความเป็นเจตนาอื่นได้ ได้แก่ การกล่าวตัดบท การเดินออกจากวงสนทนา การกล่าวขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง การกล่าวขอออกจากวงสนทนา การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง และการบอกปิด ส่วนลักษณะที่สองคือ การออกจากสถานการณ์แบบอ้อม การออกจาก

สถานการณ์ลักษณะนี้เป็นการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่ต้องอาศัยการตีความจึงจะทราบเจตนาว่าต้องการขอลอดตัวออกจากวงสนทนาหรือยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยผู้ที่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางยังคงอยู่ในวงสนทนา ได้แก่ การเงียบ และการเปลี่ยนคู่สนทนา กลวิธีการออกจากสถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยมักจะใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งคือ การเงียบ ทรงธรรม อินทจักร (2553) กล่าวถึงการเงียบของคนไทยว่าเป็นการแสดงออกถึงความเกรงใจอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่เงียบยอมลดค่าของตนเองและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเงียบ อีกฝ่ายจะไม่ได้รับทราบข้อมูลที่จะทำให้เกิดความไม่สบายใจ การเงียบจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ตนเองไม่มีความขัดแย้งกับผู้อื่น อาจกล่าวได้ว่า การที่คนไทยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการเงียบนี้อธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่มและมุมมองตัวตนแบบพึ่งพาซึ่งหล่อหลอมให้คนไทยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นมากกว่าตนเอง ทั้งนี้เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

อย่างไรก็ดีแม้ว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์จะทำให้ความขัดแย้งไม่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น แต่ในมุมมองของชาวตะวันตกเห็นว่าการนำตนเองออกจากสถานการณ์ไปโดยปล่อยให้ความขัดแย้งคงอยู่อย่างนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง วิธีการยุติความขัดแย้งที่ชาวตะวันตกเห็นว่าสามารถทำให้ความขัดแย้งยุติลงได้อย่างแท้จริงคือ การบูรณาการ และการประนีประนอม คลอสเนอร์ (2537: 256-260) กล่าวถึงลักษณะนิสัยของคนไทยไว้ว่าชอบหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน้าผู้อื่น แต่จะแสดงความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจออกมาทางอ้อมหรือลับหลัง เช่น พูดประชดประชัน ซุบซิบนินทา กล่าวบริภาษสิ่งอื่นแทน เป็นต้น คลอสเนอร์อธิบายว่าลักษณะนิสัยดังกล่าวของคนไทยมีความแตกต่างจากลักษณะนิสัยของชาวตะวันตกอย่างสิ้นเชิง ในวัฒนธรรมตะวันตกนั้นหากมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ชาวตะวันตกจะพูดได้เถียงกันหรือแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาอย่างเปิดเผย วิธีการดังกล่าวนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้หมดสิ้นไป ผู้วิจัยเห็นว่าการตัดสินว่าวิธีการยุติความขัดแย้งของสังคมหนึ่งดีกว่าอีกสังคมหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละวัฒนธรรมว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ

5.2.2.2 แนวคิดเรื่อง “อาวุโส”

ไพฑูรย์ เครือแก้ว ณ ลำพูน (2518) และรัชนิกร เศรษฐ์ (2532) กล่าวว่าผู้อาวุโสในสังคมไทยนั้น หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์มานาน รอบรู้ มีอายุมาก และมีตำแหน่งสูง เช่น พ่อแม่ ครูอาจารย์ ญาติผู้ใหญ่ และเจ้านาย เป็นต้น บุคคลดังกล่าวนี้ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้ตัดสินในเกือบทุกกรณี โดยเห็นว่าการตัดสินใจของผู้อาวุโสเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้องเสมอ ทั้งนี้เพราะผู้อาวุโสมีประสบการณ์มากกว่า เมื่อผู้อาวุโสเห็นว่าสิ่งใดถูกหรือดี ผู้น้อยย่อมเชื่อฟังและปฏิบัติตาม ดังจะเห็น

ว่าเด็ก ๆ ในสังคมไทยได้รับการปลูกฝังให้เชื่อฟังและเคารพผู้อาวุโส ดังสำนวนไทยที่ว่า “เดินตามหลังผู้ใหญ่ หมาไม่กัด” “อาบน้ำร้อนมาก่อน” เป็นต้น

Swierczek (1994) กล่าวถึงวิธีการยุติความขัดแย้งในสังคมวัฒนธรรมไทยไว้ว่า คนไทยให้ความสำคัญกับเรื่องระบบอาวุโส เมื่อมีความขัดแย้งกัน คนไทยจะไม่เผชิญหน้ากันโดยตรงไปตรงกันเพื่อรักษาความสัมพันธ์ในระบบอาวุโสไว้

จากการศึกษากรณีศึกษาทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งพบว่า กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่มีการปรากฏใช้มากอีกกลวิธีหนึ่งคือ การใช้อำนาจ ผู้ที่ใช้กลวิธีนี้จะต้องเป็นผู้อาวุโสหรือมีสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อผู้อาวุโสมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้น้อย ผู้อาวุโสจะเลือกใช้กลวิธีการสั่งและกล่าวขมขู่ให้ผู้น้อยที่มีความขัดแย้งหรือกระทำตามความคิดเห็นของตนเองเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งในขณะนั้นได้ยุติลง เช่น

“ไต่ยมัย๋พ่อบอกให้ไปหาพี่เค้าเดี๋ยวนี”

“ลงมาเดี๋ยวนี ถ้าไม่ลงมายายจะขึ้นไปตี”

“หยุดเดี๋ยวนีนะยายปราง อย่ามาคิดถูกคิดผิดกับแม่”

กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ผู้อาวุโสมักจะนำมาใช้เมื่อมีความคิดเห็นขัดแย้งกับเด็กหรือผู้น้อยอีกกลวิธีหนึ่งคือ การขอให้กระทำตามความคิดเห็นของตนโดยอ้างถึงความมีประสบการณ์มากกว่า ถ้อยคำที่ผู้อาวุโสนำมาใช้ในการกล่าวขอให้กระทำตามความคิดเห็นของตนสะท้อนให้เห็นถึงความคิดของคนไทยว่ายอมรับและเชื่อในสิ่งที่ผู้อาวุโสบอกกล่าวว่าเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง เช่น

“เชื่อพ่เถอะน่าไม่ต้องซื้อของแพงหรอก พ่อจัดมาหลายงานแล้ว”

“จอดตรงนี้แหละ พี่จอดประจำ”

“ดีครับหมวด ผมนะอาบน้ำร้อนมาก่อน”

อนึ่ง เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการสนทนาระหว่างผู้อาวุโสกับเด็กหรือผู้น้อย เด็กหรือผู้น้อยมักจะเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์ที่มีความสุภาพ คือ การกล่าวขออนุญาตออกจากวงสนทนาโดยใช้คำว่า “ขอตัว” พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลที่จำเป็นต้องยุติการสนทนาครั้งนั้น กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้น้อยหรือผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าต้องให้เกียรติและเคารพผู้อาวุโส เมื่อต้องการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องเลือกใช้กลวิธีทางภาษาที่มีความสุภาพมากกว่า การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกับผู้ที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน ในขณะเดียวกันหากผู้อาวุโสจะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งกับผู้น้อยหรือผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าด้วยกลวิธีการออกจากสถานการณ์

ผู้อาวุโสมักจะเลือกใช้กลวิธีการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้งโดยใช้คำว่า “ค่อยว่ากัน” หรือ “ค่อยคุยกัน” แต่มีได้ชี้แจงเหตุผลว่าเป็นเพราะเหตุใด

การที่ผู้อาวุโสต่างกันใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งต่างกันนี้อาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่อง “อาวุโส” ในสังคมไทยที่เคารพและเชื่อฟังการตัดสินใจของผู้อาวุโสเป็นสำคัญ

5.2.2.3 แนวคิดเรื่อง “หน้า”

แนวคิดเรื่อง “หน้า” ที่มีผู้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอย่างกว้างขวางคือ แนวคิดของ Brown & Levinson (1978); (1987) ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ Goffman (1967) “หน้า” ตามแนวคิดนี้หมายถึง ภาพลักษณ์ของตนเองที่ทุกคนในสังคมต้องการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคม Brown & Levinson จำแนก “หน้า” ออกเป็น 2 ด้าน คือ หน้าด้านบวกและหน้าด้านลบ หน้าด้านบวกหมายถึง ความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ๆ ในสังคมและไม่ต้องการให้ผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์หรือกล่าวตำหนิติเตียนตนเอง ส่วนหน้าด้านลบหมายถึง ความต้องการความเป็นส่วนตัว ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมาบังคับหรือขัดขวางการกระทำของตน

อย่างไรก็ดีในปัจจุบันแนวคิดเรื่อง “หน้า” ของ Brown & Levinson ได้มีผู้กล่าวโต้แย้งว่าแนวคิดดังกล่าวอาจจะไม่เหมาะสมหรือสามารถอธิบายพฤติกรรมความสุภาพของคนในทุกสังคมวัฒนธรรมเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละสังคมมีค่านิยมและบรรทัดฐานที่แตกต่างกัน เช่น Ide (1989) กล่าวว่า “หน้า” ในสังคมญี่ปุ่นหมายถึง การแสดงความสัมพันธ์ของตนเองกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการส่วนบุคคลตามที่ Brown & Levinson เสนอไว้ Gu (1990) กล่าวถึงแนวคิดเรื่อง “หน้า” ในสังคมจีนว่ามีลักษณะที่แตกต่างจากแนวคิดของ Brown & Levinson เพราะในมุมมองของชาวจีนนั้น “หน้า” คือการประพฤติดีปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามบรรทัดฐานของสังคม ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ผู้วิจัยจะพิจารณาแนวคิดเรื่อง “หน้า” ตามมุมมองของนักวิชาการที่กล่าวถึง “หน้า” ในบริบทสังคมวัฒนธรรมไทยเป็นสำคัญ

ธีรยุทธ บุญมี (2542: 275) อธิบายเกี่ยวกับความคิดเรื่อง “หน้า” ไว้ว่า

มนุษย์ทุกคนย่อมมีสถานะที่แน่นอนในสังคม สถานะนี้มีไว้เพื่อกำหนดบทบาทหรือหน้าที่เท่านั้น หากแต่ยังมีคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ หรือที่เรียกว่า ศักดิ์ศรีอีกด้วย หากในสถานการณ์หนึ่ง ๆ หรือในโอกาสหนึ่ง ๆ คนรู้สึกว่าคุณค่าเชิงสัญลักษณ์มากขึ้นก็จะเกิดความรู้สึกมีหน้ามีตา หากตรงกันข้ามก็จะรู้สึกเสียหน้าหรืออับอาย เป็นที่น่าสังเกตว่า คำว่า เสียหน้าหรือได้หน้าได้ตามักจะใช้ในโอกาสที่มี

การประชุมกัน มีฝูงชนหรือกลุ่มชนอยู่จำนวนหนึ่ง หากในที่ชุมนุมนี้เราได้รับคุณค่าหรือหน้าที่ทางสัญลักษณ์ เช่น ได้รับรางวัล คำชมเชย ได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนกล่าวสุนทรพจน์ ฯลฯ เราจะรู้สึกได้หน้าอย่างมาก แต่ถ้าถูกตำหนิหรือทำบางอย่างผิดพลาด ไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ เราจะรู้สึกสูญเสียคุณค่าเชิงสัญลักษณ์ ซึ่งก็คือความรู้สึกอับอาย เสียหน้าอย่างมาก ดังคำพูดที่ว่า อายแทบมุดแผ่นดินหนี เป็นต้น

หากพิจารณาจากคำอธิบายเรื่อง “หน้า” ของธีรยุทธ บุญมี ที่กล่าวไว้ในข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า “หน้า” ในมุมมองของสังคมไทยหมายถึง การได้รับการยอมรับจากคนในสังคม ซึ่งการยอมรับนั้นอาจเกิดจากการกระทำสิ่งที่ดี การมีความรู้ความสามารถ รวมถึงการประพฤติปฏิบัติตนตามบรรทัดฐานของสังคมด้วย

Ukosakul (2005) ศึกษาความสำคัญของ “หน้า” และ “ความสุภาพ” ในสังคมไทยโดยศึกษาจากสำนวนไทยที่เกี่ยวกับหน้า Ukosakul อธิบายว่า “หน้า” เป็นปัจจัยสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการติดต่อสื่อสารในสังคมไทย ซึ่ง “หน้า” ในที่นี้หมายรวมถึงการรักษาหน้าของตนเองและไม่ทำให้ผู้อื่นต้องรู้สึกเสียหน้า ทั้งนี้เพราะการรักษา “หน้า” ในสังคมไทยถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยรักษาสัมพันธภาพของคนในสังคม กลวิธีความสุภาพที่จะช่วยรักษาหน้าผู้อื่นในสังคมไทย เช่น การกล่าวถ้อยคำอย่างอ้อม ๆ การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า การหลีกเลี่ยงการวิจารณ์หรือกล่าวถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี

จากการศึกษาพฤติกรรมการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า เมื่อมีความคิดเห็นขัดแย้งกัน ผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่จะยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการออกจากสถานการณ์ที่กำลังมีความขัดแย้งเพื่อรักษาหน้าของตนเองและคู่สนทนา ทั้งนี้เพราะหากยังคงกล่าวถ้อยคำโต้ตอบกันไปมา ถ้อยคำรุนแรงเหล่านั้นก็อาจส่งผลให้ตนเองและคู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าหรืออับอายมากยิ่งขึ้น กลวิธีการออกจากสถานการณ์ที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการเงียบ ซึ่งหากพิจารณาตามแนวคิดของ Ukosakul กลวิธีการเงียบเป็นวิธีการที่ช่วยรักษาหน้าคู่สนทนาในลักษณะหนึ่งเพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าหรือกล่าวถ้อยคำที่ทำให้อีกฝ่ายรู้สึกไม่ดี

ถึงแม้ว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์จะมีลักษณะเหมือนกับการปฏิเสธการสนทนาซึ่งอาจจะทำให้คู่สนทนาหรือผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายต้องรู้สึกเสียหน้า แต่ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดภาษาไทยจะนำกลวิธีอื่นมาใช้ร่วมกับกลวิธีการออกจากสถานการณ์เพื่อให้ความสุภาพมากขึ้นหรือทำให้อีกฝ่ายไม่ต้องรู้สึกเสียหน้ามากนัก อาทิ การนำกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามาใช้ร่วมกับกลวิธีการออกจากสถานการณ์เพื่อบอกเป็นนัยให้อีกฝ่ายทราบว่าตนเองมีความจำเป็นจะต้องออกจากวงสนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“โอ๊ย ! ทิวจ้งเลย ^{งั้น}หนูขอตัวไปกินข้าวก่อนนะแม่”

“คุณพ่อคงตื่นแล้วมั้งคะป่านเนี่ย ปรากฏขอตัวนะคะ”

“คุณหมอรออ้ายจายเมินแล้วนะเจ้า ไหมขอตัวเข้าไปดูแม่ก่อน”

หรือในบางครั้งหากกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางที่สื่อให้เห็นว่าไม่ต้องการการสนทนาเรื่องดังกล่าวต่อไปแล้ว ผู้พูดภาษาไทยก็จะใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหลังจากนั้นทันทีทั้งนี้เพื่อเมื่อให้คู่สนทนาต้องรู้สึกเสียหน้าที่ถูกปฏิเสธการสนทนาที่ก่อนหน้านี้ เช่น

“(เจียบ) วันก่อนพี่ได้ไปประท้วงเรื่องขึ้นค่าแก๊สกับเค้ารึเปล่าเนี่ย”

“(เจียบ) แล้วใครเป็นเจ้าบ้านครับเนี่ย”

“ไว้ค่อยว่ากันอีกทีแล้วกันเรื่องนั้น **วันนี้จะไปลองกินขนมจิ้นร้านที่เค้าแนะนำมัย** ”

จะเห็นได้ว่า การที่ผู้พูดภาษาไทยยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์ รวมทั้งการนำกลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนามาใช้ร่วมกับการออกจากสถานการณ์นั้นอาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดเรื่องการรักษาหน้าในสังคมไทย

กล่าวโดยสรุปแล้ว การที่ผู้พูดภาษาไทยจะเลือกใช้กลวิธีทางภาษาใดในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งนั้น นอกจากคุณลักษณะของกลวิธีที่มีผลต่อการยุติการสนทนาดังที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งแล้ว ยังมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมของไทย ได้แก่ ความคิดทางพุทธศาสนาเรื่อง “ไตรลักษณ์” และ “สติ” แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่ม แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา แนวคิดเรื่อง “อาวุโส” และแนวคิดเรื่อง “หน้า” ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นทั้งจากรูปภาษาและกลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยครั้งนี้จึงเป็นเครื่องยืนยันว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติในสังคมไทยเช่นเดียวกับสังคมอื่น เพียงแต่คนไทยอาจไม่นิยมการเผชิญหน้าหรือโต้แย้งกันอย่างรุนแรง ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้กลวิธีทางภาษาหลากหลายเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งไม่ให้ลุกลามต่อไป แต่อย่างไรก็ดีกลวิธีทางภาษาเหล่านั้นอาจไม่ใช่วิธีการแก้ไขให้ความขัดแย้งหมดไป ชาวตะวันตกบางคนอาจวิจารณ์ว่ากลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยไม่ได้แก้ปัญหาความขัดแย้งให้หมดไปอาจไม่ใช่วิธีการที่ถูกต้อง การเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจอาจเป็นวิธีการที่เหมาะสมกว่า แต่สำหรับมุมมองของคนไทย การยุติหรือเดิน

ออกจากการสนทนาที่มีความขัดแย้งและรอให้ “ใจเย็น” ลงก่อนแล้วกลับมาพูดคุยกันใหม่ อาจได้ข้อสรุปที่ดีกว่าการโต้ตอบกันไปมาด้วยคำพูดที่รุนแรง



บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งเนื่องจากเห็นว่าผู้พูดภาษาไทยมีลักษณะนิสัยไม่ชอบแสดงความขัดแย้งกับผู้อื่น ซึ่งสังเกตได้จากสำนวนไทยหลายสำนวนที่แสดงให้เห็นถึงมุมมองที่ว่า การแสดงความขัดแย้งกับบุคคลอื่นเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะบุคคลที่มีฐานะต่ำกว่า เช่น “หมากัดอย่ากัดตอบ” “เอาทองไปรูกระเบื้อง” “เอาพิมเสนไปแลกกับเกลือ” และ “เอาเนื้อไปแลกกับหนัง”

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มี 3 ประการคือ 1) ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในบริบทการสนทนา 3 ชนิด ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ 2) ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์ และ 3) ศึกษาความถี่การปรากฏใช้ของกลวิธีทางภาษาที่ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งและปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยคือแนวคิดทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) และแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) โดยมีสมมติฐานในการวิจัยคือ กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีหลายกลวิธี เช่น การออกจากสถานการณ์ การเปลี่ยนประเด็น การสนทนา การประนีประนอม เป็นต้น กลวิธีที่ปรากฏใช้ในความถี่สูง ได้แก่ การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การออกจากสถานการณ์ ส่วนปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาดังกล่าว ได้แก่ ความคิดทางพุทธศาสนา ความคิดเรื่อง “หน้า” และความคิดเรื่อง “ระบบอาวุโส”

จากการศึกษาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย ผลการวิจัยพบที่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

6.1.1 กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

จากการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในบริบทการสนทนา 3 ชนิด คือ บทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาใน นวนิยาย และบทสนทนาใน

ละครโทรทัศน์ พบว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีหลายกลวิธี จำแนกเป็นกลวิธีหลักได้ 5 กลวิธีคือ การออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การเปลี่ยนประเด็น การสนทนา การยอมตาม และการประนีประนอม ซึ่งแต่ละกลวิธีมีลักษณะแยกย่อยแตกต่างกันออกไปดังนี้

1) กลวิธีการออกจากสถานการณ์ คือ การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางให้อีกฝ่ายทราบว่าการออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง กลวิธีนี้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือการออกจากสถานการณ์แบบตรง ซึ่งมีกลวิธีย่อยทั้งหมด 6 กลวิธี ได้แก่ การกล่าวตัดบท การเดินออกจากวงสนทนา การกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง การกล่าวขอออกจากวงสนทนา การบอกปิด และการกล่าวขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ส่วนลักษณะที่สองคือการออกจากสถานการณ์แบบอ้อม แบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 กลวิธีคือ การเงิบ และการเปลี่ยนคู่สนทนา

2) กลวิธีการใช้อำนาจ คือ การใช้อำนาจบังคับให้อีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง กลวิธีนี้จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ การใช้อำนาจของตนเองและการใช้อำนาจของบุคคลที่สาม กลวิธีการใช้อำนาจของตนเองแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 กลวิธี กลวิธีแรกคือ การสั่งและการกล่าวข่มขู่ กลวิธีการสั่งที่ คู่สนทนาใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 3 ลักษณะ ลักษณะแรกคือการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายกระทำตามความคิดเห็นของตน ลักษณะที่สองคือการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และลักษณะที่สามคือการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนาอีกฝ่ายออกจากวงสนทนา

3) กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา คือการเปลี่ยนไปสนทนาประเด็นอื่นซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่มีความขัดแย้งกันอยู่ก่อน

4) กลวิธีการยอมตาม คือ การกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางให้อีกฝ่ายรับรู้ว่าคุณยินยอมรับฟังความคิดเห็นหรือยินยอมกระทำตามความคิดเห็นโดยที่มิได้ถูกบังคับให้กระทำ กลวิธีการยอมตามที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมี 3 ลักษณะ ลักษณะแรกคือการยินยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่าย ลักษณะที่สองคือการกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ และลักษณะที่สามคือการกล่าวปฏิเสธว่าตนไม่ได้มีความเห็นขัดแย้ง

5) กลวิธีการประนีประนอม คือ การที่ผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่ายยินยอมกระทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจหรือการยอมอะลุ่มอล่วยให้แก่กัน

ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อแรกของการศึกษารั้งนี้ที่ว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในปริจเฉทการสนทนาทั้ง 3 ชนิด มีหลายกลวิธี เช่น การออกจากสถานการณ์ การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา เป็นต้น

6.1.2 กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย

จากการศึกษากลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์ 2 รายการคือ รายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ช่วง “เจาะข่าวเด่น” และรายการสถานีประชาชนช่วงที่ประชาชนมาร้องทุกข์ พบว่า กลวิธีทางภาษาที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการมีทั้งหมด 4 กลวิธีคือ คือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ การใช้อำนาจ การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ซึ่งแต่ละกลวิธีมีลักษณะดังนี้

1) กลวิธีที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ คือการที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางบางอย่างที่ทำให้ผู้ร่วมสนทนาต้องออกจากวงสนทนาที่กำลังมีความขัดแย้ง กลวิธีนี้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรงและการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อม การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรงแบ่งเป็นกลวิธีย่อยได้ 2 กลวิธีคือ การกล่าวตัดบทและการกล่าวขอเลื่อนการสนทนาประเด็นที่ขัดแย้ง ส่วนการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบอ้อมพบกลวิธีย่อยเพียงกลวิธีเดียวคือการเปลี่ยนคู่สนทนา

2) กลวิธีที่ใช้อำนาจ คือการที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางใช้อำนาจของความเป็นผู้ควบคุมการสนทนาในขณะนั้นบังคับให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งหรือกระทำตามความคิดเห็นของตน กลวิธีที่ใช้อำนาจที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสั่งให้ผู้ร่วมสนทนายุติการกล่าวโต้แย้ง และการสั่งให้ผู้ร่วมสนทนากระทำตามความคิดเห็นของตน

3) กลวิธีขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน คือการที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางกล่าวถ้อยคำขอรับรองให้ผู้ร่วมสนทนาที่ขัดแย้งกันอยู่ผ่อนหนักผ่อนเบาหรืออะลุ่มอล่วยให้แก่กัน

4) กลวิธีเปลี่ยนประเด็นการสนทนา คือการที่ผู้ดำเนินรายการหรือคนกลางเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากประเด็นที่มีความขัดแย้งกันอยู่ไปเป็นประเด็นอื่น

ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยข้อที่สองที่ว่า กลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการสนทนาทางโทรทัศน์มีหลายกลวิธี เช่น การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การกล่าวตัดบท เป็นต้น

6.1.3 การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งและปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ การออกจากสถานการณ์ คิดเป็นร้อยละ 42.17 โดยคู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมมากกว่ากลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบตรง การที่คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมมากกว่านั้นอาจเป็นเพราะการออกจากสถานการณ์แบบตรงมีการกล่าวถ้อยคำเพื่อขอออกจากวงสนทนา ซึ่งหากอีกฝ่ายไม่ยินยอมก็อาจจะทำให้ความขัดแย้งมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นได้ ในขณะที่กลวิธีการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมเป็นการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งโดยการกล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาท่าทางอย่างอ้อม ๆ ให้อีกฝ่ายทราบจึงน่าจะทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้มากกว่า นอกจากนี้แล้วยังช่วยรักษาน้ำใจของอีกฝ่ายด้วยเนื่องจากไม่ได้กล่าวถ้อยคำปฏิเสธการสนทนาออกอย่างตรงไปตรงมา

เมื่อพิจารณาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีย่อยของการออกจากสถานการณ์แบบอ้อมจะเห็นว่า การเจียบเป็นกลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดถึง 74 ครั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสามารถกระทำได้ง่ายสะดวกและง่ายกว่ากลวิธีอื่น ๆ คือ ไม่ต้องเลือกสรรถ้อยคำมากกล่าวเพื่อทำให้การสนทนายุติลง อีกทั้งกลวิธีนี้คุณลักษณะที่ตีหลายประการ อาทิ ช่วยทำให้คู่สนทนากลับมาสนทนากันต่อได้หลังจากที่ต่างฝ่ายต่างได้ระงับอารมณ์โกรธของตนเองลงในช่วงที่ไม่ได้สนทนากัน หรือช่วยทอเวลาให้คู่สนทนามีโอกาสตัดสินใจเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสมที่สุด เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้คู่สนทนาเลือกใช้กลวิธีการเจียบมากกว่ากลวิธีอื่นอาจเป็นเพราะได้รับการปลูกฝังว่าการเจียบหรือนิ่งเฉยเป็นสิ่งที่ดี ดังสำนวนไทยที่ว่า “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง”

จากการศึกษาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีที่คนกลางหรือผู้ดำเนินรายการใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในรายการโทรทัศน์ทั้งสองรายการพบว่า กลวิธีที่มีการปรากฏใช้มากที่สุดคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ ร้อยละ 35.00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนทนาทางโทรทัศน์มีการกำหนดเวลาในการสนทนาไว้อย่างตายตัว กลวิธีที่คนกลางจะเลือกใช้ต้องสามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงโดยไม่ใช้เวลามากนักเพื่อให้การสนทนาเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของรายการที่กำหนดไว้ ซึ่งกลวิธีที่มีโอกาสทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากภายในระยะเวลาอันสั้นคือ การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์แบบตรงเนื่องจากแสดงให้เห็นเจตนาของคนกลางอย่างชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ร่วมสนทนายุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง

เมื่อพิจารณาความถี่การปรากฏใช้กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยพบว่า กลวิธีที่คู่สนทนาและคนกลางเลือกใช้มากที่สุดคือ กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณลักษณะของกลวิธีที่สามารถทำให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงได้ค่อนข้างมากและไม่สิ้นเปลืองเวลา

ในส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การศึกษาจากรูปภาษาหรือคำที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และ 2) การนำปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูล จากการศึกษาจากรูปภาษาหรือคำผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งพบว่า ผู้พูดภาษาไทยมักจะใช้คำว่า “ไม่เป็นไร” “ช่างมัน” และ “ใจเย็น ๆ” เพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง คำดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงวิถีคิดของคนไทยซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความคิดทางพุทธศาสนาเรื่อง “ไตรลักษณ์” และ “สติ” คำว่า “ไม่เป็นไร” และ “ช่างมัน” เป็นคำที่มีความหมายเป็นไปในทำนองเดียวกันคือ ปัญหาทุกอย่างสามารถเกิดขึ้นได้และมีหนทางแก้ไข จึงไม่ควรใส่ใจหรือวิตกกังวลจนก่อให้เกิดความขัดแย้งกัน ความคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับหลักคำสอนเรื่องไตรลักษณ์ในพุทธศาสนา ส่วนคำว่า “ใจเย็น ๆ” เป็นคำที่สื่อความหมายให้คู่สนทนาดอารมณ์โกรธของตนเองลงและกลับมาอยู่กับสิ่งที่เป็นปัจจุบัน ความคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับความคิดเรื่อง “สติ” ในทางพุทธศาสนา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องโดยนำปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่นักวิชาการศึกษาไว้มาอธิบายข้อมูลพบว่า ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย ได้แก่ แนวคิดเรื่องสังคมแบบอิงกลุ่ม แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา แนวคิดเรื่อง “อาวุโส” และแนวคิดเรื่อง “หน้า”

ผลการศึกษาความถี่การปรากฏใช้และปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่สามของงานวิจัยนี้ที่ว่า กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏใช้ในความถี่สูง ได้แก่ การประนีประนอม การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การออกจากสถานการณ์ เป็นต้น และปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความคิดทางพุทธศาสนา แนวคิดเรื่อง “หน้า” และแนวคิดเรื่อง “อาวุโส”

6.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในการศึกษาคครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษากลวิธียุติความขัดแย้งของคนไทยในศาสตร์สาขาอื่น ๆ ที่พบว่าคนไทยเลือกใช้กลวิธีการออกจากสถานการณ์หรือการหลีกเลี่ยงเพื่อยุติความขัดแย้งมากกว่ากลวิธีอื่น เช่น

การศึกษาเรื่อง “Culture, Gender, and Conflict management styles : comparisons between Thai and American students” ของ Umavijani (2006) การศึกษาเรื่อง “Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand” ของ Boonsathorn (2007) และการศึกษาวิจัยเรื่อง “‘Face’ Conflict and conflict resolution in Thai-Japanese MNCs in Thailand” ของ Katejulasriroj (2011) ประเด็นที่พบแตกต่างจากงานวิจัยดังกล่าวคือ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเรื่องความคิดทางพุทธศาสนาและแนวคิดเรื่อง “อาวุโส” มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนจากการใช้ภาษาของคนไทย

แม้ว่างานวิจัยนี้จะไม่มียุทธประสงค์ที่จะศึกษาว่าปัจจัยทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยหรือไม่ แต่จากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า เพศชายมักจะใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งที่ตรงไปตรงมา เช่น การกล่าวขอยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง การกล่าวคำแสดงเจตนาขอโทษ ส่วนเพศหญิงมักจะใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในลักษณะที่อ้อมค้อม เช่น การบอกปิด การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา การเปลี่ยนคู่สนทนา นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังพบว่าเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในระหว่างการสนทนา เพศหญิงมักจะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นกับผู้อื่นโดยตรง แต่จะแสดงความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจโดยการบริภาษหรือกล่าวตำหนิลับหลังแทน ซึ่งการกระทำในลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของคลอสเนอร์ (2537)

นอกจากปัจจัยเรื่องเพศจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยแล้ว ปัจจัยเรื่องวัยเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งพบในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ เด็กมักจะเลือกใช้กลวิธีการใช้อำนาจของบุคคลที่สามและกลวิธีการยอมตามเพื่อยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง และไม่นพบว่าเลือกใช้กลวิธีการประนีประนอม ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเป็นเพราะเด็กเพิ่งเริ่มเรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมจึงอาจจะยังไม่มีทักษะในการต่อรองหรือเสนอข้อแลกเปลี่ยนกับผู้ที่ตนเองมีความขัดแย้งด้วย และในขณะเดียวกันอาจเห็นว่าวิธีการยุติความขัดแย้งที่ดีที่สุดคือ การยอมกระทำตามความคิดเห็นของอีกฝ่ายหรือขอให้ผู้ที่มีอำนาจมากที่สุดขณะนั้นเป็นผู้ตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้นให้

ความสนิทสนมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย จากการศึกษาพบว่า การยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งด้วยกลวิธีการประนีประนอมนั้น ผู้ที่เลือกใช้กลวิธีนี้ส่วนใหญ่จะมีความสนิทสนมกัน ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอาจเป็นเพราะกลวิธีการประนีประนอมมีลักษณะเหมือนการขอร้องให้อีกฝ่ายหนึ่งกระทำตามความคิดเห็นหรือความต้องการของตน ซึ่งการกล่าวขอร้องให้ผู้อื่นกระทำการใดสิ่งหนึ่งให้ตนเองนั้น ความสนิทสนมถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ที่ถูกขอร้องว่าจะยินยอมกระทำตามคำขอร้องนั้นหรือไม่

ข้อสังเกตที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ การเลือกใช้กลวิธียอมตาม วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) กล่าวไว้ว่า การยอมตามเป็นวิธีที่คนไทยนิยมใช้ในการยุติความขัดแย้ง เนื่องจากสังคมไทยเคารพยกย่องผู้อาวุโสหรือผู้ใหญ่ เมื่อเด็กมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้อาวุโสหรือผู้ใหญ่ เด็กมักจะใช้กลวิธียอมตามเพื่อให้ความขัดแย้งของตนกับผู้ใหญ่ยุติลง อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้พบว่าบางครั้งผู้อาวุโสหรือผู้ใหญ่ก็ต้องใช้กลวิธีการยอมตามเพื่อให้การสนทนาที่มีความขัดแย้งยุติลงเช่นกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แวดล้อมสถานการณ์การสื่อสารนั้นด้วย เช่น ความสมเหตุสมผล ระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า การที่คู่สนทนาจะเลือกใช้กลวิธีใดในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้อีก เช่น

1) งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลวิธีทางภาษาที่ผู้พูดภาษาไทยใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ และพิจารณาว่ามีปัจจัยพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทย แต่ไม่ได้พิจารณาปัจจัยทางสังคม เช่น เพศ วัย ความสนิทสนม ฯลฯ จึงน่ามีการศึกษาต่อไปว่าปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งของผู้พูดภาษาไทยหรือไม่ เพื่อจะได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยเพิ่มมากขึ้น

2) จากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธียุติความขัดแย้งทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศพบว่า ลักษณะของสังคมวัฒนธรรมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธียุติความขัดแย้งค่อนข้างมาก จึงเห็นว่าหากมีการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธียุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในสังคมวัฒนธรรมไทยกับสังคมวัฒนธรรมอื่น ๆ ซึ่งเราต้องติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กันอยู่เป็นประจำ เช่น จีน เวียดนาม กัมพูชา น่าจะนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้

3) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจะสังเกตเห็นว่ามีกรณีพิพาทในสถานศึกษาอยู่เป็นประจำ ซึ่งในปัจจุบันทางกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังกล่าว โดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคือ นักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันนั้น ดังนั้นจึงน่ามีการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีทางภาษาที่เด็กหรือวัยรุ่นใช้ในการยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะนำความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่นักเรียนหรือนักศึกษานำไปใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาของตนเองได้

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กฤษดาวรรณ หงส์ลดาธรรม์ และ ชีรนุช โชคสุวณิช. (2551). **วัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คลอสเนอร์, เจ วิลเลียม. (2537). **สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม 1**. แปลโดย ชัตติยา กรรณสูตร. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

คลอสเนอร์, เจ วิลเลียม. (2539). **สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม 2**. แปลโดย สิริวัฒน์ คำวันสา. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

จัสมิน สุวรรณชีพ. (2544). **การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งของคู่สมรส**.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาภาษาไทยและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉวีวรรณ วรรณประเสริฐ. (2522). **สังคมไทย**. ปัตตานี: ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

ชาย โปธิสิตา. (2537). ไม่เป็นไร. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุญยเนตร (บรรณาธิการ), **คำ : ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย**, 329-334. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2553). **เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทรงธรรม อินทจักร. (2550). **แนวคิดพื้นฐานด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทรงธรรม อินทจักร. (2553). **ความสุภาพ ความเกรงใจ และวัจนปฏิบัติศาสตร์ปลดพันธนาการ**. **ภาษาและภาษาศาสตร์ 29** (กรกฎาคม-ธันวาคม): 17-42.

ธีรยุทธ บุญมี. (2542). ศักดิ์ศรี-หน้าตา. ใน สุวรรณา สถาอานันท์ และเนื่องน้อย บุญยเนตร (บรรณาธิการ), **คำ : ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย**, 265-278. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2546). (ต่าง) **คิดในคอก (ตน) ว่าด้วยวัฒนธรรมและวิถีคิด**. กรุงเทพฯ: พิฆเนศ.

ประไพพรรณ พึ่งฉิม. (2542). **กลวิธีการถามในปริจเฉทการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สองประเภท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2529). ต่างคนต่างคิด ต่างจิตต่างใจ. ใน วลัย อาร์อุณี (บรรณาธิการ), **สันติศึกษากับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง : รวมบทความคัดสรร**, 92-107. กรุงเทพฯ: โครงการตำราและเอกสารวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์. (2550). **การจัดการความขัดแย้งของชุมชน : การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย**. รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พระจรัส เนื่อนา. (2546). **การศึกษาวิเคราะห์เรื่องความโกรธในพระพุทธศาสนาเถรวาท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2551). **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ (ชำระ-เพิ่มเติม ช่วงที่ 1)**. กรุงเทพฯ: จันทรเพ็ญ.
- ไพฑูริย์ เครือแก้ว ณ ลำพูน. (2518). **ลักษณะสังคมไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บพิธ.
- รัชนีกร เศรษฐโชติ. (2532). **โครงสร้างสังคมและวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีพับลิเคชันส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมคำใหม่ เล่ม 3 ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ: นานมีพับลิเคชันส์.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). **ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือการแก้ปัญหา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศุภลักษณ์ ด่านไพบูลย์. (2549). **รูปแบบ วิธีการนำเสนอ และปัจจัยที่มีผลต่อรายการสนทนาข่าวของสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีช่อง 3**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ส. ชีโนรส. (2553). **สติ : บริหารจัดการทุกข์**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ธรรมะ.
- สรยุทธ สุทัศนะจินดา. (2556). **กรรมกรข่าว 3**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สหภพ โสדתิพย์. (2553). **พฤติกรรม การเปิดรับ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้ชมรายการเชิงเล่าข่าวในรายการเรื่องเด่นเย็นนี้ ทางสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีช่อง 3**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สาวิตรี สุขแวน. (2551). **วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของชายวัยผู้ใหญ่ตอนต้น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุณีย์ ศรีโพธิ์. (2551). การสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กับ
กลุ่มเกษตรกรที่เป็นหนี้สิน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุนทรีย์ โคมิน และสนิธ สมัครการ. (2522). **ค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจ
วัด.** รายงานการวิจัย สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2534). **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์.** กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ภาษาศาสตร์สังคม.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริยากร โอรักษ์. (2550). **วิธีการจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของสตรีวัยผู้ใหญ่ตอนต้น.**
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2547). **สื่อสารมวลชนเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุมาพร ตรังคสมบัติ. (2545). **จิตวิทยาชีวิตคู่และการบำบัดคู่สมรส.** กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนา
ครอบครัว.
- อุษณีย์ ศรีไพบุลย์. (2551). **วิธีจัดการกับความขัดแย้งในชีวิตสมรสของชายวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง.**
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Arcidiacono, F., & C. Pontecorvo. (2009). Cultural practices in Italian family
conversations : Verbal conflict between parents and preadolescents.
European Journal of Psychology of Education 24, 1: 97-117.
- Bilmes, J. (1992). Dividing the rice : A microanalysis of the mediator's role in a
Northern Thai negotiation. **Language in Society** 21: 569-602.
- Bliesener, T., & J. Siegrist. (1981). Greasing the wheels : Conflicts on the round and
how they are managed. **Journal of Pragmatics** 5: 181-104.
- Boggs, S. T. (1978). The development of verbal disputing in part-Hawaiian children.
Language in Society 7: 325-344.
- Boonsathorn, W. (2007). Understanding conflict management styles of Thais and
Americans in multinational corporations in Thailand. **International Journal of
Conflict Management** 18, 3: 196-221.

- Brach, E. L., K. A. Camara, & R. F. Houser Jr. (2000). Patterns of interaction in divorced and non-divorced families : Conflict in dinner time conversation. **Journal of Divorce and Remarriage** 38: 75-89.
- Brown, P., & S. Levinson. (1978). Universal in language usage : Politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), **Questions and Politeness** 59-289. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P., & S. Levinson. (1987). **Politeness : Some universals in Language use**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, G. (1990). On varieties of closing. In G. Psathas (Ed.), **Studies in ethnomethodology and conversation analysis**, 93-148. Lanham: University Press of America.
- Corsaro, W., & T. Rizzo. (1990). Disputes in the peer culture of American and Italian nursery school children. In A. Grimshaw (Ed.), **Conflict Talk**, 21-66. New York: Cambridge University Press.
- Eder, D. (1990). Serious and playful disputes : Variation in conflict talk among female adolescents. In A. Grimshaw (Ed.), **Conflict Talk**, 67-84. New York: Cambridge University Press.
- Edstrom, A. (2004). Expressions of disagreement by Venezuelans in conversation : reconsidering the influence of culture. **Journal of Pragmatics** 36, 8: 1499-1518.
- Eisenberg, A. R., & C. Garvey. (1981). Children's use of verbal strategies in resolving conflicts. **Discourse Process** 4: 149-170.
- Farris, C. S. P. (2000). Cross-sex peer conflict and the discursive production of gender in a Chinese preschool in Taiwan. **Journal of Pragmatics** 32: 539-568.
- Fieg, J. P. (1989). **A Common Core : Thais and Americans**. USA: Intercultural Press.
- Goffman, E. (1967). **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. Chicago: Aldine.
- Grimshaw, A. (1990). **Conflict Talk**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gruber, H. (2001). Questions and strategic orientation in verbal conflict sequences. **Journal of Pragmatics** 3: 1815-1857.

- Gu, Y. (1990). Politeness phenomena in Modern Chinese. **Journal of Pragmatics** 14: 237-257.
- Honda, A. (2002). Conflict management in Japanese public affairs talk shows. **Journal of Pragmatics** 34: 573-608.
- Hua, Z. (2008). Duelling Languages, dueling values : Codeswitching in bilingual intergenerational conflict talk in diasporic families. **Journal of Pragmatics** 40: 1799-1816.
- Hymes, D. (1974). **Foundations in sociolinguistics : an ethnographic approach**. Pennsylvania: The University Press.
- Ide, S. (1989). Formal forms and discernment : Two neglected aspects of universal of linguistics politeness. **Multilingua** 8: 223-248.
- Jandt, F. E. (2010). **An introduction to intercultural communication : Identities in a global community**. Thousand Oaks: CA Sage Publications.
- Jandt, F. E., & P.B. Pederson. (1996). **Constructive conflict management: Asia – Pacific cases**. Thousand Oaks; CA: Sage Publications.
- Jefferson, G. (1989). Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation. In D. Roger & P. Bull (Eds.), **Conversation : An interdisciplinary perspective**, 166-196. Clevedon: Multilingual Matters.
- Katejulasriroj, P. (2011). **"Face" conflict and conflict resolution in Thai-Japanese MNCs in Thailand**. Ph.D. dissertation. Thai Studies, Faculty of Arts, Chulalongkorn University.
- Kaushal, R., & C. T. Kwantes. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. **International Journal of Intercultural Relations** 30: 576-603.
- Kyrtziz, A. (2004). Talk and interaction among children and the co-construction of peer groups and peer culture. **Annual Review of Anthropology** 33: 625-649.
- Kyrtziz, A., & J. Guo. (2001). Preschool girls' and boy's verbal conflict strategies in the United States and China. **Research on Language and Social Interaction** 34, 1: 45-74.

- Lee, J. S. (2008). The battle of the sexes in Korean entertainment media : Husband vs wife in TV drama. **Journal of Pragmatics** 40: 2175-2196.
- LeMaster, B. (2010). Authority and preschool disputes : Learning to behave in the classroom. **Journal of Linguistic Anthropology** 20, 1: 166-178.
- Liddicoat, A. (2007). **An Introduction to conversation analysis**. London; New York Continuum.
- Limberg, H. (2008). Threats in conflict talk : Impoliteness and manipulation. In D. Bousfield & M. A. Locher (Eds.), **Impoliteness in Language : studies on its interplay with power in theory and practice**, 155-179. Berlin: Walter de Gruyter.
- Limberg, H. (2009). Impoliteness and threat responses. **Journal of Pragmatics** 41: 1376-1394.
- Markus, R. H., & S. Kitayama. (1991). Culture and the Self : Implications for cognitions, emotion, and motivation. **Psychological Review** 98, 2: 224-253.
- Miyahara, A., M. Kim, H. Shin, & K. Yoon. (1998). Conflict resolution styles among “collectivist” cultures : A comparison between Japanese and Koreans. **International Journal Intercultural Relations** 22, 4: 505-525.
- Mulder, N. (1996). **Inside southeast asia : Religion, Everyday Life, Cultural Change**. Chiang Mai: Silkworm Books. มหาวิทยาลัย
- Muntigl, P., & W. Turnbull. (1998). Conversation structure and facework in arguing. **Journal of Pragmatics** 29: 225-256.
- Nguyen, H. t. (2010). Boundary and alignment in multiparty conflict talk. **Journal of Pragmatics** 43, 6: 1755-1771.
- Norrick, N. R., & A. Spitz. (2008). Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. **Journal of Pragmatics** 40: 1661-1686.
- Norrick, N. R., & A. Spitz. (2010). The interplay of humor and conflict in conversation and scripted humorous performance. **International Journal of Humor Research** 23, 1: 83-111.
- Oduro-Frimpong, J. (2007). Semiotic silence : Its use as a conflict-management strategy in intimate relationships. **Semiotica** 167, 1: 283-308.

- Oetzel, J. G., S. Ting-Toomey, Y. Yokochi, T. Masumoto, & J. Takai. (2000). A typology of facework behaviors in conflicts with best friends and relative strangers. **Communication Quarterly** 48, 4: 397-419.
- Onishi, J., & R. E. Bliss. (2006). In search of Asian ways of managing conflict. **International Journal of Conflict Management** 17, 3: 203-225.
- Panpothong, N., & S. Phakdeepasook. (2014). The wide use of mai pen rai 'It's not substantial' in Thai interactions and its relationship to the Buddhist concept of Tri Laksana. **Journal of Pragmatics** 69: 99-107.
- Piazza, R. (2006). The representation of conflict in the discourse of Italian Melodrama. **Journal of Pragmatics** 38: 2087-2014.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments : Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), **Structure of social action : Studies in conversation analysis**, 57-101. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. **Academy of Management Journal** 26: 368-376.
- Robbins, S. P. (1994). **Organizational Behavior**. Australia: Prentice Hall.
- Roongrengsuke, S., & D. Chansuthus. (1998). Conflict management in Thailand. In K. Leung & D. Tjosvold (Eds.), **Conflict management in the Asia Pacific assumptions and approaches in diverse culture**, 167-221. Singapore: Wiley.
- Sacks, H., E. A. Schegloff, & G. Jefferson. (1974). A simplest systematics for the organization turn-taking for conversation. **Language** 50: 696-735.
- Saft, S. (2004). Conflict as interactional accomplishment in Japanese : Arguments in university faculty meetings. **Language in Society** 33: 549-584.
- Saito, J. (2011). Managing confrontational situations : Japanese male superiors' interactional styles in directive discourse in the workplace. **Journal of Pragmatics** 43: 1689-1706.
- Schegloff, E. A., & H. Sacks. (1973). Opening up closing. **Semiotica** 7: 289-327.
- Searle, J. R. (1969). **Speech acts : An essay in the philosophy of language**. Cambridge: The Cambridge University Press.
- Shiffrin, D. (1994). **Approaches to Discourse Analysis**. Oxford: Blackwell.

- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk : using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. **Journal of Pragmatics** 34: 529-545.
- Swierczek, F. W. (1994). Culture and conflict in joint ventures in Asia. **International Journal of Project Management** 12, 1: 39-47.
- Tannen, D. (1990). Silence as conflict management in Pinter's *Betrayal* and a short story 'Great Wits'. In A. Grimshaw (Ed.), **Conflict Talk**, 260–279. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thomas, K. W., & R. H. Kilmann. (1978). Comparison of four instruments measuring conflict behavior. **Psychological Reports** 42: 1139-1145.
- Tien, C. (2009). Conflict and accommodation in classroom codeswitching in Taiwan. **International Journal of Bilingual Education and Bilingualism** 12, 2: 173-192.
- Traugott, E. C., & M. I. Pratt. (1980). **Linguistics for student of literature**. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Trubisky, P., S. Ting-Toomey, & S. Lin. (1991). The influence of individualism-collectivism and self-monitoring on conflict styles. **International Journal of Intercultural Relations** 15: 65-84.
- Ukosakul, M. (2005). The significance of 'face' and politeness in Politeness in social interaction as revealed through Thai 'face' idioms. In R. Lakoff & S. Ide (Eds.), **Broadening the Horizon of Linguistic politeness**, 117-127. Amsterdam: John Benjamins.
- Umavijani, P. (2006). **Culture, Gender and Conflict management styles : Comparison between Thai and American student**. Master's Thesis. Program in Social Psychology, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University.
- Vuchinich, S. (1990). The sequential organization of closing in verbal family conflict. In A. Grimshaw (Ed.), **Conflict Talk**, 118-138. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wierzbicka, A. (1987). **English Speech Act Verbs : A Semantic Dictionary**. Academic Press: Sydney.

Zimmerman, D. H., & C. West. (1975). Sex roles, interruptions and silences in conversation. In B. Thorne & N. Henley (Eds.), **Language and sex : Difference and dominance**, 105-130. Rowley Mass: Newbury House.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

apattus. (2558). **ใครคือผู้ประกาศข่าวในดวงใจคุณ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/32579652> [12 กรกฎาคม]

ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2558). **ตราฆ่า! "สรยุทธ" โยนซีไล้ "ช่อง 7" จ่ายค่าประมูลทีวีดิจิตอล ก่อน สร้างปัญหาให้ช่องอื่น** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://manager.co.th/HotShare/ViewNews.aspx?NewsID=9580000059783> [12 กรกฎาคม]

Gigarange. (2558). **ผู้ประกาศข่าวเบอร์หนึ่งของประเทศไทย** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/32530442> [12 กรกฎาคม]

Meekwamsook. (2558). **ใครคือผู้ประกาศข่าวในดวงใจคุณ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/32579652> [12 กรกฎาคม]

mewman. (2558). **สุดจะทนกับห้างดัง Mega Bangna ขอรบายหน่อยครับ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.wish-club.net/modules.php?name=Forums&file=viewtopic&t=45890> [12 กรกฎาคม]

Mthainews. (2558). **ทำงานเข้าตา ประชาชนยก สรยุทธ “นายกในดวงใจ”** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://news.mthai.com/hot-news/140041.html> [12 กรกฎาคม]

Pichao. (2558). **ช่วยแล้วสรเสียม** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.pichao.byethost3.com/smf1.1/index.php?topic=141.0> [12 กรกฎาคม]

Salt. (2558). **พูดเรื่อยเปื่อย....** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thaioctober.com/forum/index.php?topic=1455.msg49830#msg49830> [12 กรกฎาคม]

tangmo. (2558). **แวะมาตอบคำถามค่ะ(ขออนุญาตWSQด้วย)** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.weddingsquare.com/forum_posts.asp?TID=104043 [12 กรกฎาคม]

เจ้าหญิงผมสีบรอนด์. (2558). **เจาะข่าวเด่น คุณณัฐวุฒิ vs คุณถาวร** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/31262313> [12 กรกฎาคม]

พรรคพร. (2557). **สกุลไทย** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.yingthai-mag.com/?q=magazine/reader/8430> [29 พฤศจิกายน]

- ไทยแท้. (2558). **สรยุทธ สุทัศนะจินดา จอมเลี่ยมแห่งยุค ยังทำหน้าที่อย่างคงเส้นคงวา** [ออนไลน์].
แหล่งที่มา: <http://www.oknation.net/blog/scblock/2008/11/24/entry-3> [12
กรกฎาคม]
- นางสาวผักบุ้ง. (2558). **เฮีย ส. ครับเรื่องเด่นเย็นนี้จบเร็วไปไหมครับ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://pantip.com/topic/31607055> [12 กรกฎาคม]
- น้ำเต้าหู้นมสด. (2558). **เรื่องเด่นเย็นนี้ พบกับคู่หูตลก ห้ามกระพริบตาครับ** [ออนไลน์].
แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/31574184> [12 กรกฎาคม]
- ป่าต๋ม. (2558). **ระวังตัว..บริษัทประกันอุบัติเหตุ.. อันตราย ไม่จ่าย ไม่รับผิดชอบ** [ออนไลน์].
แหล่งที่มา: <http://www.firodosia.com/showdetail.asp?boardid=5375> [12
กรกฎาคม]
- แฟนคลับ ลุงเหม่ง เบอนันท์. (2558). **ดู คุณสรยุทธ วันนี้ ใคร แพ้ ใคร ชนะ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://pantip.com/topic/31611879?> [12 กรกฎาคม]
- สมาชิกหมายเลข 1227858. (2558). **เฮียสรยุทธ อยากดูตีเบตเรื่องจ่านำข้าวคะ จัดให้เร็วๆหน่อย
ได้ไหมคะ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/31589031> [12 กรกฎาคม]
- สมาชิกหมายเลข 1509565. (2558). **ยินดีด้วยฟอร์ด..เข้านครรวมตัวกันแล้ว..ที่ฟอร์ด สน.ใหญ่
และ ThaiPBS** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://pantip.com/topic/32965189> [12
กรกฎาคม]
- หลับอยู่. (2558). **เปิดโหวดเวทีเรื่องเด่นเย็นนี้ครับ จัดโดยโปรโมเตอร์ สรยุทธ** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://pantip.com/topic/31617055> [12 กรกฎาคม]

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวพรรณธร ครุฑเนตร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (เกียรตินิยม) สาขาวิชาภาษาไทย จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ เมื่อปีการศึกษา 2540 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาภาษาไทย จากภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2552 ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

