

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

กรชนก นันทกนก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

กรชนก นันทกนก

นางสาวกรชนก นันทกนก

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์สุจิตต์ลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D.

รองศาสตราจารย์สุจิตต์ลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

วิทมา พัฒน์พงษ์

อาจารย์วิทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

สุสมิตรา สุวรรณ์เดชา

อาจารย์สุสมิตรา สุวรรณ์เดชา, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

กณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ศิริเพ็ญ อึ้งสิทธิพูนพร

อาจารย์ศิริเพ็ญ อึ้งสิทธิพูนพร, Ph.D.

ประธานหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)

วันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2555

กรชนก นันทกนก

นางสาวกรชนก นันทกนก

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ชลธิชา บำรุงรักษ์, Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์สุจรีตลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ปัทมา พัฒน์พงษ์

อาจารย์ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

สุวิมล สุวรรณ

อาจารย์สุวิมล สุวรรณ, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ดวงพร คำคุณวัฒน์, M.A.

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์ลักษณ์ ติศคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดตลอดเวลาที่ทำวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ปัทมา พัฒน์พงษ์ อาจารย์ ดร. สุมิตรา สุวรรณ์เดชา และรองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิชา บำรุงรักษ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ในสาขาวิชาภาษาศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ด้านภาษาศาสตร์ให้แก่ผู้วิจัยและคอยให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

อนึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณ โครงการทุนวิจัยมหาบัณฑิต สกว. ด้านมนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิจัย ตลอดจนขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา และชนกลุ่มชาติพันธุ์ทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาแก่ผู้วิจัย เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งอรุณ ฑิฆมชุนทเถียร ที่คอยให้กำลังใจ เป็นห่วงเป็นใย และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อนร่วมรุ่น และรุ่นน้องภาษาศาสตร์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณอัมพิกา รัตนพิทักษ์ คุณศุภกิต บัวขาว คุณปรีญญา วงศ์ขัติย์ คุณวิจิตร คริสเตียร และคุณนพเก้า สิรินทรานนท์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้กำลังใจกันและกันเสมอมา

กรชนก นันทกนก

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

AN ANALYSIS OF CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN LOCAL GOVERNMENT OFFICIALS AND ETHNIC PEOPLE

กรชนก นันทกน 5136503 LCLG/M

ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุจริตลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D., ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D.,
สุมิตรา สุวรรณ์เคชา, Ph.D.

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์และศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation Analysis) ที่ศึกษาจากงานของ Sacks et al., (1974) โดยเก็บข้อมูลจากการบันทึกเสียงบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริง ในฝ่ายงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน อำเภอเชิงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 50 บทสนทนา

จากการศึกษา พบว่า โครงสร้างบทสนทนามีอยู่ 3 ส่วน คือ การเปิดการสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดการสนทนา บทสนทนาที่พบจากการศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสถานะและสิทธิของชนกลุ่มชาติพันธุ์ การเริ่มต้นสนทนาส่วนใหญ่เริ่มโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ พบว่า มีการเปิดการสนทนาด้วยการเรียกให้ชื่อ หรือเรียกให้มาพบ การถามคำถาม การกล่าวเข้าเรื่องทันที และการอธิบายขั้นตอนการทำงาน ในส่วนผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์เปิดการสนทนาด้วยการเรียก การกล่าวคำทักทาย และการกล่าววัตถุประสงค์ทันที บทสนทนามีดำเนินการสนทนาด้วยการผลัดกันพูดโดยการถาม-การตอบระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา ในการถามคำถามผู้มาติดต่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีในการถามอยู่ 6 กลวิธี คือ 1) การถามคำถามปลายปิด 2) การถามคำถามปลายเปิด 3) การถามคำถามชี้แนะ 4) การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า 5) การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน และ 6) การถามซ้ำ ซึ่งกลวิธีที่ไม่เหมาะสำหรับการถามผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ คือ การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน เนื่องจากผู้มาติดต่อจะเลือกตอบเฉพาะคำถามใดคำถามหนึ่งเท่านั้น ส่วนการตอบคำถามของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์พบ 2 แบบ คือ การตอบคำตอบที่คาด และการตอบคำตอบที่ไม่คาด การตอบคำตอบที่ไม่คาดของชนกลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาคำตอบกับข้อมูลที่มีอยู่อย่างละเอียดอีกครั้ง

คำสำคัญ: การวิเคราะห์บทสนทนา / โครงสร้างบทสนทนา / เจ้าหน้าที่รัฐ / ชนกลุ่มชาติพันธุ์

AN ANALYSIS OF CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN LOCAL
GOVERNMENT OFFICIALS AND ETHNIC PEOPLE

KORNCHANOK NANTHAKANOK 5136503 LCLG/M

M.A. (LINGUISTICS)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUJARITLAK DEEPADUNG, Ph.D.,
PATTAMA PATPONG, Ph.D., SUMITTRA SURARATDECHA, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study conversational structures and to determine the question strategies used and the responses given as answers between the local government officials and ethnic people at the Registry Office, Chiangkam District, Phayao Province, Thailand. The data was collected by recording natural conversations and observing the behavior of local government officials and ethnic people during their conversations. There were a total of 50 conversations recorded. Data from the recorded conversations were analyzed based on Sack et al.'s (1974) conversational analysis approach.

The results of this study reveal that conversational structures can be divided into three sections: opening sections, body sections, and closing sections. These conversations are different from regular conversations in that they talk about the status and rights of ethnic people. Most conversations are initiated by local government officials: 1) getting attention by calling or calling out the name of an ethnic person, 2) asking questions concerning the purpose of the visit to the Registry Office, 3) using utterances that show continuity from the previous conversation, and 4) describing process details or procedures. For ethnic people, they tend to start the conversation by 1) calling out the name of the local government official they wished to see, 2) greeting, and 3) stating the purpose of their visit immediately. Most of the turn-taking consisted of question-answer adjacency pairs. There were six question strategies used in this study: 1) closed questions, 2) opening questions, 3) leading questions, 4) declarative utterance questions, 5) a sequence of several questions in one utterance, and 6) reflective questions. Unsuitable question strategy used is a sequence of several questions in one utterance because ethnic people are not answering all questions. They will answer just one question in utterance. For answers, both preferred and dispreferred are found in this study. Most of the dispreferred answers usually lead the government officials to pay special attention to that particular ethnic person.

KEY WORDS: CONVERSATION ANALYSIS / CONVERSATIONAL STRUCTURES /
LOCAL GOVERNMENT OFFICIALS / ETHNIC PEOPLE

182 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 สมมติฐานงานวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์	5
1.6 ขอบเขตของการศึกษา	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 กรอบคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์บทสนทนา	6
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนา	15
2.3 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานะบุคคล	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
3.1 การเก็บข้อมูล	33
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
โครงสร้างบทสนทนา	38
4.1 การเปิดการสนทนา	38
4.1.1 คู่สนทนาเคยพบกัน หรือรู้จักกันมาก่อน	38
4.1.2 คู่สนทนาไม่เคยพบกันหรือ ไม่รู้จักกันมาก่อน	47
4.2 การดำเนินการสนทนา	57
4.2.1 การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น	57
4.2.2 การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น	58
4.3 การปิดการสนทนา	68
บทที่ 5	
กลวิธีที่ใช้ในถามและการตอบคำถาม	84
5.1 รูปประโยคที่ใช้ถาม	84
5.2 กลวิธีการถาม	90
5.2.1 กลวิธีที่ใช้ในการถาม	91
5.2.2 การตอบคำถาม	102
บทที่ 6	
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	111
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	120
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	128
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	139
ภาคผนวก ก อภิธานศัพท์	140
ภาคผนวก ข ตัวอย่างบทสนทนา	145
ประวัติผู้วิจัย	182

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	คู่มือจรรยาบรรณของคำตอบที่คาดและคำตอบที่ไม่คาด	12
3.1	อักษรไทยเทียบกับอักษรของสมาคมสัตวศาสตร์นานาชาติ (IPA)	35
3.2	สระในภาษาไทยถิ่นเหนือ (คำเมือง)	36
4.1	การเปิดการสนทนาที่คู่สนทนาเคยพบกันหรือรู้จักกันมาก่อน	46
4.2	การเปิดการสนทนาที่คู่สนทนาไม่เคยพบกันหรือไม่รู้จักกันมาก่อน	53
4.3	การเปรียบเทียบการเปิดการสนทนา	54
4.4	การสิ้นสุดการสนทนายะหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์	80
4.5	โครงสร้างบทสนทนายะหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์	81
5.1	กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถาม	100

คำอธิบายสัญลักษณ์ และ คำย่อ

//	การพูดซ้อนเหลื่อมกัน
[การเริ่มต้นพูดพร้อมกันของกลุ่มสนทนา
=	ถ้อยคำต่อเนื่องกัน
-	การปรับแก้
(.)	หยุดช่วงเวลาสั้นๆ
.	การสิ้นสุดข้อความ
::	การลากเสียงยาว
∴	แสดงว่ามีผลัดการสนทนาที่มาก่อนหน้าและตามหลัง
?	ทำนองเสียงขึ้น มักอยู่ที่ท้ายถ้อยคำแสดงคำถาม
(())	ข้อความอื่นๆ ที่แทรกเข้ามา หรือ อากัปกริยาท่าทางต่างๆ
###	บทสนทนาไม่ชัดเจน ถอดเสียงไม่ได้
→	แสดงผลัดที่ใช้ในการวิเคราะห์
T	ผลัดในการสนทนา
T1, T2, T3...	ลำดับผลัดในการสนทนา
	ตัวอย่าง T1 หมายถึง ผลัดที่ 1
	T2 หมายถึง ผลัดที่ 2
จ	เจ้าหน้าที่
	ตัวอย่าง จ1 หมายถึง เจ้าหน้าที่ คนที่ 1
	จ2 หมายถึง เจ้าหน้าที่ คนที่ 2
ช	ชนกลุ่มชาติพันธุ์
	ตัวอย่าง ช1 หมายถึง ชนกลุ่มชาติพันธุ์ คนที่ 1
	ช2 หมายถึง ชนกลุ่มชาติพันธุ์ คนที่ 2

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและความสำคัญ

การสนทนาเป็นวิธีหนึ่งที่มนุษย์ใช้เพื่อการเข้าร่วมสังคมกับผู้อื่น (Mey, 1993, p.214) โดยเป็นกิจกรรมของคนกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มหนึ่งไม่มีกำหนดเวลาตายตัวแต่ละคนมีสิทธิ์ในการพูดและฟังเท่าเทียมกัน การสนทนาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในสังคม สิ่งที่ผู้พูดส่งผ่านบทสนทนาจะแสดงความคิด ความรู้สึก รวมถึงทัศนคติไปยังผู้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้พูด ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยการพิจารณาใจความสำคัญของเรื่องที่สนทนา บทสนทนาเป็นสิ่งที่ช่วยให้เห็นรูปแบบของการใช้ภาษาในสังคมที่ชัดเจน (Levinson, 1983) อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการสร้างรักษา หรือตัดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วย พื้นฐานของการสนทนาจะประกอบไปด้วยการผลัดกันพูด คู่วัจนกรรม และองค์ประกอบอื่น ๆ การผลัดกันพูดเป็นสิ่งที่ช่วยให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ร่วมสนทนาว่าใครจะได้สิทธิ์ในการพูดคนถัดไป เลอวินสัน (Levinson, 1983, p.296) กล่าวถึง ลักษณะของผลัดการพูดว่า “การที่ผู้พูดคนแรก (A) พูดและหยุดพูด จากนั้นผู้พูดคนถัดไป (B) เริ่มต้นพูดและหยุดหยุดพูด เพื่อส่งผลัดกลับมาให้ผู้พูดคนแรกพูดต่อไป โดยมีการผลัดกันพูดแบบ A-B-A-B-A-B ซึ่งในการสนทนาบางครั้งผู้ร่วมสนทนาอาจเกิดการพูดพร้อมกันได้” ไม่เพียงเท่านั้น การสนทนายังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพสังคมและวัฒนธรรมของผู้พูดได้อีกด้วย ดังที่ กฤษดาภรณ์ หงส์ดารมภ์ (2543, น.150) ได้กล่าวถึงการสนทนาว่าเป็น “กิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นการกระทำ อารมณ์ ความรู้สึกและชีวิตจิตใจของมนุษย์และแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษากับรูปแบบวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้น” การสนทนาจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงอยู่ในสังคมของมนุษย์ที่ต้องมีการสื่อสารระหว่างกันเสมอ

สังคมไทยเป็นสังคมขนาดใหญ่ที่มีคนหลายกลุ่มอยู่ร่วมกัน ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ได้สื่อสารกับคนต่างภาษาต่างวัฒนธรรมมากขึ้น แม้ว่าแต่ละกลุ่มจะมีความสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกกลุ่มอยู่แล้วก็ตาม กลุ่มชาติพันธุ์ที่สำคัญในประเทศไทยได้แก่ กลุ่มชาวมุสลิม กลุ่มชาวมอญ กลุ่มชาวเขมร กลุ่มลาวโซ่ง กลุ่มชาวจีน กลุ่มชาวอินเดียและกลุ่มชาวเขาเผ่าต่าง ๆ (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550, น.77) ในการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมที่มี

ความหลากหลายทางกลุ่มชาติพันธุ์สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาเรื่องทั่วไป การเจรจาเพื่อการค้าขาย การติดต่อทางธุรกิจ รวมไปถึงการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของหน่วยงานราชการต่าง ๆ อาทิ หน่วยงานที่ดิน หน่วยงานพัฒนาชุมชน หน่วยงานเกษตร หน่วยงานปศุสัตว์ โรงพยาบาล หน่วยงานทะเบียน เป็นต้น เจ้าหน้าที่รัฐแต่ละหน่วยงาน ส่วนต้องสื่อสารกับกลุ่มคนชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในพื้นที่ทั้งสิ้น โดยเฉพาะหน่วยงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนโดยตรง

หน่วยงานทะเบียนของรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลของประชากรไทยทั้งประเทศ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ได้แบ่งงานทะเบียนออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนการทะเบียนทั่วไป ส่วนการทะเบียนราษฎร และส่วนการบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประเทศในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ทางด้านสิทธิของประชาชน เอกสารทางทะเบียนหลายประเภท ก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะสัญชาติ สถานะครอบครัว เป็นต้น อีกทั้งงานทะเบียนยังมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติด้วย อาทิ ส่วนงานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลประชากร ซึ่งใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย หรือการพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2552, น.1-2)

ดังนั้น หน่วยงานทะเบียนจึงเป็นหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลของประชาชนโดยตรง รวมไปถึงข้อมูลของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในประเทศด้วย สำนักกิจการความมั่นคงภายใน กรมการปกครองได้ให้นิยาม ชนกลุ่มน้อย ว่าเป็น “กลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่มีได้มีสัญชาติไทย มีจำนวนน้อยกว่าเจ้าของประเทศ และมีวัฒนธรรมประเพณีแตกต่างกันไป เข้ามาและพักอาศัยอยู่ในประเทศโดยวิธีการ หรือลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น หลบหนีเข้าเมือง เข้ามาพักอาศัยชั่วคราว หรืออาศัยอยู่ถาวร เป็นต้น” (กรมการปกครอง, 2542, น.3) ซึ่งแบ่งออกเป็น 18 กลุ่ม ดังนี้

1. ฉวนอพยพ
2. อดีตทหารจีนคณะชาติ
3. จีนฮ่ออพยพ
4. จีนฮ่ออิสระ
5. อดีตโจรจีนคอมมิวนิสต์มลายู (อดีต จคม.)
6. ไทยลื้อ
7. ลาวอพยพ
8. เนปาลอพยพ
9. ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่า

10. ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากพม่า
11. ผู้ใช้แรงงานจากพม่า
12. ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย
13. บุคคลบนพื้นที่สูง
14. ผู้อพยพเชื้อสายไทยจากเกาะกง กัมพูชา
15. ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากกัมพูชา
16. เผ่าตองเหลือง
17. ชุมชนบนพื้นที่สูง
18. แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย

กลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย หรือกลุ่มที่อพยพเข้ามาใหม่จะต้องมีการติดต่อกับส่วนราชการต่าง ๆ โดยเฉพาะส่วนงานทะเบียน เพื่อบันทึกข้อมูลประชากรไว้เป็นเอกสารการทะเบียน ซึ่งเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร

ในการติดต่องานราชการเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่สื่อสารโดยตรงกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้ามาติดต่อ เนื่องจากงานทะเบียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของประชากร ในขั้นตอนการบันทึกข้อมูล เพื่อทำเอกสารการทะเบียนนั้นจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อไม่ให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาด เนื่องจากข้อมูลในเอกสารจะเกี่ยวข้องกับสิทธิของบุคคล ด้วยเหตุนี้ การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าจะมีการสนทนากันอย่างไร

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ขณะที่มีการติดต่อราชการกับหน่วยงานทะเบียน ส่วนงานทะเบียนราษฎร โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มชาติพันธุ์ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นตัวแทนกลุ่มชาติพันธุ์ที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์และมีอาณาเขตติดต่อกับหลายอำเภอที่เป็นพื้นที่ที่มีชนกลุ่มชาติพันธุ์อาศัยอยู่ อีกทั้งยังติดกับจังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นจังหวัดต้นทางของการเข้าประเทศของชนกลุ่มชาติพันธุ์ รวมไปถึงด้านทิศตะวันออกของพื้นที่ที่ติดกับแขวงไซยะบุรี ประเทศลาว จึงส่งผลให้พื้นที่อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นพื้นที่ที่มีการเข้ามาและอาศัยอยู่ของชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ จำนวนมาก

อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ตั้งอยู่ทางเหนือของจังหวัด สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีพื้นที่ประมาณ 784 ตร.กม. ประชากรส่วนใหญ่อาศัยอยู่บริเวณที่ราบแคบ ๆ ตามหุบเขาและลุ่มแม่น้ำโขง ชุมชนดั้งเดิมที่พบในอำเภอเชียงคำ คือ ชุมชนชาวไทยลื้อที่อพยพย้ายถิ่นมาจากเขตสิบสองปันนา มณฑลยูนนาน ประเทศจีน ในปัจจุบันอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา มีความเจริญทางด้าน

เศรษฐกิจ รวมทั้งมีอาณาเขตติดต่อกับหลายพื้นที่ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์อพยพเข้ามาในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยงานทะเบียนในพื้นที่ พบว่าชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่พบในพื้นที่มี 6 กลุ่ม คือ จีนฮ่อ อีสระ ไทลื้อ ลาวอพยพ บุคคลบนพื้นที่สูง ชุมชนบนพื้นที่สูง (ชาวเขา 9 เผ่า) และแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย โดยกลุ่มคนเหล่านี้จะอาศัยกระจายอยู่ตามบริเวณเทือกเขาสูงต่าง ๆ (เจ้าหน้าที่ทะเบียน, สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ, 3 มกราคม 2554)

โดยการศึกษาได้นำแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ของ Sacks, Schegloff and Jefferson (1974) มาใช้ในการศึกษาบทสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูล คือ ไทลื้อ ลาว ชุมชนบนพื้นที่สูง (ชาวเขา 9 เผ่า) แรงงานต่างด้าว และบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นงานทะเบียนของประชากรไทย สัญชาติไทย กับส่วนที่เป็นงานทะเบียนของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดสถานะบุคคลให้ชนกลุ่มน้อย การดำเนินการด้านสัญชาติ และการดำเนินการด้านคนเข้าเมือง

งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีการศึกษาการสนทนาในบริบทต่าง ๆ ซึ่งผลงานส่วนหนึ่งใช้แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา โดยศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของบทสนทนา ไม่ว่าจะเป็นผลัดในการพูด คู่วิจารณ์ ความสุภาพในการสื่อสาร รูปแบบภาษานิยม กลไกการสนทนา กลไกการเปลี่ยนประเด็น ในงานวิจัยนี้เน้นศึกษาโครงสร้างบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริงทั้งบทสนทนา รวมไปถึงศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งประเด็นที่ศึกษาไม่เคยมีผู้ใดศึกษามาก่อน การศึกษาโครงสร้างบทสนทนาจะทำให้เห็นรูปแบบการสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในสถานการณ์การติดต่องานราชการตั้งแต่เริ่มเปิดบทสนทนาจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนาว่ามีลักษณะอย่างไร ส่วนการศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถาม จะทำให้พบกลวิธีที่เจ้าหน้าที่นำมาใช้เพื่อสอบถามข้อมูลจากชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการทำงานกับชนกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ในอนาคต เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

1.2.2 เพื่อศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์จะมีความแตกต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวันโดยทั่วไป เนื่องจากการสนทนาในบริบทเฉพาะ คือ การติดต่อที่หน่วยงานราชการ ซึ่งมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อจะสื่อสารกันไม่รู้เรื่องเท่าที่ควร เนื่องจากผู้มาติดต่อเป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะสื่อสารด้วยภาษาไทยถิ่นเหนือ หรือภาษาไทยกลางยังไม่คล่อง หรือพูดไม่ได้เลย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบถึงโครงสร้างรวมของการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์
- 1.4.2 ทราบถึงกลวิธีการถามคำถามของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์

1.5 แนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์

แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ที่ศึกษาจากงานของ แซคส์ เชกโลฟ และเจฟเฟอสัน (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974)

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

1.6.1 ศึกษาบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 50 บทสนทนา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึกเสียงบทสนทนาที่เกิดขึ้นและดำเนินไปตามธรรมชาติ ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะจะเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ใด และมีผู้มาติดต่อแต่ละครั้งจำนวนเท่าใด

1.6.2 บทสนทนาที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นบทสนทนาที่สื่อสารด้วยภาษาไทยถิ่นเหนือ หรือภาษาคำเมืองปนกับภาษาไทยกลาง เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันในพื้นที่

1.6.3 การสนทนาที่เกิดขึ้นในสำนักทะเบียน จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของผู้มาติดต่อซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้ข้อมูลเฉพาะที่ผู้สนทนาอนุญาตเท่านั้น และผู้วิจัยไม่มีส่วนร่วมในการสนทนา แต่เป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ และจดบันทึก

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในบทนี้ผู้วิจัยได้อธิบาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของการศึกษา โดยสังเขป รวมไปถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนา โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

- 2.1 กรอบคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์บทสนทนา
- 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนา
- 2.3 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานะบุคคล

2.1 กรอบคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์บทสนทนา

แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาตามแนวคิดชาติพันธุ์วิธี (ethnomethodology) ระหว่างคริสต์ทศวรรษที่ 1950-1960 (Psathas, 1995, p.3) โดยนักสังคมวิทยากลุ่มหนึ่ง อาทิ กาฟินเกล (Garfinkel) กอฟแมน (Goffman) แซคส์ (Sacks) เชกคอฟ (Schegloff) และเจฟเฟอร์สัน (Jefferson) ที่มีความเชื่อว่าการสนทนาเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ การคิดค้นแนวทางการศึกษาการสนทนาอย่างเป็นระบบจะทำให้สามารถเข้าใจประสบการณ์ การดำรงชีพร่วมกัน และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ได้อย่างถ่องแท้ (Richard and Schmidt, 1983) ประมาณปี ค.ศ. 1963 แซคส์ (Sacks) เริ่มต้นวิเคราะห์บทสนทนาทางโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาที่ศูนย์ป้องกันการฆ่าตัวตาย (The Suicide Prevention Center) พบว่า ในบทสนทนาจะมีลักษณะที่เรียกว่า การผลัดกันพูด และมีโครงสร้างที่เป็นแบบแผนเกิดขึ้นในบทสนทนา จากนั้นในราวปี ค.ศ. 1970 แซคส์ (Sacks) และเชกคอฟ (Schegloff) ได้บันทึกบทสนทนาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เพื่อวิเคราะห์หาว่าในการพูดคุยกัน คู่สนทนามีความสามารถในการเข้าใจและมีการโต้ตอบระหว่างกันอย่างไร

การศึกษายบทสนทนาจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นแบบแผนหรือความเป็นระบบของภาษาในบริบทสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ แนวคิดการวิเคราะห์การสนทนาเป็นการศึกษา เพื่อพิจารณาองค์ประกอบของการสนทนาทั้งผลัดในการสนทนา รูปแบบทำนองเสียง กลวิธีการตัดบท และการเปิด-ปิดบทสนทนา (Forrester, 1996, p.14) โดยเน้นความสำคัญของข้อมูลการสนทนาที่เกิดขึ้นจริง

ตามธรรมชาติ รูปแบบการสนทนาของของแต่ละคนในแต่ละสถานการณ์จะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านสังคม วัฒนธรรมของผู้ร่วมสนทนา รวมไปถึงความสามารถในการรับรู้และตีความบทสนทนาด้วย

จากการศึกษาบทสนทนาของ แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) ใน “A simplest systematic for the organization of Turn-taking for conversation” พบลักษณะพื้นฐานของการสนทนา 14 ลักษณะ ดังนี้ (Sacks, et al., 1974, p.700-701)

1. การสนทนาแต่ละครั้งมีการเปลี่ยนผู้พูดสลับไปมา
 2. ขณะที่พูดจะมีผู้พูดเพียงคนเดียวในการสนทนา
 3. การสนทนาอาจมีผู้พูดได้มากกว่า 1 คนพูดพร้อมกัน ซึ่งเป็นเรื่องปกติเกิดในระยะสั้น ๆ
 4. การผลัดการสนทนาโดยไม่มีช่องว่างระหว่างการพูดและไม่มีการพูดทับซ้อนกัน เป็นลักษณะปกติในการสนทนา
 5. การสนทนาจะไม่มีการเรียงลำดับการพูดของผู้พูดที่แน่นอนเป็นไปไม่ได้หลายลักษณะ
 6. การผลัดการสนทนาจะมีขนาดที่ไม่แน่นอน แตกต่างกันไป
 7. ระยะเวลาในการสนทนาหรือการปิดบทสนทนาจะไม่สามารถกำหนดไว้ล่วงหน้าได้
 8. บทสนทนาที่เกิดขึ้นของผู้พูดแต่ละคนจะไม่สามารถกำหนดไว้ล่วงหน้า
 9. การจัดผลัดในการสนทนาไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้
 10. จำนวนของผู้ร่วมสนทนาสามารถมีได้จำนวนไม่จำกัด
 11. การสนทนาอาจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หรืออาจหยุดลงเมื่อไรก็ได้
 12. ในการจัดสรรการผลัดกันพูด (Turn-allocation) ผู้พูดคนปัจจุบันอาจจะเป็นคนเลือกผู้พูดคนถัดไป ด้วยการตั้งคำถามต่อผู้พูดคนนั้น หรือผู้ร่วมสนทนาคนอื่นอาจจะเป็นผู้เสนอตัวเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไป
 13. หน่วยโครงสร้างในการผลัดกันพูด (Turn-Construction Unit) มีความหลากหลาย โดยอาจจะเป็นคำพูดเพียงคำเดียว หรืออาจจะเป็นคำพูดที่เป็นรูปประโยคยาว ๆ ได้
 14. กลไกในการปรับแก้คำพูด (repair mechanisms) เป็นกลไกที่เหมาะสมสำหรับการปรับแก้ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการผลัดการพูด เช่น ถ้าคู่สนทนาพบว่าพูดพร้อมกัน อีกคนจะหยุดเพื่อแก้ไขให้การพูดเป็นไปในลักษณะปกติ
- นอกจากนี้ แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974, p.702-704) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการผลัดกันพูด 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบการผลัดกันพูด (Turn-constructional component) และองค์ประกอบการจัดสรรผลัดกันพูด (Turn-allocation component)

โดยมีกฎในการเปลี่ยนผลัดกันพูดของผู้ร่วมสนทนาที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนผลัดในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition relevance place – TRP) ดังนี้

กฎข้อที่ 1 เกี่ยวกับจุดเริ่มต้นในการเปลี่ยนผลัดกันพูด

1. ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้ร่วมสนทนาคนอื่นให้เป็นผู้พูดคนถัดไป เมื่อนั้นผู้พูดคนปัจจุบันจะต้องหยุดพูด และผู้พูดคนถัดไปจะเริ่มต้นการสนทนา โดยจุดเปลี่ยนผลัดจะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้พูดคนถัดไปถูกเลือกขึ้นมา

2. ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันไม่ได้เลือกผู้พูดคนถัดไป เมื่อนั้นผู้ร่วมสนทนาคนอื่นอาจจะเลือกตนเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไปได้

3. ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันไม่ได้เลือกผู้พูดคนถัดไป และผู้ร่วมสนทนาคนอื่นไม่ได้เสนอตัวเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไป เมื่อนั้นผู้พูดคนปัจจุบันอาจดำเนินการสนทนาต่อไป

กฎข้อที่ 2 การปฏิบัติหลังจากเกิดการเปลี่ยนผลัด

เมื่อผู้ร่วมสนทนาได้ดำเนินการเปลี่ยนผลัดไปตามกฎข้อที่ 1 ของการผลัดกันพูด ผู้พูดคนปัจจุบันและผู้พูดคนถัดไปจะสลับบทบาทกันในการผลัดกันสนทนา

จากการศึกษา แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) พบว่า ในการผลัดกันพูดระหว่างคู่สนทนาจะมีผลัดในการสนทนาอย่างน้อย 1 ผลัด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับถ้อยคำในผลัดถัดไป โดยถ้อยคำที่มีความต่อเนื่องกันนี้ เรียกว่า คู่วจนกรรม (Adjacency pair)

เลอวินสัน (Levinson, 1983, p.303) กล่าวว่า คู่วจนกรรมประกอบไปด้วยถ้อยคำ 2 ถ้อยคำที่สัมพันธ์กัน มีลักษณะดังนี้

1. อยู่ติดกัน

2. พูดโดยผู้พูดคนละคน

3. เรียงลำดับกัน โดยมีส่วนที่เรียกว่า ส่วนที่หนึ่ง และส่วนที่สอง

4. มีรูปแบบแน่นอน คือ รูปแบบเฉพาะของส่วนที่หนึ่ง จะกำหนดรูปแบบเฉพาะของส่วนที่สอง เช่น ส่วนที่หนึ่งเป็นการเสนออีกกำหนดให้ส่วนที่สองต้องเป็นการตอบรับหรือปฏิเสธ

คู่วจนกรรมเป็นหน่วยโครงสร้างที่สำคัญของบทสนทนา ส่วนที่หนึ่งของถ้อยคำอาจเป็น การถาม การทักทาย การเสนอ การขอร้อง การบ่น หรือ การเชิญชวน ซึ่งถ้อยคำในส่วนที่สองที่ตามมาจะเป็นถ้อยคำที่ส่วนที่หนึ่งต้องการ อาทิ การถาม-การตอบ การทักทาย-การทักทาย การเชิญชวน-การตอบรับหรือปฏิเสธ เป็นต้น

ตัวอย่าง การถาม-การตอบ

A: What are you doin'?

B: Nothin

(Psathas, 1995, 16)

ตัวอย่าง การทักทาย-การทักทาย

A: Hi

B: Hi

(Psathas, 1995, 16)

ตัวอย่าง การเชิญชวน-การตอบรับหรือปฏิเสธ

A: Wanna go out tonight?

A: Wanna go out tonight?

B: Sure.

B: Sorry, I'm busy.

(Psathas, 1995, 17)

แต่ในบางบทสนทนาพบว่า การเปลี่ยนผลัดกันพูดอาจในแต่ละคู่วัจนกรรมอาจไม่ได้เกิดติดกัน เลอวินสัน (Levinson, 1983) พบว่า ในคู่วัจนกรรมคู่หนึ่งอาจไม่ใช่ถ้อยคำที่มาติดต่อกัน และไม่ใช่ถ้อยคำที่เป็นคู่กับส่วนที่หนึ่งก็ได้ อาจเกิดการแทรกถ้อยคำ (insertion sequence) ของคู่วัจนกรรมอีกคู่ของผู้พูดคนถัดไป เช่น

A: May I have a bottle of Mich? ((Q1))

B: Are you twenty one? ((Q2))

A: No ((A2))

B: No ((A1))

(Levinson, 1983, p.304)

จากตัวอย่าง พบว่า ในผลัดที่ 2 B ไม่ได้ตอบคำถามของ A ((Q1)) แต่เป็นการถามคำถาม ((Q2)) และหลังจากที่ A ได้ตอบคำถาม ((Q2)) ของ B แล้ว จากนั้น B จึงตอบคำถาม ((Q1)) ของ A จากบทสนทนานี้จะเห็นได้ว่า คู่วัจนกรรมถามตอบ ((Q2-A2)) เป็นคู่วัจนกรรมที่แทรกเข้ามา ระหว่างคู่วัจนกรรมถามตอบแรก ((Q1-A1))

การสนทนาบางครั้งคู่วัจนกรรมที่ควรจะมาติดต่อกันอาจจะซ่อนอยู่ในถ้อยคำชนิดอื่น หรืออาจถูกขัดจังหวะด้วยถ้อยคำชนิดอื่น ๆ เช่น

B: U :hm (.) what's the price now eh with V.A.T

do you know eh ((Q1))

A: Er I'll just work that out for you= ((HOLD))

B: =thanks ((ACCEPT))

(10.0)

A: Three pounds nineteen a tube sir ((A1))

(Levinson, 1983, p.304-305)

จากตัวอย่างพบว่า ในผลัดที่ 2A เป็นการขัดจังหวะเพื่อให้รอ ((HOLD)) ไม่ได้เป็นการตอบคำถามของ B1 ((Q1)) จากนั้น 2A จึงกล่าวรับเพื่อแสดงให้ B ทราบว่ากำลังรออยู่ จากนั้น A2 จึงได้ตอบคำถาม ((Q1)) ของ B1 จะเห็นได้ว่า คู่วัจนกรรมถาม-ตอบ ((Q1-A1)) ถูกแทรกด้วยคู่วัจนกรรมที่เป็นการร้องขอ ไม่จำเป็นต้องเป็นคู่วัจนกรรมชนิดเดียวกันก็ได้

เมื่อส่วนที่สองของคู่วัจนกรรมถูกทำให้ซ้ำออกไปเมื่อมีคู่วัจนกรรมอื่นมาแทรก อาจทำให้แนวความคิดเรื่องคู่วัจนกรรมไม่สามารถอธิบายโครงสร้างบทสนทนาได้ จึงมีการนำแนวคิดเรื่อง การเป็นไปตามคาด (The notion of Preference) มาใช้เพื่อเสริมในการอธิบายบทสนทนา

เลวินสัน (Levinson, 1983) ได้กล่าวว่า ถ้อยคำส่วนที่สองทุกชนิดที่ดูเหมือนมาคู่กันกับถ้อยคำส่วนที่หนึ่งนั้น ทุกถ้อยคำอาจมีความสำคัญไม่เท่ากัน ในถ้อยคำส่วนที่สอง อาจจะมีบางถ้อยคำที่ได้รับการเลือกให้เป็นคำตอบที่คาด (preferred response) และถ้อยคำอื่นๆ จะเป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) หากเปรียบเทียบกับแนวคิดทางด้านภาษาศาสตร์เรื่องของการมีลักษณะต่างจากทั่วไป (markedness) จะพบว่า ถ้อยคำส่วนที่สองที่เป็นคำตอบที่คาดจะเป็นลักษณะทั่วไป (unmarked) ที่เป็นโครงสร้างทั่วไปของภาษานั้นๆ หากถ้อยคำส่วนที่สองเป็นคำตอบที่ไม่คาด จะถูกจัดเป็นลักษณะต่างจากทั่วไป (marked) ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ซับซ้อนในภาษานั้นๆ

ตัวอย่างต่อไปนี้ จะแสดงถ้อยคำที่แสดงการเชิญชวน ซึ่งต้องการคำตอบที่เป็นไปตามคาด (prefer acceptances) โดยในตัวอย่างจะแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างการตอบตกลงที่

เป็นคำตอบที่เป็นไปตามคาด (preferred acceptance) ในคู่วัจนกรรม A-B และการปฏิเสธ การเชิญชวนด้วยคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาด (dispreferred rejection) ในคู่วัจนกรรม C-E ดังนี้

A: Why don't you come up and *see* me some // times

B: I would like to

C: Uh if you'd care to come and visit a little while this morning I'll give

You a cup of *coffee*

E: hehh Well that's awfully sweet of you

(DELAY) (MARKER) (APPRECIATION)

I don't think I can make it this morning hh uhm I'm running

(REFUSAL OF DECLINATION)

an ad in the paper and uh I have to stay near the phone (ACCOUNT)

(Akinson and Drew, 1979 อ้างใน Coulthard, 1985, p.70-71)

ถ้อยคำส่วนที่สองที่เป็นคำตอบที่ไม่คาดของคู่วัจนกรรมนั้น เลอวินสัน (Levinson, 1983) ได้ตั้งข้อสังเกตว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. การพูดถ้อยคำส่วนที่สอง หลังจากที่มีการลั้งเลี้ยวขณะ (delay)
2. การพูดถ้อยคำส่วนที่สอง โดยมีการกล่าวออกตัว หรือมีตัวบ่งชี้ (marker) นำมาก่อน เช่น “Well” ในภาษาอังกฤษ หรือ “เออ” ในภาษาไทย
3. การพูดถ้อยคำส่วนที่สอง ที่บอกถึงเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถกล่าวถ้อยคำส่วนที่สองที่เป็นถ้อยคำที่คาดของคู่วัจนกรรมนั้น ๆ ได้

คู่วัจนกรรมพื้นฐานของคำตอบที่เป็นไปตามคาดและคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาดสามารถแสดงได้ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 คู่วัจนกรรมของคำตอบที่คาดและที่ไม่คาด

ส่วนที่หนึ่ง	ส่วนที่สอง	
	คำตอบเป็นไปตามคาด	คำตอบไม่เป็นไปตามคาด
การประเมิน	การเห็นด้วย	การไม่เห็นด้วย
การเชื้อเชิญ	การตอบรับ	การปฏิเสธ
การอาสา	การตอบรับ	การไม่ยอมรับ
การเสนอ	การเห็นด้วย	การไม่เห็นด้วย
การขอร้อง	การตอบรับ	การปฏิเสธ

(ปรับจากงานของ Yule, 1996, p.79)

แนวคิดเรื่องการเป็นไปตามคาดในถ้อยคำส่วนที่สองของคู่วัจนกรรม เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ช่วยในการอธิบายถ้อยคำในส่วนที่สองของโครงสร้างบทสนทนาได้ ซึ่งบางครั้งพบว่าคำตอบที่ไม่คาดในถ้อยคำส่วนที่สองนั้น ก็ส่งผลต่อถ้อยคำส่วนที่หนึ่งของคู่วัจนกรรมด้วยเช่นกัน ซึ่งคำตอบที่ไม่คาดในส่วนที่สอง อาจทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องระหว่างการสนทนาได้

การสนทนาระหว่างคู่สนทนาบางครั้ง บุคคลอาจจะไม่สามารถหาคำตอบที่เหมาะสม หรืออาจรู้สึกว่สิ่งที่พูดออกไปนั้น ไม่ถูกต้องนักและต้องการที่จะพูดถึงสิ่งนั้นใหม่ ต้องการขยายความ หรือแก้ไขสิ่งที่พูดไปแล้ว ซึ่งการพยายามแก้ไขสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง รวมไปถึงการพยายามแก้ไขสิ่งที่ปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังดำเนินการสนทนานั้น เรียกว่า การปรับแก้ (repair)

จากงานของ เลอวินสัน (Levinson, 1983, p.340) พบการปรับแก้ 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยผู้เริ่มต้นการปรับแก้ (repair initiator)

1.1 การปรับแก้ที่เริ่มต้นด้วยตนเอง (self-initiated repair) ผู้พูดเริ่มต้นพูด และปรับแก้ด้วยตนเอง ไม่ต้องการเตือน หรือการกระตุ้นจากผู้อื่น

1.2 การปรับแก้ที่เริ่มต้นด้วยคนอื่น (other-initiated repair) ผู้อื่นเป็นผู้เริ่มต้น โดยการเตือนหรือกระตุ้นให้ผู้พูดปรับแก้

2. ปัจจัยวิธีการปรับแก้ (repair)

2.1 การปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) ผลัดแก้ที่เกิดจากการที่ผู้พูดผลัดแรกเป็นผู้แก้ไขข้อผิดพลาดของตนเอง

2.2 การปรับแก้ด้วยคนอื่น (other-repair) ผู้พูดผลัดที่สองเป็นผู้แก้ไขข้อผิดพลาด

ลักษณะการปรับแก้คำพูดที่นิยมปฏิบัติกัน ซึ่งได้จากการศึกษา เชกloff และคณะ (Schegloff et al., 1977) คือ การเริ่มต้นปรับแก้คำพูดที่เป็นปัญหาด้วยตนเอง (self-repair) มากกว่าที่จะให้คนอื่นเป็นคนปรับแก้ให้ (other-repair) โดยการที่ผู้พูดสังเกตเห็นแหล่งปัญหาและปรับแก้ด้วยตนเอง (Levinson, 1983, p.341) อีกทั้งยังเป็นกลวิธีที่พึงกระทำ เนื่องจากจะทำให้การจัดสรรผลัดรารับขึ้นและไม่ทำให้ตัวผู้พูดเสียหน้ามากเท่ากับการที่ผู้อื่นพบแหล่งปัญหานั้นก่อนและดำเนินการปรับแก้ให้ผู้พูด (ทรงธรรม, 2550, น.207)

เชกloff (Schegloff, 1979 อ้างใน Psathas, 1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในสังคมชาวอเมริกัน ในบทความ “Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings” พบว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (a summon-answer sequence) ขั้นตอนของการแสดงตัว/หรือจำได้ (Identification and/or recognition sequence) ขั้นตอนของการทักทาย (A greeting sequence) และขั้นตอนของการถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (How are you sequence)

การแสดงตัว/จำได้ (Identification and/or recognition sequence) โดยทั่วไปคนเรามักจะพูดกับคนที่เรารู้จัก และคนนั้นก็จดจำเราได้เช่นกัน ดังนั้น การจำได้ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการสนทนาแบบเห็นหน้ากัน ซึ่งการแสดงว่าจำได้เกิดขึ้นและเสร็จสิ้นก่อนเอ่ยปากสนทนากัน (Pre-speech) ในขณะที่การสนทนาทางโทรศัพท์จะไม่มีลักษณะนั้น เพราะคู่สนทนาไม่เห็นหน้ากันจึงต้องแสดงออกทางคำพูด ขั้นตอนการแสดงตัวหรือจดจำได้ เกิดหลังจากขั้นตอนการเรียก-ตอบและจะอยู่ในผลัดที่สองที่เป็นผลัดแรกของผู้โทรมา ขั้นตอนการแสดงตัวและจำได้นั้นมีทั้งสิ้น 9 แบบด้วยกัน ได้แก่ การใช้คำทักทาย การคาดเดาผู้รับสาย การเรียกชื่อหรือคำเรียกขานของผู้รับสาย การถามสถานะผู้รับสาย การกล่าวเหตุผลของการโทร การขอยุ่สายกับบุคคลอื่น การแสดงตัว การถามเพื่อระบุตัวผู้รับสายและการพูดตลก (Schegloff, 1979, p.28-29) ดังตัวอย่าง

00		((Ring))
01	M	Hello
02	J	marcia ?

จากตัวอย่าง (1) Hello ในผลัดที่ 1 ของ M ทำหน้าที่เป็นเสียงตัวอย่าง (a voice -sample) ของผู้รับสาย ซึ่งช่วยให้ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับโทรศัพท์เป็นใคร ส่วนในผลัดที่ 2 ของผู้โทร J ก็แสดงการจำผู้รับได้ด้วยการเดา โดยสังเกตจากการกล่าวชื่อด้วยเสียงสูงที่มีเครื่องหมายคำถามในท้ายประโยค

“marcia ?” แต่ถ้าผู้โทรมั่นใจว่าผู้รับเป็นใครจะพูดด้วยน้ำเสียงปกติ จากการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนอเมริกัน ในขั้นตอนการแสดงตัวจำได้นั้น คนอเมริกันมักใช้วิธีจำอีกฝ่ายหนึ่งได้มากกว่าแสดงตัวเองออกมาว่าเป็นใคร

การทักทาย (Greeting sequence) ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ถ้อยคำแรกจะไม่ใช่คำทักทายเหมือนกับการทักทายแบบเห็นหน้า แต่เป็นการตอบรับเสียงกริ่งโทรศัพท์ เชกโลฟ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า ขั้นตอนทักทายจะเกิดขึ้นได้ เมื่อขั้นตอนการเรียกตอบแสดงตัวหรือจำได้เกิดขึ้นไปแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

01	R	: Hello::
02	C	: Hi:::
03	R	: oh: Hi::: how are you Agne:::

จากตัวอย่าง (2) ในผลัดที่ 2 และในผลัดที่ 3 จะเป็นการทักทายกัน โดยการทักทายในผลัดที่ 2 นั้นแสดงถึงการจดจำผู้โทรได้ จากนั้นผู้รับสายก็ทักทายตอบพร้อมทั้งแสดงการจดจำผู้โทรได้ว่าเป็น Agnes ส่วนคำว่า Hello ในผลัด 1 เป็นเพียงการตอบต่อการเรียกของกริ่งโทรศัพท์

นอกจากนี้ ในขั้นตอนการทักทายจะใกล้ชิดกับการแสดงตัวหรือจำได้ เชกโลฟ (Schegloff, 1979) พบว่า การแลกเปลี่ยนการทักทายเป็นสิ่งยืนยันขั้นตอนการจำได้ หากจำไม่ได้ก็จะไม่มีการทักทายกันหรืออาจจะมีกริ่งเงียบไป อีกทั้งยังพบว่า การทักทายที่เกิดขึ้นมักจะเกิดในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกัน หรือรู้จักกันมาก่อน ดังนั้น การทักทายในการสนทนาทางโทรศัพท์ จึงทำหน้าที่บ่งชี้ถึงความคุ้นเคยกันของคู่สนทนาด้วย

การสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (Initial Inquiring: How are you?) การเป็นการถามตอบตามธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมที่คู่สนทนาปฏิบัติต่อกัน ซึ่งเป็นการซักถามในเรื่องที่ไม่สำคัญ หรือเกี่ยวกับเนื้อหาการสนทนา และขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่มีการกระทำเป็นกิจวัตรและอัตโนมัติ หลังจากแลกเปลี่ยนแล้ว จึงสิ้นสุดการเปิดการสนทนา และจะเริ่มเข้าสู่ประเด็นที่โทรมา

ขั้นตอนทั้ง 4 ที่กล่าวมา เชกโลฟ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า เป็นรูปแบบขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกิดเป็นประจำปกติ (Routine telephone opening) เมื่อใดก็ตามที่โทรศัพท์ไปหาบุคคลที่เราต้องการจะติดต่อก็จะมีการเปิดการสนทนาตามขั้นตอนดังกล่าว ก่อนที่เริ่มประเด็นหัวข้อสนทนา ซึ่งเป็นการเปิดการสนทนาในสังคมอเมริกัน

ในหัวข้อถัดไป ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนา

การศึกษายบทสนทนามีผู้ศึกษาวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ไว้หลายท่านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการผลัดการพูด สิทธิในการพูด การเปลี่ยนประเด็น คู่วัจนกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษายบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีที่ใช้ในการถามด้วย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษายบทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ งานของ คลากซ์ และเฟรนช์ (Clark & French, 1981) ไฮนด์ (Hinds, 1988) ชลธิชา บำรุงรักษ์ (2539) วิศนีย์ เกรือวานิชกรกุล (2546) ทศนีย์ ฟังสา (Fangsa, 1998) นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร (2542) วิรัช ตามธีรนนท์ (2544) นิตยาภรณ์ ธนสิทธิสุร โขติ (2545) โสพลส ศิริไสย (Sirisai, 2006) ดังนี้

คลากซ์ และเฟรนช์ (Clark & French, 1981) ได้กล่าวถึง การปิดการสนทนาในการศึกษาการกล่าวคำ “goodbye” ทางโทรศัพท์ ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานรับโทรศัพท์ทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า การปิดการสนทนาสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. การจบหัวข้อ (Topic termination) โดยจะมีข้อความก่อนจบการสนทนา (pre-closing statement) และการตอบสนอง เช่น Okay-Okay
2. การอำลา (leave-taking) เกิดหลังจากที่กล่าวข้อความก่อนจบการสนทนามีการตอบสนอง และตามมาด้วยการแลกเปลี่ยนคำ “goodbye”
3. การจบการติดต่อ (Contact termination) เกิดในกรณีที่มีการวางสายโทรศัพท์ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้าย

ในส่วนที่สำคัญของการปิดการสนทนาจะเป็นส่วนของการอำลา (leave-taking) เป็นส่วนที่กระบวนการทางสังคมเรียกว่า “การยืนยันความคุ้นเคย” (reaffirmation of acquaintance) ซึ่งวิธีการอำลาจะแตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม วัฒนธรรม เช่น คู่สนทนาอาจจะสรุปเนื้อหาของการสนทนาครั้งนั้นๆ ให้เหตุผลถึงการสิ้นสุดการสนทนา แสดงความไม่พอใจซึ่งกันและกัน แสดงความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน โดยการวางแผนในอนาคต หรือการติดต่อกันในอนาคต รวมทั้งแสดงความปรารถนาให้คู่สนทนาประสบโชคดี เป็นต้น

ไฮนซ์ (Hinds, 1988) ศึกษาการสนทนาในภาษาไทยกลาง โดยเสนอในบทความ “Conversational Interaction in Central Thai” โดยศึกษาการผลัดการพูด (turn – taking) การพูดพร้อมกัน (simultaneous talking) การขัดจังหวะการพูด (interruption) และการเปลี่ยนหัวเรื่อง (topic shift) ในการสนทนาภาษาไทยกลาง ไฮนซ์ (Hinds) กล่าวว่า ไม่ว่าจะ เป็นภาษาใดในโลก การสนทนาเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ต้องมีผู้พูดเข้าร่วมเสมอ แต่สิ่งที่แตกต่างกันของแต่ละภาษาเกี่ยวกับการสนทนา คือ วิธีการเข้าร่วมในการสนทนาของผู้พูดแต่ละคน ไฮนซ์ (Hinds) เปรียบเทียบการสนทนากับรูปแบบการจราจรที่ต้องมีสัญญาณการจราจร (traffic signals) เป็นตัวบอกถึงเวลาที่ต้องหยุดหรือสามารถที่จะไปต่อได้ การสนทนายังเช่นเดียวกันที่ต้องมีสัญญาณ (contextualization cue) ให้ทราบว่าคุณอนุญาตให้อีกฝ่ายหยุดพูดหรือพูดต่อไปได้ สัญญาณดังกล่าวนี้จะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม เช่น ในภาษาอังกฤษ สัญญาณที่เป็นตัวอนุญาตให้อีกฝ่ายพูดได้ เช่น การใช้ระดับเสียงขึ้นหรือตกตอนท้ายประโยค การทอดเสียงยาวในพยางค์สุดท้าย การหยุดใช้วจนภาษาต่าง ๆ ประกอบการพูด เป็นต้น สำหรับภาษาไทย สัญญาณที่แสดงให้ทราบว่าต้องมีการสลับกันพูดแล้ว ได้แก่ การหยุดเมื่อพูดจบข้อความที่สมบูรณ์ การทำให้พยางค์สุดท้ายยาวขึ้น เป็นต้น

ไฮนซ์ (Hinds) พบว่า ลักษณะการพูดพร้อมกัน (overlap) ซึ่งดูเหมือนจะเป็นการละเมิดกฎในการสนทนา แต่การพูดพร้อมกันของคนไทยเป็นลักษณะเฉพาะอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล เนื่องจาก

1. เมื่อมีการพูดพร้อมกันผู้พูดฝ่ายหนึ่งหยุดเพื่ออนุญาตให้ผู้พูดอีกฝ่ายพูดต่อ
2. การพูดพร้อมกันเป็นการแสดงให้เห็นว่าคุณสนทนาให้ความสนใจและติดตามการสนทนาอยู่ตลอด
3. เมื่อผู้พูดให้สัญญาณอีกฝ่ายหนึ่งได้พูดแล้ว แต่ลืมสัญญาณของตนและกลับมาพูดใหม่อีกครั้ง
4. ลักษณะของการขัดจังหวะในการพูด ซึ่งส่วนมากจะเกิดขึ้นอย่างมีจุดหมาย คือ เพื่อเป็นการถามคำถาม การตอบคำถาม การให้ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น

พฤติกรรมทางสังคมของคนไทยอาจแสดงออกได้จากทางภาษา โดยเปรียบเทียบลักษณะการขัดจังหวะการพูดในการสนทนากับพฤติกรรมจราจรและพฤติกรรมในที่สาธารณะ เช่น คนไทยมีพฤติกรรมชอบแซงคิวเพื่อที่ตนจะได้รับบริการก่อนผู้อื่น ตามหลักการ “ME-first principle” ที่มีความหมายว่า “เมื่อทุก ๆ สิ่งเท่าเทียมกันแล้ว “ฉัน” ต้องมาก่อน” ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่ยอมรับได้ในสังคมวัฒนธรรมไทย (Hind, 1988, p.160)

ชลธิชา บำรุงรักษ์ (2539) ได้ศึกษาภาษาระดับข้อความประเภทต่าง ๆ ในภาษาไทย โดยเน้นภาษาที่โต้ตอบในการสนทนาเป็นสำคัญ การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารในสถานการณ์แบบเผชิญหน้า เช่น การสื่อสารในชีวิตประจำวัน การสัมภาษณ์ผ่านสื่อโทรทัศน์และการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบลักษณะดังนี้

การใช้ภาษาโต้ตอบในสถานการณ์แบบเผชิญหน้านั้น การเริ่มต้นและการลงท้ายจะแสดงออกทั้งการใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ สำหรับสถานการณ์แบบไม่เผชิญหน้านั้นการสื่อสารทั้งหมดจะแสดงออกด้วยการใช้ถ้อยคำ

การเริ่มต้นการสนทนาในสถานการณ์การเผชิญหน้า อาจอยู่ในรูปของ

1. การทักทาย อาจเป็นการใช้ถ้อยคำ เช่น “สวัสดี” “สบายดีหรือ” “เป็นไงบ้าง” เป็นต้น หรืออาจไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น การไหว้ ก้มศีรษะ หรือการยิ้ม หรืออาจใช้ถ้อยคำแสดงการทักทายพร้อมกับแสดงกริยาด้วยการยกมือไหว้หรือก้มศีรษะประกอบ

2. การกล่าวแสดงวัตถุประสงค์ในการเปิดการสนทนาให้อีกฝ่ายทราบว่า มีวัตถุประสงค์อย่างไร

3. การค้นหาพื้นฐานที่มีร่วมกัน เพื่อโยงใยมิตรภาพซึ่งอาจจะมียู่ เช่น การแนะนำตนเองว่าเป็นใคร มาจากไหน ทำงานที่ไหน ซึ่งอาจพบพื้นฐานที่มีอยู่ร่วมกัน อาทิ มาจากหมู่บ้านเดียวกัน จังหวัดเดียวกัน หรือรู้จักกันคนเดียวกัน เป็นต้น

4. การกล่าวถึงสิ่งที่ต้องการ โดยกล่าวถึงทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำใดๆ

5. การกล่าวคำขอโทษก่อนที่จะเอ่ยถึงสิ่งที่ต้องการกล่าวถึงต่อไป

ในสถานการณ์แบบไม่เผชิญหน้า พบว่ามีการเริ่มต้นด้วยการกล่าวคำทักทาย ซึ่งอยู่ในรูปของการใช้ถ้อยคำทั้งสิ้น จากข้อมูลภาษาโต้ตอบในสถานการณ์แบบไม่เผชิญหน้าซึ่งเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์แบบใด คำทักทายที่ใช้มักเป็น “ฮัลโล” หรือ “สวัสดี”

การลงท้ายเพื่อปิดการสนทนาในภาษาไทย ในสถานการณ์แบบเผชิญหน้าทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บางครั้งคู่สนทนาอาจใช้วิธีการปิดการสนทนา 4 ขั้นตอน คือ

1. การเสริมคำพูด (Reinforcement) เป็นประโยคสั้นๆ ที่แสดงการคล้อยตามประโยคที่อีกฝ่ายหนึ่งได้กล่าวขึ้น

2. สัญญาเปลี่ยนเรื่อง (Buffer) เป็นคำหรือวลีสั้นๆ ที่แสดงให้คู่สนทนาทราบว่า จะมีการเปลี่ยนหัวเรื่อง

3. การให้เหตุผล (Legitimater) เป็นคำพูดที่แสดงความจำเป็นที่จะต้องลาจากกัน

4. การสานต่อ (Continuance) เป็นประโยคที่แสดงถึงเจตนาเริ่มต้นหรือความคาดหวังที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันอีกในอนาคต

ในสถานการณ์แบบไม่เผชิญหน้า การลงท้ายการสื่อสารจะไม่มี การแสดงออกทางกริยาท่าทาง แต่อาจใช้กระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอน หรือใช้เฉพาะบางขั้นตอนเท่านั้น

วิศนี เครือวนิชกรกุล (2546) ศึกษา รูปแบบภาษานิยมในบทสนทนาภาษาไทย โดยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริง จำนวน 20 บทสนทนา การศึกษาจัดแบ่งข้อมูลตามวัจนกรรม 9 ประเภท คือ การทักทาย การขอร้อง การเสนอ การถาม การประเมิน การชม การคำหนิ การเชิญชวน และการกล่าวลา ทั้งหมด 864 คู่วัจนกรรม

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบภาษานิยมและรูปแบบภาษาที่ไม่นิยมในคู่วัจนกรรมการทักทายและการกล่าวลาเป็นไปตามแนวคิดที่ แซคส์ และคณะ (Sacks, et al., 1974) เสนอไว้ คือ ตอบรับคำทักทายกลับไปยังผู้ที่กล่าวคำทักทายตน ส่วนการใช้คู่วัจนกรรมในการขอร้อง การถาม การประเมิน การคำหนิ และการเชิญชวนในบทสนทนา ภาษาไทยมีการตอบรับและทำตามคำขอ ส่วนการปฏิเสธคนไทยมักนิยมปฏิเสธแบบอ้อม ซึ่งอาจมีผลจากค่านิยมทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกับชาวตะวันตก จึงทำให้รูปแบบภาษานิยมและภาษาไม่นิยมมีลักษณะต่างออกไปในรายละเอียด

ทัศนีย์ ฟังสา (Fangsa, 1998 อ้างใน วิศนี เครือวนิชกรกุล, 2546, น.12) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการผลัดการพูดในสังคมไทย โดยเปรียบเทียบในสถานการณ์การสนทนาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งสถานการณ์ที่เป็นทางการจะเก็บจากบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ การให้คำปรึกษาของแพทย์กับผู้ป่วย และการประชุมรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ ในขณะที่สถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการจะเก็บจากบทสนทนาระหว่างเพื่อน เพื่อนบ้าน และสมาชิกในครอบครัว ทั้งนี้ ทัศนีย์ (1998) พบว่า ในการเปลี่ยนผลัด ของบทสนทนาที่เป็นทางการ ผู้พูดคนปัจจุบันจะเป็นผู้เลือกผู้พูดคนถัดไป อย่างไรก็ตามการที่ผู้ร่วมสนทนาคนอื่น จะเสนอตัวเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไปอาจเกิดขึ้นได้ แต่ต้องหลังจากที่ผู้พูดคนถัดไปได้รับอนุญาตให้พูดจากผู้พูดคนแรก ในขณะที่การเปลี่ยนผลัดในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการส่วนใหญ่ผู้ร่วมสนทนาจะเสนอตัวเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไป โดยไม่ต้องรอคำอนุญาตจากผู้พูดคนแรก

ในเรื่องของลำดับการผลัดการพูด จะพบว่า ในบทสนทนาที่เป็นทางการจะมีการกำหนดลำดับในการผลัดการสนทนา โดยผู้พูดคนแรกจะเป็นผู้กำหนดด้วยการใช้คำเรียกขาน หรือใช้การตั้งคำถาม เพื่อบอกให้ผู้ร่วมสนทนาทราบว่าใครจะเป็นผู้พูดคนถัดไป ในขณะที่บทสนทนาที่ไม่เป็นทางการจะไม่มี การจัดลำดับในการสนทนา ส่วนระยะเวลาในการผลัดการพูดในบทสนทนาที่เป็นทางการจะมีการควบคุมระยะเวลาที่ผู้พูดแต่ละคนจะกล่าวในแต่ละผลัด ในขณะที่หากเป็นสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการจะไม่มี การควบคุมระยะเวลาในการสนทนาในแต่ละผลัด อย่างไรก็ตาม

ทัศนีย์ (1998) พบว่า ในการสนทนาเรื่องทั่ว ๆ ไป ระยะเวลาในการผลัดการสนทนาของบทสนทนาที่ไม่เป็นทางการจะสั้นกว่าในการสนทนาที่เป็นทางการ

ส่วนเรื่องการขัดจังหวะการพูดหรือการพูดพร้อมกัน ทัศนีย์ (1998) พบว่า ในบทสนทนาที่เป็นทางการ การขัดจังหวะการพูดหรือการพูดพร้อมกันนั้นจะเกิดขึ้นน้อยครั้ง ในขณะที่หากเป็นบทสนทนาที่ไม่เป็นทางการ การขัดจังหวะการพูดหรือการพูดพร้อมกันนั้นจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่า

นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร (2542) ได้ศึกษากลไกการสนทนาเพื่อการบำบัดของพยาบาลจิตเวชรวมไปถึงความสัมพันธ์กับเทคนิคในการสื่อสารเพื่อการบำบัด โดยการบันทึกบทสนทนา ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยจิตเวช โรงพยาบาลศรีธัญญา จำนวน 30 บทสนทนา ผลการศึกษาพบว่า กลไกการสนทนาที่พยาบาลเลือกใช้ในการสื่อสารเพื่อการบำบัดมี 7 ประเภท คือ การถาม การกล่าวยืนยัน การกล่าวชี้แนะ การกล่าวแสดงออก การกล่าวผูกพัน การนิ่งเงียบ และการขอโทษ หรือการออกตัว

ส่วนเทคนิคการสื่อสารที่ใช้เพื่อการบำบัดมี 7 ประเภท คือ เทคนิคการชี้แนะในการสนทนา เทคนิคการทวน เทคนิคการทำให้กระจ่าง เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกนึกคิด เทคนิคการสรุป เทคนิคการตีความ และเทคนิคการฟัง

จากการศึกษาพบว่า กลไกการสนทนาที่พยาบาลเลือกใช้กับผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับเทคนิคในการสื่อสารเพื่อการบำบัด ดังนี้

กลไกการถามที่เป็นกลไกที่ใช้เพื่อแสวงหาข้อมูล สัมพันธ์กับเทคนิคการทำให้กระจ่าง และเทคนิคการชี้แนะการสนทนา เพื่อแสดงความสนใจในการสนทนา

กลไกการกล่าวชี้แนะ สัมพันธ์กับเทคนิคการสรุป และเทคนิคการทำให้กระจ่าง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ป่วยปฏิบัติตามคำแนะนำ และเทคนิคการทำให้กระจ่าง ทำให้ผู้ป่วยเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้ในการวางแผนช่วยเหลือผู้ป่วย

กลไกการกล่าวแสดงออก สัมพันธ์กับเทคนิคการทวน การชี้แนะ และการตีความ กลไกการกล่าวแสดงออกมีการใช้น้อย เนื่องจากการกล่าวถึงเรื่องทั่วไปในการสื่อสารเพื่อการบำบัดจะทำให้บรรยากาศในการสนทนาอึดอัด อีกทั้งยังทำให้การเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาเข้าสู่ประเด็นเป็นไปได้ลำบาก

กลไกการกล่าวผูกพัน สัมพันธ์กับเทคนิคการสรุป เพื่อให้ผู้ป่วยปฏิบัติตามคำแนะนำ โดยไม่รู้สึกต่อต้าน อีกทั้งยังสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยในการสนทนาครั้งต่อไป

กลไกการขอโทษ หรือ การออกตัว สัมพันธ์กับเทคนิคการชี้้นำการสนทนา เพื่อเปลี่ยนหัวเรื่องการสนทนา และหลีกเลี่ยงการสื่อสารตีความไม่ตรงกัน

กลไกการนิ่งเงียบ สัมพันธ์กับเทคนิคการฟัง เพื่อแสดงความสนใจ และให้ผู้ป่วยสนทนาจากความสัมพันธ์ข้างต้น กลไกที่พยาบาลจิตเวชเลือกใช้เพื่อการบำบัดสัมพันธ์กับเทคนิคต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสาร กลไกการสนทนาจึงแสดงให้เห็นหน้าที่ของภาษาในการสื่อสาร

วิรัช ตามธีรนนท์ (2544) ได้ศึกษาการใช้ภาษาและคู่วัจฉกรรมในการค้าขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่เป็นชาวไทย เพื่อศึกษาโครงสร้างทั่วไปของภาษาที่ใช้ในการสนทนา รวมไปถึงรูปแบบคู่วัจฉกรรมที่ปรากฏในสถานการณ์ต่างๆ ในการสนทนาเพื่อการค้าขายจากร้านค้าต่างๆ 3 แห่ง คือ สยามสแควร์ บริเวณใต้สะพานพุทธ และสวนจตุจักร โดยการบันทึกเทป การสังเกต และการจดบันทึก ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างทั่วไปที่ใช้ในการสนทนาเพื่อการค้าขาย ทั้งกิจกรรมการค้าขายสมบูรณ์และการค้าขายที่ไม่สมบูรณ์ พบโครงสร้างใหญ่ 3 โครงสร้าง คือ การเปิดบทสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดบทสนทนา ดังนี้

การเปิดบทสนทนา พบว่า ลักษณะการเปิดบทสนทนาของผู้ขายจะมากกว่าผู้ซื้อ โดยผู้ขายเชิญชวนให้ลูกค้าให้ชมหรือลองสินค้า แต่ในขณะที่การเปิดบทสนทนาของผู้ซื้อมักจะเปิดด้วยการถามราคาสินค้ามากที่สุด

การดำเนินการสนทนา พบว่า มีการดำเนินการสนทนาหลายลักษณะ โดยผู้ซื้อมักจะถามราคาสินค้า ต่อรองราคา และตอบรับสินค้า ส่วนผู้ขายมักจะดำเนินการสนทนา โดยส่วนใหญ่จะบอกราคาสินค้า ลดราคาสินค้า และปฏิเสธการต่อรองราคาสินค้า

การปิดการสนทนา พบว่า ผู้ซื้อใช้ถ้อยคำในการปิดบทสนทนาโดยการใช้สัญญาณเปลี่ยนเรื่อง หรือการสานต่อ ในขณะที่คนขายมักปิดบทสนทนาด้วยการขอขอบคุณ และการสานต่อในกิจกรรมการขายที่ไม่สมบูรณ์ พบว่า ผู้ซื้อมักจะกล่าวคำขอบคุณผู้ขายสินค้านำก่อน

ส่วนคู่วัจฉกรรมที่ใช้ในการสนทนาเพื่อการค้าขาย แบ่งเป็น 2 สถานการณ์ คือ

1. ในสถานการณ์คู่วัจฉกรรมที่ผู้ขายสินค้านำเป็นผู้เริ่มการสนทนา พบว่า

1.1 การเปิดบทสนทนา พบคู่วัจฉกรรม ทักทาย- ตอบการทักทาย และเชิญชวน- ปฏิเสธการเชิญชวน โดยทั้ง 2 คู่วัจฉกรรมปรากฏน้อยมากในบทสนทนา

1.2 การดำเนินการสนทนา คู่วัจฉกรรมถามความต้องการ- กล่าวถึงสินค้าที่ต้องการ มีปรากฏมากที่สุด

1.3 การปิดการสนทนา พบว่า คู่วาทกรรมที่ใช้มากที่สุด คือ พูดเสริม-พูดเสริม รองลงมาคือ ขอบคุณ-ตอบรับ และ ขอบคุณ-ขอบคุณ

2. ในสถานการณ์คู่วาทกรรมที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มการสนทนา การเปิดบทสนทนา พบว่า คู่วาทกรรมที่ปรากฏใช้มากที่สุด คือ ถามราคาสินค้า- บอกราคาสินค้า ส่วนที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ ขอชมหรือลองสินค้า- กล่าวยินยอมให้ชมสินค้า

นิตยาภรณ์ ธนสิทธิสุร โขติ (2545) ได้ศึกษากลไกการเปลี่ยนแปลงประเด็นในการสนทนาภาษาไทย โดยการเปรียบเทียบกลไกการเปลี่ยนแปลงประเด็นในปริจเจกการสนทนาภาษาไทย 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์จากรายการโทรทัศน์และการสนทนาแบบเป็นกันเองจากการสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ผลการศึกษา พบว่า กลไกการเปลี่ยนแปลงประเด็นในการสนทนาภาษาไทย แบ่งได้ 3 เกณฑ์ตามวาทกรรมสัมพันธ์ คือ กลไกระดับคำหรือวลี กลไกระดับประโยค และการไม่ปรากฏของรูปภาพ โดยมีการเปลี่ยนแปลงประเด็น 3 แนวทาง คือ ตามเกณฑ์การผลัด เกณฑ์ด้านความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม และ เกณฑ์ทางความหมายของประเด็นใหม่ เมื่อเปรียบเทียบการสัมภาษณ์และการสนทนาแบบกันเอง พบว่าทั้ง 2 กรณีมีการเปลี่ยนแปลงประเด็นในผลัดใหม่มากที่สุด อีกทั้งการสัมภาษณ์ยังมีการเปลี่ยนจุดเน้น และมีการเปลี่ยนแปลงประเด็นเกี่ยวกับคู่สนทนาмаกที่สุด ในทางตรงกันข้ามการสนทนาแบบกันเองมีการเปลี่ยนเรื่องใหม่และมีการเปลี่ยนแปลงประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าการสัมภาษณ์ ส่วนการเลือกใช้กลไกในการเปลี่ยนแปลงประเด็นนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทของการสนทนาเป็นสำคัญ

โสฬส ศิริไสย์ (Sirisai, 2006) ศึกษาการผลัดกันพูดและการจัดการสิทธิการพูด โดยใช้ข้อมูลจากรายการสนทนาทางโทรทัศน์ แบ่งข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ Multi-party interview คือ การสนทนาที่ผู้สัมภาษณ์เข้าร่วมการสนทนากับผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคน เช่น รายการถึงลูกถึงคน อีกส่วนคือ Group interview คือ การสัมภาษณ์ที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์หลายคน เช่น รายการเวทีชาวบ้าน การศึกษามุ่งหาบทบาทของหน่วยองค์ประกอบการผลัด (Turn-construction unit-TCU) ในการเปลี่ยนผู้พูด วิธีการจัดสิทธิของพิธีกรและวิธีการรับมือกับคำถามของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยองค์ประกอบการผลัด (TCU) ที่เป็นหน่วยทางไวยากรณ์ และหน่วยทางวัจนปฏิบัติ เกิดมากในบทสนทนาแต่มีบทบาทน้อยในการเปลี่ยนผู้พูด ในทางตรงกันข้ามหน่วยองค์ประกอบการผลัด (TCU) ที่ผสมผสานระหว่างหน่วยทางไวยากรณ์ หน่วยทางวัจนปฏิบัติ และสัมพันธ์ลักษณะกลับมีบทบาทมากในการเปลี่ยนผู้พูด แต่เกิดน้อยในบทสนทนา ส่วนการจัด

สิทธิของพิธีกร พบว่า มีการใช้กลวิธีต่างๆ เช่น การใช้คำถามนำ การสรุปความ หรือหยุดอย่างกะทันหันเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ ส่วนผู้ถูกสัมภาษณ์อาจไม่ตอบคำถาม เลี่ยงพูดเรื่องอื่น หรือใช้คำถามย้อนถามพิธีกร เพื่อเป็นการรักษาหน้าของผู้ถูกสัมภาษณ์เอง

อุมารณณ์ สังขมาน (Sungkaman, 2006) ศึกษาบทสนทนาภาษามอญ เพื่อทดลองใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์บทสนทนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของบทสนทนาทั้งรูปและหน้าที่ของหน่วยต่างๆ ที่เกิดในบทสนทนา โดยใช้แนวคิดของ เลอวินสัน (Levinson, 1983)

ผลการศึกษา พบว่าบทสนทนาภาษามอญมีโครงสร้างเหมือนกับภาษาอื่น แต่ต่างกันในส่วนของการขึ้นตอนการเปิดการสนทนาที่ เลอวินสัน (Levinson, 1983) เสนอไว้ ทั้งนี้เพราะประเภทของการสนทนาต่างกันและวัฒนธรรมก็มีส่วนที่ทำให้ต่างกัน เมื่อดูในเรื่องของกฎการผลัด พบว่าคนมอญเลือกใช้กฎข้อที่หนึ่งมากที่สุด คือ ถ้าคนพูดคนปัจจุบันเลือกคนพูดคนถัดไป ผู้พูดคนนั้นก็จะมีคนพูดหลังจากคนพูดคนปัจจุบันหยุด ซึ่งอุมารณณ์ (2006) อธิบายว่า น่าจะเป็นเพราะนิสัยของคนมอญที่ไม่ชอบการต่อสู้และความขัดแย้ง ดังนั้นจึงไม่มีการชิงผลัดหรือเลือกตนเองขึ้นก่อนได้รับอนุญาต ส่วนเทคนิคที่ใช้เลือกคนต่อไปมากที่สุด คือ การถาม การแก้ไขคำพูด พบว่ามีการซ่อมคำพูดโดยผู้อื่นน้อยมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะคนมอญมีกระมีดระวังในการใช้คำพูด เนื่องจากเชื่อว่าพูดดีหรือไม่ดีมีผลต่อผู้อื่น การพูดซ้อนก็เกิดขึ้นน้อยมาก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นก็จะมีกลวิธีในการแก้ไขการพูดซ้อนโดยอัตโนมัติ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีที่ใช้ในการถาม ได้แก่ เสาวลักษณ์ เมืองแมน (2542) เควิร์ก (Quirk, 1972) ปัทมา โลมาเจริญ (Lomajarean, 2004) ประไพพรรณ พึ่งนิม (2542) และสกาเวเดือน ชาธรรม (2549) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เสาวลักษณ์ เมืองแมน (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางกลศาสตร์ของการหยุดกับการจัดผลัดในการสนทนาภาษาไทย โดยข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ข้อคิดเห็นและข้อเท็จจริงในรายการโทรทัศน์ ระหว่างผู้ร่วมสนทนาเพศชายที่พูดภาษาไทยกรุงเทพ 2 คน จำนวน 4 ชุด ชุดละประมาณ 10 นาที รวมระยะเวลาของข้อมูลทั้งหมด 40 นาที โดยทุกชุดจะมีผู้สัมภาษณ์คนเดียว

ผลการศึกษาพบว่า มีการจัดผลัด 4 ชนิด คือการครองผลัด การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น และการชิงผลัด ในส่วนของบทบาทของผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ส่งผลต่อค่าระยะเวลาของการหยุดในการจัดผลัด โดยผู้สัมภาษณ์ได้ให้เวลาแก่ผู้ถูก

สัมภาษณ์ในการจัดผลัดมากกว่าการจัดผลัดของตนเอง ซึ่งการทดสอบนัยทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์มีเพียงการครองผลัดเท่านั้นที่ค่าระยะเวลาการหยุดมีค่านัยสำคัญทางสถิติ ผู้สัมภาษณ์มีระยะเวลาของการหยุดเป็นรูปแบบชัดเจน คือ หยุดในการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่นมีค่าระยะเวลายาวที่สุด ถัดมาคือแบบราบรื่น และค่าระยะเวลาการหยุดในการครองผลัด และค่าระยะเวลาของการหยุดในการชิงผลัดตามลำดับ ในกรณีของผู้ถูกสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ความคิดเห็นมีช่วงการหยุดในการเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่นยาวกว่ากรณีการสัมภาษณ์ข้อเท็จจริง ดังนั้นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์มีลักษณะที่เหมือนกันคือรูปแบบการหยุดในกรณีสัมภาษณ์ข้อคิดเห็น และต่างกันตรงที่สัมภาษณ์ข้อเท็จจริง โดยการหยุดในการครองผลัดของผู้ถูกสัมภาษณ์ยาวกว่าระยะเวลาของการหยุดในการเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น ซึ่งในการจัดผลัดประเภทต่างๆ ไม่ได้อาศัยเพียงการหยุดเท่านั้น ยังต้องใช้บริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทำนองเสียง การเน้นเสียง รูปท่วงท่ายสัมพันธ์ อากัปกริยา รวมไปถึงวัตถุประสงค์ของการสนทนา ประเด็นที่สนทนา และความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาด้วย

เควิร์ก (Quirk, 1972, p.231) ได้เสนอรูปแบบคำถามที่เกิดขึ้นตามรูปแบบของคำตอบที่ผู้ถามคาดว่าจะได้รับ โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. คำถามประเภทตอบรับ/ปฏิเสธ (Yes/No questions) หมายถึง คำถามที่ต้องการการยืนยันความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับรู้มาแล้ว คำถามประเภทนี้จะสามารถแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบนั้นมีทัศนคติในแง่บวกหรือแง่ลบกับคำถามที่ถูกถามออกไป ซึ่งการใช้คำถามลักษณะนี้ผู้ถามจะมีความคาดคะเนบางประการในคำตอบ เช่น Have you been to Paris? ผู้ถามจะมีการคาดคะเนว่าผู้ตอบจะตอบว่า “Yes”

2. คำถามประเภทให้ตอบเพื่อความ (Wh-questions) หมายถึง คำถามแบบเปิดที่ต้องการคำตอบซึ่งเป็นรายละเอียดของข้อมูล คำถามประเภทนี้เป็นคำถามที่ต้องการค้นหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ผู้ถามต้องการทราบโดยเป็นการให้อิสระกับผู้ตอบมากกว่าคำถามประเภทอื่น ๆ เพราะคำตอบที่จะได้รับนั้นจะมีความหลากหลายและอาจจะมีรายละเอียดมากกว่าความคาดคะเนคำตอบของผู้ที่ถามคำถามนั้น เช่น What time shall we meet?

3. คำถามประเภทให้เลือกตอบ (Alternative questions) หมายถึง คำถามที่ให้ผู้ตอบมีตัวเลือกในการตอบระหว่างสองคำตอบ หรือมากกว่าสองคำตอบขึ้นไป คำถามประเภทนี้ผู้ถามได้ให้ทางเลือกกับผู้ตอบไว้ในคำถาม โดยผู้ถามจะมีความคาดคะเนคำตอบว่า ผู้ตอบจะต้องตอบในทางเลือกที่ผู้ถามเสนอให้ เช่น Would you like chocolate, vanilla or strawberry?

จะเห็นได้ว่า คำถามประเภทตอบรับ/ปฏิเสธและคำถามประเภทให้เลือกตอบนั้น ผู้ถามจะมีความหวังกับคำตอบไว้อยู่แล้วหรืออาจจะเป็นการจำกัดคำตอบไว้เพียงสิ่งที่ผู้ถามคาดเอาไว้ ส่วนคำถามประเภทให้ตอบเนื้อความเป็นคำถามเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ตอบคำถามอย่างอิสระ เนื่องจากผู้ถามต้องการทราบเพียงข้อมูลจากผู้ตอบเท่านั้น

ปีทมา โลมาเจริญ (Lomajarean, 2004) ได้ศึกษารูปแบบและกลวิธีในการสนทนาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวง เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาและศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างของบทสนทนาประกอบด้วย 5 ส่วน คือ การกล่าวเปิด การสนทนา การแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อเรื่อง การกล่าวก่อนอำลา และการกล่าวอำลา ในส่วนของกลวิธีในการถามที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการได้สอบถามลูกค้าถึงการบริการที่ได้รับ พบว่ามี 4 กลวิธี คือ การถามคำถามแบบชี้แนะ การติดตามด้วยคำถามต่อเนื่อง การซ้ำคำถาม และการสมมติเหตุการณ์ในการถาม ส่วนกลวิธีการตอบโดยเจ้าหน้าที่พบ 5 กลวิธีคือ การกล่าวยืนยัน การกล่าวชี้แนะ การกล่าวแสดงออก การนิ่งเงียบตามด้วยการกล่าวยืนยัน และการกล่าวผูกพัน

ประไพพรรณ พึ่งฉิม (2542) ศึกษาพฤติกรรมการถามในปริจเฉทการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สนสองประเภท คือ การสัมภาษณ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริง โดยใช้ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ในช่วงทอล์คโชว์ของรายการทไวไลท์โชว์ และบทสัมภาษณ์จากรายการไอทีวีทอล์ค รายการละ 10 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ในปริจเฉทการสัมภาษณ์ทั้งสองประเภท ผู้สัมภาษณ์ใช้รูปประโยค 2 ชนิด คือ ประโยคคำถาม และประโยคบอกเล่าหรือปฏิเสธ กลวิธีการถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์พบ 8 กลวิธี คือ การถามในลักษณะสรุปคำตอบ การชี้แนะคำตอบ การรุกไล่ด้วยคำถามต่อเนื่อง การเปลี่ยนคำถาม การซ้ำคำถาม การใช้ประโยคบอกเล่าเพื่อยั่ว การตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมติและการตั้งคำถามแย้ง นอกจากนี้ยังมีกลวิธีเสริมการถามอีก 5 กลวิธี คือ การเสริมคำตอบ การทวนคำตอบ การกล่าวแสดงความชื่นชมผู้ให้สัมภาษณ์ การหยอกเย้าและการตัดบท ในรายการโทรศัพท์สน กลวิธีที่ผู้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ คือ การถามในลักษณะสรุปคำตอบ การชี้แนะคำตอบ การเสริมคำตอบ การทวนคำตอบ การกล่าวแสดงความชื่นชมผู้ให้สัมภาษณ์และการหยอกเย้า หากผู้สัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อเท็จจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ จะใช้กลวิธี คือ การรุกไล่ด้วยคำถามต่อเนื่อง การเปลี่ยนคำถาม การซ้ำคำถาม การใช้ประโยคบอกเล่าเพื่อยั่ว การตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมติ การตั้งคำถามแย้งและการตัดบท ตามลำดับ

สกวเดือน ชาธรรม (2549) ได้ศึกษาปริจเฉทการสอบปากคำระหว่างพนักงานสอบสวนกับผู้เสียหายในการร้องทุกข์ให้เป็นคดีอาญา โดยศึกษาโครงสร้างการสอบปากคำและกลวิธีที่พนักงานสอบสวนสอบปากคำผู้เสียหายในการร้องทุกข์คดีอาญา ข้อมูลเป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในการร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 50 สถานการณ์

ผลการศึกษาในส่วนของกลวิธีการสอบปากคำ พบว่า พนักงานสอบสวนใช้ 2 กลวิธี คือ กลวิธีหลักในการสอบปากคำและกลวิธีเสริมในการสนทนา ในส่วนของรูปประโยคที่ใช้ถาม พบรูปประโยคคำถามและรูปประโยคบอกเล่า ส่วนกลวิธีที่ใช้ในการถามได้แบ่งตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ คือ กลวิธีที่ใช้เพื่อสอบถามข้อมูลที่เป็นประเด็นหลักพบ การถามย้อนคำตอบ การย้ำคำถามเดิม การถามคำถามต่อเนื่อง และกลวิธีที่ใช้เพื่อเน้นย้ำคำตอบของผู้เสียหายพบลักษณะการซ้ำคำ หรือซ้ำความ นอกจากนี้พนักงานสอบสวนยังใช้กลวิธีเสริมในการสอบปากคำ ประกอบไปด้วย กลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลผู้เสียหายพบว่ามี การกล่าวอธิบายและการกล่าวโต้แย้ง กลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล คือ การสรุปประเด็น กลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้เสียหายปฏิบัติตามพบว่ามี การให้คำแนะนำ การใช้คำสั่ง การตำหนิ การเตือน กลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เสียหายผ่อนคลายความวิตกกังวลพบว่ามี การแสดงความรู้สึกร่วม การหยอกเย้า การพูดขัดจังหวะ การชมเชย การให้คำรับรอง และกลวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความเป็นกันเอง คือ ลักษณะของการใช้ภาษาถิ่น เป็นต้น

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในข้างต้น พบว่า มีการศึกษาการศึกษาการสนทนาในหลายบริบท งานของ ไฮนด์ (Hinds, 1988) ที่ศึกษาการสนทนาในภาษาไทย พบว่า ในการสนทนาจะต้องมีสัญญาณบางอย่าง เพื่อบอกให้ทราบถึงการผลัดเปลี่ยนผู้พูด ไม่ว่าจะเป็นการหยุดพูดเมื่อพูดจบข้อความที่สมบูรณ์ การขัดจังหวะการพูด เป็นต้น การผลัดกันพูดในสถานการณ์การสนทนาที่เป็นทางการ ทศนีย์ (1998) พบว่า ผู้พูดคนปัจจุบันจะเป็นผู้เลือกผู้พูดคนถัดไป ซึ่งตรงกันข้ามกับการสนทนาแบบไม่เป็นทางการที่ผู้ร่วมสนทนาจะเป็นผู้เสนอตัวเองขึ้นมาเป็นผู้พูดคนถัดไปโดยไม่ต้องรอคำอนุญาต ในส่วนของการสนทนาด้านในสถานการณ์แบบเผชิญหน้านั้น การเริ่มต้นและการลงท้ายการสนทนานั้นจะมีการแสดงออกทั้งการใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ ชลธิชา (2546) พบว่า การเริ่มต้นการสนทนาในสถานการณ์การเผชิญหน้า อาจอยู่ในรูปของการทักทาย การกล่าวแสดงวัตถุประสงค์ในการเปิดการสนทนาให้อีกฝ่ายทราบ มีการค้นหาพื้นฐานที่มีร่วมกัน เพื่อโยนโยนหามิตรภาพ บางครั้งอาจกล่าวถึงสิ่งที่ต้องการทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำใด ๆ หรืออาจเริ่มต้นด้วยการกล่าวคำขอโทษก่อนที่จะกล่าวถึงสิ่งที่ต้องการต่อไป และในส่วน

ของการลงท้ายเพื่อปิดการสนทนานั้นจะมี 4 ขั้นตอน คือ การเสริมคำพูด การส่งสัญญาณเปลี่ยนเรื่อง การให้เหตุผล และการสานต่อ ซึ่งในการสิ้นสุดการสนทนาอาจจะใช้เฉพาะบางขั้นตอนก็ได้

นอกจากนี้ ยังพบว่าม้งงานวิจัยอีกส่วนหนึ่งที่ศึกษาเฉพาะประเด็นใดประเด็นหนึ่งของ บทสนทนา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนประเด็นในการสนทนา ของ นิตยาภรณ์ (2545) เรื่องคู่่วจันกรรม ของ วิรัช (2544) ที่ศึกษาการใช้ภาษาและคู่่วจันกรรมในการค้าขาย ซึ่งพบว่า โครงสร้างบทสนทนา ทั่วไปที่พบมีอยู่ 3 โครงสร้างคือ การเปิดบทสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดการสนทนา คู่่วจันกรรมที่พบมากที่สุดในการดำเนินการสนทนา คือ การถามความต้องการ-กล่าวถึงสินค้าที่ ต้องการ และในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มการสนทนาพบคู่่วจันกรรมการถามราคาสินค้า-บอก ราคาสินค้ามากที่สุด การศึกษาในเรื่องของคู่่วจันกรรมยังพบว่าม้งงานของ วิศนีย์ (2546) ที่ศึกษา รูปแบบภาษานิยมในบทสนทนาจากคู่่วจันกรรม ซึ่งพบว่า คู่่วจันกรรมการทักทายและการกล่าวลา เป็นไปตามแนวคิดที่ แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) เสนอไว้ อีกทั้งยังมีการศึกษากลวิธีการ ถามแบบต่างๆ ในบทสนทนา อาทิ งานของ ประไพพรรณ (2542) ที่ศึกษากลวิธีการถามในการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และ สกาวเดือน (2549) ที่ศึกษาการสอบปากคำระหว่างพนักงานสอบสวน กับผู้เสียหายในการร้องทุกข์ให้เป็นคดีอาญา โดยพบว่าเจ้าหน้าที่มีกลวิธีต่างๆ ในการสอบปากคำ ซึ่งงานวิจัยสองชิ้นนี้ ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการสอบถามชนกลุ่ม ชาติพันธุ์ที่มาติดต่อกับหน่วยงานราชการ

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์บทสนทนา เนื่องจาก งานวิจัยแต่ละชิ้นล้วนเป็นการศึกษาบทสนทนาเฉพาะประเด็นอย่างละเอียด ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของโครงสร้างบทสนทนา จึงเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดย เป็นการศึกษากายใต้แนวคิดเดียวกัน คือ การวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) อีกทั้ง เป็นการศึกษาจากบทสนทนาภาษาไทยที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ ที่ศึกษาโครงสร้างบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในขณะติดต่อกับราชการ โดยทดลองใช้แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนาที่ศึกษาจากงานของ แซคส์ และคณะ (Sacks, et al., 1974) เป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์

ในหัวข้อถัดไปเป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานะบุคคล ซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นพื้นฐาน สำคัญที่จะทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของสถานะบุคคลที่มีผลต่อสิทธิและประโยชน์ที่บุคคลจะ ได้รับ โดยในเอกสารจะเน้นที่ประเด็นของชนกลุ่มชาติพันธุ์ มีรายละเอียดดังนี้

2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานะบุคคล

สถานะของบุคคลมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ นับตั้งแต่คลอดและเริ่มมีสภาพบุคคล กฎหมายจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการกำหนดสถานะหรือสถานภาพของบุคคล เพื่อให้การรับรอง และคุ้มครองตามกฎหมาย สถานะของบุคคลจึงเป็นบ่อเกิดแห่งสิทธิและหน้าที่ของบุคคลซึ่งก่อตั้งขึ้นตามกฎหมาย (ชำนาญวิทย์ เตรัตน์, 2554, น.1)

ศาลปกครองสูงสุดได้ให้ความหมาย คำว่า “สถานะของบุคคล” ไว้ว่า “สถานะตามกฎหมายที่ได้รับความคุ้มครองสิทธิในการเป็นบุคคลและสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับการเป็นบุคคล โดยบุคคลจะได้รับความคุ้มครองตามสิทธินั้นหรือไม่ ต้องพิจารณาจากความเป็นบุคคลของผู้นั้นเป็นหลัก สถานะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงสิทธิและหน้าที่ของบุคคล รวมทั้งความสามารถในการใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับผู้ที่มิสถานะนั้นและใช้ยื่นบุคคลได้ทั่วไป สถานะของบุคคลจะเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปได้ก็เฉพาะตามที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งสถานะดังกล่าวอาจจะเป็นสถานะของบุคคลในประเทศชาติ เช่น สัญชาติของบุคคล หรือสถานะในครอบครัว เช่น เพศ อายุ บิดา มารดา บุตร สามี หรือภรรยา และความสามารถของบุคคล เป็นต้น ” (คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 273/2545) การมีสถานะของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นตัวตนในทางกฎหมายที่จะส่งผลต่อการมีสิทธิและหน้าที่ที่แตกต่างกัน

2.3.1 สถานะบุคคล

สถานะบุคคลตามกฎหมายสัญชาติ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ สถานะสัญชาติไทย และสถานะต่างด้าว (กลุ่มที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย)

2.3.1.1. สถานะสัญชาติไทย

การที่จะพิจารณาว่าบุคคลใดมีสถานะสัญชาติไทยในขณะที่เกิดหรือไม่ ต้องพิจารณาจากกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในวันที่เกิด บุคคลนั้น ๆ เกิด แต่หากเมื่อเกิดแล้วไม่มีข้อเท็จจริงตามกฎหมายที่ทำให้ได้สัญชาติ หากบุคคลนั้นจะมาขอสัญชาติในภายหลัง การพิจารณาเงื่อนไขว่าบุคคลนั้น ๆ จะขอได้หรือไม่ ต้องพิจารณาจากกฎหมายที่บังคับใช้ในขณะที่บุคคลนั้นจะยื่นขอสัญชาติ ซึ่งโดยหลักการแล้วระบบการได้สัญชาติไทยของกฎหมายทุกฉบับ ถูกแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ สัญชาติไทยที่ได้มาโดยการเกิด (พิจารณาเมื่อเกิด) สัญชาติไทยที่ได้มาภายหลังการเกิด (ได้มาโดยการขอ) และการได้สัญชาติโดยผลของกฎหมาย

2.3.1.2. สถานะต่างด้าว (กลุ่มที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย)

ตามพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 มาตรา 4 กรมการปกครอง (2542) กล่าวว่า “คนต่างด้าว หมายถึง ผู้ซึ่งมิได้มีสัญชาติไทย” กล่าวคือ บุคคลใดที่ไม่มีชื่อเท็จจริงแห่งการได้สัญชาติ ย่อมถือว่าเป็นคนต่างด้าว รวมถึงบุคคลที่มีชื่อเท็จจริงว่ามีสถานะสัญชาติไทย แต่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ เช่น คนตกหล่นทางทะเบียนฯ ชาวไทยภูเขา และชนกลุ่มน้อยที่มีบัตรสีประเภทต่างๆ ในเบื้องต้นก็ถูกถือเป็นคนต่างด้าวเช่นกัน เนื่องจากพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ได้กำหนดข้อสันนิษฐานไว้ใน มาตรา 57 ว่า "เพื่อประโยชน์แห่งพระราชบัญญัตินี้ ผู้ใดอ้างว่าเป็นคนมีสัญชาติไทย ถ้าไม่ปรากฏหลักฐานอันเพียงพอที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะเชื่อถือว่าเป็นคนมีสัญชาติไทย ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นเป็นคนต่างด้าวจนกว่าผู้นั้นจะพิสูจน์ได้ว่าตนมีสัญชาติไทย"

กลุ่มบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยที่ปรากฏตามเอกสารทะเบียนราษฎร สามารถจำแนกสถานะได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย บุคคลกลุ่มนี้จะมีหลักฐานใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ใบสำคัญถิ่นที่อยู่ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเล่มปกสีน้ำเงิน (ท.ร.14) เช่นเดียวกับคนไทย โดยเลขหลักแรกของเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก จะเป็นเลข 8 - ____ - 0 ____ - ____ - ____

2. คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว บุคคลกลุ่มนี้จะมีหลักฐานหนังสือเดินทางหรือพาสปอร์ต และถ้าประสงค์จะมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านก็สามารถขอดำเนินการได้โดยนายทะเบียนจะเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านเล่มปกสีเหลือง (ท.ร.13) กำหนดให้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก โดยหลักแรกจะเป็นเลข 6

3. คนต่างด้าวที่เป็นชนกลุ่มน้อยซึ่งอพยพเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทย โดยมีมติคณะรัฐมนตรีผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษ เช่น เวียดนาม อพยพ จีนฮ่ออิสระ ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย ไทยลื้อ เป็นต้น บุคคลกลุ่มนี้ได้รับการสำรวจจัดทำทะเบียนประวัติและเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้านเล่มปกสีเหลือง (ท.ร.13) กำหนดให้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก โดยเลขหลักแรกจะเป็นเลข 6 หรือเลข 7 และผู้มีอายุตั้งแต่ 12 ปี บริบูรณ์ จะมีบัตรประจำตัวเป็นบัตรพลาสติกชนิดที่มีแถบแม่เหล็กพื้นสีชมพูทั้งสองด้าน

ตัวอย่าง เลขบัตรประจำตัวประชาชน 6-****-50***-**-*

เลข 6 ในหลักแรก แสดงถึง คนต่างด้าวที่เป็นชนกลุ่มน้อย

เลข 50 แสดงถึง ประเภทกลุ่มบุคคลบนพื้นที่สูง

เลข 6 ระบุชื่อกลุ่มตามประเภทที่ได้จำแนกตามฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร

จำแนกประเภทบุคคล

- 50 บุคคลบนพื้นที่สูง
- 51 อดีตทหารจีนคณะชาติ
- 52 จีนฮ่ออพยพพลเรือน
- 53 จีนฮ่ออิสระ
- 54 ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่า
- 55 ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากพม่า
(เข้ามาหลัง 9 มีนาคม 2519 และมีถิ่นที่อยู่ถาวรในเมืองไทย)
- 56 ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากพม่า
(เข้ามาหลัง 9 มีนาคม 2519 และอยู่กับนายจ้าง)
- 57 ญวนอพยพ (เวียดนามอพยพ)
- 58 ลาวอพยพ
- 59 เนปาลอพยพ
- 60 อดีตโจรจีนคอมมิวนิสต์มลายา (ผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย)
- 61 ไทยลื้อ
- 62 บุคคลบนพื้นที่สูง (ผิดองเหลืองหรือมลาบรี)
- 63 ผู้อพยพเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา
(เข้ามาก่อนปี 2520)
- 64 ผู้หลบหนีเชื้อสายไทยจากจังหวัดเกาะกง กัมพูชา
(เข้ามาหลังปี 2520)
- 65 ผู้หลบหนีเข้าเมืองจากกัมพูชา
- 66 ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย (เข้ามาก่อน 9 มีนาคม 2519)
- 67 ผู้พลัดถิ่นสัญชาติพม่าเชื้อสายไทย (เข้ามาหลัง 9 มีนาคม 2519)
- 71 ชุมชนบนพื้นที่สูง (ชาวเขา 9 เผ่า)
- (1) กระเหรี่ยง หรือ ปกาเกอญอ (สกอรี)
โพล่ง (โป้ว) ตองฮู้ (ปะโอ)
บะแก (บะเว)
- (2) ม้ง หรือ แม่้ว
- (3) เมี่ยน หรือ เย้า, อิวเมี่ยน
- (4) อาข่า หรือ อีก่อ

- (5) ลาหู่ หรือ มูเซอ
- (6) ลิซุ หรือ ลิซอ
- (7) ลัวะ หรือ ละเวือะ ละว้า ถิ่น มัล ปรัย
- (8) ขมุ
- (9) มลาปรี หรือ ตองเหลือง

72 ชุมชนบนพื้นที่สูง (ไม่ใช่ชาวเขา 9 เผ่า)

เลข 7 เป็นบุตรของรหัสเลข 6

4. แร่งงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษ บุคคลกลุ่มนี้จะมีสิทธิอาศัยอยู่ในประเทศไทยตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีอนุมัติเป็นคราว ๆ โดยนายทะเบียนจะจัดทำทะเบียนประวัติ และกำหนดให้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก โดยเลขสองหลักแรกจะเป็นเลข 00 กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะมีเอกสารแสดงตน ได้แก่ แบบรับรองรายการทะเบียนประวัติ ฯ (ท.ร.38/1) และจะมีบัตรประจำตัวเป็นบัตรพลาสติกชนิดที่มีแถบแม่เหล็กพื้นสีชมพูทั้งสองด้าน โดยด้านหลังของบัตร (ด้านที่มีแถบแม่เหล็ก) จะใช้เป็นใบอนุญาตทำงานด้วย (เฉพาะกรณีผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน)

5. บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เป็นกลุ่มบุคคลตามยุทธศาสตร์การจัดการปัญหาสถานะและสิทธิของบุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 และได้รับการผ่อนผันให้อาศัยอยู่ในประเทศไทยได้เป็นการชั่วคราว เพื่อรอการส่งกลับ บุคคลกลุ่มนี้ได้รับการสำรวจจากทางราชการแล้ว นายทะเบียนจะจัดทำทะเบียนประวัติและกำหนดให้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก โดยเลขหลักแรกจะเป็นเลข 0 กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะมีเอกสารแสดงตน ได้แก่ แบบรับรองรายการทะเบียนประวัติบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน (ท.ร. 38 ข) และจะมีบัตรประจำตัวเป็นบัตรพลาสติกชนิดที่มีแถบแม่เหล็กโดยด้านหน้าของบัตรจะมีสีขาว ส่วนด้านหลังของบัตร (ด้านที่มีแถบแม่เหล็ก) จะมีสีชมพู

บุคคลที่ไม่ปรากฏเอกสารทางทะเบียนราษฎรที่แสดง หรือระบุว่ามิใช่สัญชาติไทยจึงถูกสันนิษฐานว่าเป็นคนต่างด้าวทั้งสิ้น จนกว่าจะเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ความมิใช่สัญชาติไทยซึ่งมีมากมายหลายทาง เช่น การยื่นคำร้องขอลงรายการสัญชาติกรณีต่าง ๆ การขอเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน การขอพิสูจน์สัญชาติตามกฎหมายคนเข้าเมือง ซึ่งแต่ละกรณีจะมีการพิจารณาและเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ตามขั้นตอนของทางราชการ

2.3.2 การพิสูจน์สถานะบุคคล

การพิสูจน์สถานะและการพัฒนาสถานะมีความสำคัญต่อบุคคลต่าง ๆ ที่มีสถานะในทางกฎหมายยังไม่ชัดเจน กล่าวคือ ดังรายละเอียดข้างต้นในหัวข้อ 2.3.1.2 ว่าบุคคลที่มีสถานะยังไม่ชัดเจนว่าเป็นบุคคลที่มีสัญชาติไทยหรือเป็นคนต่างด้าว ทุกคนจะถูกสันนิษฐานทั้งหมดว่าเป็นคนต่างด้าวตามกฎหมายคนเข้าเมือง มาตรา 57 อีกทั้งเมื่อมิได้มีหลักฐานแสดงการเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย ก็ย่อมถูกสันนิษฐานว่าเป็นคนหลบหนีเข้าเมือง ซึ่งหากบุคคลนั้น ๆ ไม่ได้รับการจัดทำทะเบียนประวัติ และบัตรประจำตัวประเภทต่างๆ ไว้ ซึ่งได้รับผลดีการจากผ่อนผันให้อยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราวแล้ว บุคคลนั้นเมื่อถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับก็จะถูกแจ้งข้อหา "คนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง" แล้วดำเนินการส่งฟ้องศาล เพื่อผลักดันออกนอกประเทศไทยทันที หรือแม้แต่ว่าบุคคลที่ได้รับการจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรแล้ว การใช้สิทธิประเภทต่าง ๆ ก็ถูกจำกัดอย่างมาก จนในบางกรณีไม่อาจดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขได้ ยกตัวอย่างเช่น การเดินทางก็จะถูกจำกัดเพียงในเขตพื้นที่ออกบัตรประจำตัว (อำเภอ) การทำงานก็ต้องขออนุญาต อีกทั้งประเภทของงานก็จะถูกจำกัดไว้เพียงไม่กี่ประเภท ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นงานประเภทการใช้แรงงานเป็นหลัก รวมไปถึงจนถึงการไม่มีสิทธิที่จะได้รับการจัดสวัสดิการด้านสาธารณสุข เป็นต้น

การพิสูจน์สถานะในทางกฎหมายที่ถูกต้องจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะบุคคลที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ แต่หากพิสูจน์แล้วว่าเป็นคนต่างด้าว การพัฒนาสถานะก็จะเข้ามามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่จะพัฒนาสิทธิของตนไปในขั้นต่าง ๆ เป็นเสมือนการเดินขึ้นบันไดที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งก็จะทำให้สิทธิด้านต่าง ๆ ดีขึ้นตามไปด้วย

แนวทางในการพิสูจน์และพัฒนาสถานะตามกฎหมายไทย จำแนกออกได้เป็น 5 ประเภท ตามข้อเท็จจริงของบุคคล คือ

1. การพัฒนาสถานะของบุคคลซึ่งไม่มีเอกสารแสดงตน
2. การพิสูจน์สถานะของบุคคลซึ่งมีสัญชาติไทยตามกฎหมาย
 - การขอเพิ่มชื่อกรณีคนไทยตกหล่นทางทะเบียน
 - การขอลงรายการสัญชาติไทยของบุคคลบนพื้นที่สูงและชาวไทยภูเขา
 - การขอลงรายการสัญชาติไทยของบุคคลตามมาตรา 23 พ.ร.บ.สัญชาติ

ฉ.4 พ.ศ. 2551

3. การพัฒนาสถานะของบุคคลที่อพยพเข้ามาในประเทศไทย

- การขอสถานะคนต่างด้าวเข้าเมืองโดยชอบด้วยกฎหมายและมีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทย

- การขอสัญชาติไทยโดยการสมรส
- การขอสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ

4. การพัฒนาสถานะของบุตรที่เกิดในประเทศไทยของบุคคลที่อพยพเข้ามาในประเทศไทย

5. การจัดการสถานะของกลุ่มบุคคลซึ่งเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างผิดกฎหมาย โดยการพิสูจน์และพัฒนาทั้ง 5 กรณีข้างต้น เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาสถานะบุคคลซึ่งมีจุดหมายสูงสุดอยู่ที่การมีสัญชาติไทย โดยเฉพาะกรณีที่ 3 แต่ก็มีหลายกรณีที่การพัฒนาไม่สามารถทำได้จนถึงจุดที่สูงที่สุดได้เนื่องจากประสบปัญหาในการพัฒนาสถานะหลายประการ เช่น ความยากของข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการร้องขอ การไม่เข้าใจในระบบการร้องขอของตัวเอง ปัญหากำลังเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการคอร์รัปชันในระบบการร้องขอสถานะ เป็นต้น

ในส่วนท้ายของบทนี้ ผู้วิจัยได้เสนอความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานะบุคคลและการพิสูจน์สัญชาติของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร โดยเน้นประเด็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ชนกลุ่มชาติพันธุ์จะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสิทธิของบุคคลในด้านต่าง ๆ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานะบุคคลจะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานและสถานภาพของบุคคลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ยังส่งผลต่อบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในระหว่างการติดต่อกันที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงวิธีการศึกษาบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ 2 ขั้นตอน คือ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ และกลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถาม ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยจึงเป็นข้อมูลเสียงบทสนทนาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งมีวิธีการดังนี้

3.1.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสนทนาขณะที่มีการติดต่องานราชการ ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเชิงคำ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่ทำงานกับชนกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรงและสื่อสารกับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์อยู่เสมอ

3.1.2 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2554 – พฤษภาคม 2554 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 5 เดือน ได้ข้อมูลบทสนทนาทั้งหมด 50 บทสนทนา และผู้วิจัยใช้ข้อมูลทั้งหมด 50 บทสนทนาในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ในช่วงเวลาการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ ดังนี้

3.1.2.1 การหยุดงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในส่วนงานที่ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลนั้น มีเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประจำที่อำเภออยู่ 1 คน ส่วนอีก 1 คนเป็นเจ้าหน้าที่ที่ต้องออกท้องที่

3.1.2.2 ช่วงที่ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูล เป็นช่วงที่อำเภอเชิงคำ ยังไม่มีนายอำเภอมาประจำการ มีเพียงปลัดอำเภอรักษาการแทน ซึ่งในการดำเนินงานทางราชการในเรื่องของสัญชาติ ในขั้นตอนสุดท้ายจะต้องมีนายอำเภอเป็นผู้เซ็นรับรองเอกสาร จึงทำให้การดำเนินงานเรื่องสัญชาติของชนกลุ่มชาติพันธุ์นั้นล่าช้าออกไป และยังไม่มียุทธศาสตร์ชาติพันธุ์รายใหม่มาติดต่อกับ

ทางอำเภอมากนัก ส่วนใหญ่ที่มาดำเนินการด้านสัญญาชาติจะเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการสอบปากคำหรือพิสูจน์สถานะ

3.1.2.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีพายุเข้าประเทศไทย ซึ่งเขตภาคเหนือเป็นพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เกิดเหตุการณ์ฝนตก และดินถล่มในพื้นที่ที่เก็บข้อมูล ทำให้ชนกลุ่มชาติพันธุ์มาติดต่อราชการน้อยมาก หรือบางวันไม่มีใครมาติดต่อเลย อาจเนื่องจากการเดินทางมาอำเภอไม่สะดวก อีกทั้งในการเดินทางยังต้องมีค่าใช้จ่ายอยู่จำนวนหนึ่งซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ชนกลุ่มชาติพันธุ์ไม่ได้มาติดต่อราชการ เนื่องจากการมาติดต่ออาจจะไม่คุ้มกับค่าเดินทางในแต่ละครั้ง

3.1.3 ผู้วิจัยบันทึกเสียงบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในขณะที่มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นและดำเนินไปตามธรรมชาติ โดยจะถือว่าตั้งแต่เริ่มสนทนาจนกระทั่งจบการสนทนาเป็น 1 บทสนทนา

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะใช้เครื่องบันทึกเสียง 2 เครื่อง บันทึกข้อมูลเสียงการสนทนาไปพร้อมกัน โดยเปิดเครื่องบันทึกเสียงตลอดเวลา เพื่อให้ได้ข้อมูลเสียงการสนทนาทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มเปิดการสนทนาจนกระทั่งจบการสนทนา เนื่องจากไม่ทราบว่าชนกลุ่มชาติพันธุ์จะเข้ามาติดต่อราชการเวลาใด

หากในขณะที่บันทึกการสนทนา มีชนกลุ่มชาติพันธุ์เข้ามาติดต่อราชการพร้อมกันหลายคน หรือหลายกลุ่ม ผู้วิจัยจะเลือกเก็บข้อมูลเพียง 1 คน หรือ 1 กลุ่มเท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยจะต้องสังเกตการณ์ และจดบันทึกในขณะที่มีการสนทนาด้วย

3.1.4 ในการสนทนาแต่ละครั้ง ผู้วิจัยไม่มีส่วนรวม แต่เป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ และจดบันทึกรายละเอียดทั้งหมดของเจ้าหน้าที่รัฐและชนกลุ่มชาติพันธุ์ขณะที่มีการสนทนาเท่านั้น อาทิ การแสดงสีหน้า การเน้นเสียง การหัวเราะ เป็นต้น โดยรายละเอียดอื่น ๆ ที่นอกจากเสียงบทสนทนาจะเป็นบริบทสำคัญที่สามารถนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์บทสนทนา และการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์

3.1.5 การสนทนาแต่ละครั้งขนาดของข้อมูลจะขึ้นอยู่กับบทสนทนา รวมไปถึงขั้นตอนการทำงานส่วนต่างๆของงานทะเบียนด้วย บทสนทนาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานทะเบียนจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของผู้มาติดต่อซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลเฉพาะที่ผู้สนทนาอนุญาตแล้วเท่านั้น

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลเสียงบทสนทนาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลเสียงบทสนทนามาถอดถอด ลักษณะการออกเสียงตามที่ได้ยินเป็นตัวอักษรภาษาไทย โดยใช้วิธีการวิธีของภาษาไทย โดยปรับจากงานของ ชีระพันธ์ และคณะ (2535) ประกอบกับการใช้สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ แสดงรายละเอียดที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนา

ชีระพันธ์ และคณะ (2535, หน้า ค-จ) ได้ชี้แจงเกี่ยวกับการออกเสียงและระบบการเขียนภาษาไทยถิ่นเหนือ (คำเมืองเชียงใหม่) คือ ภาษาไทยถิ่นเหนือมีเสียงพยัญชนะทั้งพยัญชนะต้นและพยัญชนะท้าย (เสียงสะกด) คล้ายคลึงกับภาษาไทยมาตรฐานที่ต่างออกไป คือ มีเสียงนาสิก ญ เพิ่มขึ้นอีก 1 เสียง ซึ่งเป็นเสียงคล้ายเสียง ข แบบออกจมูก และไม่มีเสียง ร กับพยัญชนะควบกล้ำบางเสียง ต่อไปนี้เป็นเสียงพยัญชนะในภาษาคำเมือง ซึ่งถอดเสียงโดยใช้อักษรไทยเทียบกับอักษรของสมาคมสัตสาศตร์นานาชาติ (IPA) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 อักษรไทยเทียบกับอักษรของสมาคมสัตสาศตร์นานาชาติ (IPA)

อักษรไทย	สัทอักษร	อักษรไทย	สัทอักษร	อักษรไทย	สัทอักษร	อักษรไทย	สัทอักษร
ก	k	ค	d	ผ, พ	ph	ว	w
ข, ค	kh	ต	t	ฝ, ฟ	f	ศ, ซ	s
ง	ŋ	ถ, ท	th	ม	m	อ	ʔ
จ	tɕ	น	n	ย	j	กว	kw
ฉ, ช	tɕh	บ	b	ห, ฮ	h	ขว, คว	khw
ญ	ɲ	ป	p	ล	l		

(ชีระพันธ์ และคณะ, 2535, หน้า ค)

สระในภาษาไทยถิ่นเหนือก็มีลักษณะทางเสียงใกล้เคียงกับสระในภาษาไทยมาตรฐาน ความแตกต่างที่เป็นลักษณะเด่นพอสังเกตได้ คือ คนไทยทางภาคเหนือมักจะออกเสียงขึ้นจมูกอยู่เสมอ ต่อไปนี้เป็นเสียงสระเดี่ยวและสระประสม ดังแสดงในตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 สระในภาษาไทยถิ่นเหนือ (คำเมือง)

อักษรไทย	สัทอักษร	อักษรไทย	สัทอักษร
อะ อา	a a:	อัวะ อัว	uə u:ə
อิ อี	i i:	ไอ,ไอ อาย	ai a:i
อี อือ	ɯ ɯ:	อุย อุย	ui u:i
อุ อู	u u:	อิ้ว อิว	iu i:u
เอะ เอ	e e:	เอี้ยว เอว	eu e:u
แอะ แอ	ɛ ɛ:	เอี้ย เอย	ɣi ɣ:i
โอะ โอ	o o:	อื้อย ออย	ɔi ɔ:i
เอะ ออ	ɔ ɔ:	ไ้อัย โอย	oi o:i
เออะ เออ	ɤ ɤ:	แอ้ว แอว	ɛu ɛ:u
เอือะ เอือย	iə i:ə	เอา อาว	au a:u
เอือะ เอืออ	ɯə ɯ:ə		

(ปรับจาก ชีระพันธ์ และคณะ, 2535, หน้า ค-จ)

วรรณยุกต์ในภาษาคำเมืองเชียงใหม่มีทั้งหมด 8 เสียง เกิดในคำเป็น 6 เสียง (วรรณยุกต์ที่ 1 ถึงวรรณยุกต์ที่ 6) ในคำตายเสียงยาว 2 เสียง (วรรณยุกต์ที่ 3 และวรรณยุกต์ที่ 4) และในคำตายเสียงสั้น 2 เสียง (วรรณยุกต์ที่ 7 และวรรณยุกต์ที่ 8) ต่อไปนี้เป็นคำอธิบายเกี่ยวกับเสียงวรรณยุกต์ตามลักษณะการออกเสียง ดังนี้

วรรณยุกต์ที่ 1 เสียงต่ำ-ขึ้น คล้ายกับเสียงจัตวาในภาษาไทย เช่น กิ่น ก้าง ใจ ขา ถม

วรรณยุกต์ที่ 2 เสียงกลาง-ระดับ คล้ายกับเสียงสามัญในภาษาไทย เช่น บิน นา แดง ดาว

วรรณยุกต์ที่ 3 เสียงต่ำ-ตก คล้ายกับเสียงเอกในภาษาไทย เช่น ใจดี หาบ ปาก แปด

วรรณยุกต์ที่ 4 เสียงสูง-ตก คล้ายกับเสียงโทในภาษาไทย เช่น บี้ จื้อ ไซ่ ซอบ มีด

วรรณยุกต์ที่ 5 เสียงสูง-ตก คล้ายกับเสียงโทในภาษาไทย แต่มีการกักของเส้นเสียงในตอนท้ายทำให้เสียงหยุดลงทันที เช่น ไซ่ ป่า กัม ห่า บ้วน

วรรณยุกต์ที่ 6 เสียงสูง-ขึ้น-ตก คล้ายกับเสียงตรีในภาษาไทย แต่เสียงขึ้นสูงและหางเสียงฟังนุ่มนวลกว่าเสียงคนตรี เช่น ไม้ น่อง ลิ่น กิว ต้อง

วรรณยุกต์ที่ 7 เสียงกลาง-ขึ้น คล้ายกับเสียงจัตวาในภาษาไทย แต่เสียงสูงกว่าเสียงวรรณยุกต์นี้เกิดเฉพาะในคำตายเสียงสั้นเท่านั้น เช่น กัด จับ เก่า ขับ

วรรณยุกต์ที่ 8 เสียงสูง-ขึ้น คล้ายกับเสียงดนตรีในภาษาไทย เสียงวรรณยุกต์นี้เกิดเฉพาะในตำแหน่งคำตายเสียงสั้นเท่านั้น เช่น วิต ตัก ปัก กัด ขับ

3.2.2 จากนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์โครงสร้างของบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ตามแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ของ Sacks, Schegloff and Jefferson (1974) โดยกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้ามาติดต่อราชการ

3.2.3 ศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้วิจัยศึกษาจากคู่วิธีการถาม- การตอบ ที่ปรากฏจากบทสนทนา โดยพิจารณาจากลักษณะของคำถาม วิธีการถาม และการตอบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เจ้าหน้าที่ได้ใช้กลวิธีใดบ้างในการถามคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

3.2.4 นำเสนอผลการศึกษา โดยในการนำเสนอผลการศึกษานั้นผู้วิจัยได้รวบรวมคำศัพท์คำเมืองที่พบจากการศึกษาไว้ใน ภาคผนวก ก และตัวอย่างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ตั้งแต่เริ่มสนทนาจนจบการสนทนาไว้ใน ภาคผนวก ข

บทที่ 4

โครงสร้างบทสนทนา

ในบทนี้ เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งขณะที่ติดต่อกับราชการ ส่วนการทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน ในการสนทนามีการสื่อสารกันด้วยภาษาไทยกลางและภาษาไทยถิ่นเหนือ (คำเมือง) สลับกัน เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันในพื้นที่

จากการศึกษา พบว่า โครงสร้างบทสนทนาประกอบไปด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ การเปิดการสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดการสนทนา ดังนี้

4.1 การเปิดการสนทนา

การเปิดการสนทนาเป็นส่วนสำคัญที่บ่งบอกว่าการสนทนาได้เกิดขึ้น โดยจะเริ่มต้นด้วยการพูดของผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จากนั้นสนทนาโต้ตอบสลับกันไปมาอีกฝ่าย การสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่ามีการเริ่มต้น โดยผู้ร่วมสนทนาทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งมีการเริ่มต้นสนทนาหลายรูปแบบ ผู้วิจัยจึงแบ่งข้อมูล ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

4.1.1 คู่สนทนาเคยพบกัน หรือ รู้จักกันมาก่อน

4.1.2 คู่สนทนาไม่เคยพบกัน หรือ ไม่รู้จักกันมาก่อน

4.1.1 คู่สนทนาเคยพบกัน หรือ รู้จักกันมาก่อน

บทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อเป็นผู้ที่ เคยพบกัน หรือรู้จักกันมาก่อน เนื่องจากผู้มาติดต่อนั้น เป็นผู้ที่เคยมาติดต่อสำนักงานบ่อยครั้ง หรือเป็นผู้ที่เพิ่งมาติดต่อขึ้นเรื่อง ซึ่งเรื่องที่มาติดต่ออาจอยู่ในขั้นตอนดำเนินการและยังดำเนินการไม่เสร็จ จึงทำให้ผู้มาติดต่อต้องมาที่สำนักงานทะเบียน และพบกับเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ

จากข้อมูลบทสนทนาพบว่า ผู้มาติดต่อที่เคยพบ หรือรู้จักกับเจ้าหน้าที่มีอยู่ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน (อยู่ระหว่างขั้นตอนการพิสูจน์และพัฒนาสถานะ) กลุ่มชุมชนบนพื้นที่สูงเผ่าม้ง เมี่ยน ลาหู่และกลุ่มชาวไทยภูเขาที่ได้สัญชาติไทยแล้ว โดยมีการเปิดการสนทนา ดังนี้

การเริ่มต้นการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลพบว่า การเริ่มต้นการสนทนาส่วนใหญ่จะเริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้เริ่มต้นพูดก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อที่เคยพบกันมาก่อน หรือรู้จักกันมาก่อน มีการเปิดการสนทนา 3 แบบ คือ 1) การเรียก 2) การถาม 3) การกล่าวเข้าเรื่องทันที ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การเรียก เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะเริ่มต้นการสนทนาทันที ขณะที่ผู้มาติดต่อกำลังเดินเข้ามาที่สำนักงาน โดยการเรียกชื่อของผู้มาติดต่อ หรือการเรียกให้เข้ามาพบ แล้วตามด้วยการถามถึงประเด็นต่าง ๆ อาทิ การถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ การถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ การถามถึงเหตุผลที่ไม่มาดำเนินการ หรือการกล่าวเข้าเรื่องที่ค้างค้าง ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จทันทีที่พบหน้าผู้มาติดต่อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ เป็นผู้ที่เคยพบกันหรือรู้จักกันมาก่อน

ตัวอย่างที่ 1 จากบทสนทนาที่ 2

- T1 จ: มานี้ มานี้มา ไ้ไปทำอะไรทำนานานแท้//ฮ้า::?
 T2 ข: //(ถอนหายใจ)ทำนานกะ//ยังบ่ได้แล้ว
 T3 จ: //ทะ-ทำอะไร
 ตอนนี้?
 T4 ข: ตอนนี้จะไป ### ถั่ว
 T5 จ: ฮะ?
 T6 ข: หยั่งก็ปลูกบ่ได้
 T7 จ: ปลูกถั่ว
 T8 ข: เจ้า
 :

จากบทสนทนาข้างต้น ผู้มาติดต่อเดินเข้ามาสำนักงาน แล้วเดินตรงมายังโต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นหน้าผู้มาติดต่อแล้วจำได้ เจ้าหน้าที่จึงเรียกให้ผู้มาติดต่อเข้ามาพบ แล้วถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ในผลัดที่ 1 ว่า “มานี้ มานี้มา ไ้ไปทำอะไรทำนานานแท้//ฮ้า::?” ก่อนที่จะเข้าสู่เรื่องที่จะดำเนินการสนทนา

ตัวอย่างที่ 2 จากบทสนทนาที่ 24

- T1 จ: อ้า ป็อลุงมาเพ่ก่อน ป็อลุงนั้นนะ มาเพ่ก่อน ป็อลุงเป็นหยังบ่มาหา ตะเมินละ ฮี? เป็นหยังบ่มา?
- T2 ช: ### บ่มา
- T3 จ: เป็นหยังบ่มา //ต้องกั้วเจ้า
- T4 ช: //###
- T5 จ: ฮี? ฮู้ได้ก่อ? ฮู้ได้ก่อ?
- T6 ช: ได้ฮู้
- T7 จ: ได้ก่อ? ฮู้กะ บ่ใจเป็นหยังวะ หุบดี เอ๊กเอาน่อ ฮู้ดั่ง ๆ น่อ
- T8 ช: ฮู้ดั่ง ๆ

∴

การเริ่มต้นบทสนทนานี้ เกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อแล้วจึงเรียกมาสอบถามทันที โดยการเริ่มต้นสนทนาในผลัดที่ 1 เป็นการเรียกโดยใช้คำเรียกขานตัวผู้พูด โดยเรียกว่า “ป็อลุงมาเพ่ก่อน” ซึ่งหมายถึง “คุณลุงมาที่นี่ก่อน” ในภาษาไทยมาตรฐาน เพื่อให้ผู้มาติดต่อรู้ว่ากำลังจะถูกสนทนาด้วย แต่การเรียกโดยไม่ระบุชื่อบุคคลที่ชัดเจน อาจทำให้ผู้ถูกเรียกไม่แน่ใจว่าเป็นตนเองหรือไม่ เห็นได้จาก ในผลัดที่ 1 ที่เจ้าหน้าที่พูดว่า “ป็อลุงนั้นนะ” ซึ่งหมายถึง ตัวลุงคนนั้นที่กำลังสงสัยว่าใช่ตนหรือไม่ จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงถามคำถามถึงเหตุผลของผู้มาติดต่อว่า ทำไมไม่มาดำเนินการติดต่อเรื่องที่ค้างค้างให้แล้วเสร็จ

2) การถาม เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อ จึงถามถึงเรื่องที่มาติดต่อทันที หรือถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ก่อนที่จะเข้าสู่เรื่องที่จะสนทนา

ตัวอย่างที่ 3 จากบทสนทนาที่ 8

- T1 จ: ยะหยัง?
- T2 ช: มาฮับบัตร
- T3 จ: ฮับไปหื้อลูกโดยก่อ?
- T4 ช: (0.2)
- T5 จ: ฮับไปหื้อลูกโดยน่อ ((เจ้าหน้าที่กำลังหาบัตรประจำตัวสีชมพู))
ใส่ซองก่อ? ((มองหน้าผู้มาติดต่อ)) บ่หนาวก๊ะ?
- T6 ช: ((ส่ายหัว))

- T7 จ: บ่นาว ส้นบ่าคาย
 T8 ข: ((หัวเราะ)) ส้นบ่าคาย
 T9 จ: เอ้อ ถ้าใส่ซอง ซองละห้าบาท จะใส่ก้อ? น้อ
 T10 ข: เจ้า
 ∴

จากตัวอย่างที่ 3 ผู้มาติดต่อเดินเข้ามานั่งรอที่โต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อ จึงเริ่มต้นการสนทนาด้วยการถามว่า “ยะหยัง?” ในผลัดที่ 1 โดยถามว่าผู้มาติดต่อต้องการมาติดต่อเรื่องอะไร จากนั้นผู้มาติดต่อจึงตอบกลับมาในผลัดที่ 2 ว่า “ฮับบัตร” คือ มารับบัตรประจำตัว ในผลัดที่ 3 เจ้าหน้าที่ถามผู้มาติดต่อว่า “ฮับไปฮื้อลูกโดยก้อ?” หมายถึง ผู้มาติดต่อจะรับบัตรประจำตัวของลูกไปพร้อมกันเลยหรือไม่ ถ้อยคำนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่จำผู้มาติดต่อได้ และจำได้ว่าลูกของผู้มาติดต่อก็ได้ทำบัตรประจำตัวด้วย

ตัวอย่างที่ 4 จากบทสนทนาที่ 27

- T1 จ: ยะหยังเจ้า?
 T2 ข: ไบส่งโต๊ แจ้งใหม่เนาะ ป้อมาวันคืดแล้วนิ คืดต่อทำ
 T3 จ: ขอก่อนล่วงหน้า 3 วัน ป้อมจะไปวันไหนนิ?
 T4 ข: (0.5)
 T5 จ: ป้อมจะไปวันไหนเจ้า?
 T6 ข: วันจันเนี่ย
 T7 จ: วันจัน
 T8 ข: วันเสาร์
 T9 จ: ป้อม กำนี่หนา ถ้าป้อมไปน้อ เป็นมีไบทางฮื้อเตย ป้อมเอาไบทางขว้างแล้วนิ
 ∴

จากตัวอย่างที่ 4 ผู้มาติดต่อเดินเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะทำงาน จากนั้นเจ้าหน้าที่ถึงถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 1 ว่า “ยะหยังเจ้า?” ผู้มาติดต่อจึงแจ้งวัตถุประสงค์ว่าต้องการมาขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ ดังที่ปรากฏในผลัดที่ 2 ว่า “ไบส่งโต๊ แจ้งใหม่เนาะ ป้อมาวันคืดแล้วนิ คืดต่อทำ” แต่ผู้มาติดต่อยังพูดไม่จบความ เจ้าหน้าที่ก็ชี้แจงขั้นตอนการติดต่อขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ให้ผู้มาติดต่อทราบทันทีในผลัดที่ 3 เนื่องจากผู้มาติดต่อได้พูดว่า “ไบส่งโต๊” หมายถึง ไบส่งตัว ซึ่งในที่นี้ผู้มาติดต่อเคยมาขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่หลายครั้งแล้ว เจ้าหน้าที่ทราบว่าคุณมาติดต่อต้องการจะมาขอ

ดึกไปแล้วไม่ทำให้ซักอย่างเลยเนี่ย ((เปิดเอกสารดู)) นี่ทั้งผู้โดนสำรวจ
ทั้งอันนี้ รับรอง น้อ?

- T2 ช1: เจ้า
T3 จ: นั่นไม่มีลงซักอย่าง อันนี้เป็นป้อหลวงกะเจ้า?
T4 ช1: บ่ใจป้อหลวง
T5 จ: อันนี้เป็นหยั่งกันกะ?
T6 ช2: เป็นป้อ
∴

บทสนทนา นี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่ยื่นเอกสาร
สำรวจสถานะ ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเชิงคำ จังหวัดพะเยา แต่เป็นผู้ไม่มีสถานะ
ทางทะเบียน จากบทสนทนา พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้เริ่มสนทนาด้วยการกล่าวถ้อยคำแสดงให้เห็น
เรื่องราวต่อเนื่อง ผลัดที่ 1 เจ้าหน้าที่บอกให้ “นั่งลงก่อน” และตามด้วยการถามคำถามที่แสดงให้เห็น
ว่าเคยมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มาก่อน และเจ้าหน้าที่ได้แนะนำในการกรอกเอกสารไปทั้งหมดแล้ว
แต่ผู้มาติดต่อไม่ได้ปฏิบัติตามที่ได้แนะนำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่กล่าวถ้อยคำใน
ผลัดที่ 1 กับผู้มาติดต่อในเชิงตำหนิด้วย

ตัวอย่างที่ 7 จากบทสนทนาที่ 12

- T1 จ: แล้ว แล้วตอนนั้น ไปอยู่ไหนที่เราบอกให้มานะ? เรานึกว่ามันนี่ไม่มา
สองวันก่อนมาก็หายแฮ็บ
T2 ช: คับ ก็ไม่ว่างมา ละก็กำลังไปหาเนี่ย บัตรประจำตัวเนี่ย หาไม่ได้
T3 จ: หาได้ที่ไหนอะ?
T4 ช: หาไปหามาที่อยู่ทีลูกสาวเนี่ย เอ๊ย มันหนังสือเรียนอะน้อ มันก็ไปเปิดไป
เปิดมาก็อยู่ที่
T5 จ: อ้อ:: เก็บไว้ดี ๆ
T6 ช: คับ คับ
T7 จ: อันนี้หนา เดียวก็ไปหาซื้อของใส่ชะเนื่อ
T8 ช: คับ คับ
T9 จ: หายแล้วยุ่งหนา เนี่ยตรงแถว ๆ โคงเนี่ย เขาขายของใส่ ใส่ให้หมดเลย
มันสำคัญนะ เพื่อหา เอาเก็บไว้รวม ๆ ด้วยกันเลย ยัดไปยัดมาเดี๋ยวกี้ (0.4)
เราโทรหาผู้ใหญ่ หมู่สิบสามด้วย หมู่แปดด้วย

T10 ช: อ้อ

∴

บทสนทนานี้ บุคคลผู้ซึ่งไม่มีสถานะมายืนเอกสารรายงานตัวเพิ่มเติมว่า เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ เพื่อที่จะพัฒนาสถานะต่อไป โดยเมื่อผู้มาติดต่อยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จึงเริ่มต้นการสนทนาด้วยการถามทันที โดยไม่ได้กล่าวทักทายใด ๆ ดังแสดงในผลัดที่ 1 เจ้าหน้าที่ถามถึงเหตุผลว่าทำไมถึงไม่มาติดต่อกับหน่วยงานว่า “แล้ว แล้วตอนนั้นไปอยู่ไหนที่เราบอกให้มานะ?” ผู้มาติดต่อจึงตอบกลับมาในผลัดที่ 2 ว่า “คับ ก็ไม่ว่างมา ละก็กำลังไปหาเนีย บัตรประจำตัวเนีย หาไม่ได้” ซึ่งเป็นการแสดงเหตุผลว่าที่ไม่มาติดต่อ เนื่องจากผู้มาติดต่อ ไม่มีเวลาและยังหาเอกสารที่จะต้องนำมาแนบ เพื่อเป็นหลักฐานยังไม่เจอ

การเริ่มต้นการสนทนาโดยผู้มาติดต่อ

จากข้อมูลบทสนทนา พบว่า ส่วนใหญ่การเริ่มต้นการสนทนามักจะเริ่มโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ แต่ก็มีบางบทสนทนาที่เริ่มต้นโดยผู้มาติดต่อ เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ที่จะเริ่มสนทนากับเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเคยพบ หรือรู้จักกับเจ้าหน้าที่มาก่อน มีการเริ่มต้นการสนทนา 2 แบบคือ 1) การเรียก และ 2) กล่าววัตถุประสงค์ทันที

1) การเรียก เมื่อผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์พบหน้าเจ้าหน้าที่ที่จะเริ่มต้นสนทนา โดยการกล่าวคำทักทาย หรือเรียกชื่อเจ้าหน้าที่ เพื่อบอกให้เจ้าหน้าที่รู้ตัวว่ากำลังจะถูกสนทนาด้วย

ตัวอย่างที่ 8 จากบทสนทนาที่ 25

- T1 ช: หัวดีคืบ น่องหนึ่ง
 T2 จ: ค่านี้ไปใช้หรือ?
 T3 ช: แฟนผม
 T4 จ: อันนี้ อันนี้บ้านหยงนี้
 T5 ช: ซ่องซ่านคับ

∴

จากบทสนทนานี้ พบว่า ผู้มาติดต่อได้เรียกเจ้าหน้าที่ ด้วยการกล่าวคำทักทาย ดังแสดงในผลัดที่ 1 ว่า “หัวดีคืบ” แล้วตามด้วย การเรียกชื่อของเจ้าหน้าที่ คือ “น่องหนึ่ง” การเริ่มการสนทนาโดยการใช้คำเรียกขาน “น่อง” แสดงให้เห็นว่า ผู้มาติดต่อรู้จัก และค่อนข้างสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้มาติดต่อเคยมาติดต่องานหลายครั้ง จนทำให้มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่

ตัวอย่างที่ 9 จากบทสนทนาที่ 6

- T1 ช: ปี่หนึ่ง หวัดดีเจ้า
 T2 จ: หวัดดีเจ้า
 T3 ช: อันนึ่งว่าจะมาขอไปเดินทาง
 ⋮

การเริ่มต้นบทสนทนาที่พบในผลัดที่ 1 ผู้มาติดต่อเรียกชื่อเจ้าหน้าที่ “ปี่หนึ่ง” แล้วตามด้วยการกล่าวคำทักทาย “หวัดดีเจ้า” ในผลัดที่ 1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้ตัว จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงตอบกลับด้วยคำทักทายเช่นเดียวกันในผลัดที่ 2 จากนั้นผู้มาติดต่อจึงแจ้งวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อว่าต้องการที่จะมาขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ ในผลัดที่ 3

2) กล่าววัตถุประสงค์ทันที เมื่อผู้มาติดต่อพบเจ้าหน้าที่ จึงกล่าววัตถุประสงค์ในการติดต่องานทันที โดยไม่มีการกล่าวเกริ่นนำ หรือกล่าวคำทักทายใด ๆ

ตัวอย่างที่ 10 จากบทสนทนาที่ 16

- T1 ช: มาเรื่องบัตรประชาชน
 T2 จ: อะ?
 T3 ช: เรื่องบัตรประชาชนของลูกสาว
 T4 จ: เป็นไรคับ?
 T5 ช: ก็เค้ายังไม่ได้ทำบัตร แล้วก็มาเอาใหม่ หลัก 13 หลัก ยังไม่ได้บัตรเอกสารยื่นไปหมดแล้ว
 ⋮

จากบทสนทนานี้ พบว่า เมื่อผู้มาติดต่อพบเจ้าหน้าที่แล้วก็กล่าวแสดงวัตถุประสงค์ทันที โดยไม่มีการกล่าวเกริ่นนำใดๆ ในผลัดที่ 1 กล่าวว่ “มาเรื่องบัตรประชาชน” การไม่เกริ่นนำใดๆ ทำให้เจ้าหน้าที่เองก็อาจจะไม่ได้ตั้งตัว หรือได้ยื่นไม่ชัดว่าต้องการจะทำอะไร เห็นได้จาก การถามกลับในผลัดที่ 2 ว่า “อะ?” จากนั้นผู้มาติดต่อจึงแจ้งวัตถุประสงค์อีกครั้งในผลัดที่ 3 ว่า ผู้มาติดต่อต้องการจะมาติดต่อเรื่องบัตรประชาชนของลูกสาว เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบวัตถุประสงค์แล้วจึงดำเนินการสนทนาต่อไป

การศึกษาการเปิดการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อในกรณีที่คุณสนทนาเป็นผู้ที่เคยรู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน สามารถสรุปได้ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 การเปิดการสนทนาที่คู่สนทนาเคยพบกันหรือรู้จักกันมาก่อน

ผู้เริ่มต้นการสนทนา	การเปิดการสนทนา
เจ้าหน้าที่	1) การเรียก 1.1) เรียกชื่อ → ถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ เรียกชื่อ → ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ เรียกชื่อ → ถามถึงเหตุผลที่ไม่มาดำเนินการ 1.2) เรียกให้มาพบ → เรียกชื่อผู้มาติดต่อ เรียกให้มาพบ → กล่าวเข้าเรื่องทันที 2) การถาม 2.1) ถามถึงเรื่องที่มาติดต่อ 2.2) ถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ 3) การกล่าวเข้าเรื่องทันที
ผู้มาติดต่อ (ชนกลุ่มชาติพันธุ์)	1) การเรียก 1.1) กล่าวคำทักทาย → เรียกชื่อเจ้าหน้าที่ 1.2) เรียกชื่อเจ้าหน้าที่ → กล่าวคำทักทาย 2) กล่าววัตถุประสงค์ทันที

จากตารางพบว่า การเริ่มต้นสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ พบ 3 แบบ คือ 1) การเรียก 2) การถาม และ 3) การกล่าวเข้าเรื่องทันที ในส่วนของการเริ่มต้นสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อ พบว่า มีการเริ่มต้นสนทนา 2 แบบ คือ 1) การเรียก และ 2) การกล่าววัตถุประสงค์ทันที เมื่อพบหน้าเจ้าหน้าที่โดยไม่มีการเกริ่นนำ

การเริ่มต้นการสนทนาของคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายนั้นมีลักษณะที่เหมือนและต่างกัน คือ ในส่วนแรกของการเริ่มสนทนาของผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่าย จะเริ่มด้วยการเรียกที่เหมือนกัน โดยเจ้าหน้าที่จะเรียกผู้มาติดต่อโดยการเรียกชื่อ หรือเรียกให้มาพบทันทีที่ได้พบหน้า การเริ่มต้นสนทนาด้วยการเรียกชื่อ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อเคยรู้จัก หรือพบกันมาก่อน และยังคงจำกันได้ ส่วนที่แตกต่างกัน คือ การเริ่มต้นการสนทนาด้วยการถาม ซึ่งเป็นการเริ่มสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่จะถามผู้มาติดต่อเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อและถามเรื่องเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาว่ามีความคุ้นเคยกัน จากนั้นจึงเชื่อมโยงเข้าสู่เรื่องที่มาติดต่อ ซึ่งการถามคำถามจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน

โดยในส่วนของวิธีในการถามผู้วิจัยจะอธิบายอย่างละเอียดอีกครั้งในบทที่ 5 ต่อไป การเปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า มีการเริ่มสนทนาโดยการเรียกชื่อของเจ้าหน้าที่ หรือการกล่าวคำเรียกขานเพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้ตัว นอกจากนี้ยังมีการเริ่มต้นสนทนา โดยการแจ้งวัตถุประสงค์การมาติดต่อทันที โดยไม่มีการเกริ่นนำใดๆ

ในหัวข้อถัดไป เป็นการเริ่มต้นสนทนาในกรณีที่คู่สนทนาไม่เคยพบกัน หรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.2 คู่สนทนาไม่เคยพบกัน หรือ ไม่รู้จักกันมาก่อน

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่องานในกรณีที่คู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่ายไม่เคยพบกันหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน พบว่า ผู้มาติดต่อมีอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรงงานต่างด้าว กลุ่มบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ซึ่งมีทั้งผู้ที่กำลังจะพัฒนาสถานะและผู้ที่เข้ามาอาศัยใหม่ในพื้นที่ ในขณะที่มีการติดต่องานมีการเปิดการสนทนาโดยคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย ดังนี้

การเริ่มต้นการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่

การเริ่มต้นการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่คู่สนทนาไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกัน มีการเปิดการสนทนา 3 แบบ คือ 1) การเรียก 2) การถาม 3) การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) การเรียก เมื่อเจ้าหน้าที่พบว่าผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะเรียกผู้มาติดต่อให้เข้ามาพบหรือเรียกให้รอ โดยการใช้อ้อยคำต่างๆ เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ว่าต้องการที่จะสนทนาด้วย แล้วจึงกล่าวตามด้วย การถามคำถามในประเด็นต่างๆ ทันที อาทิ ถามถึงความสามารถในการสื่อสารภาษาชื่อ และถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 11 จากบทสนทนาที่ 9

- T1 จ: แม่มานีก่อน. อู๋เมืองได้ก่อ?
- T2 ข: ได้กะ
- T3 จ: ตัวอยู่ไหนกะ?
- T4 ข: กะอยู่นี่กะ ร่องชานนี่กะ
- T5 จ: บะใจ. ว่าย้ายมาใหม่ ไปอยู่// ไหนมา?
- T6 ข: //อ้อ ละก็ไปแต่งงาน ### พญาเมรายุ่่น
- T7 จ: แต่งงานดีไหนกะ?

- T8 ช: พญาเมรายปุ่นแหนะ
 T9 จ: พญาเม็งราย
 T10 ช: เจ้า. ละกะจะย้ายปุ่นมาอยู่
 :

จากบทสนทนา ผู้มาติดต่อพาลูกมาทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยผู้มาติดต่อนั้นกำลังนั่งรอลูกทำบัตร เมื่อเจ้าหน้าที่เห็น เจ้าหน้าที่จึงเริ่มการสนทนาโดยการเรียกผู้ติดต่อ ดังแสดงในผลัดที่ 1 โดยการเรียกผู้ติดต่อกว่า “แม่มานีก่อน” แล้วถามผู้มาติดต่อกว่า “อยู่เมืองได้ก่อ?” คือ สามารถพูดภาษาคำเมืองได้หรือไม่ ผู้มาติดต่อจึงตอบกลับมาว่าสามารถพูดได้ ดังที่แสดงในผลัดที่ 2

ตัวอย่างที่ 12 จากบทสนทนาที่ 28

- T1 จ: อ๊ะ ป้อลุง อยู่เมืองได้ก่อ?
 T2 ช1: หี
 T3 จ: อู้ป่าได้. ไผอู้ได้ มานี มานี. ตัวจื้อหยัง?
 T4 ช2: ชะคืบ
 T5 จ: สะ?
 T6 ช2: ชะ
 T7 จ: ชะหยัง จื้อหยังเก๊ะ?
 T8 ช2: ชะคืบ
 :

จากตัวอย่างนี้ ผู้มาติดต่อกำลังนั่งรอเจ้าหน้าที่ที่กำลังคุยงานกับผู้มาติดต่อคนอื่น หลังจากที่เจ้าหน้าที่คุยงานเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จึงเริ่มต้นการสนทนาโดยการเรียกผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 1 โดยการส่งเสียง “อ๊ะ” แล้วตามด้วยการเรียกขาน “ป้อลุงอยู่เมืองได้ก่อ?” เพื่อให้ผู้ติดต่อทราบว่าเจ้าหน้าที่กำลังจะพูดด้วย ซึ่งผู้มาติดต่อทราบว่าเจ้าหน้าที่กำลังพูดด้วย จึงตอบกลับมาในผลัดที่ 2 ว่า “หี” หมายความว่า ผู้มาติดต่อพูดภาษาคำเมืองไม่ได้ จากนั้นในผลัดที่ 3 เจ้าหน้าที่จึงได้ถามขึ้นมาว่า “ไผอู้ได้ มานี มานี” ใครพูดภาษาคำเมืองได้บ้าง เพื่อให้มาช่วยสื่อสารกับผู้มาติดต่อ ซึ่งพบว่าคนที่ช่วยพูดเป็นลูกของผู้มาติดต่อนั่นเอง

2) การถาม เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อจึงถามคำถามทันที โดยเป็นคำถามในประเด็นต่าง ๆ อาทิ ถามวัตถุประสงค์ที่จะมาติดต่อ ถามข้อมูลของผู้มาติดต่อ ถามถึงเอกสาร เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 13 จากบทสนทนาที่ 20

- T1 จ: ยะหย่งเจ้า?
 T2 ช: ติดต๋อไบ ###
 T3 จ: ไบเดินทาง. ขอดูบัตร์จิมเจ้า ((ดูบัตร์)) เดินทางไปไหน?
 T4 ช: ไปทำงานต่างจังหวัดเจ้า
 T5 จ: บ่าเกยหันซักเตื่อวะ. จ่างมาก่อ?
 T6 ช: มาตีต๋อนปีอยู่บ้านได้น้ำท่วม. เขาส่งข่าว ### เขาส่งแฟกซ์มาหื่อนะเจ้า.
 ∴

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่มีสถานะเป็นแรงงานต่างด้าวที่ต้องการขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ เพื่อไปทำงานต่างจังหวัด จากบทสนทนา พบว่า ในผลัดที่ 1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้เปิดบทสนทนาว่า “ยะหย่งเจ้า” เป็นการเปิดการสนทนาด้วยการถามผู้มาติดต่อว่าต้องการทำอะไร ซึ่งเป็นคำถามที่ตรง และเข้าใจง่าย ผู้มาติดต่อสามารถเข้าใจได้ทันทีว่าผู้พูดต้องการถามถึงเรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เห็นได้จากมีการตอบคำถามของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 2 โดยบอกว่า “ติดต๋อไบ ###” ในช่วงท้ายไม่สามารถถ่ายทอดเสียงได้ แต่เนื่องจากการสนทนาแบบเผชิญหน้า เจ้าหน้าที่ก็สามารถที่จะคาดเดาได้ว่าผู้มาติดต่อต้องการติดต่อเรื่องอะไร เห็นได้จากในผลัดที่ 3 เจ้าหน้าที่ได้กล่าววว่า “ไบเดินทาง”

ตัวอย่างที่ 14 จากบทสนทนาที่ 4

- T1 จ: ตัวลูกไหนมานี? ถามก่อน
 T2 ช: คับ
 T3 จ: ตัวลูกไหนมา?
 T4 ช: ผมลูกบ้านคอบ เมืองคอบมากับ
 T5 จ: บ้าน. บ้านกึ่ง. เมืองคอบ.
 T6 ช: คับผม.
 ∴

บทสนทนานี้เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ไทลื้อจากประเทศลาว กรณีเปลี่ยนสถานะของตนเองและลูกให้เป็นสัญชาติไทย การเปิดบทสนทนาในผลัดที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้เริ่มเปิดการสนทนาด้วยการถามถึงบ้านเกิดของผู้ร่วมสนทนาว่า “ตัวลูกไหนมานี” หมายถึง “มาจากที่ไหน” ทันทีที่พบหน้า โดยไม่มีการกล่าวคำทักทาย ผู้มาติดต่อจึงได้

ตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ว่ามาจาก บ้านคอบ เมืองคอบ ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่ในเขตประเทศลาว ดังแสดงในผลัดที่ 2

ลักษณะการเปิดการสนทนาด้วยการถามว่า “ตัวลูกไหนมานี่” หมายถึง “มาจากที่ไหน” แทนที่ที่พบหน้า ในผลัดที่ 1 อาจจะตีความว่า เจ้าหน้าที่ถาม เพื่อถามถึงข้อมูลและเป็นการทักทายด้วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจคุ้นชินกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ไทลื้อในพื้นที่ เนื่องจากอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา เป็นพื้นที่ที่มีชาวไทลื้ออาศัยอยู่เป็นชุมชนใหญ่ ซึ่งการถามว่ามาจากที่ไหน เป็นคำถามทั่วไปของคนไทลื้อว่าเป็นไทลื้อบ้านไหนก็อาจเป็นไปได้

ตัวอย่างที่ 15 จากบทสนทนาที่ 36

- T1 จ: คนไหนจ้ออี?
- T2 ช: (0.8)
- T3 จ: มีก่อนจ้ออีมีก่อน? แล้วอยู่หมู่หยังนิ? ยินิ
- T4 ช: ลีบเอ็ดเจ้า
- T5 จ: ละไม่มีชื่อ ไปแจ้งนี่ คนสำรวจก็เขียนกันเองนี่ ไม่ถูกต้องซักอย่าง
- T6 ช: ไม่รู้พ่อหลวงเค้าทำให้
- ⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในช่วงสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน เจ้าหน้าที่จะมีเอกสารให้กรอกข้อมูล โดยผู้กรอกข้อมูลนั้นจะเป็นตัวแทนจากหมู่บ้านเป็นผู้สำรวจ หลังจากสำรวจแล้วจะต้องนำเอกสารนั้นมาส่งให้เจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียน กรณีนี้ผู้มาติดต่อถือเอกสารแล้วมาวางไว้ที่โต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้อ่านเอกสารแล้ว แต่ไม่พบเจ้าของเอกสาร จึงเริ่มต้นบทสนทนาในผลัดที่ 1 ด้วยการเรียกชื่อที่ปรากฏในเอกสาร เพื่อหาเจ้าของเอกสาร แต่ไม่มีใครตอบ เป็นเวลา 8 วินาที เจ้าหน้าที่จึงถามอีกครั้งในผลัดที่ 3 ว่า มีคนชื่อที่ปรากฏในเอกสารหรือไม่ และได้ถามคำถามใหม่ โดยถามถึงหมู่บ้านของเจ้าของเอกสาร เมื่อเจ้าหน้าที่ถามคำถามใหม่ จึงมีผู้ตอบกลับมา ดังแสดงในผลัดที่ 4

ตัวอย่างที่ 16 จากบทสนทนาที่ 46

- T1 จ: ไผจ้อป้อนิ?
- T2 ช: ผมคับ อันนี้คือ สำเนาของผู้พยานคับผม แนบแล้วนะ
- T3 จ: ป้อตัวเป็นหยั่งกับดวง?
- T4 ช: เป็นแฟนของคว-ของดวง

- T5 จ: อ้อ ๆ ละเดี๋ยวนี้ป้อแม่ดวงอยู่ดีไหนละ
- T6 ช: อยู่ อยู่ อยู่ พิดโลกคับ
- T7 จ: อยู่พิดโลก บ่หันบอกว่าป้อแม่เป็นเป็นคนดีไหน อยู่พิดโลกจริง เป็นเกิดในไทยหรือเกิดนอก
- T8 ช: บ่ต้องถามพ้อแม่เขาหรือคับ เขาบ่ได้ถาม แต่อายุปานนี้ถ้าบ่คอยก็ศูนย์ จะเป็นคนเกิดนอกนั้น ว่าอายุ หกลีบป้าย เจ็ดลืบ คนที่อยู่ศูนย์อพยพ ศูนย์บ้านแก

∴

บทสนทนา นี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในกรณีการยื่นเอกสารของสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน โดยผู้ยื่นเอกสารได้วางเอกสารไว้บนโต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่อ่านเอกสารแล้ว จึงเริ่มต้นการสนทนาโดยการเรียกชื่อที่ปรากฏในเอกสาร ดังบทสนทนาในผลัดที่ 1 ผู้มาติดต่อจึงขานรับว่า “ผมคับ” ในผลัดที่ 2 เพื่อเป็นการแสดงตัวว่าเป็นเจ้าของเอกสาร จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงอ่านเอกสารและได้ถามถึงชื่ออีกคนที่ปรากฏในเอกสารในผลัดที่ 3 จากนั้นผู้มาติดต่อจึงตอบคำถามในผลัดที่ 4 ว่าเป็นแฟนของตน

3) การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน เมื่อผู้มาติดต่อพบหน้าเจ้าหน้าที่ จะมีการยื่นเอกสารการติดต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบวัตถุประสงค์ของการมาติดต่อจากเอกสารนั้น ๆ หลังจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารแล้ว เจ้าหน้าที่จึงได้อธิบายให้ผู้มาติดต่อทราบถึงขั้นตอนกฎระเบียบที่ควรปฏิบัติ

ตัวอย่างที่ 17 จากบทสนทนาที่ 15

- T1 จ: นี่ เดี่ยวนี้ บางดีหนา เป็นหื้อ หื้ออันแจ่งไปตีอำเภอไว้ตั้งทางหนา ว่าเจ้าตัวได้มารายงานต่อก้อ. ดีเฮต้องทำหนังสือไปถึงอำเภอแม่อายแหม อันนี้คือคนนี่มาจากแม่อาย เพราะเป็นบอกว่าขอหื้ออำเภอเจียงคำแจ่งไปยังอำเภอแม่อายว่าคนนี่ได้มารายงานตัวแต่ก้อ คือ วันดีมาเข้าพื้นที่บูบ เฮต้องมาที่นี้บูบเลย เหมือนกับไปบ้านเป็นนะ ไปบอกเป็น ไปบอกกล่าวกันเหยก่อนเอื้อะ. บ่าใจว่าจะปึก. ละไปบอกเป็น. มาเมื่อใด. ไปเมื่อใด. เฮบ่ฮื้อ. คราวหลังบ่าเซ็นหื้อหนา. น่อ.
- T2 ช: เจ้า กีบฮื้อนา ก็ถ้ามาเจียงคำ มาแล้วเฮาก็ไปบูบแน
- T3 จ: ปึกไปไหน? ปึกไปฝั่งไหน?

T4 ช: ไปวันนี้จะกะ ไปแม่สายนี้กะ ###

∴

บทสนทนานี้ เป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ ผู้มาติดต่อถือหนังสือรายงานตัวเข้าพื้นที่มาแจ้งที่สำนักทะเบียน แต่มาแจ้งในวันสุดท้ายก่อนที่จะออกจากพื้นที่ ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้เป็นการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง โดยปกติแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาในพื้นที่จะต้องมารายงานตัวทันทีนับตั้งแต่เข้ามาในพื้นที่ หลังจากที่ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารรายงานตัวให้เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ดูเอกสารและรับรายงานตัว ในขณะที่รับรายงานตัวนั้นเจ้าหน้าที่ก็ได้เริ่มต้นบทสนทนาด้วยการอธิบายเกี่ยวกับกฎของการรายงานตัวเข้า-ออกพื้นที่ของแรงงานต่างด้าวในผลัดที่ 1 ว่า การรายงานตัวเข้าพื้นที่จะต้องมารายงานตัววันแรกที่เข้ามาในพื้นที่ ไม่ใช่รายงานตัวก่อนที่จะออกจากพื้นที่ ผู้มาติดต่อจึงชี้แจงในผลัดที่ 2 ว่า ตนเองไม่ทราบในกฎนั้นๆ ซึ่งจากบทสนทนานี้ สามารถอนุมานได้ว่า ผู้มาติดต่อนั้นได้เข้าออกพื้นที่โดยไม่ขออนุญาตหลายครั้งแล้ว ซึ่งการอธิบายของเจ้าหน้าที่อาจจะทำให้ ผู้มาติดต่อทราบถึงข้อกำหนดและปฏิบัติตามกฎระเบียบมากยิ่งขึ้น

การเริ่มต้นการสนทนาโดยผู้มาติดต่อ

การเริ่มการสนทนาโดยผู้มาติดต่อในกรณีที่คู่สนทนาไม่เคยพบ หรือไม่เคยรู้จักกัน จากข้อมูลพบการเริ่มต้นการสนทนาเพียงแบบเดียว คือ กล่าวทักทาย ด้วยคำเรียกขาน เพื่อแสดงให้เห็นความต้องการจะสนทนาด้วย จากนั้นกล่าววัตถุประสงค์ในการติดต่อทันที

ตัวอย่างที่ 18 จากบทสนทนาที่ 49

- T1 ช: ปี่คับ ปี่คับ คือว่าอันผมจะมา มาขออันใบเขตออกนอกพื้นที่ซักวันหนึ่งคับ
ได้ก้อคับ? พอดีจะไปฮับถูกเจียงใหม่ ต่งละอ่อน ไปเฮียนละก้ออัน
ปัดเทอมจะไปฮับมา
- T2 จ: นี่จื่อจริงกะ?
- T3 ช: คับ
- T4 จ: ตัวอยู่เทิงแล้วตัวมาหาเฮาอะหยัง?
- T5 ช: บ่าใจคับ ตะก่อนอยู่เทิง แต่ว่าอันพอดีมาแต่งงานกับผม
ก็มาอยู่ฮองซ่านคับ
- T6 จ: นี่จะบอกให้ บ่าอันหมัดเขต ตัวจะบ่ได้ถ่ายรูป เป็นจิดจื่อตัวออกจากระบบ
เลยหนา

จากตัวอย่างนี้ พบว่า ผู้มาติดต่อเริ่มต้นการสนทนาโดยการกล่าวคำเรียกขาน “ป้าครับ ป้าครับ” ในผลัดที่ 1 เพื่อบอกให้เจ้าหน้าที่รู้ว่าต้องการจะสนทนาด้วย แล้วจึงกล่าวแสดงวัตถุประสงค์ ในผลัดแรกของการเริ่มบทสนทนาทันที โดยไม่อ้อมค้อม เจ้าหน้าที่จึงถามชื่อของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 2 ว่า “นี่ชื่ออะไร?” แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่จำชื่อผู้มาติดต่อได้และทราบว่าผู้มาติดต่อไม่ได้อยู่ในพื้นที่ โดยในบทสนทนาเจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้กลับไปติดต่อกับหน่วยงานในพื้นที่ที่ผู้ติดต่ออาศัยอยู่ เนื่องจากการติดต่อเรื่องของชนกลุ่มชาติพันธุ์ไม่สามารถติดต่อข้ามพื้นที่อย่างประชาชนทั่วไปได้ การดำเนินการต่าง ๆ จึงต้องกลับไปยังพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

จากการศึกษาการเปิดการสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อในกรณีที่คุณสนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยรู้จัก หรือไม่เคยพบกันมาก่อน สามารถสรุปดังตาราง 4.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 การเปิดการสนทนาที่คุณสนทนาไม่เคยพบกันหรือไม่รู้จักกันมาก่อน

ผู้เริ่มต้นการสนทนา	การเปิดการสนทนา
เจ้าหน้าที่	1) การเรียก 1.1) เรียกให้มาพบ → ถามถึงความสามารถในการสื่อสาร 1.2) เรียกให้มาพบ → ถามชื่อ 1.3) เรียกให้มาพบ → เข้าเรื่องทันที 1.4) เรียกให้รอ → ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ 2) การถาม 2.1) ถามถึงเรื่องที่มาติดต่อ 2.2) ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ 2.3) ถามถึงเอกสาร 2.4) ถามถึงบุคคลที่ 3 3) อธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน
ผู้มาติดต่อ (ชนกลุ่มชาติพันธุ์)	การเรียก → กล่าววัตถุประสงค์ที่มาติดต่อ

จากตารางพบว่า การเริ่มต้นการสนทนาของคุณสนทนา ในกรณีที่คุณสนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยรู้จัก หรือไม่เคยพบกันมาก่อน พบว่า ฝ่ายเจ้าหน้าที่มีการเริ่มสนทนา 3 แบบ คือ 1) การถาม 2) การเรียก และ 3) การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนของผู้มาติดต่อมีการเริ่มสนทนาเพียง

แบบเดียว คือ การเรียกผู้มาติดต่อตามด้วยการกล่าววัตถุประสงค์ในการติดต่อ ในส่วนแรกของการเริ่มสนทนาของผู้ร่วมสนทนาทั้งสองฝ่าย จะเริ่มการสนทนาในรูปแบบที่ต่างกัน คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่เริ่มการสนทนาด้วยการถามถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาติดต่อ อาทิ วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อ ข้อมูลของผู้มาติดต่อ เอกสารต่าง ๆ ที่นำมายื่นหรือถามถึงบุคคลที่ 3 ซึ่งเป็นผู้รับรองเอกสาร ในบางบทสนทนาเจ้าหน้าที่จะเริ่มสนทนาด้วยการเรียก เพื่อให้ผู้ติดต่อรับทราบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่ต้องการที่จะสนทนาด้วย นอกจากนี้ยังมีการเริ่มต้นสนทนาด้วยการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทันที หลังจากได้อ่านเอกสาร เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบและเข้าใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มาติดต่อ ในส่วนของการเริ่มต้น โดยผู้มาติดต่อพบการเริ่มต้นสนทนาเพียงรูปแบบเดียว คือ การเรียกเจ้าหน้าที่ โดยกล่าวคำเรียกขาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้ตัว จากนั้นกล่าววัตถุประสงค์ในการติดต่อทันที จากการศึกษา พบว่า การเริ่มต้นสนทนายระหว่างคู่สนทนาที่ไม่เคยรู้จักหรือไม่เคยพบกันมาก่อน บทสนทนาส่วนใหญ่มักจะเริ่ม โดยการเรียก และการถามคำถามของเจ้าหน้าที่ ซึ่งคำถามจะเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อ เป็นการถามเข้าสู่เรื่องที่มาติดต่อโดยตรง ไม่มีการกล่าวคำทักทายหรือการถามถึงความเป็นอยู่เหมือนกับในกรณีที่คู่สนทนาเคยรู้จักหรือพบกันมาก่อน โดยผู้วิจัยได้เปรียบเทียบการเปิดการสนทนาที่คู่สนทนามีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน คือ คู่สนทนาที่รู้จักหรือเคยพบกันและคู่สนทนาที่ไม่รู้จักไม่เคยพบกัน ดังแสดงในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบการเปิดการสนทนา

ผู้เริ่มต้นสนทนา	การเปิดการสนทนา	
	คู่สนทนาที่รู้จักหรือเคยพบกัน	คู่สนทนาที่ไม่รู้จักหรือไม่เคยพบกัน
เจ้าหน้าที่	1) การเรียก 1.1) เรียกชื่อ → ถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ เรียกชื่อ → ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ เรียกชื่อ → ถามถึงเหตุผลที่ไม่มาดำเนินการต่อ 1.2) เรียกให้มาพบ → เรียกชื่อ เรียกให้มาพบ → เข้าเรื่องทันที	1) การเรียก 1.1) เรียกให้มาพบ → ถามถึงความสามารถในการสื่อสาร 1.2) เรียกให้มาพบ → ถามชื่อ 1.3) เรียกให้มาพบ → เข้าเรื่องทันที 1.4) เรียกให้รอ → ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ

(ต่อ)

เจ้าหน้าที่ หรือผู้มาติดต่อกล่าวคำเรียกญาตินอกจาก กล่าวเพื่อให้คู่สนทนารู้ตัว ยังแสดงถึงความพยายามที่จะแสดงความเป็นพวกเดียวกัน มีความรู้สึกคุ้นเคยเป็นกันเองและไม่รู้สึกว่าเป็นคนอื่น หรือคนแปลกหน้า

การเริ่มสนทนาด้วยการถาม พบว่า กรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน เจ้าหน้าที่จะถามถึงเรื่องที่ต้องการมาติดต่อ หรือถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อด้วย ซึ่งแตกต่างจากกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือ ไม่รู้จักกันมาก่อน เจ้าหน้าที่มักจะถามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่มาติดต่อเพียงเท่านั้น

นอกจากการเริ่มสนทนาด้วยการถามคำถามแล้ว จากข้อมูลยังพบการเริ่มการสนทนาด้วยการกล่าวถ้อยคำเข้าสู่เนื้อเรื่องที่มาติดต่อทันที ในกรณีที่ผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่เคยพบกันมาก่อน การดำเนินงานในเรื่องนั้นๆ อาจจะยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อ จึงทำให้นึกออกและกล่าวถ้อยคำเข้าสู่เนื้อเรื่องทันที โดยไม่มีการทักทายใดๆ ซึ่งคล้ายกับในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบ หรือรู้จักกันมาก่อน การเริ่มต้นการสนทนาที่นอกเหนือจากการถาม พบว่า เจ้าหน้าที่เริ่มต้นการสนทนาด้วยการอธิบายอธิบายถึงขั้นตอนการในเรื่องนั้นๆ ทันที หลังจากอ่านเอกสารที่ผู้ติดต่อนำมาขึ้นแล้ว

ในส่วนของการเริ่มสนทนาโดยผู้มาติดต่อพบว่ามีรูปแบบที่เหมือนกัน คือ เริ่มสนทนาด้วยการเรียก กรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน ผู้มาติดต่อจะเริ่มสนทนาโดยการเรียกชื่อเจ้าหน้าที่ หรือกล่าวคำทักทาย เพื่อแสดงว่ารู้จักกับเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้ว่าจะถูกสนทนาด้วย และในบางบทสนทนา พบว่าผู้มาติดต่อเริ่มสนทนาโดยการแจ้งวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกันทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำใด ๆ แต่ในกรณีที่ผู้มาติดต่อไม่รู้จักหรือมีเคยพบเจ้าหน้าที่มาก่อน จะเริ่มต้นสนทนาโดยการเรียกให้เจ้าหน้าที่รู้ตัว แล้วตามด้วยการแจ้งวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกันทันที

การสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารในหน่วยงานราชการ แต่ลักษณะภาษาที่พบจากข้อมูลเป็นการสนทนาแบบกึ่งทางการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะต้องสร้างความคุ้นเคยและสนิทสนมกับผู้มาติดต่อ ซึ่งเป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ลักษณะการเริ่มการสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ จะมีความแตกต่างกับการสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป คือ การเริ่มการสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์นั้นจะเริ่มการสนทนาด้วยรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งประเด็นไปที่วัตถุประสงค์ในการติดต่อราชการทันที ซึ่งต่างจากการเริ่มสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไปที่อาจจะเริ่มการสนทนาด้วยการกล่าวทักทาย การถามทุกข์สุข หรือการกล่าวคำขอโทษก่อนที่จะเอ่ยถึงสิ่งที่ต้องการซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบท

จากการเปรียบเทียบเริ่มต้นการสนทนาระหว่างคู่สนทนาที่เป็นผู้รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน กับคู่สนทนาที่ไม่รู้จักและไม่เคยรู้จักกันมาก่อน พบว่า เจ้าหน้าที่เริ่มต้นการสนทนาหลายแบบและมีการเริ่มสนทนามากกว่าผู้มาติดต่อ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ในการสอบถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อ อีกทั้งยังเป็นผู้ดำเนินงานเรื่องต่างๆ ซึ่งการสนทนาในแต่ละครั้งอาจจะส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของความรวดเร็วในการปฏิบัติงานด้วย

4.2 การดำเนินการสนทนา

การดำเนินการสนทนาเป็นส่วนที่เกิดขึ้นทันทีหลังจากที่มีการเปิดการสนทนา โดยผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คู่สนทนาจะสลับผลัดกันพูดจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา การสนทนาจะดำเนินได้ก็ต่อเมื่อมีการผลัดกันพูดระหว่างคู่สนทนาสลับกันไปมาอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้พูดจะใช้รูปภาพบางอย่าง เพื่อแสดงว่ากำลังพูดอยู่ในผลัดของตน ผลัดในการพูดอาจเป็นถ้อยคำที่มีความหมายที่ถูกต้องครบถ้วนทางไวยากรณ์ หรือสามารถสื่อความหมายได้ครบถ้วน อาจอยู่ในรูปของ ประโยค อนุภาคย์ วลี หรือคำก็ได้ ถ้อยคำเหล่านี้เรียกว่า หน่วยองค์ประกอบการผลัดกันพูด (Turn-constructive units – TCU) ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ ผู้ฟังสามารถคาดการณ์การเปลี่ยนผลัด (projectability) ของผู้พูดได้ว่าการพูดนั้นในผลัดนั้นจะจบลงที่ใด โดยจุดสิ้นสุดของหน่วยในแต่ละผลัดเป็นจุดที่อาจจะเกิดการผลัดเปลี่ยนผู้พูดได้ (Levinson, 1983, p.297) หรือที่เรียกว่า จุดการผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition-relevance place – TRP) ซึ่งอาจจะเป็นช่วงที่ผู้พูดหยุดพูด หรือช่วงเงียบสั้น ๆ ก็ได้

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อ ในส่วนการดำเนินการสนทนา พบว่า คู่สนทนาจะมีการสนทนากันไปมาในลักษณะการถาม-การตอบ โดยคู่สนทนาจะมีการเปลี่ยนผลัดกันพูดอยู่ 2 กลุ่ม คือ การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น และการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น ดังนี้

การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนผลัดระหว่างผู้ร่วมสนทนาเมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม โดยผู้ที่กำลังพูดหยุดพูด และส่งผลัดการพูดให้กับผู้ฟัง ซึ่งอาจจะมีการส่งสัญญาณบางประการที่แสดงให้ผู้ฟังรับทราบหรือสามารถคาดการณ์การเปลี่ยนผลัดในบทสนทนานั้นได้ อาทิ การสิ้นสุดผลัดด้วยประโยคถาม ผู้พูดเรียกชื่อของผู้ฟัง เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 19 จากบทสนทนาที่ 33

T1 จ: อ๊ะ ป้อหลวงบ่อยู่ก๊ะ?

→ T2 ช: คับ

T3 จ: ป้อหลวงไปไหน?

T4 ช: ป้อหลวงไป หยังก่อ

T5 จ: ฮะ?

T6 ช: ไปหู้. ไปออกก้านต่างจังหวัดฮะอิวะ

⋮

จากตัวอย่างข้างต้น จะพบว่า มีการผลัดกันพูดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ เมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ในผลัดที่ 1 เจ้าหน้าที่ได้ถามผู้มาติดต่อว่า “ป้อหลวงบ่อยู่ก๊ะ?” หมายความว่า ผู้ใหญ่บ้าน ไม่อยู่หรือ เมื่อสิ้นสุดคำถามจึงเป็นจุดที่เหมาะสมที่จะต้องมีการเปลี่ยนผลัดกันพูด โดยผู้มาติดต่อก็ได้ตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ในผลัดที่ 2 ว่า “คับ” แสดงว่าผู้ใหญ่บ้านไม่อยู่จริง ๆ ลักษณะของการสนทนาระหว่างคน 2 คนนั้น จะมีวิธีการเลือกผู้พูดที่เรียกว่า การเลือกผู้อื่น โดยปกติแล้วผู้พูดทั้ง 2 คนจะต้องมีการพูดสลับกันไปมาระหว่างคู่สนทนา จึงเป็นลักษณะของการเปลี่ยนผลัดราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น คือ กระบวนการเปลี่ยนผลัดที่เกิดลักษณะบางประการขึ้นระหว่างการเปลี่ยนผลัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการสนทนา จากการศึกษาพบ การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น 5 ลักษณะ คือ 1) การไม่เปลี่ยนผลัด 2) การพูดซ้อน 3) การเงิบ 4) การเกิดถ้อยคำแทรกระหว่างคู่ว่าจันกรรม และ 5) การปรับแก้ ดังนี้

1) การไม่เปลี่ยนผลัด

ผู้พูดไม่ยอมเปลี่ยนผลัดเมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมและไม่มีการส่งสัญญาณ เพื่อบ่งบอกในการครองผลัด

ตัวอย่างที่ 20 จากบทสนทนาที่ 42

⋮

T5 จ: เดี่ยวก่อน เดี่ยวก่อน ตัวเป็นคนไทย แล้วตัวจะมาหยะหยัง? =

- T6 ช: [กะลั่งว่า
 → T7 จ: = เอาไทยมาคั้นเฮาก๊ะ? มะ สี?
 T8 ช: กะลั่งว่าเป็น ป้อหลวงเป็นฮ้องผม ผมเลยมาถาม
 T9 จ: ยัวตุ้ง ป้อจ้อยัวตุ้งแมจ้ออะหยังเก๊ะ
 T10 ช: เย็ง
 ∴

จากตัวอย่างบทสนทนา เป็นกรณีที่ผู้ใหญ่บ้านแจ้งให้ลูกบ้านมาติดต่อกับทางสำนักทะเบียน ซึ่งผู้มาติดต่อรายนี้เป็นผู้ที่ได้สัญชาติไทยเรียบร้อยแล้ว ดังจะเห็นในผลัดแรก ที่เจ้าหน้าที่ถามว่า “ตัวเป็นคนไทยแล้ว ตัวจะมายะหยัง?” ซึ่งการถามคำถามของเจ้าหน้าที่เป็นการแสดงการจุดประกายการเปลี่ยนผลัดที่เหมาะสม โดยการถามคำถามในผลัดที่ 5 ว่า “มายะหยัง?” คือ เจ้าหน้าที่ถามว่า “มาทำไม?” ผู้มาติดต่อจึงกำลังจะตอบคำถามในผลัดที่ 6 พูดได้แค่ “กะลั่งว่า” แต่เจ้าหน้าที่ยังคงครองผลัด โดยไม่ยอมเปลี่ยนผลัดเมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม จึงทำให้เกิดการพูดพร้อมกัน ในผลัดที่ 5 และผลัดที่ 7 เมื่อสิ้นสุดการพูดของเจ้าหน้าที่ ผลัดที่ 8 จึงเป็นจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมที่แท้จริง ส่งผลให้ผู้มาติดต่อสามารถอธิบายเหตุผลได้ ในผลัดที่ 8 ว่าผู้ใหญ่บ้านเป็นคนไปแจ้งให้ตนมาติดต่อกับสำนักงาน

2) การพูดซ้อน

การพูดซ้อน หมายถึง การพูดพร้อมกันที่เกิดระหว่างจุดเปลี่ยนผลัด ทั้งนี้ผู้ฟังที่กำลังจะสลับหน้าที่เป็นผู้พูดคนต่อไปคาดการณ์การเปลี่ยนผลัดคลาดเคลื่อน โดยคิดไปว่าผู้พูดกำลังจะสละผลัด แต่จริงๆ แล้ว ผู้พูดยังพูดไม่จบ (ทรงธรรม, 2550, น.192)

ตัวอย่างที่ 21 จากบทสนทนาที่ 28

- ∴
 T90 ช: ตอนที่ไปอยู่ห้วยน้ำขาวนี้ใหม่หมดคับ.
 T91 จ: ใหม่หมด?
 T92 ช: คับ. เหลือ####
 → T93 จ: //ใหม่ใหม่หมดนี่คือทั้งแคมป์หมดเลยก๊ะ?
 T94 ช: คับ. แคมป์ใหม่หมด.
 ∴

ทะเบียนจากส่วนกลางยังไม่เปิดระบบให้เข้าไปดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูล จึงทำให้ผู้มาติดต่อไม่สามารถดำเนินการอะไรได้เลย ทำให้ตัวผู้ติดต่อและญาติต่างพยายามติดต่อมาหลายครั้ง

จากบทสนทนาที่ 1 เจ้าหน้าที่ยุติพยายามอธิบายหลายครั้ง แต่ว่าญาติของผู้มาติดต่อก็พยายามที่จะติดต่อให้เสร็จอย่างรวดเร็วโดยไม่ฟังเหตุผลของเจ้าหน้าที่ จึงเห็นได้ว่า บทสนทนาที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ได้พยายามพูดซ้อนขึ้นมาในผลัดที่ 64 เพื่อเป็นการตัดบทว่า “เออ ๆ ไม่ไม่เป็นไร เอ้อ ต้องให้ชื่อพูด ตัวไม่ต้องพูดหรอก” โดยการบอกให้ผู้มาติดต่อนั้นพูดเอง ผู้ที่เป็นญาติไม่ต้องพูดแทน ซึ่งพบว่าในผลัดที่ 63 หลังจากที่ถูกรบกวนแล้ว ผู้พูดในผลัดที่ 63 ก็ไม่ได้หยุดพูด ยังคงพูดจนจบประโยค เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดบท หรือแย้งผลัดการสนทนาได้ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็ยังพยายามในการแย้งผลัดการสนทนาอีกครั้งในผลัดที่ 65 แต่ไม่สามารถแย้งผลัดได้ จึงเกิดการพูดพร้อมกันของเจ้าหน้าที่ และญาติของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 65 และผลัดที่ 66 โดยผลัดที่ 65 ที่เป็นญาติของผู้ติดต่อพูดจนจบถ้อยคำ ส่วนเจ้าหน้าที่ในผลัดที่ 66 พูดได้เพียงนิดหน่อย แล้วหยุดเพื่อให้อีกคนพูดจนจบ แล้วเจ้าหน้าที่จึงตอบรับเพียงคำว่า “เออ” ในผลัดที่ 66

การพูดซ้อนเป็นลักษณะการสนทนาในขณะที่ฝ่ายหนึ่งกำลังพูดและอีกฝ่ายพูดซ้อนขึ้นมาซึ่งการพูดซ้อนเป็นลักษณะปกติที่พบในการสนทนาทั่วไป จากตัวอย่างข้างต้นพบว่า การซ้อนเกิดจากตัวผู้พูดใช้วิธีการเลือกตัวเอง เพื่อที่จะพูดซ้อนขึ้นมาก่อนที่จะถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมเพื่อให้ฝ่ายตรงกันข้ามหยุดพูดแล้วฟัง แต่ไม่สามารถทำให้ผู้พูดหยุดพูดได้สำเร็จ เมื่อตีความบริบทของการพูดซ้อนที่เกิดขึ้นในผลัดที่ 63 และผลัดที่ 64 แล้วพบว่า ลักษณะการพูดซ้อนของเจ้าหน้าที่ในผลัดที่ 63 เป็นการพูดซ้อนเพื่อขัดจังหวะการพูด

3) การเงี้ยว

การเงี้ยว หรือการไม่ตอบในขณะสนทนาจัดว่าเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่ง ความเงี้ยวที่เกิดขึ้นภายในผลัดการพูดของผู้พูดคนเดียวคนหนึ่งเป็นสัญญาณที่บอกว่าการสื่อสารในบทสนทนานั้นไม่ราบรื่น

ตัวอย่างที่ 23 จากบทสนทนาที่ 21

- T1 จ: ตัวจัดผัดเนื้ยะ. เขาทำเตรียมไว้แล้ว. ตัวจัดผัดนิ. บ้านเลขที่อะยังกันแน?
- T2 ช: (0.1)
- T3 จ: อันนี้ตัวเขียนเองก่อ?
- T4 ช: (0.1)
- T5 จ: เขียนเองก่อ?

T6 ช: หือลูกสาวเขียน

∴

บทสนทนานี้ เป็นสถานการณ์ที่ผู้มาติดต่อที่เป็นแรงงานต่างด้าวมารับเอกสารที่ยื่นเอกสารขอเดินทางออกนอกพื้นที่ เพื่อไปทำงาน แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถออกเอกสารเดินทางให้ได้ เนื่องจากบ้านเลขที่ปลายทางที่จะไปอาศัยไม่ถูกต้อง เมื่อผู้มาติดต่อมาขอรับเอกสาร เจ้าหน้าที่จึงกล่าวในผลัดที่ 1 ว่าที่ไม่สามารถออกหนังสือให้ได้เพราะสาเหตุอะไร และได้ถามผู้มาติดต่อ “บ้านเลขที่อะยังกันแน่?” ซึ่งเมื่อสิ้นสุดคำถาม แต่ผู้มาติดต่อแสดงการเงียบ ในผลัดที่ 2 ไม่ยอมเปลี่ยนผลัดเมื่อถึงจุดที่เหมาะสม ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงถามต่ออีกในผลัดที่ 3 ว่า “อันนี้ตัวเขียนเองก่อ?” ผู้มาติดต่อยังคงไม่ตอบคำถามในผลัดที่ 4 โดยยังคงแสดงการเงียบ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องถามคำถามเดิมอีกครั้ง ในผลัดที่ 5 ว่า “เขียนเองก่อ?” ผู้มาติดต่อจึงตอบคำถามว่า ลูกเป็นคนที่ยื่นเอกสารให้ ในผลัดที่ 6

4) ถ้อยคำแทรกระหว่างคู่วจนกรรม (insertion sequence)

คู่วจนกรรม (Adjacency pair) เป็นถ้อยคำสองถ้อยคำของผู้พูดคนละคนที่เกิดเป็นคู่กันตามลำดับของการสนทนา โดยถ้อยคำที่สองจะเป็นคำตอบของถ้อยคำแรก และมักจะเกิดอยู่ใกล้กัน (Schegloff & Sacks, 1973 อ้างใน Levinson, 1983) แต่การสนทนาที่เกิดขึ้นชีวิตประจำวันจะต้องมีการใช้คู่วจนกรรมหลากหลายชนิดเรียงต่อกัน อาจมีการพูดพร้อมกัน การพูดแทรกกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังในผลัดของตนหรือระหว่างผลัดก็ได้ ซึ่งเป็นลักษณะปกติที่เกิดขึ้นในบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

จากข้อมูลพบว่า ถ้อยคำแทรกมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ถ้อยคำแทรกที่พบจากข้อมูล เป็นถ้อยคำที่เกิดจากการสนทนาระหว่างผู้มาติดต่อที่ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่จึงสื่อสารกับผู้ที่มาติดต่อ หรือผู้ใหญ่บ้านที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งเป็นผู้ช่วยอธิบายและสื่อความระหว่างการสนทนา โดยบุคคลนั้นจะรับสารจากเจ้าหน้าที่ แล้วทำหน้าที่สื่อความ หรืออธิบายด้วยภาษาชนกลุ่มนั้น ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งการสนทนาด้วยภาษาชนกลุ่มนั้น ๆ เป็นถ้อยคำแทรกที่เพิ่มเติมเข้ามาระหว่างคู่วจนกรรม ดังนี้

ตัวอย่างที่ 24 จากบทสนทนาที่ 7

∴

T64 จ: แล้วทำไมพ่อเรารับไปจิงเลยอะ?

T65 ช1: ไม่ทราบเหมือนกันคะ

จึงอธิบายคำตอบของแม่เลี้ยง (ข2) ให้เจ้าหน้าที่ฟังทันทีในผลัดที่ 72 ซึ่งก่อนที่จะตอบคำถามนั้น ผู้ที่ช่วยสื่อความ (ข1) ไม่ได้สื่อสารกับแม่เลี้ยง (ข2) เลย แสดงให้เห็นว่า แม่เลี้ยง (ข2) ของผู้ช่วยสื่อความ (ข1) สามารถฟังภาษาไทยได้ เพียงแต่ยังพูดภาษาไทยไม่คล่องจึงให้ผู้มาติดต่อ (ข1) เป็นคนสื่อสารแทน

ตัวอย่างที่ 25 จากบทสนทนาที่ 29

∴

T22 จ: เราจะให้ร้องเพลงชาติไทยหนา. จะร้องกันมัย?

→ T23 ข1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T24 ข2: ร้อง. เขาร้องบ่ได้.

∴

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นขณะที่มีการสำรวจสถานะทางทะเบียนระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ 2 คน หญิง (ข1) และชาย (ข2) ผู้ชายได้รับสัญชาติไทยแล้ว แต่ผู้หญิงเพิ่งจะได้รับการสำรวจสถานะ จากบทสนทนาพบว่า เจ้าหน้าที่พูดขึ้นมาในผลัดที่ 22 ว่า จะให้ร้องเพลงชาติไทย แล้วถามคำถามทิ้งท้ายว่า “จะร้องกันมัย?” ซึ่งในผลัดถัดไปควรจะเป็นคำตอบ แต่มีถ้อยคำแทรกขึ้นมาในผลัดที่ 23 ทันที ถ้อยคำนั้นเป็นถ้อยคำที่เป็นภาษาชนกลุ่มที่ผู้มาติดต่อคนที่ 1 (ข1) พูดกับผู้มาติดต่อคนที่ 2 (ข2)

จากนั้น ในผลัดที่ 24 จึงเป็นการตอบคำถาม โดยผู้มาติดต่อคนที่ 2 (ข2) ได้อธิบายถ้อยคำที่เป็นคำตอบของผู้มาติดต่อคนที่ 1 (ข1) ให้เจ้าหน้าที่ทราบคำตอบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่อคนที่ 1 (ข1) เข้าใจถ้อยคำที่เจ้าหน้าที่พูด แต่อาจจะไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้

ตัวอย่างที่ 26 จากบทสนทนาที่ 48

∴

T14 จ: ตอนนี้อยู่บ้านกาแลหรือ?

T15 ข1: อยู่### ไม่มีใครเอากี่เอามา

T16 จ: อันหยั่งเกาะเจ้า?. ป้อหลวงบ่เข้าใจ

→ T17 ข1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

→ T18 ข2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T19 ข2: พอดีกาแลเรื่องใหญ่แห้มเมาะ มาอยู่โดยเนี้ย ลูกมันบ้านเป็น
ประชาพัฒนาหมู่ชาวเอ็ด

∴

บทสนทนานี้เป็นสถานการณ์ที่ผู้มาติดต่อ (ข1) มาสอบถามคำขอสัญชาติ เนื่องจากมีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลสัญชาติไทยแล้ว แต่ยังไม่ได้อัปบัตรประจำตัว การจะถ่ายบัตรประจำตัวจะต้องมีผู้ใหญ่บ้าน (ข2) มาเซ็นรับรองเอกสาร เพื่อเป็นพยานบุคคลยืนยันว่าเป็นคนนั้นจริง ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่สามารถพูดภาษาไทยได้ แต่ว่าพูดยังไม่ชัด การลำดับความทำให้เจ้าหน้าที่สับสน เห็นได้จากในผลัดที่ 14 เจ้าหน้าที่ถามถึงที่อยู่ปัจจุบันว่าอาศัยอยู่ที่ใด แต่คำตอบในผลัดที่ 15 ได้ยินไม่ชัดเจนไม่สามารถจับใจความได้ เจ้าหน้าที่จึงถามผู้ใหญ่บ้าน (ข2) ในผลัดที่ 16 ว่าที่ผู้ที่ติดต่อ (ข1) พุดมานั้นหมายความว่าอย่างไร จากบทสนทนาเกิดรอยความแทรกเข้ามาในผลัดที่ 17 ทันทิ โดยผู้มาติดต่อ (ข1) ได้หันหน้าไปอธิบายให้ผู้ใหญ่บ้าน (ข2) รับทราบโดยใช้ภาษาชนกลุ่มในการสื่อสารระหว่างกัน ในผลัดที่ 18 จากนั้นในผลัดที่ 19 ผู้ใหญ่บ้าน (ข2) จึงทำหน้าที่อธิบายคำตอบของผู้มาติดต่อ (ข1) ให้เจ้าหน้าที่รับทราบ

5) การปรับแก้

การปรับแก้ (Repair) เป็นการพยายามแก้ไขสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง รวมไปถึงพยายามแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาให้เหมาะสม (Levinson, 1983, p.341) ทรงธรรม (2550, น.206) กล่าวว่า การปรับแก้มีหน้าที่สื่อความคล้ายส่วนใส่เพิ่ม (insertion sequence) คือ เป็นกลวิธีที่ให้ความกระจ่างในบางเรื่องเมื่อคู่สนทนาเข้าใจตรงกันแล้ว การสนทนาจะดำเนินต่อไปตามปกติ การปรับแก้จะเน้นที่การให้คำชี้แจงกับแหล่งปัญหา (trouble source) ด้วยการเรียบเรียงคำพูดใหม่หรือเปลี่ยนคำบางคำ

จากการศึกษาบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า การปรับแก้โดยผู้อื่น เริ่มโดยผู้อื่น (other-initiated and other-repair) เป็นการปรับแก้ที่ผู้พูดผลัดที่สองรู้ว่าผู้พูดผลัดแรกพูดผิดจึงปรับแก้ข้อผิดพลาดให้ โดยขณะที่มีการสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อเมื่อผู้ติดต่อพูดผิด หรือออกเสียงไม่ชัด เจ้าหน้าที่จะทำการปรับแก้ให้ทันที เนื่องจากต้องการข้อมูลที่มีความถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการตรวจสอบว่าตนเองเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาถูกต้องหรือไม่

ตัวอย่างที่ 27 จากบทสนทนาที่ 38

- ⋮
- T7 จ: มาจากไหนนึ?
- T8 ข: บ้านจังหวัดตะนึนึ
- T9 จ: จังหวัดตาก
- T10 ข: อึ
- ⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถามผู้มาติดต่อ เรื่องเปลี่ยนบัตรประจำตัว เนื่องจากข้อมูลในบัตรผิดพลาด ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขให้ เจ้าหน้าที่ก็ได้สอบถามประวัติในเบื้องต้น เพื่อที่จะตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งซึ่งผู้ติดต่อรายนี้ สามารถพูดภาษาไทยได้ แต่ยังไม่ชัด เมื่อเจ้าหน้าที่ถามว่ามาจากที่ไหน ในผลัดที่ 7 ผู้มาติดต่อจึงตอบในผลัดที่ 8 ว่า “บ้านจังหวัดตะนาวศรี” ซึ่งเป็นถ้อยคำที่ไม่ชัดเจน แต่สามารถอนุมานได้ว่า “บ้านอยู่จังหวัดตากนี้แหละ” ในผลัดที่ 9 จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้ปรับแก้ ถ้อยคำที่ไม่ชัดเจนนั้น โดยดึงมาเฉพาะคำสำคัญคือ “จังหวัดตาก” เป็นลักษณะการกล่าวซ้ำ เพื่อตรวจสอบกับผู้พูดว่า สิ่งที่คาดเดานั้นถูกหรือไม่ ดังปรากฏในผลัดที่ 10 ที่ผู้มาติดต่อตอบ “อ้อ” แสดงว่า ผู้มาติดต่อมาจากจังหวัดตาก เจ้าหน้าที่เข้าใจถูกต้องแล้ว ลักษณะการปรับแก้เช่นนี้ เรียกว่า การปรับแก้โดยผู้อื่น (other-repair)

ตัวอย่างที่ 28 จากบทสนทนาที่ 45

⋮

T7 จ: ไส้ไหนอ่า? บ้านไหน?

T8 ข: ฮ่องช่านคับ

→ T9 จ: ฮะ?

T10 ข: ฮ่องช่านคับ

T11 จ: ร่องช่าน. หมูสี่สามเนียน่อ?

T12 ข: คับผม

⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นสถานการณ์ที่ผู้ติดต่อมารายงานตัวการอยู่ในพื้นที่ ในขณะที่กำลังรายงานตัวนั้น เจ้าหน้าที่ก็สอบถามว่าบ้านอยู่ที่ไหน ในผลัดที่ 7 ซึ่งผู้มาติดต่อตอบเป็นภาษาไทยกลาง แต่ออกเสียงพยัญชนะต้นเป็นแบบการออกเสียงภาษาคำเมืองในผลัดที่ 8 “ฮ่องช่านคับ” จึงทำให้เจ้าหน้าที่ถามกลับ เริ่มการปรับแก้ “ฮะ?” ในผลัดที่ 9 เพื่อตรวจสอบความแน่ใจอีกครั้ง เนื่องจากกลัวว่าจะได้ยินไม่ชัด และผู้มาติดต่อก็ยังคงออกเสียงเหมือนเดิม คือ “ฮ่องช่าน” ในผลัดที่ 8 ทำให้เจ้าหน้าที่จึงใช้วิธีการปรับแก้ โดยผู้อื่น (other-repair) ว่า “ร่องช่าน” ในผลัดที่ 11

ตัวอย่างที่ 29 จากบทสนทนาที่ 42

⋮

T117 จ: วันละร้อย. เข้าเลี้ยงเฮาก่อ?

T118 ซ: โอ้. เข้าเปอเลอะหยัง

T119 จ: เข้าบ่เลี้ยงเฮาแหม่ม. โอ้ บ่ไปเลอะ

→ T120 ซ: เข้าเปอเล้อ.

⋮

เจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่ได้สัญชาติไทยแล้ว เจ้าหน้าที่จึงสอบถามถึงความเป็นอยู่ว่าตอนนี้ทำงานอะไรอยู่ซึ่งผู้มาติดต่อบอกว่าทำไร่ จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงพูดหยอกไปว่าดูแก่ลง เขาจึงชวนให้เจ้าหน้าที่ลองไปทำไร่ดูบ้าง ค่าจ้างวันละ 100 บาท เจ้าหน้าที่จึงพูดในผลัดที่ 117 ว่า “วันละร้อย. เข้าเลี้ยงเฮาก่อ?” หมายถึง ค่าแรงวันละร้อยบาท เลี้ยงข้าวด้วยหรือไม่ จากนั้นผู้มาติดต่อจึงตอบกลับมาในผลัดที่ 118 ว่า “เข้าเปอเลอะหยัง” หมายถึง เลี้ยงข้าวด้วย ข้าวมีเยอะแยะ แต่เจ้าหน้าที่ฟังผิด จึงตอบกลับไปในผลัดที่ 119 ว่า ถ้าไม่เลี้ยงข้าว ก็ไม่ไปทำงานด้วยแล้ว ผู้มาติดต่อจึงใช้วิธีการปรับแก้ ในผลัดที่ 120 ชี้แจงให้ทราบ ว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจผิด เขาพูดว่า “เข้าเปอเล้อ” ที่หมายถึงมีข้าวเยอะ ไม่ได้บอกว่าจะไม่เลี้ยงข้าวตามที่เจ้าหน้าที่เข้าใจ

จากการศึกษาการผลัดกันพูดระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ขณะที่มีการติดต่อราชการ โดยจำแนกตามการเปลี่ยนผลัดของกลุ่มสนทนาในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม พบว่ามีการเปลี่ยนผลัดทั้งแบบราบรื่น และการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น จะเกิดขึ้นเมื่อผู้พูดสิ้นสุดการสนทนา หรือกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้ผู้สนทนาทราบว่าผู้พูดกำลังจะหยุดพูด และผู้ฟังจะต้องเป็นผู้พูดต่อ ซึ่งเป็นจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมที่จะมีการเปลี่ยนผลัดกันพูดระหว่างกลุ่มสนทนา

การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น เป็นการเปลี่ยนผลัดระหว่างกลุ่มสนทนาที่ทำให้การสนทนาเกิดความไม่คล่องตัว ซึ่งเป็นลักษณะปกติที่เกิดขึ้นในการสนทนาที่เป็นธรรมชาติ การเปลี่ยนผลัดการสนทนาสามารถเกิดขึ้นได้ก่อนที่จะถึงจุดผลัดเปลี่ยน หรือเกิดขึ้นเมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการสนทนานั้นๆ จากข้อมูลพบการเปลี่ยนผลัดที่ไม่ราบรื่น 5 ลักษณะ คือ การไม่ยอมเปลี่ยนผลัด การพูดซ้อน การเงิบ การเกิดถ้อยคำแทรกระหว่างคู่วัจนกรรม และการปรับแก้

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยของชนกลุ่มชาติพันธุ์ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนผลัดไม่ราบรื่นการสนทนา เมื่อเกิดความไม่คล่องตัวในการสนทนา กลุ่มสนทนาจะมีวิธีการสนทนากันเพื่อให้การสนทนานั้นดำเนินต่อไปได้แตกต่างกันไป อาทิ ในกรณีที่ผู้มาติดต่อสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ แต่สื่อสารได้ไม่ชัดเจน เช่น พูดไม่ชัด ไม่คล่อง หรือพูดไม่ถูก เจ้าหน้าที่จะทำการปรับแก้ (repair) คำพูดของผู้

มาติดต่อในผลัดถัดไปทันที เพื่อเป็นการตรวจสอบ และปรับแก้ข้อมูลให้ถูกต้อง จากนั้นจึงดำเนินการสนทนาคำเนินต่อไป

ส่วนในกรณีที่ผู้มาติดต่อไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จากบทสนทนา พบว่ามีผู้ช่วยสื่อสาร ซึ่งเป็นบุคคลที่มากับผู้มาติดต่อ หรือคนที่รู้ภาษาชนกลุ่มนั้น ๆ ผู้ที่ช่วยสื่อสารนี้เป็นตัวกลางสำคัญระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ โดยทำหน้าที่ช่วยพูดหรืออธิบายถ้อยคำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อเจ้าของเรื่องที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์เข้าใจและสื่อสารได้ตรงกัน ทำให้ลักษณะการเปลี่ยนผลัดของคู่สนทนาเกิดความไม่ราบรื่น ซึ่งแตกต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไปที่การแทรกถ้อยคำมักจะเกิดขึ้นระหว่างคู่สนทนา 2 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ การแทรกถ้อยคำ (insertion sequence) จะเป็นถ้อยคำที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ช่วยสื่อสารกับผู้มาติดต่อที่ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ และเป็นถ้อยคำที่เป็นคำตอบของผู้มาติดต่อผ่านการอธิบายของผู้ช่วยสื่อสารในระหว่างผลัดการสนทนานั้น

4.3 การปิดการสนทนา

การปิดการสนทนา เป็นการสิ้นสุดการสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ การปิดการสนทนาเป็นการสนทนาช่วงสุดท้ายก่อนการสนทนาสิ้นสุดลง ซึ่งบางบทสนทนาจะมีการส่งสัญญาณด้วยคำพูด หรือพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อเป็นการบอกว่าการสนทนานั้น ๆ กำลังจะสิ้นสุดลง

การปิดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาบทสนทนาพบ การปิดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ 6 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่าง ๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว และ 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า ดังนี้

1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด ในการสนทนาเพื่อติดต่อสื่อสาร อาจมีการพูดคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อพอสมควร บางกรณีเจ้าหน้าที่ก็ต้องการข้อมูลจึงเป็นฝ่ายสอบถามผู้มาติดต่อ เมื่อสิ้นสุดการสอบถาม ไม่มีการสนทนาต่อ ทำให้การสนทนานั้นสิ้นสุดลงแบบไม่มีการปิดสนทนา โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลที่ต้องสิ้นสุดการสนทนา

ตัวอย่างที่ 30 จากบทสนทนาที่ 16

∴

T68 จ: ตัว ตัวสมัครใจเลือกรหัสอะไรถามหน่อย ตอนที่ขอสมัครใจเลือกรหัสอะไร?

T69 ข1: ตอนที่ขอเลือกรหัส 5 ค่ะ

T70 จ: นานเห็นมัย เจ้าตัวเค้าสมัครใจ ละตัวมาโววายอะไร

T71 ข2: ก็นั่นแหละ แล้วก็แบบทำทำยากอย่างนี้ ทำไมพี่ชายเค้าไม่เอาหมายเลข 8 เหมือนพี่ชายไปเลย

T72 จ: หนึ่ง

T73 ข2: อ่า

T74 จ: หนึ่งนะ อยากได้สิ่งที่ดีที่สุด คือ เค้าจะเอาสิ่งที่ดีที่สุด

T75 ข2: นั่นแหละ

T76 จ: อ้า:: สิ่งที่ดีที่สุดตอนนี้มันไม่ให้ง

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง โดยผู้ติดต่อเป็นผู้ที่เคยมาติดต่อกับหน่วยงานแล้ว โดยขอเปลี่ยนเลขรหัสกลุ่มที่ได้สัญชาติไทยเป็นรหัส 5 ซึ่งเรื่องที่มาติดต่อนั้นยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากทางระบบงานทะเบียนจากส่วนกลางยังไม่เปิดระบบให้เข้าไปดำเนินการ แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล จึงทำให้ผู้มาติดต่อไม่สามารถดำเนินการอะไรได้เลย ทางญาติของผู้มาติดต่อเจ้าของเรื่องก็เข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายครั้ง แต่ทุกครั้งที่มาก็ยังไม่สามารถดำเนินการอะไรได้

ในส่วนต้นของบทสนทนาพบว่า ญาติของผู้ติดต่อไม่ฟังเหตุผลของเจ้าหน้าที่และพยายามถาม เพื่อหาทางที่จะทำให้สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ซึ่งในบทสนทนาผู้มาติดต่อที่เป็นเจ้าของเรื่อง แทบจะไม่มีบทบาทในการพูดเลย ในส่วนท้ายของบทสนทนาเจ้าหน้าที่จึงถามผู้มาติดต่อที่เป็นเจ้าของเรื่อง ในผลัดที่ 68 ว่า “ตัว ตัวสมัครใจเลือกรหัสอะไรถามหน่อย ตอนที่ขอ สมัครใจเลือกรหัสอะไร?” ซึ่งผู้มาติดต่อตอบกลับมาว่า “ตอนที่ขอเลือกรหัส 5 ค่ะ” จากนั้น เจ้าหน้าที่จึงหันหน้าไปพูดกับญาติของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 70 ว่า “นานเห็นมัย เจ้าตัวเค้าสมัครใจ ละตัวมาโววายอะไร” การเลือกรหัสกลุ่มบุคคลสัญชาติไทย เป็นความสมัครใจของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ไม่ได้บังคับ ซึ่งดูเหมือนว่าญาติของผู้มาติดต่อ ยังคงไม่ฟังและกล่าวอธิบายเหตุผลของตนให้เจ้าหน้าที่รับฟัง เจ้าหน้าที่จึงกล่าวอ้างถึงตัวผู้มาติดต่อว่าต้องการได้รหัส 5 เพราะรหัส 5 คือ ผู้มาติดต่อจะได้รับสิทธิที่ดีที่สุด ในผลัดที่ 74 และ ผลัดที่ 76 จากนั้นการสนทนาจึงสิ้นสุดลง เมื่อเจ้าหน้าที่พูดจบโดยไม่มี การปิดสนทนา หรือการให้สัญญาใด เพื่อบอกการสิ้นสุดการสนทนา

2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ ขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่กล่าวสรุปผลการดำเนินงานตลอดการสนทนาอีกครั้ง เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับรู้เข้าใจ และไม่ตั้งใจสงสัยในการติดต่องานครั้งนั้น

ตัวอย่างที่ 31 จากบทสนทนาที่ 10

∴

T104 จ: อันนี้หนา เขาจะหื้อตัวไป อำเภอบุณฑลเน้อ

T105 ช: คับ

T106 จ: หนา เขาจะเขียนหื้อ ((เขียนข้อความใส่กระดาษเล็ก ๆ)) อะ แค่นี้แหละ เราเขียนจดหมายน้อยให้น้อ ยื่นเลยเน้อ เมื่อก่อนนะเราจะพูดหื้อฟังเน้อ เอ้านี้หนา ตัว ไปยื่นเจ้าหน้าที่ที่ปั๊นหนาว่า เป็นขอตัวเนี้ย เพราะว่าตอนเกิดตอนเกิดตัวป่าใจคนไทย ตอนเกิดนะยังไม่เป็นคนไทยน้อ เข้าใจก่อนหลังตัวไปบ่บ่ นิ อะ อธิบาย น้อง. แปล.

T107 ช1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T108 ช2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

((ระหว่างที่เขากำลังพูดกัน เจ้าหน้าที่ก็พูดไปด้วย ลักษณะค่อยๆ ให้ผู้ที่มาด้วยช่วยอธิบายทีละประโยค))

→ T109 จ: ตอน ตอนที่เกิด ตอนที่เกิดตัวน้อยๆ น้อ ยัง ยังไม่เป็นคนไทยน้อ พ่อก็ยังไม่เป็นน้อ ตอนหลังมาเนี้ย มาได้ไทยตอนหลัง แต่ไปเกิดนี้มันออกมาแล้ว ตอนเกิดนี้ได้มาแล้ว ตอนเกิดนี้ยังไม่เป็นคนไทย ตอนเกิดตัวน้อยๆ นะนะ ที่นี้เค้าทำ ทำพ่อทำแม่ ทำลูกให้เป็นไทยละ เอาหลักฐานการได้ไทยมาให้เราเนาะ ไม่งั้นยังทำไม่ได้ ทำบัตรเจ้าตัวยังไม่ได้ เพราะทำบัตรครั้งแรกอายุสิบห้าเนาะ ปักไปอำเภอบุณฑลเน้อ ชั่วโมงป้าย จีรถไปแอ้วกะได้ บอกว่าขอหลักฐานการได้สัญชาติไทยเนี้ย ของตัว ของเนี้ย ของเนี้ย มาให้เฮา. หนุม เข้าใจก่อ?

T110 ช1: คับ

→ T111 จ: แต่พ่อ งง อะ บอกบอกพ่อด้วยว่า ขณะที่ตัวเกิดตัวยังไม่ได้สัญชาติไทยแต่ไปเกิดมันออกมาพร้อมกับตัวนั้นแหละ ไปเกิดตัวนี้มันมีใบเดียว มันแก้มไม่ได้ พ่อตอนหลังมาตัวได้สัญชาติไทย เราขอหลักฐานตัวนั้นแหละ ปกติเค้าจะให้หนา แต่ตัวคงไม่ได้ขอ เวลาได้ไทยยังงี้เจ้าตัวจะต้องมีนะ เอาไว้

แบบหลักฐานเดิมเนาะ เหมือนเราเปลี่ยนชื่อนะ เวลาน้องไปขึ้นที่ไหนจะได้รู้ เอ้าคนนี่เปลี่ยนชื่อละนะ หลักฐานการเปลี่ยนชื่อมีอย่างนี้ อ้อ อันนี้ได้ไทยละนะ หลักฐานการได้ไทยมีแบบกันมาอย่างนี้ เนี่ยที่เค้าออกให้เนาะ เข้าใจเนาะ เนาะ เข้าใจเนาะ เออเพราะฉะนั้นกลับไป ปีกไปอำเภอขุนตาล ที่ทำไทยหือตัวนั้นนะ . อย่าลืมแปลให้พ่อนื้อ อ้าวรับรองสำเนา มีมัย? ไม่รู้ พุดกับพอกะ ให้พ่อเข้าใจนะน้อ เดียวพ่อไม่เข้าใจนั่งทำตาป๊ิบๆนะ เข้าใจว่าต้องไปเอาหลักฐานการได้ไทยมาก่อนเนาะ เดียวพี่จะยกตัวอย่างให้ดู จะได้ไม่ง (เดินไปหยิบเอกสารมาให้ดู) นี่ คนนี่นะเป็นลูกเป็นรหัส 7 ไม่ใช่คนไทยเนี่ย เหมือนตัวเลข ตอนตัวเกิดตัวก็ได้รหัสเจ็ดเห็นมะ ไม่ใช่คนไทย คนไม่มีสัญชาติไทยเห็นมะ เออ เนี่ย รหัสเดียวกันเนี่ย พอดีแม่เค้ามาขอสัญชาติไทยให้เนาะ นี่คือแม่เค้าไปขอที่ไหนนิ ((ดูเอกสาร)) นี่แม่เค้าไปขอที่เชียงราย เขาไปขอมาให้พี่มาประกอบของลูกเนี่ย คือ เนี่ย คำร้องเนี่ยคือได้มาแล้ว เข้าใจแล้ว เข้าใจก่อน เนี่ยเค้าไปขอที่เชียงรายมาเนี่ย เนี่ยคือของที่เชียงราย หลักฐานของเค้าจะมีเจ้าหน้าที่เซ็นหลักฐานการได้สัญชาติไทยของแม่ พอดีแม่ได้ปั๊บ แม่ก็มาขอให้ลูก แม่เค้าเอาหลักฐานสัญชาติไทยมาขึ้น ขึ้นที่พี่เห็นมา เมื่อก่อนแม่เค้าก็ไม่ใช่คนไทยเห็นมัย แต่เนี่ยหลักฐานการได้คนไทยของเค้าเนี่ย เค้าอนุมัติแล้ว ป้มลายมือเรียบร้อยที่อำเภอเนี่ย เค้าจะมีเก็บไว้เพราะแม่เค้าได้สัญชาติไทยแล้วคือตัวนี้ เนี่ยเค้าก็เซ็นเอกสารมาให้พี่เอามาแนบเห็นมัย เนี่ย เนี่ยเค้าของลูกที่โน้มาหมดเลยเนี่ย เห็นมะเนี่ย เนี่ยหมอดัวร์รหัส 7 ยังไม่ใช่ไทยเหมือนกันเนาะ คือ เนี่ย ไบ ไบ แบบนี้แหละ พุดถึงเนาะ สัญชาติไทย แม่ก็ได้สัญชาติไทยเลยมาขอให้ลูก นี่คือหลักฐานของเค้าที่เค้าไปขอที่เวียงแก่น จังหวัดเชียงรายเข้าใจก่อน

T112 ช1: เข้าใจคับ

T113 จ: เออ นั่นแหละเพราะฉะนั้นเอาไบ ไบที่ออกว่าเป็นคนไทยของตัวมาให้พี่นี้ นื้อ แล้วก็ให้เจ้าหน้าที่เซ็นซะ พี่จะได้อ่าน

T114 ช1: กั๊บ

T115 จ: อ๊ะ ขุนตาลหนา

T116 ช1: กั๊บ

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐ กับ ชนกลุ่มชาติพันธุ์ 2 คน คนแรก (ช1) คือ ลูกชายที่มาทำประจำตัวประชาชนครั้งแรก อายุ 15 ปี และคนที่สอง (ช2) คือพ่อ ซึ่งไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยกลางได้ ผู้มาติดต่อได้รับสัญชาติไทยแล้ว แต่ไม่สามารถถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนได้ เนื่องจากขาดเอกสารสูติบัตร ในตอนต้นของบทสนทนาเจ้าหน้าที่ได้สอบถามเรื่องการได้สัญชาติไทยว่าได้มาจากที่ไหน คนในครอบครัวได้หมดหรือยัง จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงถามผู้มาติดต่อถึงการเดินทางจากอำเภอเชียงคำ ไปยังอำเภอขุนตาล ซึ่งเป็นอำเภอที่ลูกเกิด ว่าถ้าเดินทางมีระยะทางไกลแค่ไหน ใช้เวลานานเท่าไร เพราะว่าผู้มาติดต่อจะต้องกลับไปทำอำเภอขุนตาล เพื่อขอเอกสารสูติบัตร ก่อนที่จะได้รับสัญชาติไทย มาประกอบกับเอกสารยื่นขอทำบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนท้ายของบทสนทนา เจ้าหน้าที่กล่าวสรุปประเด็นและอธิบาย ในผลัดที่ 109 และผลัดที่ 111 ให้ผู้มาติดต่อ (ช1) และพ่อ (ช2) เข้าใจว่า ขณะนั้นไม่สามารถที่จะแก้ไขเรื่องสัญชาติในระบบให้ผู้มาติดต่อ (ช1) ได้ เนื่องจากยังขาดเอกสารที่แสดงว่า ตอนที่เกิดผู้มาติดต่อ (ช1) ยังไม่ได้รับสัญชาติไทย แต่ปัจจุบันได้รับสัญชาติไทยแล้ว เจ้าหน้าที่จึงให้ผู้มาติดต่อ (ช1) ไปขอเอกสารจากอำเภอที่ได้สัญชาติไทย มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่อำเภอเชียงคำก่อน จึงจะสามารถแก้ไขให้ได้ โดยการอธิบายอย่างละเอียดและยกตัวอย่าง กรณีของคนอื่นให้ฟัง ดังแสดงในผลัดที่ 111 เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนราชการมากยิ่งขึ้น

3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่เปลี่ยนประเด็นในการสนทนา เพื่อแสดงให้ผู้มาติดต่อทราบว่าการสนทนาในเรื่องการติดต่องานได้เสร็จสิ้นลงแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นการเปลี่ยนเป็นประเด็นใหม่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สนทนา หรือเปลี่ยนเป็นประเด็นที่กำลังสนทนาแต่ไม่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนทางราชการแล้ว

ตัวอย่างที่ 32 จากบทสนทนาที่ 20

⋮

T71 จ: ลิบสองปีนนา. ลูกปุ่นมาเลขก๊ะ? มาแต่อายุเต้าไคละนิน?

T72 ช: บสูแม่ปามา###

T73 จ: ก๊ะ? อืม.

T74 ช: เพราะมาโตอยู่เชียงคำ. กับไปก็บสูที่บ้าน. ((หัวเราะ))

→ T75 จ: ก๊ะ? ละนี่รูปถ่ายมะไคนิน?

T76 ช: อันนี้ถ่ายบ่เมินนิน. ถ่ายเมื่อ =

→ T77 จ: =หน้ายังมาเกลี้ยงเกล้า บ่มีหลุมมีบ่อซกยังซกอย่างว่า. ((หัวเราะ))
ถ่ายรูปเหมาะ

บทสนทนาที่ สนทนากันขณะที่มีการยื่นเอกสารสำรวจบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังตรวจเอกสารที่ยื่นมาว่าครบหรือไม่ เจ้าหน้าที่ก็จะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้มาติดต่อ ในส่วนท้ายของบทสนทนาที่ เจ้าหน้าที่ได้สอบถามถึงบ้านเกิดของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 71 “สิบสองปีนนา. ลูกปุ่นมาเลยกะ?” ว่าเดินทางมาจากสิบสองปีนนาเลยหรือ และถามว่ามาตั้งแต่อายุเท่าไร ผู้มาติดต่อจึงตอบคำถามในผลัดที่ 72 “บ่ฮู้. แม่ปามา####” ว่า “ไม่รู้ว่าเข้ามาตั้งแต่อายุเท่าไร แม่เป็นคนพาเข้ามาในไทย จากนั้นก็สนทนากันมาจนถึงผลัดที่ 75 ที่เจ้าหน้าที่เริ่มเปลี่ยนประเด็นไปถามถึงรูปถ่ายที่แนบมากับเอกสาร และปิดการสนทนาในผลัดที่ 77 ว่า “หน้ายังมาเกลี้ยงเกล้า บ่มีหลุมมีบ่อซกยังซกอย่างว่า. ((หัวเราะ))” ถ่ายรูปเหมาะ” เป็นการชมรูปถ่ายว่าสวยดี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาติดต่องานราชการ

ตัวอย่างที่ 33 จากบทสนทนาที่ 22

⋮

T114 จ: สาวอยู่ลื้อน่อ อิ่มนะ พันขาวจ๊ะเลขนะ (0.5)

เนี่ย คือ มันมีหลักฐานที่โน้นไง แต่ไปคุยกับเจ้าหน้าที่เค้าและ

T115 ข: คับ

T116 จ: แต่ยังไม่เข้าหมู่บ้าน แล้วมีญาติพี่น้องอยู่ในหมู่บ้านนั้นก่อน?

T117 ข: ไม่มี ไม่มี

T118 จ: นึกยังไงมาอยู่บ้านร่องชานเนี่ยฮิ?

T119 ข: ก็มันที่ขุนตาลอยู่ อยู่คอยสูง

→ T120 จ: เหมาะดีกะ เห็นฟ้าใกล้ดี

T121 ข: นีลาไปไร่ไปสวนมันไม่สะดวก ก็ได้ขึ้นรถขึ้นเขาลงเขาไป ๆ มา ๆ ละไม่ชอบอยู่

T122 จ: ไม่ชอบอยู่

T123 ข: คับ

T124 จ: มาอยู่พื้นราบเอา

T125 ข: มาอยู่พื้นราบดีกว่า ((หัวเราะ))

จากตัวอย่าง ชนกลุ่มชาติพันธุ์มาขึ้นเอกสารสำรวจสถานะทางทะเบียน จากนั้นผู้มาติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอสัญชาติ ในตอนต้นของบทสนทนาเจ้าหน้าที่จึงสอบถามข้อมูลประวัติเบื้องต้น จึงทราบว่าผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ที่อำเภอขุนตาลมาเป็นระยะเวลานานและเข้าเงื่อนไขการพัฒนาสถานะ เพื่อขอสัญชาติได้ เจ้าหน้าที่จึงแนะนำให้กลับไปยังอำเภอขุนตาล ถ้ามาขึ้นเอกสารอำเภอเชียงคำ ก็จะต้องรออีกหลายปี เนื่องจากผู้มาติดต่อมีคุณสมบัติไม่เข้าหลักเกณฑ์การอาศัยอยู่ในพื้นที่ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งถ้ากลับไปอำเภอขุนตาลที่เคยยื่นเรื่องไว้แล้ว จะทำให้การพัฒนาสถานะได้อย่างรวดเร็วกว่ามาขึ้นเอกสารใหม่ที่อำเภอเชียงคำ

ในส่วนท้ายของบทสนทนาเจ้าหน้าที่ถึงถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 118 ว่า “นี่ยังไม่มาอยู่บ้านร่องชานเนี่ย?” โดยถามเหตุผลว่าทำไมถึงย้ายจากอำเภอขุนตาล มาอยู่ที่บ้านร่องชานอำเภอเชียงคำ โดยผู้มาติดต่อจึงให้เหตุผล ในผลัดที่ 119 ว่าที่ไม่อยู่ขุนตาลเพราะพื้นที่เป็นภูเขาสูงเจ้าหน้าที่จึงพูดคุยกับผู้มาติดต่อ ซึ่งไม่เกี่ยวกับงานที่มาติดต่อ ในผลัดที่ 120 โดยการกล่าวว่า “เหมาะสม เห็นฟ้าใกล้ดี” เป็นการเปลี่ยนประเด็น เพื่อบอกให้ทราบว่ากำลังจะหยุดการสนทนา

4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อหลังจากที่ได้ดำเนินการเรื่องที่มาติดต่อนั้นสิ้นสุดลง ในส่วนท้ายก่อนที่จะมีการสิ้นสุดการสนทนา เจ้าหน้าที่จะชี้แจงระเบียบ ขั้นตอนของการดำเนินงาน รวมไปถึงกฎเกณฑ์ข้อกำหนดที่ผู้มาติดต่อต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็นข้อบังคับทางกฎหมาย และมีผลต่อสิทธิที่จะได้รับเมื่ออาศัยอยู่ในพื้นที่ด้วย

ตัวอย่างที่ 34 จากบทสนทนาที่ 43

⋮

- T112 จ: ถ้าออกนอกเขตพื้นที่จังหวัดพะเยาต้องมาขออนุญาตออกนอกพื้นที่ให้ถูกต้อง บ่าอันเฮยกลีเกหนา ตี้ค้อออกเลย
- T113 ช: เจ้า
- T114 จ: โคนจ๊ับละก่านี้ อันนี้บ่อฮู้ บ่เป็นหยังแต่ฮู้แล้ว ต้องปฏิบัติตามหนา
- T115 ช: เจ้า

บทสนทนานี้เป็นส่วนของการปิดการสนทนา โดยก่อนที่จะสิ้นสุดการสนทนา เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงและ แนะนำ ผู้มาติดต่อที่มีสถานะต่างดาว ในเรื่องของการขออนุญาตออกนอกพื้นที่ว่าจะต้องทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย ในผลัดที่ 112 หากไม่ปฏิบัติตาม สถานะบุคคลและสิทธิที่ได้

ฟังจะได้รับจะถูกยกเลิก เห็นได้จากที่เจ้าหน้าที่กล่าวว่า “บ่าอันเฮยกเล็กหนา. ตัดออกเลย” ซึ่งบุคคลเหล่านั้นจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย และได้แนะนำให้ปฏิบัติตามว่า “อันนี้บ่อสู๋ บ่เป็นหยั่งแต่สู๋แล้ว ต้องปฏิบัติตามหนา” หมายความว่า “ครั้งนี้ไม่รู้ไม่เป็นไร แต่รู้แล้วต้องปฏิบัติตาม” ในผลัดที่ 114

ตัวอย่างที่ 35 จากบทสนทนาที่ 39

∴

→ T149 จ: ถ้าบ่ขออนุญาตออกนอกพื้นที่ ถ้าเฮป๊ะลายนิ้วมือ เฮยกเล็กได้หนา เฮทำ
ได้หนา เฮถือว่าบ่ปฏิบัติตามระเบียบของเป็น เป็นวางไว้แล้วนะ

T150 ช1: จะต้องขออนุญาต

→ T151 จ: อ่า บ่ว่าไปเทิงไปไหนก็ต้องขอ

T152 ช1: ต้องบอกทางอำเภอก่อน

T153 ช2: ไปพะเฮาเนี่ยละ

T154 ช1: ในจังหวัดน่อ

T155 จ: ภายในจังหวัดนี้ได้น่อ อืม

บทสนทนาที่เป็นบทสนทนาที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดคุยกับผู้มาติดต่อขออนอกพื้นที่ 2 คน โดยในช่วงท้ายก่อนที่จะได้รับเอกสารออกนอกพื้นที่ เจ้าหน้าที่ก็ได้ชี้แจงระเบียบให้ผู้มาติดต่อทราบ ในผลัดที่ 149 โดยมีการเตือนว่า ถ้าหากโดนจับได้จะโดนยกเลิกสิทธิในสถานะที่ได้รับตอนนี้ ในผลัดที่ 151 ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ถ้าข้ามเขตจังหวัดแล้ว ไม่ว่าจะไปที่อำเภอไหนก็ต้องขออนุญาต ถึงแม้จะเป็นอำเภอที่อยู่ติดกันก็ตาม

5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบว่าดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ โดยเจ้าหน้าที่จะกล่าวด้วยถ้อยคำบางประการกับผู้มาติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบว่าการทำงานนั้นเสร็จสิ้น และเจ้าหน้าที่ไม่มีธุระที่จะสอบถามแล้ว

ตัวอย่างที่ 36 จากบทสนทนาที่ 46

∴

T74 จ: เฮบอกว่ต้องมีหลักฐานยังเกี่ยวกับตัวเก่า. หื้อเอามาหื้อหมัด.

T75 ช: ก็ถามป้อหลวงแล้ว. ป้อหลวงว่า ###

- T76 จ: โอ้. ฮู้แหละ. อันก็บ่มีหยังละ. นอกจากเอาตัวนั้นมาน้อ.
- T77 ข: เสร็จแล้วไซ้มียะ?
- T78 จ: เสร็จแล้วค่า.
- T79 ข: ขอบคุณคับ.
- T80 จ: ค่า. ปาลูกไปนอนเหยย.
- T81 ข: ((ยิ้ม))

บทสนทนานี้เป็นบทสนทณาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อยื่นเอกสารสำรวจบุคคล ผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน ซึ่งผู้มาติดต่อนำเอกสารมาส่งไม่ครบ เจ้าหน้าที่จึงให้กลับไปเตรียมเอกสารมาใหม่ ในส่วนท้ายของบทสนทนา ก่อนที่การสนทนาจะสิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่ได้กล่าวตัดบท “อันก็บ่มีหยังละ” ในผลัดที่ 76 เพื่อบอกผู้มาติดต่อว่า ดำเนินการเสร็จแล้ว ไม่มีอะไรแล้ว จากนั้นผู้มาติดต่อจึงถามกลับ ในผลัดที่ 77 เพื่อความแน่ใจ “เสร็จแล้วไซ้มียะ?” เจ้าหน้าที่จึงตอบกลับอย่างชัดเจนในผลัดที่ 78 ว่า “เสร็จแล้วค่า” ผู้มาติดต่อจึงกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 79 จากนั้นเจ้าหน้าที่กล่าวรับและกล่าวเล็กน้อย จึงสิ้นสุดการสนทนา

6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า เจ้าหน้าที่ได้นัดหมายผู้มาติดต่อให้มาติดต่อในภายหน้า อาจเนื่องมาจากกระบวนการยังไม่เสร็จสิ้นในการติดต่อครั้งนี้ หรือไม่สามารถดำเนินการได้ในครั้งนี้ จึงต้องมีการนัดหมายให้มาติดต่อกับทางเจ้าหน้าที่อีกในภายหลัง

ตัวอย่างที่ 37 จากบทสนทนาที่ 24

- ⋮
- T42 จ: ใจสิทธิ ใจหยัง มันก็อยู่ดีเจ้าตัวนะ บ่ บ่สนใจกันเองอืแหนะ (0.5) เอาอืบ้อเอาเบอร์ไว้มะ เอาเบอร์ไว้ เดี่ยวข้าเจ้าจะอันนี้ไว้ เพราะต่อนนี้เนย ถ้าลงผัดประเภทเนย เป็นมันจะยิ่งเสียสิทธิอืแหนะ น้อ เพราะข้าเจ้าก็ตืดสินใจบ่ถูกเตื่อเนาะ ข้าเจ้าขอเบอร์ไว้จ่มมะ หรือว่าจะหื้อตืดต้อป้อหลวงไปโดยตรง
- T43 ข: ตืดต้อป้อหลวงก็ได้
- T44 จ: ตืดต้อป้อหลวงเนาะ เพราะว่า เจ้าตืดสินใจบ่ถูก เจ้าอู้ตรงๆ ถ้าลงผัดประเภทไปหื้อเป็น ละเป็นเสียสิทธิละาะ แม่นก่อ
- T45 ข: คับ
- T46 จ: เจ้า ถ้าจะโคบ่เกินวันศุกร์ ข้าเจ้าหื้อคำตอบน้อ

- T47 ช: คับ
- T48 จ: แต่ แต่ถ้าจะไคเนี่ย ถ้าเข้าโทรไปแล้วเนี่ย กะช่วยเอาเป็นมาดำเนินกำหนด
ถูกต้องเนาะ มันจะเป็นจะได้นี้เสียที่ บ่าอันกะบ่าได้ชักเตื่อ ตักแล้วตักแหม
เป็นได้แล้วบ'ได้กับเป็นน่ากะ
- T49 ช: คับ
- T50 จ: มาได้อยู่เมินละ สมควรจะได้สิทธิ์ละ แต่ถ้ามาอยู่หม่นิ ข้าเจ้ากะบ่เอา
เหมือนกันหนา
- T51 ช: คับ
- T52 จ: น่อ

บทสนทนานี้เป็นส่วนท้ายของการสนทนาเรื่องการให้สถานะบุคคลซึ่งผ่านการ
สอบปากคำแล้ว แต่กรณีของผู้มาติดต่อรายนี้ เงื่อนไขของการได้รับสถานะมีความคาบเกี่ยวกันหลาย
สถานะซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้ จึงขอปรึกษากับทางฝ่ายทะเบียนของส่วนกลาง
ก่อน เจ้าหน้าที่จึงขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับในผลัดที่ 42 และนัดหมายว่าจะติดต่อกลับไปไม่
เกินวันศุกร์ ในผลัดที่ 46 แสดงให้ผู้สนทนาทราบว่ากำลังจะสิ้นสุดการสนทนา

ตัวอย่างที่ 38 จากบทสนทนาที่ 4

⋮

- T95 จ: บ่ข้องเกี่ยวหนา ยาเสพติด
- T96 ช: บ่มีเลย
- T97 จ: บ่มีเลย
- T98 ช: คับ
- T99 จ: หาบ่ได้แล้ว?
- T100 ช: ((หัวเราะ))
- T101 จ: บ่มีเลยเนี่ย หาบ่ได้แล้ว?
- T102 ช: ###
- T103 จ: บ่มีเลยเนี่ยหาบ่ได้จ้ก้อ?
- T104 ช: บ่มี. ผมหนา.
- T105 จ: เอ้อดีละน่อ ทำมาหากินสุจริตเนี่ย ถ้ามีหยังเฮาจะโทรบอกผู้ช่วยหรือ
ป้อหลวงบ้านหื้อเป็นไปบอกเฮาแหม่มกำน่อ

T106 ช: คับผม

บทสนทนาเป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้มาติดต่อที่จะมาขอสัญชาติให้ตนเอง เมื่อถึงส่วนท้ายของการสนทนา เจ้าหน้าที่ได้กล่าวเตือนว่าอย่ายุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ในผลัดที่ 95 และมีการใช้คำถามชี้แนะในผลัดที่ 99 ผลัดที่ 101 และผลัดที่ 103 เพื่อสอบถามว่าได้ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดจริงรึป่าว และคำตอบของผู้มาติดต่อก็ยังเป็นคำตอบเดิม คือ “ไม่” เจ้าหน้าที่จึงได้กล่าวแสดงการนัดหมาย ในผลัดที่ 105 ว่าจะติดต่อไปในภายหลัง จากนั้นการสนทนาจึงสิ้นสุดลง

การปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อ

จากการศึกษาบทสนทนาพบ การปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อ 2 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด และ 2) การกล่าวขอบคุณ หรือการกล่าวลา ดังนี้

1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด เมื่อคู่สนทนาได้สนทนาเรื่องที่มาติดต่อเสร็จสิ้น คู่สนทนาจึงหยุดพูดโดยไม่มีการกล่าวคำใด ๆ เพื่อแสดงว่าการสนทนานั้นจะสิ้นสุดลง

ตัวอย่างที่ 39 จากบทสนทนาที่ 47

⋮

T27 จ: ได้อยู่แต่ก่อนลึ่มละ. แล้วตัวมีบัตรประชาชนปุ่นก่อน?

T28 ช: มี

T29 จ: มีแล้วมันบ่มีหมคอายุกะ?

T30 ช: (0.2)

T31 จ: มันใจได้ก็ปี่? บัตรประชาชนของ

T32 ช: ใจ ###

T33 จ: สะ?

T34 ช: ใจไปเรื่อยๆ แหน่

T35 จ: ใจไปเรื่อยๆ เลย คือ ทำบัตรครั้งเดียวจนถึงอายุ 50 ปีใจกำ.

มันตะต่อนทำหน้าที่อ่อนๆ ต่อน 50 ก็เหี่ยวๆ กะ

T36 ช: ตึงแม่น

T37 จ: ใจไปเรื่อยๆ ตึงวันนี้ก็ใจอยู่กะ?

T38 ช: ใจ

บทสนทนา นี้ เป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับแรงงานต่างด้าวที่มารายงานตัวว่าได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ ส่วนท้ายก่อนที่จะสิ้นสุดการสนทนาได้มีการสนทนาเกี่ยวกับเพลงชาติลาว รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ได้ถามถึงบัตรประชาชนลาวของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 27 ผู้มาติดต่อบอกว่าบัตรประจำตัวประชาชนลาวใช้ได้เรื่อยๆ ไม่มีวันหมดอายุ แต่เจ้าหน้าที่ไม่เชื่อ จึงยกเหตุผลในการทำบัตร ในผลัดที่ 35 ว่าถ้าบัตรไม่มีวันหมดอายุ ภาพที่ใช้ในบัตรก็จะเป็นภาพตอนที่ยังหน้าเป็นเด็กอยู่ตลอด แต่ผู้มาติดต่อก็ยืนยันว่า บัตรไม่มีวันหมดอายุจริงๆ เมื่อสิ้นสุดการพูดคุยเรื่องบัตรประชาชน การสนทนาจึงสิ้นสุดลงแบบไม่มีการปิดสนทนา

2) กล่าวขอบคุณ หรือการกล่าวลา อาจมีการแสดงอวัจนภาษาบางประการ เช่น การยกมือไหว้เป็นการดับทการสนทนา เพื่อแสดงให้ผู้ร่วมสนทนาทราบถึงการเสร็จสิ้นการสนทนา จากการศึกษาพบว่า การสิ้นสุดการสนทนาโดยการกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ เป็นการปิดการสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อเพียงลักษณะเดียวที่พบจากบทสนทนา

ตัวอย่างที่ 40 จากบทสนทนาที่ 33

⋮

T53 จ: น่อ สองคนเอ๊ะ (ยื่นเอกสารให้) ปี่คืนใบนี้หื้อตัว บ่เอา น่อ. ละก็เนี้ยถ่าย บัตรจะเอี้ยะ แต่เป็นของป้อกำนันมาเคย. ผู้ใหญ่บ้านหรือกำนัน. อ้อ อันนี้ จะหื้อป้อทำก่อนเลยก็ได้หนา แต่ทะเบียนบ้านตัวตะก็เกาะอยู่ไหนหิยะ ปี่หื้อตัวไปกะ เออ นิ นิ นิ น่อ ร้อยแปดสิบวันน่อ

T54 ช: คนพ่อบ้านก่อน

T55 จ: เอ้อ

→ T56ช: ขอบคุณคับ

T57 จ: คับ

บทสนทนา นี้ เป็นบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับแรงงานต่างด้าวที่มายื่นเอกสารขอออกนอกพื้นที่ ขั้นตอนของการขอออกนอกพื้นที่นั้น จะต้องมีการยื่นเอกสารต่างๆ รวมไปถึงแนบเอกสารของผู้รับรองซึ่งจะเป็นผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือข้าราชการ คนใดคนหนึ่ง ในส่วนท้ายของบทสนทนา เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงให้ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง จากนั้นจึงสิ้นสุดการสนทนา โดยการกล่าว “ขอบคุณคับ” ของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 56

ตัวอย่างที่ 41 จากบทสนทนาที่ 41

∴

T135 จ: คำ หลักฐาน//แม่ หลักฐาน

T136 ช: //หลักฐานแม่มัน

T137 จ: บัตรๆ

T138 ช: ถ่ายบัตรประจำตัว

→ T139 จ: บัตรประจำตัว ไบยังดีเป็นมีหลักฐานของเป็น บัตรประจำตัว

T140 ช: อันก็ขอลา

T141 จ: เจ้า ๆ ปีนี้อื้อพลาดละหนา ป้อลุ่นีหนา

T142 ช: พลาดบ่ได้

T143 จ: บ่ได้ พลาดบ่ได้

บทสนทนานี้เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ เพื่อที่จะพัฒนาสัญชาติบุตรให้เป็นสัญชาติไทย โดยในช่วงท้ายก่อนที่จะสิ้นสุดการสนทนา มีการพูดถึงการเตรียมเอกสารที่จะใช้ในการยื่นขอ ในผลัดที่ 135 คือ หลักฐานของแม่ที่แสดงว่าเป็นแม่ของเด็ก และได้รับการพิสูจน์แล้วว่า มีสัญชาติไทยจริง เมื่อพูดคุยกันเสร็จสิ้น ผู้มาติดต่อจึงตัดบทกล่าวลาในผลัดที่ 140 ว่า “อันก็ขอลา” เป็นการแสดงสัญญาณว่าการสนทนานั้นๆ จะต้องสิ้นสุดลง

จากการศึกษาพบ การการปิดการสนทนายรูปแบบต่างๆ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การสิ้นสุดการสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

บทบาท	การสิ้นสุดการสนทนา
เจ้าหน้าที่	1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า
ผู้มาติดต่อ (ชนกลุ่มชาติพันธุ์)	1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การสิ้นสุดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่มี 6 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดการสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว และ 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า ส่วนการปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อพบ 2 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดการสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด และ 2) การกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ

การสิ้นสุดการสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด เป็นวิธีการที่ถูกใช้โดยผู้ร่วมสนทนา ทั้ง 2 ฝ่าย จากการศึกษาข้อมูล พบว่า การสิ้นสุดการสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด เกิดจากหลายสาเหตุ อาทิ สิ้นสุดเมื่อขั้นตอนการดำเนินงานเสร็จเรียบร้อย สิ้นสุดเมื่อเจ้าหน้าที่จะต้องทำเอกสาร สิ้นสุดเมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ต้องการข้อมูลจากผู้มาติดต่อแล้ว หรือสิ้นสุดเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหยุดการสนทนา เป็นต้น การปิดสนทนาโดยผู้มาติดต่อ พบว่า บทสนทนาส่วนใหญ่มักจะสิ้นสุดการสนทนาโดยการกล่าวขอบคุณ กล่าวคำลา หรือตัดบทด้วยการไหว้เพียงอย่างเดียว ซึ่งแตกต่างจากการสิ้นสุดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ ที่จะไม่มีการกล่าวขอบคุณ หรือกล่าวลา อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อ เมื่อดำเนินการเสร็จ ผู้ที่ต้องแสดงการขอบคุณและต้องจากไปคือ ฝ่ายผู้มาติดต่อนั่นเอง นอกจากนี้ยังพบว่า บทสนทนาที่พบส่วนใหญ่ผู้ที่เริ่มสิ้นสุดการสนทนามาก่อนมักจะเป็นฝ่ายเจ้าหน้าที่ อาจเนื่องมาจากบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินการทุกอย่างขึ้นจึงอยู่กับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 4.5 โครงสร้างบทสนทาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

โครงสร้างบทสนทนา	ผู้ดำเนินการ	รูปแบบ
การเปิดบทสนทนา	เจ้าหน้าที่	1) การเรียก 2) การถาม 3) กล่าวถ้อยคำเข้าสู่เนื้อเรื่องทันที 4) การอธิบายขั้นตอน
	ผู้มาติดต่อ	1) การเรียก 2) กล่าววัตถุประสงค์ในการมาติดต่อทันที
การดำเนินการสนทนา	เจ้าหน้าที่กับผู้ติดต่อ	การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น
		การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น

(ต่อ)

ตารางที่ 4.5 โครงสร้างบทสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ (ต่อ)

โครงสร้างบทสนทนา	ผู้ดำเนินการ	รูปแบบ
การปิดการสนทนา	เจ้าหน้าที่	1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว 6) การนัดหมายเพื่อมี ปฏิสัมพันธ์คราวหน้า
	ผู้มาติดต่อ	1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ

จากการศึกษาโครงสร้างบทสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า โครงสร้างบทสนทนามีอยู่ 3 ส่วน คือ การเปิดการสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดการสนทนา

การเปิดการสนทนา เป็นขั้นตอนแรกของการเริ่มต้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา โดยเริ่มต้นสนทนาด้วยผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในการศึกษาพบว่า มีการเริ่มต้นการสนทนาโดยผู้พูดทั้ง 2 ฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่รัฐและผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสนทนายก่อน ซึ่งรูปแบบการเปิดการสนทนาจึงมีการเริ่มต้นด้วย การเรียกชื่อ หรือเรียกให้ผู้มาติดต่อเข้ามาพบ จากนั้นจึงตามด้วยการถามถึงเรื่องราวต่างๆ หรือวัตถุประสงค์ในการติดต่อยาน ในกรณีที่ผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่เคารู้จักหรือเคยพบกับเจ้าหน้าที่มาก่อน ในส่วนของการเริ่มต้นการสนทนาด้วยการเรียก เจ้าหน้าที่มักจะเรียกชื่อ หรือเรียกให้ผู้มาติดต่อเข้ามาพบ แล้วถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อด้วย ซึ่งแตกต่างจากการเริ่มต้นโดยผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่ในการเรียกผู้มาติดต่อ ก็เพื่อที่จะให้คู่สนทนายรู้ว่ากำลังจะถูกสนทนาด้วยเท่านั้น บางครั้งการเริ่มต้นการสนทนาอาจจะไม่ได้เริ่มต้นด้วยการเรียก หรือการถาม แต่อาจจะเป็นการกล่าวเข้าสู่เนื้อหาของการสนทนายนั้นๆ ทันที แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ยังดำเนินการไม่เสร็จหรืออยู่ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทำให้ผู้มาติดต่อยังคงต้องมาอำเภอ เพื่อติดต่อดำเนินการให้แล้วเสร็จ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับเริ่มต้น โดยการอธิบายขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้มาติดต่อเข้าใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้มาติดต่อ

ส่วนการดำเนินการสนทนา พบว่า มีการดำเนินการสนทนาโดยการถาม-การตอบระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อ คู่สนทนามีการเปลี่ยนผลัดกันพูดสลับกันไปมาจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา โดยมีการเปลี่ยนผลัดกันพูดอยู่ 2 แบบ คือ การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น และการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น ซึ่งเกิดจากความไม่คล่องตัวในการสนทนา เนื่องจากความสามารถในการสื่อสารของผู้ร่วมสนทนา และการไม่เปลี่ยนผลัดในจุดผลัดที่เหมาะสม จากการศึกษาพบการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น 4 แบบ คือ การไม่ยอมเปลี่ยนผลัด การพูดซ้อน การแทรกถ้อยคำระหว่างคู่สนทนา การปรับแก้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นลักษณะปกติที่เกิดขึ้นในบทสนทนาที่เป็นธรรมชาติ

การปิดการสนทนาเป็นส่วนสุดท้ายของบทสนทนามาก่อนที่การสนทนาจะสิ้นสุดลง จากข้อมูลพบว่า ผู้ที่มีบทบาทในการปิดการสนทนามากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ โดยมีการปิดการสนทนา 6 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว และ 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า ในส่วนของการปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อมี 2 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาโดยไม่มีการกล่าวปิด และ 2) การกล่าวลา หรือกล่าวขอบคุณ

ในบทต่อไป ผู้วิจัยได้ศึกษาทวิวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถาม และการตอบคำถามของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่พบจากการสนทนา

บทที่ 5

กลวิธีที่ใช้ในการถาม และ การตอบคำถาม

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่องานราชการนั้น เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสนทนาด้วยการสอบถามผู้มาติดต่อในประเด็นต่างๆ เพื่อให้การสนทนาระหว่างติดต่อกับราชการนั้น ๆ ดำเนินต่อไปได้ การสอบถามของเจ้าหน้าที่มีจุดประสงค์ที่ชัดเจน คือ ต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนของบุคคลนั้น เพื่อเก็บเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญและสามารถนำไปเป็นหลักฐานใช้ดำเนินงานส่วนต่างๆ ในราชการ

การศึกษายทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่ามี การใช้รูปแบบประโยคที่ใช้ในการถาม และกลวิธีการถามที่แตกต่างกันไป ดังนี้

5.1 รูปแบบประโยคที่ใช้ถาม

การสอบถามชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อในส่วนงานกำหนดสถานะ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการใช้ถ้อยคำที่สื่อความหมายในการถามอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้มาติดต่อตอบคำถามได้ครบถ้วน ตรงตามประเด็น เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ตั้งคำถาม เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้ตอบ ข้อมูลของคำถามจะเกี่ยวข้องกับประวัติส่วนตัวของผู้มาติดต่อในด้านต่างๆ อาทิ ถิ่นกำเนิด การทำงาน เรื่องราวในชีวิตประจำวัน รวมไปถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากชนกลุ่มชาติพันธุ์

จากข้อมูลบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่สื่อสารด้วยภาษาไทยถิ่นเหนือ หรือภาษาคำเมือง การศึกษาพบว่า รูปแบบประโยคคำถามในการตั้งคำถามของเจ้าหน้าที่มี 3 แบบ คือ ประโยคถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ ประโยคถามเพื่อความ และประโยคถามให้เลือก ดังนี้

5.1.1 ประโยคถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ

นววรรณ (2554, น.304) กล่าวว่า ประโยคคำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ เป็นประโยคที่ผู้พูดใช้ถามผู้ฟังเพื่อให้ตอบรับหรือปฏิเสธสิ่งที่ผู้พูดได้ถาม จะมีคำบอกการถาม “หรือ” “ไหม” อยู่ท้ายประโยค ในบางกรณีอาจมีคำอื่นๆ ปรากฏร่วมกับคำ “หรือ” “ไหม” กลายเป็นกลุ่มคำบอกการถาม “หรือเปล่า” “หรือยัง” “ใช่ไหม” “ไม่ใช่หรือ” เป็นต้น

เมื่อศึกษารูปกลุ่มคำบอกการถามที่มีการใช้ประโยคคำถามแบบตอบรับหรือปฏิเสธของเจ้าหน้าที่ พบว่า ได้ใช้รูปประโยคคำถามทั้งหมด 2 ลักษณะตามลักษณะทางความหมาย ดังนี้

1) คำถามที่แสดงข้อสมมุติว่า ผู้พูดไม่มีความรู้ในข้อเท็จจริง คือ รูปกลุ่มคำบอกการถามในภาษาคำเมืองที่มีความหมายเท่ากับคำว่า “ไหม” “หรือ”

ตัวอย่างที่ 42 จากบทสนทนาที่ 9

แสดงโดยคำว่า “ก่อ” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “ไหม”

→ T1 จ: แม่มานีก่อน. อู๋เมืองได้ก่อ?

T2 ช: ได้กะ

T3 จ: ตัวอยู่ไหนกะ

T4 ช: กะอยู่นี่กะ ร่องซ่านี่กะ

⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่พาลูกมาทำบัตรประชาชน เจ้าหน้าที่จึงเรียกทักทาย เพื่อสอบถามถึงความเป็นอยู่ จากบทสนทนาจะเห็นว่าในผลัดที่ 1 หลังจากเจ้าหน้าที่เรียกให้ผู้ติดต่อเข้ามาหาแล้ว เจ้าหน้าที่ได้ใช้รูปประโยคคำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธว่า “อู๋เมืองได้ก่อ?” ถามผู้มาติดต่อว่า พูดยุคภาษาคำเมืองได้ไหม ผู้ที่ถูกถามจึงตอบกลับมาในผลัดที่ 2 ว่า “ได้กะ” การใช้รูปประโยคคำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธของเจ้าหน้าที่ในบทสนทนานี้ เนื่องจากไม่แน่ใจว่าผู้ที่มาติดต่อนั้นพูดภาษาไทยไทยถิ่นเหนือได้หรือไม่

ตัวอย่างที่ 43 จากบทสนทนาที่ 39

แสดงโดยคำว่า “กะ” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “หรือ”

⋮

→ T25 จ: บ่ใจ ต่อนตีเฮาข้ามมา เฮาข้ามมาคนเดียวเลยกะ?

T26 ช: เจ้า มาคนเดียว

T27 จ: ข้ามมาทางด้านกะ?

T28 ช: เจ้า

⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่กำลังพูดถึงการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยของผู้ติดต่อที่มีสถานะแรงงานต่างด้าว เจ้าหน้าที่ได้ใช้รูปประโยคคำถามแสดงการตอบรับหรือปฏิเสธ ในผลัดที่ 25 ว่า “เฮาข้ามมาคนเดียวเลยกะ?” คือ ตอนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้เดินทางเข้ามา

คนเดียว หรือรูปที่ใช้คำแสดงคำถาม คือ คำ “กะ” เจ้าหน้าที่ใช้รูปประโยคคำถามนี้ เพื่อถามในสิ่งที่ตัวเองคาดเดาเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาของผู้มาติดต่อว่าสิ่งที่คิดนั้นเป็นจริง หรือถูกต้องหรือไม่ เห็นได้จากคำตอบของผู้ถูกถาม “เจ้า มาคนเดียว” ในผลัดที่ 26 ที่แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้คาดเดานั้นถูกต้อง

2) คำถามที่แสดงข้อสมมุติว่าผู้พูดมีความรู้ในข้อเท็จจริง คือ รูปกลุ่มคำบอกการถามในภาษาคำเมืองที่มีความหมายเท่ากับคำว่า “หรือ” “หรือยัง” “หรือเปล่า” “ใช่ไหม”

ตัวอย่างที่ 44 จากบทสนทนาที่ 8

แสดงโดยคำว่า “ละ” “หรือยัง” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “หรือยัง”

∴

→ T14 จ: ได้ไทยละ?

T15 ช: ได้ไปเกิดพร้อมแล้ว

→ T16 จ: ได้ ได้ สัญชาติไทยหรือยัง?

T17 ช: ยังถึงเตื่อ

∴

บทสนทนานี้เกิดขึ้นในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถามผู้มาติดต่อในเรื่องการได้รับสัญชาติของคนในครอบครัว ในผลัดที่ 14 พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้รูปประโยคคำถามตอบรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีคำบอกการถามในตำแหน่งสุดท้ายของประโยค คือ “ละ” ถามผู้มาติดต่อว่า “ได้ไทยละ?” หมายถึงว่า ได้สัญชาติไทยหรือยัง แต่ในผลัดที่ 15 พบว่า ผู้ถูกถามตอบไม่ตรงคำถาม เจ้าหน้าที่จึงถามอีกครั้งในผลัดที่ 17 “ได้ ได้ สัญชาติไทยหรือยัง?” โดยมีคำบอกการถาม “หรือยัง?” ตำแหน่งสุดท้ายของประโยค การที่เจ้าหน้าที่เปลี่ยนมาใช้คำบอกการถามเป็นคำใหม่ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คิดว่า การถามในผลัดที่ 14 ของตนเองนั้น อาจจะทำให้ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจ จึงได้ขยายความและเปลี่ยนคำแสดงการถามใหม่ จากการใช้คำเมือง “ละ” มาเป็นการใช้คำไทยกลาง “หรือยัง” ในการถามผลัดที่ 17

5.1.2 ประโยคถามเนื้อความ

นวรรณ (2554, น.303) กล่าวถึง ประโยคถามเนื้อความว่า เป็นประโยคที่ผู้พูดใช้ถามเรื่องราวบางประการจากผู้ฟัง จะมีคำหรือกลุ่มคำไม่ชี้เฉพาะ เช่น “ใคร” “อะไร” “ไหน” “ทำไม” “ก็” “เมื่อไร” “อย่างไร” “ทำไม” “เหตุไฉน” อยู่ในตำแหน่งหรือกลุ่มคำที่ถามถึง หรืออยู่ในตำแหน่ง

ต้นหรือท้ายประโยค จากการศึกษา พบว่า มีลักษณะการใช้ประโยคถามให้ตอบเพื่อความ ดังตัวอย่างต่อไป

ตัวอย่างที่ 45 จากบทสนทนาที่ 4

แสดงโดยคำว่า “ไหน”

- T1 จ: ตัวลูกไหนมานิ? ถามก่อน
 T2 ช: คับ
 T3 จ: ตัวลูกไหนมา?
 T4 ช: ผมลูกบ้านคอบ เมืองคอบมากับ
 T5 จ: บ้าน. บ้านกิ่ง. เมืองคอบ.
 T6 ช: คับผม.

∴

บทสนทนานี้เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ไทลื้อ จากประเทศลาว กรณีเปลี่ยนสถานะของตนเองและลูกให้เป็นสัญชาติไทย พบว่า เจ้าหน้าที่ได้ถามผู้มาติดต่อด้วยรูปประโยคถามเพื่อความ ในผลัดที่ 1 ว่า “ตัวลูกไหนมานิ?” และ “ตัวลูกไหนมา?” ในผลัดที่ 3 ซึ่งประโยคนั้นหมายความว่า มาจากที่ไหน คำแสดงการถามที่ใช้ คือคำว่า “ไหน” เจ้าหน้าที่ใช้รูปประโยคถามเพื่อความ เพื่อต้องการทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของผู้มาติดต่อ เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่สนทนากับข้อมูลที่มีอยู่แล้วจากเอกสารที่เคยบันทึกไว้

ตัวอย่างที่ 46 จากบทสนทนาที่ 20

แสดงโดยคำว่า “หยัง” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “อะไร”

- T1 จ: ยะหยังเจ้า?
 T2 ช: คืดต่อใบ ###
 T3 จ: ใบเดินทาง. ขอคูบัตร์จิมเจ้า ((คูบัตร์)) เดินทางไปไหน?
 T4 ช: ไปทำงานต่างจังหวัดเจ้า
 T5 จ: บ่าเกยหันซักเตื่อวะ. จ้างมาก่อ?
 T6 ช: มาคืด่อนปีอยู่บ้านได้น้ำท่วม. เขาส่งข่าว ### เขาส่งแฟกซ์มาหื่อนะเจ้า.

∴

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่มีสถานะเป็นแรงงานต่างด้าวต้องการขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ เพื่อไปทำงานต่างจังหวัด ในผลัดที่ 1 ที่เป็นการเริ่มต้น

การสนทนา พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้รูปประโยคถามเพื่อความ “ยะหยังเจ้า?” ซึ่งเป็นการถามว่า มาทำอะไร รูปคำที่แสดงคำถาม คือคำ “หยัง” เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ต้องการที่จะทราบว่า ผู้มาติดต่อนั้น ต้องการมาติดต่อเรื่องอะไรในหน่วยงานทะเบียนซึ่งมีหลายส่วนงาน ถ้าเจ้าหน้าที่ทราบจะได้แนะนำไปในส่วนนั้น การติดต่องานราชการจะได้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่างที่ 47 จากบทสนทนาที่ 49

แสดงโดยคำว่า “หยัง” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “ทำไม”

∴

→ T4 จ: ตัวอยู่เทิงแล้วตัวมาหาเฮายะหยัง?

T5 ช: บ่าใจคับ ตะก่อนอยู่เทิง แต่ว่าอันพอตีมาแต่งงานกับผม
ก็มาอยู่ฮ้องฮ่านคับ

T6 จ: นี่จะบอกให้ ตัวยังไม่ได้ทำบัตรเลย ตัวทำประวัติไว้เฉย ๆ ตัวจะใจปี้ก
ไปเทิงเดี๋ยวนีเลย บ่าอันหมัดเขต ตัวจะบ่ได้ถ่ายรูป เป็นต๊อจื้อตัวออกจาก
ระบบเลยหนา

∴

บทสนทนานี้ แรงงานต่างด้าวจะมาขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่แต่เนื่องจากว่า ผู้ที่มาติดต่อนั้นในขณะที่ได้สถานะแรงงานนั้น ไม่ได้ขึ้นทะเบียนที่อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา แต่ขึ้นทะเบียนที่อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นอำเภอที่มีอาณาเขตติดต่อกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบว่ามีผู้มาติดต่อไม่ได้ขึ้นทะเบียนที่อำเภอเชียงคำ จึงแนะนำให้กลับไปติดต่อกลับหน่วยงานในพื้นที่และถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 4 ว่า “ตัวอยู่เทิงแล้วตัวมาหาเฮายะหยัง?” หมายความว่า อยู่ที่อำเภอเทิง แล้วมาติดต่อที่นี่ทำไม? เจ้าหน้าที่ได้ใช้รูปประโยคถามเพื่อความ โดยมีคำแสดงการถาม คือ คำว่า “หยัง” ในประโยค เพราะอยากทราบเหตุผลของผู้มาติดต่อว่าทำไมไม่ติดต่อขออนุญาตในเขตพื้นที่ของตน เพื่อที่จะได้อธิบายให้เข้าใจในกฎเกณฑ์ข้อบังคับตามกฎหมาย เนื่องจากการติดต่อขออนอกพื้นที่ของแรงงานต่างด้าวไม่สามารถติดต่อข้ามพื้นที่อย่างประชาชนสัญชาติไทยทั่วไปได้ การดำเนินการต่างๆ จึงต้องกลับไปยังพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ได้ขึ้นทะเบียนอยู่

ตัวอย่างที่ 48 จากบทสนทนาที่ 46

แสดงโดยคำว่า “ไผ” ในภาษาคำเมือง แปลว่า “ใคร”

→ T1 จ: ไผจื้อป้อนิ

T2 ช: ผมคับ อันนี้คือ ตำนาของผู้พยานคับผม แนบแล้วนะ

T3 จ: ป๊อตัวเป็นหยั่งกับดวง?

T4 ช: เป็นแฟนของคว-ของดวง

⋮

บทสนทนา นี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในกรณีการยื่นเอกสารของสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน โดยผู้ยื่นเอกสารได้วางเอกสารไว้บนโต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่อ่านเอกสารแล้ว จึงเริ่มต้นการสนทนาโดยการ ใช้รูปประโยคคำถามเนื้อความ “ไฟจื่อป๊อนิ” เรียกชื่อที่ปรากฏในเอกสาร ในผลัดที่ 1 คำแสดงการถามคือ “ไฟ” ซึ่งมีความหมายเดียวกับคำว่า “ใคร” ในภาษาไทยมาตรฐาน เมื่อทราบว่าใครเป็นเจ้าของเอกสารแล้ว เจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินงานให้กับผู้มาติดต่อรายนั้นให้เรียบร้อย

5.1.3 ประโยคถามให้เลือก

ประโยคถามให้เลือก หมายถึง ประโยคที่ผู้พูดใช้ถามผู้ฟังเพื่อให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง จะมีคำเชื่อม “หรือ” อยู่ระหว่างหน่วยกริยา หรือหน่วยนามที่ให้ผู้ฟังเลือก (นววรรณ, 2554, น.305)

ตัวอย่างที่ 49 จากบทสนทนาที่ 1

⋮

T123 จ: เมียเป็นคนมาจากไหน เป็นคนลาว เป็นพม่า เป็นคนหยั่ง?

T124 ช: คนลาว

→ T125 จ: คนลาวนี้ เป็นแรงงานต่างด้าวหรือหนีเข้ามา?

T126 ช: หนีเข้ามาอะ =

T127 จ: หนีเข้ามา

T128 ช: = บ่มีหยั่งซักอย่าง

⋮

บทสนทนา นี้เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบปากคำการให้สัญชาติ เมื่อผู้มาติดต่อถูกซักถามเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวแล้ว พบว่า ผู้มาติดต่อกล่าวเท็จต่อเจ้าหน้าที่จึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดข้อสงสัยหลายประการเกี่ยวกับประวัติของผู้มาติดต่อ สอบถามแล้วพบว่า เป็นลาว ไม่ใช่ไทลื้อ อย่างที่เคยแจ้งข้อมูลไว้ เจ้าหน้าที่จึงคาดเดาว่าถ้าเช่นนั้น บุคคลที่มากับผู้ติดต่อจะต้องกล่าวคำเท็จเช่นเดียวกัน เห็นได้จากคำถามในผลัดที่ 123 ที่เจ้าหน้าที่ได้ถามว่า “เมียเป็นคนมาจากไหน เป็นคนลาว เป็นพม่า เป็นคนหยั่ง?” เป็นคำถามที่ต้องการเนื้อความ มีรูปคำแสดงการถาม

“หยัง” ในตำแหน่งสุดท้ายของประโยค เพื่อต้องการทราบว่าแท้ที่จริงแล้วเดินทางเข้ามาจากประเทศใด เมื่อผู้มาติดต่อตอบว่า “คนลาว” ในผลัดที่ 124 ทำให้เกิดคำถามที่เป็นข้อสงสัยตามมาอีก โดยเจ้าหน้าที่ที่ตั้งคำถามโดยใช้รูปประโยคการถามให้เลือกว่า “คนลาวนี้เป็นแรงงานต่างด้าวหรือหนีเข้ามา?” เพื่อให้ผู้ตอบคำถามในประเด็นที่แคบลง ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เฉพาะที่เจ้าหน้าที่กำหนดให้เท่านั้นระหว่าง “แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอย่างถูกต้อง” กับ “คนคนต่างด้าวที่หนีเข้ามา” โดยมีคำเชื่อม “หรือ” ปรากฏอยู่ในรูปประโยค

ตัวอย่างที่ 50 จากบทสนทนาที่ 31

⋮

T73 จ: แล้วลูกเขียนไหน?

T74 ช: ลูกแล้วก่อนไปะไฮ่ปุ่น. ก่อนลูกไปเรียนปุ่น

→ T75 จ: เขียนหรือว่าบ่าได้เขียน? เอาลูกไปอยู่ป่ากะ?

T76 ช: เขียนอยู่กะ

⋮

บทสนทนานี้ การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับแรงงานต่างด้าว ขณะที่ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน เจ้าหน้าที่จึงสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้มาติดต่อ รวมถึงชีวิตประจำวันของเขา และครอบครัว ดังที่ปรากฏในผลัดที่ 73 ที่ถามถึงเรื่องการเรียนของลูกของผู้มาติดต่อว่า “แล้วลูกเขียนไหน?” เนื่องจากว่า ผู้มาติดต่อได้ออกไปทำงานที่ต่างพื้นที่ จึงถามว่า ลูกเรียนหนังสือที่ไหน เขาจึงตอบกลับมาในผลัดที่ 74 ว่า “ก่อนลูกไปเรียนปุ่น” หมายความว่า ลูกก็เรียนที่นั่น คือ พื้นที่ที่เขาไปทำงานอยู่ แต่ดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่จึงใช้รูปประโยคคำถามให้เลือกตอบ ถามผู้มาติดต่ออีกครั้งในผลัดที่ 75 ว่า “เขียนหรือว่าบ่าได้เขียน?” เพื่อให้ผู้ติดต่อเลือกตอบตัวเลือกที่เจ้าหน้าที่กำหนดให้ การตอบคำถามจะได้ชัดเจน โดยมีคำเชื่อม “หรือ” ปรากฏอยู่ในรูปประโยค

5.2 กลวิธีการถาม

การศึกษากลวิธีการถามระหว่างการสนทนาของเจ้าหน้าที่กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ โดยพิจารณาจากคู่มือกรรมการถาม-การตอบ 942 คู่มือจรรยาบรรณที่พบในข้อมูล 50 บทสนทนา ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ กลวิธีที่ใช้ในการถาม และ การตอบคำถาม ดังนี้

5.2.1 กลวิธีที่ใช้ในการถาม

กลวิธีในการถาม หมายถึง วิธีการ หรือลักษณะการพูดที่เจ้าหน้าที่เลือกใช้รูปแบบถ้อยคำแบบต่างๆ ในการสอบถามผู้มาติดต่อราชการที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ตรงตามที่มาของบุคคลนั้น และครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามเงื่อนไขข้อกำหนดของกฎหมาย หรือเพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นไปพิจารณาการกำหนดสถานะหรือการพิสูจน์สัญชาติต่อไป

กลวิธีที่ใช้ในการถาม 6 กลวิธี คือ 1) การถามคำถามปลายปิด 2) การถามคำถามปลายเปิด 3) การถามคำถามชี้แนะ 4) การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า 5) การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน และ 6) การถามซ้ำ ดังนี้

1) คำถามปลายปิด (closed questions)

คำถามที่ต้องการคำตอบแน่นอน เฉพาะเจาะจง ต้องการคำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่” หรือเป็นจำนวน เป็นคำตอบสั้นๆ ที่ไม่มีอธิบายรายละเอียด ผู้ตอบจะไม่ค่อยมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้เองเท่าใดนัก เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีนี้ในการสอบถามผู้มาติดต่อเป็นประจำ เพื่อเป็นการควบคุมประเด็นในการสนทนาให้อยู่ในขอบเขต อีกทั้งยังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ได้เพียงพอต่อการใช้ในการดำเนินงานราชการ

ตัวอย่างที่ 51 จากบทสนทนาที่ 35

- ∴
- T17 จ: ลูกเมืองลาวมา.ลูกมาเมื่อปีใด?
- T18 ช: ปีสี่เจ็ด
- T19 จ: สี่เจ็ด.มีลูกก่อเตี้ยนี้?
- T20 ช: มีเจ้า
- T21 จ: กี่คนละ?
- T22 ช: คนหนึ่งเจ้า

∴

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนาที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถามประวัติของผู้มารายงานตัวในพื้นที่ของคนสถานะต่างดาว โดยเจ้าหน้าที่ได้ใช้กลวิธีการถามแบบปลายปิด ในผลัดที่ 17 ว่า “ลูกมาเมื่อปีใด?” หมายความว่า มาจากประเทศลาวปี พ.ศ. อะไร ผู้มาติดต่อจึงตอบในผลัดที่ 18 ว่า “ปีสี่เจ็ด” จากนั้นจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ได้ใช้คำถามปลายปิดเพื่อที่จะให้ผู้มาติดต่อตอบคำถามเป็นประเด็นไป ในผลัดที่ 19 ถามว่า “มีลูกก่อเตี้ยนี้?” และผลัดที่ 21 ก็ตามต่อว่า “กี่คนละ?” ซึ่งเป็น

คำถามต่อเนื่องจากผลัดที่ 19 ว่ามีลูกกี่คน ลักษณะของคำตอบที่ได้ในผลัดที่ 20 และผลัดที่ 22 จึงเป็นคำตอบสั้นและตรงประเด็น

ตัวอย่างที่ 52 จากบทสนทนาที่ 8

- ⋮
- T12 จ: แล้วคนนี้ได้ไทยละ? คน. เป็นไรอะ หี?
 - T13 ข: อันก็เป็นลูกสาว
 - T14 จ: ได้ไทยละ?
 - T15 ข: ได้ไปเกิดพร้อมแล้ว
 - T16 จ: ได้ ได้ สัญชาติไทยหรือยัง?
 - T17 ข: ยังถึงเต๊อ

⋮

บทสนทนานี้เกิดขึ้นในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถามผู้มาติดต่อในเรื่องการได้รับสัญชาติของคนในครอบครัว เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นเด็กที่มากับผู้ติดต่อจึงสอบถามเกี่ยวกับการได้สัญชาติในผลัดที่ 12 “แล้วคนนี้ได้ไทยละ?” ซึ่งในผลัดที่ 12 นี้เจ้าหน้าที่ได้ถามถึง 2 คำถาม ซึ่งคำตอบในผลัดที่ 13 พบว่า ผู้มาติดต่อเลือกที่จะตอบคำถามที่ 2 ของคำถามที่ปรากฏในผลัดที่ 12 ว่าเด็กผู้หญิงคนนี้เป็นลูกสาว จากบทสนทนา พบว่า เจ้าหน้าที่พยายามถามด้วยคำถามปลายปิดในผลัดที่ 12 ผลัดที่ 14 และผลัดที่ 16 ว่า “ได้สัญชาติไทยหรือยัง” ผู้มาติดต่อควรจะตอบว่า “ได้” หรือ “ยังไม่ได้” แต่คำตอบของผู้มาติดต่อมีลักษณะการตอบแบบไม่ตรงคำถาม อาจเป็นเพราะผู้มาติดต่ออาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดก็ได้

ตัวอย่างที่ 53 จากบทสนทนาที่ 2

- ⋮
- T43 จ: ตอนนี้อยู่กันยังได้ไทยหมดแล้วใจก่อ?
 - T44 ข: เจ้า
 - T45 จ: เหลือแต่เฮา?
 - T46 ข: เจ้า

⋮

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่มาสอบปากคำการให้สัญชาติเนื่องจากเป็นกรณีตกหล่นไม่ได้สัญชาติ โดยเจ้าหน้าที่ได้ใช้คำถามปลายปิดถามผู้มาติดต่อ

ทีละประเด็น ในผลัดที่ 43 เจ้าหน้าที่ได้ถามถึงลูกว่า “ตอนนี้ลูกยังได้ไทยหมดแล้วใจก่อ?” หมายถึง ตอนนี้ลูกเข้าได้ไทยหมดแล้วใช่ไหม? ลักษณะของคำถามเช่นนี้จึงทำให้ผู้ติดต่อตอบรับสั้นๆ “เจ้า” ในผลัดที่ 44 จากนั้นเมื่อได้คำตอบแล้ว เจ้าหน้าที่จึงใช้คำถามปลายปิดถามต่อมาอีกในผลัดที่ 45 ว่า “เหลือแต่เฮา?” หมายถึง เหลือแต่ผู้มาติดต่อที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย ใช่หรือไม่ ผู้ติดต่อจึงตอบรับสั้นๆ “เจ้า” ในผลัดที่ 46

2) คำถามปลายเปิด (open questions)

คำถามที่ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ ไม่กำหนดคำตอบตายตัว เจ้าหน้าที่จะใช้คำถามปลายเปิด เมื่อต้องการทราบเหตุผล ความคิด ความรู้สึกของผู้มาติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้ถูกถามได้อธิบายหรือพูดถึงความคิดของตนเองได้อย่างอิสระ

ตัวอย่างที่ 54 จากบทสนทนาที่ 8

- ⋮
- T110 จ: ละจะไคมาลงลาหู่หื้อเฮานี้?
- T111 ช: ###
- T112 จ: ฮะ?
- T113 ช: ดี ### ลงจะอี่แหนะ ลงจะอี่มันง่ายดีแหนะ เขียอั้นเนาะ
- T114 จ: แพ เป็นคนว่าลงจะอี่ง่าย ฮี?

⋮

บทสนทนานี้ เจ้าหน้าที่กำลังสนทนากับผู้มารับบัตรชนกลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งเมื่อพูดคุยไปก็พบว่าสถานะของผู้มาติดต่อที่ได้รับไม่ตรงกับสถานะจริง เจ้าหน้าที่จึงถามความคิดของผู้มาติดต่อโดยใช้คำถามปลายเปิด ในผลัดที่ 110 ว่า “ละจะไคมาลงลาหู่หื้อเฮานี้?” คือ ทำไมมาลงชนกลุ่มลาหู่ละ? คำตอบที่ได้ในผลัดที่ 113 ของผู้มาติดต่อ คือ คนอื่นบอกมาว่าลงเป็นชนกลุ่มนี้แล้วจะทำให้ได้บัตรง่าย

ตัวอย่างที่ 55 จากบทสนทนาที่ 1

- ⋮
- T41จ: =เดินเท้า? สองพันหน้าร้อยยิบห้าก็เจริญแล้วลู่ว่าไทยนะ. ปี่สองหน้าก็จ้าวเจริญแล้ว. ยังเดินอยู่กะ? แล้วสิบสองปีนาเป็นหยังบ่ออยากอยู่อะ?
- T42 ช: มันบ่ม่วน

บทสนทนาที่ 3 นี้ เจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อกำลังสนทนาเกี่ยวกับการเดินทางเข้าสู่ประเทศไทย ผู้มาติดต่อบอกว่าเขาเดินเท้าเข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เจ้าหน้าที่จึงใช้คำถามปลายเปิด ถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 41 ว่า “แล้วสิบสองปีมาเป็นยังไงบอຍากอยู่อะ?” หมายถึงทำไมเขาถึงไม่ຍากอยู่ในเมืองสิบสองปีนั้น ซึ่งลักษณะของคำถามปลายเปิดนั้น จะให้โอกาสผู้ตอบได้ตอบคำถามอย่างอิสระ แต่พบว่าผู้มาติดต่อตอบเพียงสั้นๆ ว่า “มันบ่บ่ว่น” คือ มันไม่มีความสุขสบาย ในผลัดที่ 42

3) คำถามชี้แนะ (leading questions)

คำถามมีลักษณะที่จะทำให้ผู้ตอบ ตอบคำถามตามที่ผู้ถามคาดคะเนเอาไว้ หรือเอนเอียงไปสู่สิ่งที่ผู้ถามต้องการ อาจมีการยกตัวอย่าง หรือมีคำตอบให้เลือกตอบ เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีนี้ในการสอบถามข้อมูล โดยจำกัดให้คำตอบแคบลงเฉพาะที่ให้เลือก หรือใช้เพื่อตรวจสอบคำตอบกับข้อมูลที่ที่มีบันทึกไว้ก่อน หรือใช้เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ทราบมานั้นเป็นความจริงหรือไม่

ตัวอย่างที่ 56 จากบทสนทนาที่ 39

- ⋮
- T25 จ: บ่ใจ ต่อนตีเฮ้าเข้ามา เฮ้าเข้ามาคนเดียวยเลขกะ?
- T26 ข: เข้า มาคนเดียว
- T27 จ: เข้ามาทางด่านกะ?
- T28 ข: เข้า
- T29 จ: อ้อ เฮ้าขอไปผ่านตีด่านละเฮ้าก็บ่บักห้ามเลขอีกก่อ?
- ⋮

บทสนทนาที่ 3 นี้ เป็นบทสนทนาที่กำลังพูดถึงการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยของแรงงานต่างด้าว เจ้าหน้าที่ได้ใช้คำถามชี้แนะ ถามในสิ่งที่ตัวเองคาดเดาเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาของผู้มาติดต่อ เห็นได้จากผลัดที่ 25 ว่า “เฮ้าเข้ามาคนเดียวเลขกะ?” ผลัดที่ 27 ว่า “เข้ามาทางด่านกะ?” และผลัดที่ 29 ว่า “เฮ้าขอไปผ่านตีด่านละเฮ้าก็บ่บักห้ามเลขอีกก่อ?” จากการใช้คำถามชี้แนะของเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ผลัด ทำให้ผู้มาติดต่อสามารถตอบคำถามได้แค่ใช่ หรือ ไม่ใช่ เช่นเดียวกับการตอบคำถามในคำถามปลายเปิด เห็นได้จากผู้มาติดต่อได้ตอบรับว่า “เข้า” ในผลัดที่ 26 และผลัดที่ 28

ตัวอย่างที่ 57 จากบทสนทนาที่ 1

⋮

T80 จ: อยู่เมืองหยัง? อย่างสมมติว่า อำเภอเจียงคำ จะมีแยกเป็นตำบลห้วนเจียงบาน น้ำแวน แม่ลาวเอี้ย ตัวก็ต้องมีเหมือนกันกะ บ้านหยัง เมืองหยัง จื่อหมู่บ้านหยังสู้อ?

T81 ข: ผมบู้ซู้ซ้ออย่างนั้น

→ T82 จ: บู้ซู้ซ้ออย่าง ต้ายละ เป็นพม่าเหี้ยก้า?

T83 ข: ((หัวเราะ))

→ T84 จ: ห๊ะ หี้ เออแต่ๆ หนา เออแต่ๆ หนา เป็นพม่าเหี้ยก้า ((ทำเสียงเบา))

T85 ข: ((หัวเราะ)) บู้ใจพม่า

⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่สนทนาเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยของผู้มาติดต่อซึ่งเขาบอกว่า เขาเดินทางมาจากสิบสองปันนา เจ้าหน้าที่จึงถามถึงเมืองต่างๆในสิบสองปันนา แต่ผู้มาติดต่อตอบไม่ได้ ดังนั้น ในผลัดที่ 80 เจ้าหน้าที่จึงยกตัวอย่างเกี่ยวกับชื่อตำบลต่างๆ ในอำเภอเจียงคำ จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงถามอีกครั้งว่า รู้จักชื่อเมืองบ้างรึป่าว แต่เขาก็ยังตอบว่าไม่รู้อีกครั้งในผลัดที่ 81 เจ้าหน้าที่จึงสงสัยว่าผู้มาติดต่อไม่ได้มาจากสิบสองปันนา เห็นได้จากการใช้คำถามชี้แนะในผลัดที่ 82 และ ผลัดที่ 84 ที่เจ้าหน้าที่คิดว่าผู้มาติดต่อต้องเป็นคนพม่า อีกทั้งลักษณะคำตอบในผลัดที่ 83 ของผู้มาติดอนั้น เป็นเพียงการหัวเราะ ยิ่งทำให้น่าสงสัยว่าผู้มาติดต่อคนนั้นไม่ได้มาจากสิบสองปันนาจริง ซึ่งในท้ายสุดของบทสนทนาผู้มาติดต่อก็ได้สารภาพว่าเป็นคนลาวมาจากประเทศลาว

ตัวอย่างที่ 58 จากบทสนทนาที่ 11

⋮

→ T69 จ: ถ้าเมือถื่อต่างด้าว ตอน ตอนที่ถูกเกิด เมือเป็นต่างด้าวอยู่ไ่มี่?

T70 ข: คับ

T71 จ: เออ เนียรหัทสมันจะต่างกัน เนีย เราก็แปลกใจตรงนี้ว่า ถ้าเมือรหัทสเนียรหัทสเมือ

T72 ข: คับ

⋮

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นเมื่อผู้มาติดต่อมายื่นเอกสารขอสัญชาติไทยให้ลูกเจ้าหน้าที่จึงสอบถามในเบื้องต้นว่าทำไมตัวผู้มาติดต่อที่เป็นพ่อไม่ได้รับสัญชาติไทยพร้อมกับภรรยา ถ้าได้สัญชาติพร้อมภรรยาก็จะได้ขอสัญชาติให้ลูกได้นานแล้ว ซึ่งตัวผู้มาติดต่อบอกว่าเขายื่นเรื่องของสัญชาติหลังภรรยา เจ้าหน้าที่จึงสอบถามไปเรื่อยๆ จนกระทั่งสงสัยว่าทำไมลูกไม่ได้สัญชาติตามผู้เป็นมารดา ในเมื่อผู้เป็นมารดาได้รับสัญชาติไทยแล้ว เจ้าหน้าที่จึงถามผู้มาติดต่อด้วยคำถามชี้แนะในผลัดที่ 69 ว่า “ถ้าเมียถือต่างด้าว ตอน ตอนที่ลูกเกิด เมียเป็นต่างด้าวอยู่ใช่ไหม?” เนื่องจากเจ้าหน้าที่คาดว่า ในขณะที่บุตรเกิดนั้น มารดายังไม่ได้รับสัญชาติไทย แต่มีสถานะต่างด้าว การตั้งคำถามของเจ้าหน้าที่คาดว่าผู้มาติดต่อจะตอบคำถามอย่างที่เจ้าหน้าที่ได้คิดไว้ ซึ่งคำตอบในผลัดที่ 70 เป็นไปอย่างที่เจ้าหน้าที่คาด คือ “คับ” เป็นการตอบรับของผู้มาติดต่อ จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงได้อธิบายเหตุผลว่าทำไมถึงคาดว่า ภรรยาของผู้มาติดต่อมีสถานะต่างด้าว ในผลัดที่ 71 เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้เข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ทราบได้อย่างไร และไม่ทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกว่าถูกกล่าวหาว่าภรรยาของเขา มีสถานะต่างด้าว เนื่องจากปัจจุบันภรรยาของเขาได้สัญชาติไทยแล้ว

4) การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า

การที่เจ้าหน้าที่กล่าวถ้อยคำที่ไม่ใช่คำถาม แต่แสดงนัยยะของการถามกับผู้มาติดต่อ เพื่อให้ผู้มาติดต่อแสดงการยืนยัน โดยการตอบรับในถ้อยคำที่ได้กล่าว โดยการศึกษาพบว่า การถามลักษณะนี้ จะอยู่ในรูปของการทวนคำตอบของผู้มาติดต่อ

ตัวอย่างที่ 59 จากบทสนทนาที่ 25

- ∴
- T12 จ: ห้าหกปี (0.3) ไปอยู่ไหนมา ห้า หก ปี?
- T13 ช: ตอนนั้นอยู่ถ้ากระบอก
- T14 จ: นี่มาถ้ากระบอก
- T15 ช: คับ. แต่ว่ามัน มันเกิดที่จังหวัดน่าน อำเภอสองแคว
- T16 จ: สองแคว
- T17 ช: คับผม
- ∴

บทสนทนานี้เป็นบทสนทนายกึ่งระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้มาติดต่อที่พาแฟนมายื่นเอกสารสำรวจสถานะ หลังจากที่เจ้าหน้าที่รับเอกสารแล้ว เจ้าหน้าที่จึงสอบถามประวัติความเป็นมาของบุคคลในเอกสารเบื้องต้น ซึ่งผู้ติดต่อเป็นผู้ตอบแทนทุกคำถาม เจ้าหน้าที่เริ่มถามว่าเข้ามาอยู่ในพื้นที่

ได้ก็ปี ผู้มาติดต่อจึงตอบว่ามาอาศัยในพื้นที่ได้ 5 - 6 ปีแล้ว เจ้าหน้าที่จึงถามต่อในผลัดที่ 12 ว่า “ไปอยู่ที่ไหนมา ห้า หก ปี?” ผู้มาติดต่อจึงตอบคำถามในผลัดที่ 13 ว่า “ตอนนั้นอยู่ถ้ากระบอ” เจ้าหน้าที่จึงกล่าวทวนคำตอบของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 14 ว่า “นี่มาถ้ากระบอ” ซึ่งผู้มาติดต่อมีการตอบรับ “คับ” ในผลัดที่ 15 พร้อมทั้งอธิบายเพิ่มเติมว่า แฟนของเขานั้นเกิดที่อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน จากนั้นในผลัดที่ 16 พบว่าเจ้าหน้าที่ยังคงกล่าวทวนคำตอบ “สองแคว” ของผู้มาติดต่ออีกครั้ง ซึ่งผู้มาติดต่อได้กล่าวยืนยันในผลัดที่ 17 ว่า “คับผม”

ตัวอย่างที่ 60 จากบทสนทนาที่ 28

∴

T23 จ: มีลูกกี่คนนี่ ทั้งไม้คเนี้ย ห๊ะ?

T24 ข: ลูกแปดคน

→ T25 จ: ลูกแปดคน

T26 ข: อืม

∴

บทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อขณะที่มายื่นเอกสารสำรวจสถานะ เมื่อยื่นเอกสารเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้น ในผลัดที่ 23 เจ้าหน้าที่ถามผู้มาติดต่อมีลูกทั้งหมดกี่คน ผู้ติดต่อจึงตอบคำถามในผลัดที่ 24 ว่า “ลูกแปดคน” ซึ่งพูดไม่ชัด เจ้าหน้าที่จึงทวนคำตอบของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 25 โดยการปรับแก้ ซึ่งเจ้าหน้าที่คาดว่าผู้มาติดต่อจะหมายถึง “ลูกแปดคน” เมื่อผู้มาติดต่อตอบรับกลับมาในผลัดที่ 26 ว่า “อืม” ก็แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจถูกต้องแล้ว

5) การถามหลายคำถาม (a sequence of several questions in one turn)

การถามคำถามหลายคำถามต่อเนื่องในประโยคเดียวกัน คำถามจะอยู่ในประเด็นเดียวกันและมีความต่อเนื่องกัน เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีนี้เพื่อต้องการให้ผู้ติดต่อตอบคำถามให้ครบทุกประเด็นอย่างต่อเนื่องกัน

ตัวอย่างที่ 61 จากบทสนทนาที่ 47

→ T1 จ: อ่า.ถามก่า. ปีนี้บ่ ป้อกั๊บแม่มาแ่อ่วหากี่ครั้งนึ? ก็ครั้ง? มาตอนไหน? ปีใหม่ สงกรานต์กั๊วะ?

T2 ข: มา ตอนทำนา

T3 จ: ต่อนทานา. มารับจ้างกะ?

T4 ช: เจ้า

⋮

บทสนทนา นี้ เป็นบทสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าทีกับผู้มาติดต่อที่มารายงานตัวการอยู่ในพื้นที่ของบุคคลไม่มีสถานะ ซึ่งจะต้องอยู่ในพื้นที่ควบคุมไม่ให้เดินทางออกนอกพื้นที่ เจ้าหน้าทีจึงถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 1 ถึง ผลัดที่ 3 คำถาม คือ พ่อแม่มาเยี่ยมกี่ครั้ง? พ่อแม่มาตอนไหน? พ่อแม่มาช่วงสงกรานต์ใช่ไหม? แต่คำตอบของผู้มาติดต่อในผลัดที่ 2 เป็นการเลือกตอบเฉพาะคำถามที่ 2 เท่านั้น โดยตอบว่า “มาตอนทานา” แสดงให้เห็นว่า การถามหลายคำถามใน 1 ผลัด เพื่อต้องการที่จะได้ข้อมูลหลายประเด็นนั้น ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการตอบคำถามจะขึ้นอยู่กับผู้ตอบว่าจะเลือกตอบ หรือไม่ตอบ

ตัวอย่างที่ 62 จากบทสนทนาที่ 1

⋮

→ T6 จ: =แล้วตัวเก่าเนี่ย (0.2) เข้ามาเมืองไทยจะไต่? เริ่มใหม่
เข้ามาเมืองไทยจะไต่? //มากับไต่?

T7 ช: //เข้า . มาโดยหมู่ //มามากับ . เพื่อน

T8 จ: //มาโดยหมู่เยอะก่อ?

T9 ช: เยอะอยู่ประมาณสี่คน

⋮

บทสนทนา นี้ เป็นการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการอพยพย้ายถิ่นเข้ามาในประเทศไทย เจ้าหน้าทีใช้กลวิธีการถามหลายคำถาม ในผลัดที่ 6 เพื่อที่จะดึงข้อมูลจากผู้มาติดต่อให้ได้หลายประเด็น เห็นได้จากการใช้คำถาม “จะไต่?” และ “กับไต่?” โดยคำตอบที่ได้ในผลัดที่ 7 คือ บอกว่ามากับเพื่อนซึ่งเป็นการตอบเพียงคำถาม “กับไต่?” เพียงเท่านั้น การถามหลายคำถามในหนึ่งผลัดนั้น อาจทำให้ผู้ตอบคำถามสับสนและเลือกตอบเพียงคำถามใดคำถามหนึ่งที่ตนเองจำได้เท่านั้น

6) การถามซ้ำ (repetitive questions)

คำถามที่ถามกลับไปยังผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดได้คิด หรือตรึกตรองอีกครั้ง จากการศึกษาบทสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าทีรัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า มีการใช้กลวิธีการถามซ้ำ 3 ลักษณะ คือ

- 1) การที่ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงความต้องการที่จะได้รับทราบข้อความที่อีกฝ่ายกล่าวมาอีกครั้ง

2) การที่ผู้ถาม ถามคำถามซ้ำด้วยคำเดิมอีกครั้ง และ 3) การที่ผู้ฟังถามคำถามของผู้ถามซ้ำอีกครั้ง โดยการถามกลับด้วยถ้อยคำเดิมของผู้ถาม ดังนี้

ตัวอย่างที่ 63 จากบทสนทนาที่ 45

∴

T7 จ: ไส้ไหนอ่า? บ้านไหน..?

T8 ข: ซ่องช่านคับ

→ T9 จ: อะ?

T10 ข: ซ่องช่านคับ

T11 จ: ร่องช่าน. หมูสี่สามเนียน่อ?

T12 ข: คับผม

∴

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ติดต่อมารายงานตัวการอยู่ในพื้นที่ ในขณะที่กำลังรายงานตัวนั้น เจ้าหน้าที่ก็สอบถามว่าบ้านอยู่ที่ไหน ในผลัดที่ 7 ซึ่งผู้มาติดต่อตอบเป็นภาษาไทยกลาง แต่ออกเสียงพยัญชนะต้นเป็นแบบการออกเสียงภาษาคำเมืองในผลัดที่ 8 “ซ่องช่านคับ” จึงทำให้เจ้าหน้าที่ถามกลับ “อะ?” ในผลัดที่ 9 เพื่อตรวจสอบความแน่ใจอีกครั้ง เนื่องจากกลัวว่าจะได้ยินไม่ชัด และผู้มาติดต่อก็ยังคงออกเสียงเหมือนเดิม คือ “ซ่องช่าน” ในผลัดที่ 10 ทำให้เจ้าหน้าที่จึงใช้วิธีการปรับแก้ (repair) ในผลัดที่ 11 ว่า “ร่องช่าน” อีกทั้งยังใช้คำถามชี้แจงถาม ผู้มาติดต่ออีกครั้งเพื่อความแน่ใจว่า “หมูสี่สามเนียน่อ?” ในผลัดที่ 11

ตัวอย่างที่ 64 จากบทสนทนาที่ 20

∴

T47 จ: ก๊ะ? ก้ว โคนจ๊ีบก๊ะ?

T48 ข: หา?

→ T49 จ: ก้ว โคนจ๊ีบก๊ะ?

T50 ข: ถ้าไปอื่ก็จะไปโดน

∴

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาขอใบอนุญาตออกนอกพื้นที่ ซึ่งก่อนหน้าผู้มาติดต่อได้ออกนอกพื้นที่โดยไม่ขอใบอนุญาตหลายครั้ง พอเจ้าหน้าที่ทราบจึงได้กล่าวถึงโทษที่จะได้ถ้าถูกตำรวจจับได้ จึงได้ถามคำถามผู้มาติดต่อในเชิง

ประชด ในผลัดที่ 47 ว่ากลัวโดนจับได้หรือ จึงมาขออนุญาตออกนอกพื้นที่ในครั้งนี้ แต่ว่าคำตอบในผลัดที่ 48 เป็นการถามกลับ “หา?” แสดงว่าไม่ได้ยิน หรือไม่เข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่ถาม เจ้าหน้าที่จึงกล่าวทวนคำถามเดิมในผลัดที่ 49 “กลัวโดนจับกะ?” ผู้มาติดต่อจึงตอบในผลัดที่ 50 ว่า “ถ้าไปอื่ ก็จะไปโดน” หมายถึง ถ้ามีเอกสารออกนอกพื้นที่แล้ว จะโดนจับได้อย่างไร

ตัวอย่างที่ 65 จากบทสนทนาที่ 31

- ⋮
- T57 จ: ไส้ไหน เช่าดีไหน
- T58 ข: เช่าอยู่อัน (0.3) ปูน อยู่อัน พญาเม็งราย
- T59 จ: อู่ว ไปพญาเม็งรายเลยกะ?
- T60 ข: อืม เจ้าไส้ยะนี้ เส่าป่าดาย
- ⋮

บทสนทนาข้างต้น เป็นบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่มาขออนุญาตออกนอกพื้นที่ ซึ่งกำลังสนทนากันว่าออกนอกพื้นที่ไปทำอะไรบ้าง ผู้มาติดต่อบอกว่าเขาได้ทำอะไรข้าวโผด โดยการเช่าที่ทำกิน เจ้าหน้าที่จึงถามในผลัดที่ 57 ว่าเช่าไร่ที่ไหนทำงาน ผู้มาติดต่อจึงตอบในผลัดที่ 58 “อยู่ อัน พญาเม็งราย” ซึ่งจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ได้ถามซ้ำแบบเลียนแบบผู้พูดในผลัดที่ 59 ว่า “อู่ว ไปพญาเม็งรายเลยกะ?” เป็นการถามซ้ำเลียนแบบ เพื่อแสดงความรู้สึกว่าไปทำมาหากินไกลมาจากพื้นที่จังหวัดพะเยา

จากการศึกษากลวิธีที่ใช้ในการถาม พบว่ามีกลวิธีการถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถาม

กลวิธีที่ใช้ในการถาม	จำนวนครั้ง	ร้อยละ
การถามคำถามปลายปิด	406	44
การถามคำถามปลายเปิด	200	21
การถามคำถามชี้แนะ	193	20
การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า	59	6
การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน	47	5
การถามซ้ำ	37	4
รวม	942	100

จากตารางที่ 5.1 พบว่า กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการสอบถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อมีทั้งหมด 6 กลวิธี คือ การถามคำถามปลายปิด พบการใช้ 44% การถามคำถามปลายเปิด พบการใช้ 21% การถามคำถามชี้แนะ พบการใช้ 20 % การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า พบการใช้ 6% การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน พบการใช้ 5% และการถามซ้ำ พบการใช้ 4% ตามลำดับ

กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการสอบถามผู้มาติดต่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการถามมากกว่า 1 กลวิธีในแต่ละบทสนทนา ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการถามคำถามปลายปิด การถามคำถามปลายเปิด และการถามคำถามชี้แนะ โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ตั้งคำถามให้ผู้มาติดต่อตอบคำถามทีละคำถาม เจ้าหน้าที่จะตั้งคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้มาติดต่อที่จำเป็นต่อการดำเนินงานเรื่องที่มาติดต่อในแต่ละครั้ง การตั้งคำถามให้ตอบทีละประเด็นของเจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้ควบคุมบทสนทนา เพื่อไม่ให้เกิดการสนทนาแต่ละครั้งออกนอกประเด็นมากเกินไป อย่างไรก็ตาม ในตอนต้นของบทสนทนาเจ้าหน้าที่มักจะใช้การถามคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดการสนทนา โดยเป็นการถามกว้างๆ ในภาพรวมก่อน จากนั้นจะใช้กลวิธีการถามคำถามปลายปิด และใช้กลวิธีการถามแบบชี้แนะ เพื่อจำกัดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการทราบ โดยคำถามปลายปิดมักจะถูกใช้เมื่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลพื้นฐานที่เป็นข้อมูลทั่วไป หรือเป็นข้อมูลใหม่ที่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบมาก่อน แต่ในส่วนของการใช้คำถามชี้แนะ เจ้าหน้าที่จะใช้เมื่อต้องการตรวจสอบเท็จจริง หรือข้อสันนิษฐานของเจ้าหน้าที่ในประเด็นต่างๆ

การใช้กลวิธีการถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า และ กลวิธีการถามซ้ำแบบต่างๆ นั้น มักจะถูกใช้เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำที่คู่สนทนาได้กล่าวข้างต้น การใช้กลวิธีการถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า และ กลวิธีการถามซ้ำแบบต่าง ๆ แตกต่างกันตรงที่ การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่าจะเป็นลักษณะของการทวนคำตอบ แต่กลวิธีการถามซ้ำจะมีคำแสดงคำถาม เจ้าหน้าที่จะใช้กลวิธีนี้ เมื่อผู้ฟังได้ยินผู้พูดพูดไม่ชัด ต้องการให้ผู้พูดกล่าวซ้ำอีกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยันว่าสิ่งที่ได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่ หรือถามซ้ำ เพื่อให้ผู้ตอบคำถาม ทบทวนและยืนยันคำตอบที่ได้ตอบมาแล้วอีกครั้ง

การถามที่โดยการถามหลายคำถามในผลัดเดียว เป็นกลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ถามเพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้ตอบคำถามออกมาหลายประเด็นในครั้งเดียว ซึ่งเจ้าหน้าที่จะตั้งคำถามที่มีประเด็นครอบคลุมที่เรื่องที่ต้องการทราบ แต่จากคำตอบที่พบในบทสนทนา พบว่า การใช้กลวิธีนี้ ไม่สามารถดึงข้อมูลออกมาเป็นชุดได้ ผู้ตอบคำถามมักจะเลือกตอบเฉพาะคำถามใดคำถามหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากว่าการที่เจ้าหน้าที่ตั้งคำถามหลายๆ คำถาม อาจทำให้ผู้มาติดต่อเข้าใจว่า ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้คำถามใดคำถามหนึ่งในนั้นก็ได้อีก หรือ เมื่อผู้ถามถามหลายคำถามในผลัดเดียว อาจทำให้ผู้ตอบคำถามเกิดความสับสนจึงตอบคำถามเฉพาะคำถามสุดท้ายของเจ้าหน้าที่ในประโยคหลาย

คำถามนั้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการจากการถามผู้มาติดต่อด้วยชุดคำถามหลายคำถามต่อๆ กันในหนึ่งผลัด

เนื่องจากบทสนทนาที่ใช้ในการศึกษาเป็นการติดต่อกันทางราชการระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยในพื้นที่ เจ้าหน้าที่จึงต้องระมัดระวังในการถามคำถามและต้องใช้กลวิธีในการถามหลายวิธี เพื่อที่จะสอบถามข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นความจริง และได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด หากเจ้าหน้าที่ทำงานผิดพลาดจะส่งผลโดยตรงกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในเรื่องของสิทธิ และ โอกาสที่จะได้รับในขณะที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยมาเกี่ยวข้องกับด้วย รวมไปถึงส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศด้วย

5.2.2 การตอบคำถาม

การตอบคำถาม หมายถึง วิธีการที่ผู้มาติดต่อใช้ภาษาโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้ถามคำถาม การโต้ตอบของผู้ตอบคำถามอาจจะเป็นได้ทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษา การตอบคำถามของผู้มาติดต่อมีหลายรูปแบบ โดยพิจารณาจากถ้อยคำที่เป็นคำตอบของผู้มาติดต่อในผลัดที่สองที่ปรากฏในคู่วจนกรรม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเป็นไปตามคาด (The notion of Preference) มาใช้ในการอธิบายการตอบคำถามในรูปแบบต่างๆ Levinson (1986, p.307) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องการเป็นไปตามคาด (preference) ว่า ถ้อยคำส่วนที่สองของคู่วจนกรรมไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับผลัดแรกของคู่วจนกรรม ถ้อยคำในส่วนที่สองถ้อยคำหนึ่งอาจได้รับเลือกให้เป็นคำตอบที่คาด (preferred response) หรืออาจจะเป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) ก็ได้

จากการศึกษาคู่วจนกรรมการถาม - การตอบ ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า รูปแบบที่ผู้ติดต่อใช้ในการตอบคำถามมีทั้งคำตอบที่เป็นคำตอบที่คาด (preferred response) และคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) ดังนี้

คำตอบที่คาด (preferred response) คือ คำตอบที่เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ การตอบตรงคำถาม

ตัวอย่างที่ 66 จากบทสนทนาที่ 1

∴

T2 จ: สมคิด สม เอ้อ สมคิดถามกำเจ้า สมคิดเฮาถามแหม่มกำเจ้า. จริ๊งๆ แล้วตัวเป็นคนเกิดตี้ไหนน?

→ T3 ช: เกิดลึบสองปีนา =

∴

บทสนทนาข้างต้น เป็นบทสนทนาที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบปากคำการให้สัมภาษณ์แก่ผู้มาติดต่อ โดยในผลัดที่ 2 เจ้าหน้าที่ได้ใช้กลวิธีการถามแบบปิด (closed questions) ว่า “จริงๆ แล้วตัวเป็นคนเกิดที่ไหน?” เพื่อที่จะต้องทราบคำตอบสั้นๆ เฉพาะสถานที่เกิดของผู้มาติดต่อ จากนั้นในผลัดที่ 3 ผู้มาติดต่อจึงตอบกลับมาว่า “เกิดลึบสองปีนา” คือ ผู้มาติดต่อเกิดที่ลึบสองปีนา คำตอบในผลัดที่ 3 นี้เป็น คำตอบที่คาด (preferred response) เนื่องจากเป็นตอบอย่างตรงประเด็นและตอบสั้นกระชับ

ตัวอย่างที่ 67 จากบทสนทนาที่ 46

→ T1 จ: ไผจื่อป๋อณี

T2 ช: ผมคับ อันนี้คือ สำเนาของผู้พยานคับผม แนบแล้วนะ

T3 จ: ป๋อตัวเป็นหยั่งกับดวง?

T4 ช: เป็นแฟนของคว-ของดวง

∴

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในกรณีการยื่นเอกสารการสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน โดยผู้ยื่นเอกสารได้วางเอกสารไว้บนโต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่อ่านเอกสารแล้ว จึงเริ่มต้นการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการถามแบบปลายปิด (closed questions) เพื่อถามถึงชื่อที่ปรากฏในเอกสาร ดังบทสนทนาในผลัดที่ 1 ผู้มาติดต่อจึงขานรับว่า “ผมคับ” ในผลัดที่ 2 เพื่อเป็นการแสดงตัวว่าเป็นเจ้าของเอกสารซึ่งเป็นคำตอบที่คาด (preferred response)

ตัวอย่างที่ 68 จากบทสนทนาที่ 47

∴

T27 จ: ได้อยู่แต่ก่อลึมละ. แล้วตัวมีบัตรประชาชนปุ่นก่อ?

→ T28 ช: มี

∴

บทสนทนานี้ เป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับแรงงานต่างด้าวที่มารายงานตัวว่าได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ ส่วนทำก่อนที่จะสิ้นสุดการสนทนาได้มีการสนทนาเกี่ยวกับเพลงชาติลาว รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ได้ถามถึงบัตรประชาชนลาวของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 27 ด้วยคำถามแบบชี้นำ (leading questions) ว่า “แล้วตัวมีบัตรประชาชนปุ่นก่อ?” หมายถึงว่าผู้ติดต่อมีประจำตัวประชาชน

ลาวหรือไม่ว่า จากนั้นผู้ติดต่อจึงตอบกลับมา เป็นคำตอบที่คาด (preferred response) ว่า “มี” ในผลัดที่ 28

คำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) คือ คำตอบที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ จากการศึกษบทสนทนา พบว่ามี 4 รูปแบบ คือ 1) การตอบไม่ตรงคำถาม 2) การถามกลับ 3) การเงิบ และ 4) การหัวเราะ ดังนี้

1) การตอบไม่ตรงคำถาม

การตอบไม่ตรงคำถาม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ถามคำถามแล้วผู้ตอบตอบคำถามไม่ตรงประเด็น หรือตอบในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เจ้าหน้าที่ถาม

ตัวอย่างที่ 69 จากบทสนทนาที่ 1

⋮

T233 จ: อั้นนะ. แล้วเขาบ่อจวนไปก๊ะ? เมกานะ

→ T234 ช: เขาว่าตุ๊กเหมือนกันอยู่ปุ่นนะ

T235 จ: ตุ๊กเหมือนกัน

T236 ช: เขาว่าอยู่ประเทศไทยนี้. ประเทศข้างเคียงประเทศเฮาดีแล้ว

⋮

บทสนทนานี้ เจ้าหน้าที่กำลังสอบปากคำการให้สัญชาติแก่ผู้มาติดต่อและกำลังสอบถามประวัติถึงเรื่องราวในอดีตที่ผ่านมาของผู้มาติดต่อ ผู้มาติดต่อบอกเจ้าหน้าที่ว่า เพื่อนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยด้วยกันเดินทางออกไปอยู่ที่อเมริกาแล้ว เจ้าหน้าที่จึงใช้คำถามชี้แนะ (leading questions) ถามผู้มาติดต่อในผลัดที่ 233 ว่า “แล้วเขาบ่อจวนไปก๊ะ? เมกานะ” โดยคาดว่าผู้มาติดต่อจะตอบคำถามว่า “ไม่ชวน” เนื่องจากผู้มาติดต่อยังคงอยู่ในประเทศ และอยู่ในพื้นที่เป็นระยะเวลานานหลายปีแล้ว แต่ลักษณะคำตอบในผลัดที่ 234 เป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) ผู้ติดต่อไม่ได้ตอบว่าเขาได้รับการชวนจากเพื่อนหรือไม่ แต่คำตอบเพียงว่า “เขาว่าตุ๊กเหมือนกันอยู่ปุ่นนะ” คือ อ้างคำพูดบุคคลอื่นว่าอยู่ที่อเมริกาก็ลำบากเหมือนกัน ซึ่งเป็นการตอบแบบไม่ตรงคำถาม

ตัวอย่างที่ 70 จากบทสนทนาที่ 8

∴

T12 จ: แล้วคนนี้ได้ไ้ไทยล้? คน. เป็นไรอะ ฮี?

T13 ข: อั้นก็เป็นลูกสาว

T14 จ: ได้ไทยล้?

→ T15 ข: ได้ไปเกิดพร้อมแล้ว

T16 จ: ได้ ได้ สัญชาติไทยหรือยัง?

→ T17 ข: ยังถึงเตือ

∴

บทสนทนานี้เกิดขึ้นในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังสอบถามผู้มาติดต่อในเรื่องการได้รับสัญชาติของคนในครอบครัว เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นเด็กที่มากับผู้ติดต่อจึงสอบถามเกี่ยวกับการได้สัญชาติในผลัดที่ 14 เจ้าหน้าที่ได้ถามผู้มาติดต่อถึงตัวลูกสาวด้วยคำถามปลายปิด (closed questions) ว่า “ได้ไทยล้?” ซึ่งผู้มาติดต่อควรจะตอบคำถามว่า “ได้” หรือ “ยังไม่ได้” แต่คำตอบของผู้มาติดต่อมีลักษณะการตอบแบบไม่ตรงคำถาม เป็นคำถามแบบไม่คาด (dispreferred response) เจ้าหน้าที่จึงเปลี่ยนไปใช้กลวิธีการถามแบบชี้แนะ (leading questions) ในผลัดที่ 16 ว่า “ได้ ได้สัญชาติไทยหรือยัง?” จึงได้คำตอบในผลัดที่ 17 แบบไม่ตรงประเด็นอีกครั้งว่า “ยังถึงเตือ” ซึ่งยังคงเป็นคำตอบที่ไม่คาดเช่นเดิม เป็นไปได้ว่า ผู้มาติดต่อรายนี้ อาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ถามจึงทำให้ตอบคำถามไม่ตรงประเด็น

2) การถามกลับ

การถามกลับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ถามคำถามกับผู้มาติดต่อ แต่ผู้ติดต่อไม่ตอบคำถามนั้นทันที และถามกลับมายังเจ้าหน้าที่อีกครั้ง การถามกลับของผู้มาติดต่ออาจมีหลายสาเหตุ อาทิ การได้ยินเสียงไม่ชัด หรือ การไม่เข้าใจคำถาม เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 71 จากบทสนทนาที่ 1

∴

T16 จ: อยู่บ้านไหนนะ?

T17 ข: อยู่แจ้แห่งคนหนึ่ง

T18 จ: แจ้แห่ง. จือหยัง?

→ T19 ข: หือ? จือหยัง? นาย แปลง ### นะ

บทสนทนาที่ 1 เจ้าหน้าที่กำลังพูดคุยกับผู้มาติดต่อเรื่องการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยของผู้มาติดต่อและเพื่อนๆ จากนั้นก็สอบถามถึงที่อยู่ปัจจุบันอาศัยอยู่ที่ไหน โดยใช้คำถามปลายเปิด ในผลัดที่ 16 ว่า “อยู่บ้านไหนนะ?” เพื่อให้ผู้ตอบคำถามตอบเพียงชื่อหมู่บ้านที่ตนอาศัย ซึ่งในผลัดที่ 17 ผู้ติดต่อตอบกลับมาว่า “อยู่แจ้ห่ม คนหนึ่ง” คำตอบของผู้มาติดต่อดูเหมือนว่าจะเข้าใจผิดว่า เจ้าหน้าที่กำลังถามถึงเพื่อนที่เข้าประเทศมาด้วยกัน เห็นจากคำว่า “คนหนึ่ง” ที่ปรากฏในผลัดที่ 17 แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้พูดอะไร เนื่องจากข้อมูลที่เป็นคำตอบของผู้มาติดอนั้นมีประโยชน์ต่อทางราชการที่เจ้าหน้าที่สามารถเก็บไว้เป็นข้อมูลของบุคคลอื่นๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันกับบุคคลนี้ เจ้าหน้าที่จึงถามต่อ ในผลัดที่ 18 ว่า “แจ้ห่ม. จ้อหยัง?” ด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อต้องการทราบชื่อบุคคลที่ถูกกล่าวถึงคนนั้น โดยคำตอบในผลัดที่ 19 พบว่า ผู้มาติดต่อไม่ตอบคำถามเจ้าหน้าที่ แต่เป็นการถามกลับด้วยการออกเสียง “หือ?” และถามต่อว่า “จ้อหยัง?” ซึ่งการตอบกลับในรูปแบบนี้เป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) อาจเพราะสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กำลังถามถึงใครระหว่างชื่อของเขากับชื่อของอีกคน เมื่อผู้มาติดอนึกขึ้นได้จึงรีบตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ทันที เห็นได้จากบทสนทนาที่ต่อเนื่องจากคำถามกลับ “จ้อหยัง” ในผลัดที่ 19 ซึ่งลักษณะที่พบในผลัดที่ 19 นี้ เรียกอีกอย่างว่า การปรับแก้ด้วยตัวเอง แบบเริ่มด้วยตนเอง (self-initiated self-repair)

3) การไม่ตอบคำถามด้วยการเจียบ

การเจียบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ถามคำถามผู้มาติดต่อ แต่ผู้ติดต่อกลับไม่ตอบคำถาม

ตัวอย่างที่ 72 จากบทสนทนาที่ 1

⋮

T182 จ: นายบุญเลื่อนเกาะบ้านเดียวกันก่อน? บ้านเดียวกับ ((มองหน้าผู้มาติดต่อ))
อันตัวบ่ได้เกิดไทยนะกะ?

→ T183 ซ: (0.2)

T184 จ: น่าน ((เปล่งเสียง))

T185 ซ: บ่ใจ. บ่าใจบ้านเดียว กัน

⋮

บทสนทนาที่ 1 เจ้าหน้าที่กำลังสอบปากคำการให้สัญชาติ โดยถามผู้มาติดต่อเกี่ยวกับประวัติของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 182 เจ้าหน้าที่ได้ใช้กลวิธีการถามแบบชี้นำ (leading questions) โดยถามถึงบุคคลที่สามที่คิดว่าผู้มาติดอนั้นรู้จักว่า “นายบุญเลื่อนเกาะบ้านเดียวกันก่อน?” จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่กำลังจะพูดต่อ ลักษณะสีหน้าของผู้มาติดต่ออาจทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสงสัยว่า ผู้มา

ติดต่อได้กล่าวเท็จ โดยบอกเจ้าหน้าที่ว่าตนเองเกิดอยู่ในประเทศไทย เจ้าหน้าที่จึงใช้กลวิธีการถามแบบชี้นำ (leading questions) ถามผู้มาติดต่ออีกครั้งในผลัดเดียวกันว่า “อันตัวก็บ่ได้เกิดไทยนะกะ?” ลักษณะที่ปรากฏในผลัดที่ 184 คือ การเจียบ ซึ่งจัดว่าเป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) การเจียบของผู้มาติดต่อ ในผลัดที่ 184 เป็นสัญญาณอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่อได้แจ้งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องกับทางราชการ

ตัวอย่างที่ 73 จากบทสนทนาที่ 36

T1 จ: คนไหนจ้อฮี้?

→ T2 ข: (0.8)

T3 จ: มีก่อนจ้อฮี้มีก่อน? แล้วอยู่หมู่หยังนิ? ยินิ

T4 ข: ลีบเอ็ดเจ้า

T5 จ: ละไม่มีชื่อไปแจ้งนี่ คนสำรวจก็เขียนกันเองนี่ ไม่ถูกต้องซักอย่าง

T6 ข: ไม่รู้พอหลวงเค้าทำให้

⋮

บทสนทนานี้ เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในช่วงสำรวจบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน เจ้าหน้าที่จะมีเอกสารให้กรอกข้อมูล โดยผู้กรอกข้อมูลเป็นตัวแทนจากหมู่บ้านเป็นผู้สำรวจ หลังจากสำรวจแล้ว จะต้องนำเอกสารนั้นมาส่งให้เจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียน กรณีนี้ผู้มาติดต่อถือเอกสารแล้วมาวางไว้ที่โต๊ะของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่มาพบเอกสาร แล้วไม่พบเจ้าของเอกสาร จึงเริ่มต้นบทสนทนาในผลัดที่ 1 เจ้าหน้าที่เรียกชื่อที่ปรากฏในเอกสารด้วยคำถามปลายเปิด (open questions) ว่า “คนไหนจ้อฮี้?” แต่ในผลัดที่ 2 ผู้ที่ถูกเรียกชื่อไม่ขานตอบ เป็นเวลาถึง 8 วินาที การเจียบในผลัดที่ 2 จึงเป็นคำตอบแบบไม่คาด (dispreferred response) ซึ่งผู้ที่ถูกเรียกชื่อควรจะขานรับ หรือแสดงอาการอะไรบางอย่าง ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงถามอีกครั้ง โดยใช้กลวิธีถามแบบปลายปิด (closed questions) ในผลัดที่ 3 ว่า “มีก่อนจ้อฮี้มีก่อน?” หมายความว่า มีคนชื่อที่ปรากฏในเอกสารอยู่ที่นี้หรือไม่ จึงมีคนตอบกลับมาในผลัดที่ 4

4) การตอบด้วยการหัวเราะ

การหัวเราะ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ถามคำถามกับผู้มาติดต่อ แต่ผู้ติดต่อกลับตอบกลับด้วยการหัวเราะ

ตัวอย่างที่ 74 จากบทสนทนาที่ 4

- ∴
- T95 จ: บ่ข้องเดี๋ยวนา ยาเสพติด
- T96 ช: บ่มีเลย
- T97 จ: บ่มีเลย
- T98 ช: กั๊บ
- T99 จ: หาบ่ได้แล?
- T100 ช: ((หัวเราะ))
- T101 จ: บ่มีเลยเนีย หาบ่ได้แล?
- T102 ช: ###
- T103 จ: บ่มีเลยเนียหาบ่ได้จ๊กอ?
- T104 ช: บ่มี. ผมหนา.
- ∴

บทสนทนาเป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับผู้มาติดต่อที่จะมาขอสัญชาติให้ตนเอง เมื่อถึงส่วนท้ายของการสนทนา เจ้าหน้าที่ได้กล่าวเตือนว่าอย่ายุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ในผลัดที่ 95 และมีการใช้คำถามชี้แนะ (leading questions) ในผลัดที่ 99 ผลัดที่ 101 และผลัดที่ 103 เพื่อลองถามว่าผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับยาเสพติดจริงหรือไม่ คำตอบในผลัดที่ 100 ของผู้มาติดต่อกลับเป็นการแสดงอาการหัวเราะซึ่งเป็นการตอบคำถามที่ไม่คาด (dispreferred response) เนื่องจากผู้มาติดต่อได้ปฏิเสธในผลัดที่ 96 แล้วว่าตนเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับยาเสพติด แต่เมื่อลักษณะคำตอบในผลัดที่ 100 เป็นการหัวเราะ เจ้าหน้าที่จึงตั้งถามคำถามแบบชี้แนะ (leading questions) ถามต่อเนื่อง ดังแสดงในผลัดที่ 101 และ 103 ตามลำดับ

จากการศึกษากลวิธีที่ใช้ในการถามในบทสนทนาระหว่างชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่องานราชการ พบว่า ลักษณะบทสนทนาส่วนใหญ่เป็นการถามคำถามและการตอบคำถามระหว่างคู่สนทนา โดยในการสนทนาแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ได้ใช้หลายกลวิธีในการถามผู้มาติดต่อมีการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ 2 รูปแบบ คือ การตอบคำถามที่มีคำตอบแบบที่คาด (preferred response) และการตอบคำถามด้วยคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response)

การตอบคำถามที่มีคำตอบที่คาดนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่มีการถามคำถาม ผู้มาติดต่อจะตอบกลับในผลัดถัดไปทันที และคำตอบนั้นเป็นการตอบที่ตรงคำถาม แต่ในส่วนของคำตอบคำถาม

ด้วยคำตอบที่ไม่คาด พบ 4 แบบ คือ 1) ผู้มาติดต่อจะถามกลับ 2) การตอบไม่ตรงคำถาม 3) ผู้มาติดต่อแสดงอาการเจียบ หรือ 4) การหัวเราะแทนการตอบคำถาม

เมื่อเจ้าหน้าที่ถามคำถามผู้มาติดต่อแล้ว ผู้ติดต่อตอบกลับมากับการถามกลับ ลักษณะการถามกลับแบบทวนคำถาม ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องอธิบาย หรือกล่าวซ้ำด้วยคำเดิมในผลัดถัดไป หรือเมื่อผู้มาติดต่อถามกลับไปยังเจ้าหน้าที่ เนื่องจากไม่แน่ใจในคำถามนั้นๆ แต่เมื่อทบทวนแล้วว่าคำถามเจ้าหน้าที่ต้องการคำตอบอย่างไร จึงตอบกลับไปในผลัดที่ถามกลับนั้นทันที ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะตอบกลับมา

การตอบไม่ตรงคำถามของผู้มาติดต่อ เป็นการตอบแบบไม่คาดแบบหนึ่ง พบในบทสนทนา แสดงให้เห็นว่าผู้มาติดต่อไม่เข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูด ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการอยู่ 2 วิธี คือ 1) ถามซ้ำคำถามเดิม เพื่อให้ได้คำตอบ จนกว่าผู้มาติดต่อตอบตรงประเด็นแล้วจึงเปลี่ยนประเด็นการถาม 2) เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบว่าผู้มาติดต่อตอบไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่ได้ถามคำถามเดิมจนกว่าจะได้คำตอบ แต่เจ้าหน้าที่แสดงการคล้อยตามกับคำตอบนั้นๆ แล้วเริ่มถามใหม่โดยเชื่อมโยงจากประเด็นจากคำตอบของผู้มาติดต่อที่เป็นคำตอบที่ไม่ตรงคำถาม

ในส่วนของ การไม่ตอบคำถามโดยการเจียบ หรือการหัวเราะนั้น พบว่า เมื่อผู้มาติดต่อแสดงอาการเหล่านี้ เจ้าหน้าที่มักจะถามกลับด้วยคำถามเดิม แต่มีเพิ่มการอธิบาย หรือขยายความคำถามที่ได้กล่าวมาก่อน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้มาติดต่อไม่เข้าใจคำถามจึงแสดงอาการเจียบหรือหัวเราะในผลัดที่ควรจะเป็นคำตอบ เมื่อเจ้าหน้าที่ถามคำถามเดิมซ้ำในรอบที่สอง จึงทำให้ผู้มาติดต่อตอบคำถามในท้ายที่สุด

การตอบคำถามแบบไม่เป็นไปตามคาดจะมีผลต่อการถามคำถามของเจ้าหน้าที่ เมื่อคู่สนทนาตอบคำถามแบบไม่เป็นไปตามคาด แต่เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องการข้อมูลเพื่อตรวจสอบประวัติ เจ้าหน้าที่มักจะไม่วินิจฉัยประเด็นเดิม เพื่อให้ได้คำตอบทันที แต่เจ้าหน้าที่จะเริ่มสนทนาด้วยประเด็นใหม่ที่ได้จากคำตอบของผู้มาติดต่อ แต่ถ้าเป็นในกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องการถามเพื่อความแน่ใจ หรือต้องการข้อมูลนั้นจริงๆ เพื่อที่จะใช้เป็นหลักฐานประกอบเอกสาร หรือเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล แม้ว่าคำตอบของผู้มาติดต่อจะเป็นคำตอบที่ไม่คาด อาทิ ตอบไม่ตรงประเด็น หรือแสดงอาการต่างๆ เจ้าหน้าที่จะถามคำถามเดิม แต่เพิ่มการอธิบายคำถาม เพื่อให้ผู้มาติดต่อตอบคำถามนั้น จนกระทั่งผู้มาติดต่อตอบคำถาม

การตอบคำถามที่เป็นไปตามคาดจะช่วยให้การสนทนาดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา ซึ่งการตอบคำถามของผู้มาติดอนั้น มีผลต่อการพิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะให้การสังเกต และเชื่อมโยงเรื่องราวจากคำตอบของ

ผู้มาติดต่อประกอบกับการตรวจสอบประวัติของผู้มาติดต่อรายนั้น ๆ เพื่อคัดกรองข้อมูลของผู้มาติดต่อเบื้องต้นให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความจริงมากที่สุด

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสนทนาที่เกิดขึ้นขณะชนกลุ่มชาติพันธุ์กำลังติดต่อราชการที่ ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 50 บทสนทนา ในการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ของ แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974) จากนั้นศึกษาวิถีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งพิจารณาจากคู่วัจฉกรรมการถาม-การตอบที่ปรากฏในบทสนทนา จำนวน 942 คู่วัจฉกรรม โดยมีผลการศึกษาดังนี้

6.1.1 โครงสร้างบทสนทนา

โครงสร้างบทสนทนาที่พบจากการศึกษาบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ มีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ การเปิดการสนทนา การดำเนินการสนทนา การปิดการสนทนา

6.1.1.1 การเปิดการสนทนา พบว่า มีการเริ่มต้นสนทนาโดยผู้ร่วมสนทนา ทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจำแนกได้ตามความสัมพันธ์ได้ 2 กรณี คือ คู่สนทนาเคยพบหรือเคยรู้จักกันและคู่สนทนาไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกัน ดังนี้

ในกรณีที่คู่สนทนาเคยพบกันหรือเคยรู้จักกัน การเริ่มการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ ปรากฏ 3 แบบ ได้แก่ 1) การเรียก 2) การถาม และ 3) การกล่าวเข้าเรื่องทันที ส่วนการเปิดการสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ปรากฏ 2 แบบ คือ 1) การเรียก และ 2) การกล่าววัตถุประสงค์ที่มาติดต่อทันที

ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกัน การเริ่มการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ปรากฏ 3 แบบ คือ 1) การเรียก 2) การถาม และ 3) การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน ส่วนการเปิดการสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ปรากฏเพียงแบบเดียว คือ การเรียก โดยใช้คำเรียกขานแล้วกล่าววัตถุประสงค์ทันที

บทสนทนาส่วนใหญ่มักจะเริ่มต้นการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ ซึ่งการเริ่มต้นสนทนาจะแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ คือ คู่สนทนาเป็นผู้ที่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อน และคู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ในกรณีคู่สนทนาเป็นผู้ที่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อน เจ้าหน้าที่จะเริ่มสนทนาโดยการเรียกชื่อผู้มาติดต่อ เพื่อแสดงให้เห็นว่าจำได้ และตามด้วยการถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ อาทิ ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ หรือถามเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ แต่ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน มักจะเริ่มสนทนาด้วยการเรียก เพื่อให้คู่สนทนาทราบว่าตนกำลังเป็นผู้ที่ถูกสนทนาด้วย แล้วตามด้วยการถามคำถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ของผู้มาติดต่อ แต่ไม่มีการถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อเหมือนกับกรณีที่รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน

นอกจากนี้ ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน พบการเริ่มต้นสนทนาโดยการกล่าวเข้าเรื่องที่มาติดต่อทันที ซึ่งเป็นเรื่องที่กำลังดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรืออยู่ในระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อจึงได้กล่าวเข้าเรื่องทันที ซึ่งก็คล้ายกับในกรณีที่คู่สนทนาเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่เคยพบกันมาก่อน จะเริ่มสนทนาโดยเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานแก่ผู้มาติดต่อ เพื่อจะได้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานในครั้งแรกที่มาติดต่อ

จากการศึกษาการเปิดการสนทนา พบว่า รูปแบบการเปิดการสนทนา เป็นไปตามการเปิดการสนทนาตามที่ เชกลอฟ (Schegloff, 1979) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ คือ ขั้นตอนของการเรียกหรือตอบในส่วนแรกการเริ่มต้นการสนทนา ขั้นตอนของการแสดงตัวว่าจำได้ ซึ่งเห็นได้จากเจ้าหน้าที่มีการเริ่มการสนทนาด้วยการเรียกชื่อและถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ อีกทั้งยังมีการเปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อการกล่าววัตถุประสงค์ทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำใด ๆ ซึ่งการเปิดสนทนาแบบนี้ พบในรูปแบบการเริ่มต้นการสนทนาในสถานการณ์แบบเผชิญหน้าเช่นเดียวกับการศึกษาของ ชลธิชา (2539) ด้วย

ในบางบทสนทนา พบว่า การเริ่มการสนทนาไม่ได้เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดการสนทนาตามที่ เชกลอฟ (Schegloff, 1979) ได้ศึกษาไว้ จากการศึกษาบทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า ผู้สนทนามักจะเริ่มการสนทนาที่ต่างออกไป คือ การเริ่มสนทนาด้วยการถามคำถาม โดยถามถึงวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อทันที การกล่าวถ้อยคำเข้าสู่เนื้อเรื่องที่มาติดต่อทันที การอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทันที และกล่าววัตถุประสงค์ในการมาติดต่อทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำ ซึ่งลักษณะการเปิดสนทนาที่พบส่วนนี้ เป็นลักษณะที่

แตกต่างไปจากการสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไปที่การสนทนามักจะเริ่มต้นด้วยการทักทาย หรือกล่าวถ้อยคำทักทายก่อนที่จะมีการดำเนินการสนทนาต่อไป

6.1.1.2 การดำเนินการสนทนา เป็นส่วนที่คู่สนทนาผลัดกันพูดระหว่างที่มีการสนทนา จากการศึกษา แบ่งได้ 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น และการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น พบว่า มีการเปลี่ยนผลัดของคู่สนทนา เมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ตอบคำถามตรงประเด็น และสื่อสารกันได้อย่างราบรื่นโดยไม่มีลักษณะใดๆ ที่ทำให้การสนทนาเกิดความไม่คล่องตัว

การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น เป็นการสนทนาที่เกิดความไม่คล่องตัวระหว่างการสนทนา จากการศึกษาพบ 5 ลักษณะ คือ 1) การไม่เปลี่ยนผลัดกันพูดเมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม 2) การพูดซ้อนระหว่างคู่สนทนา 3) การเงิบของผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่มีหน้าที่พูด 4) การเกิดถ้อยคำแทรกระหว่างคู่ผู้สนทนา และ 5) การปรับแก้ถ้อยคำให้ถูกต้อง

ลักษณะการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่นที่เกิดจากความไม่คล่องตัวในการสนทนาเป็นลักษณะปกติที่พบในการสนทนาที่เป็นธรรมชาติ การไม่เปลี่ยนผลัดกันพูดเกิดขึ้นเนื่องจากผู้พูดกล่าวให้สัญญาณการเปลี่ยนผู้พูด โดยการถามคำถาม เมื่อผู้ฟังที่เป็นผู้ถูกเลือกให้เป็นผู้พูดคนถัดไป แต่ผู้ที่ส่งสัญญาณการเปลี่ยนผลัดไม่ได้หยุดพูด เพื่อให้ผู้ที่ถูกเลือกได้ตอบคำถาม ซึ่งลักษณะเช่นนี้ไม่เป็นไปตามกฎพื้นฐานในการเปลี่ยนผลัดกันพูดในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสมตามที่ แซคส์ และคณะ (Sacks et al., 1974, p.704) ที่กล่าวไว้ในกฎ ข้อที่ 1 ว่า “ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้ร่วมสนทนาคนอื่นให้เป็นผู้พูดคนถัดไป เมื่อนั้นผู้พูดคนปัจจุบันจะต้องหยุดพูดและผู้พูดคนถัดไปจะเริ่มการสนทนา” การไม่ยอมเปลี่ยนผลัดระหว่างคู่สนทนา เมื่อถึงจุดเปลี่ยนผลัดที่เหมาะสมจึงทำให้เกิดการพูดซ้อนในการสนทนานั้นๆ ได้

นอกจากนี้ยังพบว่า การเปลี่ยนผลัดกันพูดในบางบทสนทนาในการศึกษานี้ คู่ผู้สนทนาแต่ละคู่อาจไม่ได้เกิดติดกัน หรือมาต่อเนื่องกัน อาจเกิดการแทรกถ้อยคำระหว่างคู่ผู้สนทนาได้ จากการศึกษาการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น พบว่า มีการเกิดถ้อยคำแทรกระหว่างคู่ผู้สนทนาในบทสนทนาที่มีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากที่ เลวินสัน (Levinson, 1983) ได้กล่าวถึง การแทรกถ้อยคำจะเกิดขึ้นเมื่อมีคู่สนทนา 2 คน โดยคู่ผู้สนทนาหนึ่งอาจไม่ใช่ถ้อยคำที่มาติดต่อกันและไม่ใช่คู่ผู้สนทนาที่เป็นคู่กับส่วนที่หนึ่งก็ได้ อาทิ คู่ผู้สนทนาการถาม-การตอบที่ผลัดแรกของการสนทนาเป็นคำถาม แล้วผลัดที่ถัดไปกลับไม่ใช่คำตอบ แต่เป็นการถามกลับไปยังผู้พูดคนแรก เมื่อผู้พูดแรกตอบคำถามก่อน ผู้พูดคนที่สองจึงตอบคำถามแรก แต่จากการศึกษานี้ พบว่า ถ้อยคำแทรกที่

พบจากการศึกษา เป็นถ้อยคำภาษาชนกลุ่มที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้มาติดต่อกับผู้ช่วยสื่อความ หรือเป็นการตอบคำถามด้วยภาษาชนกลุ่ม ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ทราบความหมาย ผู้ที่มากับผู้ติดต่อที่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง จึงเป็นผู้ช่วยพูด อธิบาย หรือสื่อความที่เป็นคำตอบของผู้มาติดต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นของการปรับแก้ข้อความ พบว่า เป็นการปรับแก้โดยเจ้าหน้าที่ในระหว่าง การสนทนา เมื่อผู้มาติดต่อเป็นผู้ที่สื่อสารด้วยภาษาไทยกลาง หรือภาษาไทยถิ่นเหนือไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะทำการปรับแก้ถ้อยคำที่ออกเสียงไม่ชัด หรือได้ยินไม่ชัดเจนให้ผู้มาติดต่อในผลิตภัณฑ์ ก่อนที่จะเริ่มต้นการถามด้วยประเด็นอื่นๆ ซึ่งการปรับแก้ถ้อยคำโดยผู้อื่นทันที ซึ่งมีความแตกต่างจากการปรับแก้ที่ อุมารณ (Sukaman, 2006) พบจากการสนทนาภาษามอญที่ผู้พูดมักจะไม่ค่อยมีการปรับแก้คำพูดคนอื่น การปรับแก้ที่พบในบทสนทนาเป็นการปรับแก้โดยผู้อื่น เริ่ม โดยผู้อื่น (other-initiated and other-repair) ผลการศึกษาที่พบแตกต่างจากการศึกษาที่ เชกloff และคณะ (Schegloff et al., 1977) ที่กล่าวว่า การปรับแก้ที่พบในบทสนทนาทั่วไป โดยการปรับแก้แต่ละประเภทมักจะ เกิดพร้อมกัน 4 ลักษณะ คือ เริ่มปรับแก้โดยตัวเอง (self-initiated) เริ่มปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) ปรับแก้โดยตัวเอง (self-repair) ปรับแก้โดยผู้อื่น (other repair) อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับ คำพูดของ เลวินสัน (Levinson, 1983 p.341) ที่กล่าวว่า ลักษณะการเริ่มต้นและการปรับแก้ที่เป็น ไปตามคาดมากที่สุด คือ การที่ผู้พูดสังเกตเห็นแหล่งปัญหาและปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated self-repair) อีกด้วย

การปรับแก้การใช้ภาษาให้ถูกต้องโดยเจ้าหน้าที่นั้น ผู้วิจัยเห็นว่าส่งผลดี ต่อคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย เนื่องจากการสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นการสนทนาในการติดต่อกับราชการ ซึ่ง ข้อมูล หรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้การติดต่อกงานนั้นเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ถ้าหากข้อมูลผิดพลาดจะทำให้ผู้มาติดต่อต้องเสียเวลาในการ ดำเนินการแก้ไขอีกครั้ง อีกทั้งการปรับแก้การใช้ภาษาให้ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นการ ชี้แจงในสิ่งที่ถูกต้องให้กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อด้วย

6.1.1.3 การปิดการสนทนา พบว่า การปิดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่พบ 6 แบบ ได้แก่ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบาย ให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำ เรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว และ 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราว หน้าที่ ในส่วนการปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อพบ 2 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการ กล่าวปิด และ 2) การกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ

การปิดการสนทนาในรูปแบบต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่รูปแบบการปิดเป็น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาติดต่อ รูปแบบการสิ้นสุดการสนทนาดังกล่าวข้างเป็นทางการ โดย

เจ้าหน้าที่มีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติงาน และดำเนินการสนทนาโดยการถามคำถาม ส่วนผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์มีบทบาทที่ต้องตอบคำถามของเจ้าหน้าที่หากถูกถาม แต่จากข้อมูล พบว่ามีเพียงการสิ้นสุดการสนทนาแบบเดียวที่มีรูปแบบต่างออกไป คือ สิ้นสุดการสนทนาโดยการเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป ที่แสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีลักษณะแบบไม่เป็นทางการ การปิดการสนทนาที่พบจากงานวิจัยนี้ เป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นเฉพาะในสถานการณ์การติดต่องานราชการระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์และสอดคล้องกับ คลากซ์ และเฟรนช์ (Clack and French, 1981) ที่กล่าวถึง การปิดการสนทนาด้วยการอำลา (leave-taking) ว่าวิธีการอำลาเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีความแตกต่างไปตามแต่ละสังคม วัฒนธรรม

6.1.2 กลวิธีที่ใช้ในการถามและการตอบคำถาม

บทสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในขณะติดต่อราชการ การดำเนินการสนทนาเป็นลักษณะการถาม-การตอบ ระหว่างคู่สนทนาจนกระทั่งสิ้นสุดบทสนทนา การสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่เกิดขึ้นในฝ่ายทะเบียนราษฎร เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับประวัติส่วนตัวของผู้มาติดต่อ ผู้ที่มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์มีทั้งผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาก่อนและอีกกลุ่มเป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาในพื้นที่ ข้อมูลต่าง ๆ ของชนกลุ่มชาติพันธุ์ได้มาจากการสำรวจสถานะของเจ้าหน้าที่ และบุคคลที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ได้แจ้งข้อมูลไว้กับทางราชการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนั้น ไม่ทราบแน่นอนว่าเป็นข้อมูลที่เป็นจริงหรือเป็นเท็จประการใด เนื่องจากสถานะบุคคลกลุ่มต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิที่จะได้รับเมื่ออาศัยอยู่ในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องสอบถามชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อด้วยกลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

6.1.2.1 กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถาม ปรากฏ 6 กลวิธี คือ 1) การถามคำถามปลายปิด 2) การถามคำถามปลายเปิด 3) การถามคำถามชี้แนะ 4) การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า 5) การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน และ 6) การถามซ้ำ

กลวิธีที่ใช้ในการถามมีการปรากฏใช้ ดังนี้ การถามคำถามปลายปิด ปรากฏร้อยละ 44 รองลงมา ได้แก่ การถามคำถามปลายเปิด ปรากฏร้อยละ 21 และการถามคำถามชี้แนะ ปรากฏร้อยละ 20 ถัดไปเป็นการถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า ปรากฏร้อยละ 6 การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน ปรากฏร้อยละ 5 และการถามซ้ำ ปรากฏน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4

การสนทนายาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่องานราชการในเรื่องต่างๆ อาทิ การขออนุญาตออกนอกพื้นที่ การดำเนินงานด้านสัญชาติ การกำหนด

สถานะ เป็นต้น ลักษณะการสนทนาจะเป็นการถาม – การตอบระหว่างคู่สนทนา ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการสอบปากคำของพนักงานสอบสวน ในการสนทนาเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนาโดยการตั้งคำถาม เพื่อถามข้อมูลของผู้มาติดต่อ กลวิธีที่เจ้าหน้าที่นิยมใช้ คือ การถามคำถามปลายปิด การถามคำถามปลายเปิด และการถามคำถามชี้แนะ เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีเหล่านี้ ถามคำถามผู้มาติดต่อทีละประเด็น ซึ่งการตั้งประเด็นในการถามจะขึ้นอยู่กับเรื่องที่มาติดต่อและความต้องการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ถามด้วย

กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถาม พบว่า บางกลวิธีตรงกับผลการศึกษาเรื่อง กลวิธีในการถาม จากการศึกษาของ ประไพพรรณ (2542) ที่ศึกษาพฤติกรรมการถามในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในประเด็นการสนทนาเพื่อหาข้อเท็จจริง และงานของ สกาวเดือน (2549) ที่ศึกษาการสอบปากคำระหว่างพนักงานสอบสวนกับผู้เสียหายในการร้องทุกข์ โดยพบว่ากลวิธีที่มีความเหมือนกันกับผลการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลวิธีการถามซ้ำ และกลวิธีการถามคำถามต่อเนื่อง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การถามหลายคำถามต่อเนื่องในผลัดเดียว เพื่อต้องการคำตอบจากผู้มาติดต่อเป็นชุด เป็นกลวิธีที่ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ มักจะเลือกตอบเพียงคำถามใดคำถามหนึ่งในผลัดนั้น เจ้าหน้าที่จึงเปลี่ยนมาใช้กลวิธีการถามด้วยคำถามปลายปิด คำถามปลายเปิด และคำถามชี้แนะ เพื่อให้ผู้มาติดต่อตอบทีละคำถามแทนการตอบคำถามเป็นชุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลวิธีที่เจ้าหน้าที่นิยมใช้ทั้ง 3 กลวิธี เป็นกลวิธีที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการถามคำถามผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์

6.1.2.2 การตอบคำถามของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า มีการตอบคำถามด้วยคำตอบ 2 รูปแบบ คือ คำตอบที่คาด และ คำตอบที่ไม่คาด

คำตอบที่คาด เป็นคำตอบที่เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ ซึ่งพบว่าผู้มาติดต่อมีการตอบกลับในผลัดการตอบคำถาม และคำตอบที่ได้เป็นการตอบตรงคำถาม ส่วนคำตอบที่ไม่คาด เป็นคำตอบที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ จากการศึกษาพบว่ามี 4 รูปแบบ คือ การตอบไม่ตรงคำถาม การถามกลับ การเจียบ และการหัวเราะ ซึ่งลักษณะการตอบที่ไม่คาดทั้ง 4 รูปแบบนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

รูปแบบการตอบคำถามของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นไปตามแนวคิดการเป็นไปตามคาดที่ เลอวินสัน (Levinson, 1983) ได้เสนอไว้ กล่าวคือ การตอบคำถามที่เป็นไปตามคาดในคู่วัจนกรรมการถาม คือ การตอบรับ และการตอบตรงคำถามจากคู่สนทนา ในทางตรงกันข้ามการตอบคำถามแบบไม่เป็นไปตามคาดในคู่วัจนกรรมการถาม คือ การตอบไม่ตรงคำถาม การถามกลับ และการไม่ตอบคำถาม

การศึกษาวิจัยนี้ พบว่า การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยงติดต่อกันที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อ.เชิงคำ จ.พะเยา เป็นการสนทนาแบบกึ่งทางการ เห็นได้จากการใช้ภาษาตั้งแต่เริ่มเปิดการสนทนาจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา ซึ่งมีความแตกต่างจากการสนทนาในชีวิตประจำวันทั่วไป เนื่องจากการสนทนาในบริบทเฉพาะ คือ การติดต่อที่หน่วยงานราชการที่มีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน บทสนทนาส่วนใหญ่มีการดำเนินการสนทนา โดยการถามคำถามของฝ่ายเจ้าหน้าที่และการตอบคำถามของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย โดยเจ้าหน้าที่เปิดการสนทนาด้วยการเรียกชื่อของผู้มาติดต่อ หรือการใช้คำเรียกญาติ เรียกผู้มาติดต่อให้เข้ามาพบ แสดงให้เห็นถึงการเป็นพวกเดียวกันของกลุ่มสนทนา อีกทั้งยังเป็นการสร้างความคุ้นเคยระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์เสมือนญาติคนหนึ่ง ซึ่งการเรียกกลุ่มสนทนาด้วยคำเรียกญาตินี้ เป็นลักษณะเฉพาะที่พบในการสนทนาของคนในสังคมและวัฒนธรรมไทย ไม่เพียงเท่านั้น จากการศึกษายังพบ รูปแบบการเปิดการสนทนาที่เป็นลักษณะเฉพาะของการติดต่อกับราชการอีกประการ คือ การเริ่มสนทนาด้วยการถาม โดยถามถึงวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อทันที ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการสื่อสารกันรู้เรื่องพอสมควร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่คาดว่าจะสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง มีแต่เพียงบางบทสนทนาที่การสื่อสารระหว่างกันเกิดความไม่ราบรื่น เนื่องจากความสามารถในการใช้ภาษาของกลุ่มสนทนาทั้ง 2 ฝ่าย โดยเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาไทยถิ่นเหนือ หรือภาษาคำเมืองปนกับภาษาไทยกลางสื่อสารกับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ในส่วนของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยถิ่นเหนือและภาษาไทยมาตรฐานได้ทั้งที่พูดคล่องและพูดไม่คล่อง แต่อีกส่วนเป็นผู้ที่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ไม่ได้เลย ซึ่งพบเป็นส่วนน้อยในงานวิจัยเมื่อเกิดความไม่คล่องตัวระหว่างการสื่อสาร เนื่องจากความสามารถในการใช้ภาษา กลุ่มสนทนามีการพยายามสื่อสารกันด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ เจ้าหน้าที่ทวนคำตอบของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ปรับแก้ถ้อยคำที่ผู้มาติดต่อออกเสียงไม่ชัดหรือออกเสียงไม่ถูก ผู้มาติดต่อถามกลับไปยังเจ้าหน้าที่ เมื่อไม่เข้าใจคำถาม หรือมีการสื่อสารผ่านผู้ที่สามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยถิ่นเหนือ หรือภาษาไทยกลาง และภาษาของชนกลุ่มนั้น ๆ เพื่อให้การสนทนาและการปฏิบัติงานสามารถดำเนินต่อไปได้ ซึ่งจากข้อมูลบทสนทนา ผู้วิจัยสังเกตพบว่ากลุ่มที่มีปัญหาในการสื่อสารมีเพียงกลุ่มชาติพันธุ์ม้ง ที่ต้องมีผู้ช่วยในการสื่อสาร

จากข้อมูลบทสนทนาจะพบว่า ชนกลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยภาษาไทยถิ่นเหนือหรือภาษาไทยกลางได้ แต่ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ไม่รู้ภาษา

ของชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ เลย ในการสนทนาเจ้าหน้าที่จะเป็นฝ่ายที่ปรับแก้ถ้อยคำของผู้มาติดต่อ อยู่เสมอ ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ภาษาชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ก็น่าจะส่งผลดี ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากกรณีที่เจ้าหน้าที่ให้ผู้ที่รู้ภาษาชนกลุ่มช่วยสื่อสารแทนนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะมีความน่าเชื่อถือระดับหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่ามีผู้ที่ช่วยสื่อสารได้อธิบายใน สิ่งที่เจ้าหน้าที่บอกได้ถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ และไม่ทราบว่าข้อความของผู้ที่ช่วยสื่อสารได้แจ้ง กับเจ้าหน้าที่นั้น เป็นข้อมูลของผู้มาติดต่อจริงหรือไม่

ในเรื่องของประเด็นข้อเท็จจริงของข้อมูล เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้ กลวิธีต่างๆ ในการสอบถาม และการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อมีหลายรูปแบบ เนื่องจากผู้มาติดต่อราชการมีทั้งที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยในพื้นที่อยู่เดิมและผู้ที่เข้ามาใหม่ ชนกลุ่มชาติพันธุ์จะต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพื่อแสดงตัวต่อเจ้าหน้าที่และบันทึก ข้อมูลประวัติ โดยข้อมูลที่แจ้งมานั้นไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด เนื่องจากไม่ทราบว่าบุคคลใดแจ้ง ข้อมูลที่เป็นจริงหรือเป็นเท็จ ซึ่งข้อมูลนั้นจะส่งผลกระทบต่อสิทธิทางกฎหมายที่จะได้รับ จึงส่งผลให้การ สนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์บางกรณีมีลักษณะของการสนทนาคล้ายกับการ สอบปากคำ เพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงของข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่สอบถามผู้มาติดต่อเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้ แจ้งไว้ ด้วยการใช้กลวิธีในการถามคำถามแบบต่าง ๆ ถามผู้มาติดต่อและเชื่อมโยงข้อมูลให้ได้มาก ที่สุด ทั้งนี้ การได้มาซึ่งคำตอบของผู้มาติดต่อที่เป็นข้อเท็จจริงนั้น อาจขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการ ทำงานและความสามารถในการสอบถามข้อมูล โดยใช้กลวิธีการถามแบบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่แต่ละ คนด้วย

การศึกษากการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ต่อผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์แต่ละกลุ่มเหมือนกัน โดยไม่แบ่งแยก ซึ่งเห็นได้จากหลักฐาน ทางภาษาที่ปรากฏ สะท้อนให้เห็นถึงการมีสิทธิและความเท่าเทียมกันของบุคคลในฐานะที่เป็น ประชาชนคนหนึ่งในประเทศ การที่เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการถามแบบต่าง ๆ เพื่อดึงข้อมูลของผู้มา ติดต่อที่เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง แสดงให้เห็นถึงความเข้มงวดในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ อีกทั้งลักษณะและการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ โดยการ เริ่มต้นการสนทนาด้วยการถาม หรือการเรียกให้ผู้ติดต่อเข้ามาพบ การสิ้นสุดการสนทนาโดยไม่มี การกล่าวปิด หรือไม่มีการกล่าวคำอำลา ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงการมีอำนาจหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่มีอำนาจในการถามคำถามและต้องได้รับคำตอบจากผู้มา ติดต่อ ซึ่งเห็นได้จากการใช้กลวิธีการถามแบบต่าง ๆ ถามผู้มาติดต่อจนได้คำตอบ อีกทั้งอำนาจ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ยังเห็นได้จาก การเรียกผู้มาติดต่อให้เข้ามาพบ เป็นลักษณะการสั่งให้ผู้มาติดต่อ ปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่บอก ซึ่งผู้มาติดต่อก็ปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นผู้ที่

ดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ จากข้อมูลสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ยังแสดงให้เห็นถึง ความยากลำบากในการได้มาซึ่งสัญชาติและสถานะบุคคลของชนกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีสิทธิขั้นพื้นฐานด้านต่าง ๆ ในสังคมอีกด้วย

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นอื่นๆ ที่อาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

6.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์แต่ละกลุ่มที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน อาทิ ม้ง เมี่ยน อาข่า เป็นต้น

6.2.2 ศึกษาทวิวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

6.2.3 ศึกษากระบวนการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในการสอบปากคำการให้สัญชาติ

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

AN ANALYSIS OF CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN LOCAL GOVERNMENT OFFICIALS AND ETHNIC PEOPLE

กรชนก นันทกนก 5136503 LCLG/M

ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุจิตต์ลักษณ์ ศีผดุง, Ph.D., ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D.,
สุมิตรา สุวรรณ์เดชา, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. หลักการและความสำคัญ

การสนทนาเป็นวิธีหนึ่งที่มนุษย์ใช้เพื่อการเข้าร่วมสังคมกับผู้อื่น (Mey, 1993, p. 214) โดยเป็นกิจกรรมของคนกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มหนึ่งไม่มีกำหนดเวลาตายตัว แต่ละคนมีสิทธิในการพูดและฟังเท่าเทียมกัน การสนทนาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในสังคม สิ่งที่ผู้พูดส่งผ่านบทสนทนาจะแสดงความคิด ความรู้สึก รวมไปถึงทัศนคติไปยังผู้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมขึ้นอยู่กับเจตนาของผู้พูด อีกทั้งการสนทนางานยังเป็นโอกาสในการสร้าง รักษา หรือตัดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วย

สังคมไทยเป็นสังคมที่มีหลายกลุ่มชาติพันธุ์อาศัยอยู่ร่วมกัน สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาเรื่องทั่วไป การเจรจาเพื่อการค้า การติดต่อทางธุรกิจ รวมไปถึงการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ส่วนต้องสื่อสารกับกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่ทั้งสิ้น โดยเฉพาะงานทะเบียนซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของประชากรในประเทศ ข้อมูลที่ได้จากผู้มาติดต่อจึงต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเกิดปัญหาตามมาในภายหลัง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนจึงเป็นบุคคลที่สำคัญ อีกทั้งเป็นผู้ที่ต้องสื่อสารกับชนกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบทสนทนาที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้ามาติดต่อที่สำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มชาติพันธุ์หลายกลุ่มอาศัยอยู่จำนวนมากเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ โดยนำแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ของ Sacks, Schegloff, and Jefferson (1974) มาใช้ในการศึกษาบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งการศึกษารายงานบทสนทนานั้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เห็นรูปแบบที่ชัดเจนของการใช้ภาษาในสังคมมากยิ่งขึ้น กลุ่มชาติพันธุ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูล คือ ไทยลื้อ ลาว ชุมชนบนพื้นที่สูง (ชาวเขา 9 เผ่า) แรงงานต่างด้าว และบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ส่วนงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นงานทะเบียนของประชากรไทย สัญชาติไทย กับส่วนที่เป็นงานทะเบียนของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดสถานะบุคคลให้ชนกลุ่มน้อย การดำเนินการด้านสัญชาติ และการดำเนินการด้านคนเข้าเมือง

ในงานวิจัยนี้เน้นศึกษาโครงสร้างบทสนทนาที่เกิดขึ้นจริงทั้งบทสนทนา รวมไปถึงศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งประเด็นที่ศึกษายังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน การศึกษาโครงสร้างบทสนทนาจะทำให้เห็นรูปแบบการสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในสถานการณ์การติดต่องานราชการ ตั้งแต่เริ่มเปิดบทสนทนาจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนาว่ามีลักษณะอย่างไร ส่วนการศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามจะทำให้พบกลวิธีที่เจ้าหน้าที่นำมาใช้เพื่อสอบถามข้อมูลจากชนกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการทำงานกับชนกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ๆ ในอนาคต เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนา ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

2.2 เพื่อศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ และกลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถาม ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยจึงเป็นข้อมูลเสียงบทสนทนาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ขณะที่มีการติดต่องานราชการ ฝ่ายงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่ทำงานกับชนกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรงและสื่อสารกับผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์อยู่เสมอ

3.2 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2554 – พฤษภาคม 2554 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 5 เดือน ได้ข้อมูลบทสนทนาทั้งหมด 50 บทสนทนา และผู้วิจัยใช้ข้อมูลทั้งหมด 50 บทสนทนาในการศึกษาครั้งนี้

3.3 เมื่อได้ข้อมูลเสียงบทสนทนาแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลเสียงบทสนทนามาถอดถอดลักษณะการออกเสียงตามที่ได้ยินเป็นตัวอักษรภาษาไทย โดยใช้อักขรวิธีของภาษาไทย โดยปรับจากงานของ ชีระพันธ์ และคณะ (2535) ประกอบกับการใช้สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ ปรับจากงานของ เจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 2004) แสดงรายละเอียดที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนา

3.4 จากนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์โครงสร้างของบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ ตามแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis) ของ Sacks et al. (1974) โดยกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่เข้ามาติดต่อราชการ

3.5 ศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามและการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้วิจัยศึกษาจากคู่วัจนกรรมการถาม- การตอบ ที่ปรากฏจากบทสนทนา โดยพิจารณาจากลักษณะของคำถาม วิธีการถาม และการตอบคำถามว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เจ้าหน้าที่ได้ใช้กลวิธีใดบ้างในการถามคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

3.6 นำเสนอผลการศึกษา

4. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์มีผลการศึกษา ดังนี้

4.1 โครงสร้างของบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ มีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ การเปิดการสนทนา การดำเนินการสนทนา การปิดการสนทนา ดังนี้

4.1.1 การเปิดการสนทนา พบว่า มีการเริ่มต้นสนทนาโดยผู้ร่วมสนทนาทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจำแนกได้ตามความสัมพันธ์ได้ 2 กรณี คือ คู่สนทนาเคยพบหรือเคยรู้จักกัน และคู่สนทนาไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกัน ดังนี้

ในกรณีที่คู่สนทนาเคยพบกันหรือเคยรู้จักกัน การเริ่มการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ ปรากฏ 3 แบบ ได้แก่ 1) การเรียก 2) การถาม และ 3) การกล่าวเข้าเรื่องทันที ส่วนการเปิดการสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ปรากฏ 2 แบบ คือ 1) การเรียก และ 2) การกล่าววัตถุประสงค์ที่มาติดต่อทันที

ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกัน การเริ่มการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ปรากฏ 3 แบบ คือ 1) การเรียก 2) การถาม และ 3) การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน ส่วนการเปิดการสนทนาโดยฝ่ายผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ ปรากฏเพียงแบบเดียว คือ การเรียก โดยใช้คำเรียกขานแล้วกล่าววัตถุประสงค์ทันที

บทสนทนาส่วนใหญ่มักจะเริ่มต้นการสนทนาโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ ซึ่งการเริ่มต้นสนทนาจะแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อ คือ คู่สนทนาเป็นผู้ที่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อน และคู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ในกรณีคู่สนทนาเป็นผู้ที่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อน เจ้าหน้าที่จะเริ่มสนทนาโดยการเรียกชื่อผู้มาติดต่อ เพื่อแสดงให้เห็นว่าจำได้ และตามด้วยการถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ อาทิ ถามถึงข้อมูลของผู้มาติดต่อ หรือถามเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ แต่ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่ไม่เคยพบหรือไม่เคยรู้จักกันมาก่อน มักจะเริ่มต้นสนทนาด้วยการเรียก เพื่อให้คู่สนทนาทราบว่าตนกำลังเป็นผู้ที่ถูกสนทนาด้วย แล้วตามด้วยการถามคำถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ของผู้มาติดต่อ แต่ไม่มีการถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้มาติดต่อ

นอกจากนี้ ในกรณีที่คู่สนทนาเป็นผู้ที่รู้จักหรือเคยพบกันมาก่อน พบการเริ่มต้นสนทนาโดยการกล่าวเข้าเรื่องที่มาติดต่อทันที ซึ่งเป็นเรื่องที่กำลังดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรืออยู่ในระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พบหน้าผู้มาติดต่อจึงได้กล่าวเข้าเรื่องทันที ซึ่งก็คล้ายกับในกรณีที่คู่สนทนาเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่เคยพบกันมาก่อน จะเริ่มสนทนาโดยเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานแก่ผู้มาติดต่อ เพื่อจะได้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานในครั้งแรกที่มาติดต่อ

4.1.2 การดำเนินการสนทนา เป็นส่วนที่คู่สนทนาผลัดกันพูดระหว่างที่มีการสนทนา จากการศึกษา แบ่งได้ 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น และการเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น

การเปลี่ยนผลัดแบบราบรื่น พบว่า มีการเปลี่ยนผลัดของคู่สนทนา เมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ตอบคำถามตรงประเด็น และสื่อสารกันได้ราบรื่น โดยไม่มีลักษณะใด ๆ ที่ทำให้การสนทนาเกิดความไม่คล่องตัว

การเปลี่ยนผลัดแบบไม่ราบรื่น เป็นการสนทนาที่เกิดความไม่คล่องตัวระหว่างการสนทนา จากการศึกษาพบ 5 ลักษณะ คือ 1) การไม่เปลี่ยนผลัดกันพูด เมื่อถึงจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม 2) การพูดซ้อนระหว่างคู่สนทนา 3) การเงิบของผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่มีหน้าที่พูด 4) การเกิดถ้อยคำแทรกระหว่างคู่สนทนา ซึ่งเป็นถ้อยคำที่สื่อสารผ่านผู้แปลภาษา และ 5) การปรับแก้ถ้อยคำให้ถูกต้อง

4.1.3 การปิดการสนทนา พบว่า การปิดการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่พบ 6 แบบ ได้แก่ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด 2) การกล่าวสรุปประเด็นและอธิบายให้เข้าใจ 3) การเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป 4) การชี้แจงระเบียบและแนะนำเรื่องต่างๆ 5) การแจ้งให้ทราบว่าดำเนินการเสร็จแล้ว และ 6) การนัดหมายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์คราวหน้า ในส่วนการปิดการสนทนาโดยผู้มาติดต่อพบ 2 แบบ คือ 1) การสิ้นสุดบทสนทนาแบบไม่มีการกล่าวปิด และ 2) การกล่าวลาหรือกล่าวขอบคุณ

การปิดการสนทนาในรูปแบบต่างๆ พบว่า ส่วนใหญ่รูปแบบการปิดเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มาติดต่อ รูปแบบการสิ้นสุดการสนทนายก่อนข้างเป็นทางการ โดยเจ้าหน้าที่มีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติงาน และดำเนินการสนทนาโดยการถามคำถาม ส่วนผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์มีบทบาทที่ต้องตอบคำถามของเจ้าหน้าที่หากถูกถาม แต่จากข้อมูล พบว่ามีเพียงการสิ้นสุดการสนทนาแบบเดียวที่มีรูปแบบต่างออกไป คือ สิ้นสุดการสนทนาโดยการเปลี่ยนประเด็นจากเรื่องที่มาติดต่อเป็นเรื่องทั่วไป ที่แสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีลักษณะแบบไม่เป็นทางการ

4.2 กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามและการตอบคำถาม การดำเนินการสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในขณะที่ติดต่อราชการเป็นลักษณะการถาม-การตอบ ระหว่างคู่สนทนาจนกระทั่งสิ้นสุดบทสนทนา ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประวัติส่วนตัวของผู้มาติดต่อ ทั้งที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาก่อนและเป็นผู้ที่เพิ่งเข้ามาในพื้นที่ โดยข้อมูลต่าง ๆ ของชนกลุ่มชาติพันธุ์ได้มาจากการสำรวจสถานะของเจ้าหน้าที่ และบุคคลที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ได้แจ้ง

ข้อมูลไว้กับทางราชการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนั้น ไม่ทราบแน่นอนว่าเป็นข้อมูลที่เป็นจริงหรือเป็นเท็จประการใด เนื่องจากสถานะบุคคลกลุ่มต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิที่จะได้รับเมื่ออาศัยอยู่ในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องสอบถามชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อกับวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

4.2.1 กลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามคำถาม ปรากฏ 6 กลวิธี คือ 1) การถามคำถามปลายปิด 2) การถามคำถามปลายเปิด 3) การถามคำถามชี้แนะ 4) การถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า 5) การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน และ 6) การถามซ้ำ

กลวิธีที่ใช้ในการถามมีการปรากฏใช้ ดังนี้ การถามคำถามปลายปิด ปรากฏร้อยละ 44 รองลงมา ได้แก่ การถามคำถามปลายเปิด ปรากฏร้อยละ 21 และการถามคำถามชี้แนะ ปรากฏร้อยละ 20 ถัดไปเป็นการถามในรูปแบบถ้อยคำบอกเล่า ปรากฏร้อยละ 6 การถามหลายคำถามต่อเนื่องกัน ปรากฏร้อยละ 5 และการถามซ้ำ ปรากฏน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อกับราชการในเรื่องต่างๆ อาทิ การขออนุญาตออกนอกพื้นที่ การดำเนินงานด้านสัญชาติ การกำหนดสถานะ เป็นต้น ลักษณะการสนทนาจะเป็นการถาม – การตอบระหว่างคู่สนทนา ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการสอบปากคำของพนักงานสอบสวน ในการสนทนาเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนาโดยการตั้งคำถาม เพื่อถามข้อมูลของผู้มาติดต่อ กลวิธีที่เจ้าหน้าที่นิยมใช้ คือ การถามคำถามปลายปิด การถามคำถามปลายเปิด และการถามคำถามชี้แนะ เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีเหล่านี้ ถามคำถามผู้มาติดต่อทีละประเด็น ซึ่งการตั้งประเด็นในการถามจะขึ้นอยู่กับเรื่องที่มาติดต่อและความต้องการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ถามด้วย

4.2.2 การตอบคำถามของผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า มีการตอบคำถามด้วยคำตอบ 2 รูปแบบ คือ 1) คำตอบที่คาดเป็นคำตอบที่เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ ซึ่งพบว่าผู้มาติดต่อมีการตอบกลับในผลการตอบคำถาม และคำตอบที่ได้เป็นการตอบตรงคำถาม และ 2) คำตอบที่ไม่คาดเป็นคำตอบที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาในการตอบของผู้มาติดต่อ จากการศึกษาพบว่ามี 4 รูปแบบ คือ การตอบไม่ตรงคำถาม การถามกลับ การเงิบ และการหัวเราะ ซึ่งการตอบที่ไม่คาดทั้ง 4 รูปแบบ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์เป็นการสนทนาแบบกึ่งทางการ ในส่วนของการเปิดการสนทนาพบว่า คู่สนทนาเริ่มต้นการสนทนาด้วยการเรียกการถาม และการกล่าวเข้าสู่เนื้อหาทันที อาจจะเป็นเรื่องที่กำลังดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ หรือเป็นการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้ผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์เข้าใจในครั้งแรกที่มาติดต่อ หรือแจ้งวัตถุประสงค์ทันทีโดยไม่มีการเกริ่นนำใด ๆ โดยไม่ได้เริ่มต้นการสนทนาด้วยขั้นตอนการเปิดตามที่เชกโลฟ (Schegloff, 1979) ได้ศึกษาไว้ ซึ่งมีความแตกต่างจากการสนทนาโดยทั่วไปที่มักจะเริ่มด้วยการกล่าวคำทักทาย หรือกล่าวขอโทษ เพื่อให้คู่สนทนา รู้ตัวก่อนที่จะเริ่มสนทนา การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อมักจะดำเนินการสนทนาโดยการถามคำถามและการตอบคำถามไปจนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา ซึ่งเป็นรูปแบบเฉพาะของการติดต่อกับราชการที่เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการสอบถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อ เพื่อนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการดำเนินงาน โดยในการสอบถามของเจ้าหน้าที่จะมีการใช้กลวิธีการถามหลายวิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้มาติดต่อมากที่สุด ซึ่งกลวิธีที่ไม่เหมาะสมสำหรับถามผู้มาติดต่อที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์คือ การถามหลายคำถามในผลัดเดียว เพื่อต้องการคำตอบเป็นชุด ๆ แต่ผู้มาติดต่อมักจะตอบเพียงคำถามใดคำถามหนึ่งในผลัดเท่านั้น ซึ่งมีความแตกต่างกับกลวิธีการถามในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากการศึกษาของ ประไพพรรณ (2542) และกลวิธีการถามในการสอบปากคำจากการศึกษาของ สกาวเดือน (2549) ที่พบว่า กลวิธีการถามคำถามต่อเนื่องเป็นกลวิธีที่นิยมใช้ในการสอบถาม เมื่อการสนทนาจะสิ้นสุดลง พบว่า เจ้าหน้าที่ยังคงกล่าวปิดสนทนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่มาติดต่อ และผู้มาติดต่อจะเป็นฝ่ายที่กล่าวคำขอบคุณหรือกล่าวลา เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการให้ทั้งหมด

การสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้กลวิธีต่างๆ ในการสอบถาม และการตอบคำถามของชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่มาติดต่อมีหลายรูปแบบ คือ ประเด็นข้อเท็จจริงของข้อมูล เนื่องจากผู้มาติดต่อราชการนั้น มีทั้งที่เป็นชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่อาศัยในพื้นที่อยู่เดิม และผู้ที่เข้ามาใหม่ การที่ชนกลุ่มชาติพันธุ์จะได้รับสิทธิทางกฎหมายอย่างถูกต้องนั้น ชนกลุ่มชาติพันธุ์จะต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพื่อแสดงตัวต่อเจ้าหน้าที่และบันทึกข้อมูลประวัติ โดยข้อมูลที่แจ้งมานั้น ไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด เนื่องจากไม่ทราบว่าคุณค่าใดแจ้งข้อมูลที่เป็นจริงหรือเป็นเท็จ เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการสอบปากคำ เพื่อสอบถามผู้มาติดต่อเกี่ยวกับข้อมูลที่แจ้งไว้ โดยการใช้กลวิธีในการถามคำถามแบบต่างๆ ถามผู้มาติดต่อ และเชื่อมโยงข้อมูลให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ การได้มาซึ่งคำตอบของผู้มาติดต่อที่เป็นข้อเท็จจริงนั้น อาจ

ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงาน และความสามารถในการสอบถามข้อมูลโดยใช้กลวิธีการถามแบบต่างๆ ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนด้วย

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ศึกษาเปรียบเทียบการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์แต่ละกลุ่มที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน อาทิ ม้ง เมี่ยน อาข่า เป็นต้น

6.2 ศึกษากลวิธีที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการถามแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

6.3 ศึกษากระบวนการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์ในการสอบปากคำการให้สัญญาชาติ

AN ANALYSIS OF CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN LOCAL
GOVERNMENT OFFICIALS AND ETHNIC PEOPLE

KORNCHANOK NANTHAKANOK 5136503 LCLG/M

M.A. (LINGUISTICS)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUJARITLAK DEEPADUNG, Ph.D.,
PATTAMA PATPONG, Ph.D., SUMITTRA SURARATDECHA, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

1. Significance of the Study

Conversation is a way that human use to socialize with others (Mey, 1993, p.214). It is an activity for a group of people without fixed time, and each one has the rights to speak and listen equally. Conversation is the activity that happens all the time in the society. Things that the speakers communicate along with their discourse include their thought, their feeling, and also their attitude, which can be conveyed to the receivers directly and indirectly according to the speakers' will. Moreover, conversation is a chance to create, maintain, or end the relationship with others.

In Thai society, many ethnic groups are living together. One thing that cannot be avoided is the communication, whether it is for general purpose or for trading and business purpose. It is necessary for officers in government organizations to communicate with local ethnic groups, especially the officers in registration section who deal with the information of the population in the country. The information from the visitors must be correct and true in order to avoid mistakes and problems in the future. Therefore, registration officers have an important role as the ones who directly communicate with the ethnic groups.

With these reasons, the researcher has an interest in the study of the conversation between local government officials and ethnic people who contacted

Registry Office in Chiangkham District, Phayao Province. A large number of ethnic groups, who were the subject of this study, resided in this area. Conversation analysis approach of Sacks, Schegloff and Jefferson (1974) was used in this study. Studying language through conversation will help clarify the style of language usage in society. The data was collected from various ethnic groups as follows: Tai Lue, Lao, hill tribe's community (9 hill tribe's groups), migrant workers, and undocumented persons. Registration section of Registry Office in Chiangkham District, Phayao Province, divides into 2 divisions, which are the registration for Thai citizen and for ethnic people. The registration section deals with the legal status and nationality of ethnic people, and immigrants.

The emphasis of this research is the study of the structure of practical conversation and the study of strategies the local government officials used in posing question and answering question of the ethnic people, in which there is no earlier study to be found. The study of conversational structure will reveal the conversation structure between local government officials and ethnic people in context from the beginning of the conversation till the end. The study of strategies the local government officials used in posing question will reveal the techniques that they used to acquire information from the ethnic people. The local government officials can adapt the result of the study to benefit the communication with the ethnic groups in the future to improve efficiency.

2. Objective of the Study

2.1 To study conversational structures between the local government officials and ethnic people

2.2 To determine the question strategies that the local government officials used and the response given as answer in conversations

3. Research Methodology

For the research methodology of this thesis, the researcher has used the following process:

3.1 The data is collected by recording natural conversations and observing the behavior of local government officials and ethnic people during their conversation at the Registry Office, Chiangkam District, Phayao Province, Thailand.

3.2 The data was collected during January 2011- May 2011. There are a total of 50 recorded conversations.

3.3 The data from the recorded conversations are transcribed by using the Thai script in Thai orthography adapted from Theraphan et al. (1992) and using the transcription notation adapted from Jefferson, G. (2004).

3.4 The conversations are analyzed by means of Sack et al.'s (1974) conversational analysis approach.

3.5 The results of this the study are summarized.

4. Conclusion

The results of the conversational structures between local government officials and ethnic people are the followings.

4.1 Conversational structures

Conversational structures can be divided into three sections: opening section, body section, and closing section.

4.1.1 Opening section

The patterns of opening conversation depend on the relationship among participants: the participants who know each other and the participants who do not know each other.

For the participants who know each other, there are three ways of opening conversation initiated by local government officials: 1) getting attention, 2) asking questions, and 3) using utterances that show continuity from the previous

conversation. The ethnic people tend to start the conversation by 1) getting attention, and 2) stating the purpose of their visit immediately.

For those who do not know each other, the initiation of opening conversation are: 1) getting attention, 2) asking questions, and 3) describing process details or procedures. The ethnic people call out the name of the local government official they want to see, and state the purpose of their visit.

Most of the conversations are initiated by local government officials. If the participants know each other, local government officials will initiate the conversation by calling a name of ethnic people to show that they recognize each other. On the other hand, if the participants who do not know each other, local governmental officials will initiate a conversation by getting attention from an ethnic person by signaling that the conversation will begin.

4.1.2 Body section

Conversations between local government officials and ethnic people proceed with two types of turn-taking: Smooth and Non-smooth.

The smooth turn-taking involves the participants' TRP turn-taking. The answers are direct and relevant to the topic.

The non-smooth turn-taking in this study are: 1) no turn-taking at TRP, 2) overlapping, 3) silence, 4) insertion sequence, and 5) repair.

4.1.3 Closing section

Findings concerning the closing section include six types of closing by local governmental officials and two types of closing by ethnic visitors. Six types of closing made by local government officials contain 1) ending the conversation without signal, 2) concluding and reviewing the topic, 3) changing the topic, 4) explaining the procedure and advising, 5) informing that the procedure is finished, and 6) making an appointment for the next meeting. Two types of closing made by ethnic visitors are composed of 1) ending the conversation without signal, and 2) Saying goodbye or thanking.

Most of closing conversations in this study are formal patterns. However, one informal pattern appears. The pattern that shows an informal topic is the change of the topic from officials' subject to ask about well-being of the ethnic people.

4.2 Question strategies and answering types

The question strategies are used by the local government officials while the answering types are found in the responses given by the ethnic visitors.

4.2.1 Question strategies

Question strategies are classified into six strategies: 1) closed questions, 2) open questions, 3) leading questions, 4) non-question utterance, 5) several questions in one turn, and 6) repetition questions.

Question strategies are rated from high to low depending on the usage. Closed questions are found in 44 % of cases followed by open questions in 21%, leading questions in 20%, non-question utterances in 6%, several questions in one turn in 5%, and repetition questions in 4% respectively.

The topics of the conversation in this study are citizenship application information, ethnic people's rights, and the status of stateless people. The pattern of conversations between local government officials and ethnic people is asking and answering questions. It is similar to an investigation. Local government officials are the questioners, and ethnic people are the respondents. Most of the question strategies are: 1) closed questions, 2) open questions, and 3) leading questions.

4.2.2 Answering types of ethnic people.

In this research, answering can be classified into two types: preferred answers and dispreferred answers.

Preferred answers are the expected answers in the second pair parts. They are direct and relevant to the topic.

Dispreferred answers are the unexpected answers in the second pair parts. There are 4 types found in this study: indirect answer, asking back, silence, and laughing.

5. Discussion

From the study of conversation between local government officials and ethnic groups, it is found that the conversation was semi-formal. For the conversation

opening, it is revealed that the interlocutors started the conversation by calling, asking question, and immediately stating their inquiries. These inquiries may be of the unfinished processes, the explanation of the processes from the local government officials to the ethnic visitors who contacted the Registry Office for the first time, or the statement of their objectives without introduction. These conversations opening are found to be contrast with the study of Schegloff (1979). They are different from general conversation which is usually started with greeting or apologizing to get their interlocutors' attention. The conversation between local government officials and ethnic visitors tended to be questions and answers till the end of the conversation. It is a unique pattern of government contact in which the local government officials have authority to acquire information from visitors. There were many strategies which the officers used in posing question in order to acquire the information of the ethnic visitors as much as possible. The strategy which is not suit for the ethnic visitors is to pose several questions in one turn in order to get a set of answer. For this strategy, the ethnic visitors tended to answers only one question in that turn. This is different from the strategies of questioning in television interview in the study of Prapaipan (1999) and the strategies of questioning in the interrogation in the study of Sakaoduen (2006), in which it is found that the strategies of simultaneous question is often used in acquiring information. When the conversation was over, it is found that the local government officials closed the conversation with the topic related to visitors' inquiries, and the ethnic visitors were the ones who thanked or bid farewell because the local government officials have done all the processes.

The conversation between the local government officials and ethnic people revealed a reason for the use of strategies in acquiring information and answering the question of ethnic visitors, which is the liability of the information. This is because the ethnic visitors consisted of the ethnic groups resided in the same area and the newly immigrant ones. To receive the legal rights, the ethnic people have to contact government organizations to identify themselves to the local government officials and to register to the record. This information is partly liable as there is no way to know if the information is true. Therefore, the local government officials have to interrogate the ethnic visitors about the information with these strategies and try to connect the information as best they can. However, to get the liable information from the ethnic

visitors, it may depend on the local government officials' working experiences and the skill of acquiring the information with these strategies.

6. Recommendations

Further studies should be done on the following topics:

6.1 A comparative conversation between local governmental officials and a particular ethnic group such as Hmong, Mien, Akha, etc.

6.2 The question strategies used in conversations among ethnic groups.

6.3 Adjacency pair in conversations between local governmental officials and ethnic people applying for Thai Citizenship.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- การปกครอง, กรม. (2542). *ประมวลกฎหมายระเบียบเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รักษาดินแดน.
- การปกครอง, กรม. (2542). *พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522*. สืบค้นวันที่ 15 กันยายน 2554, http://www.immigration.go.th/nov2004/doc/act_imm_2552.htm
- การปกครอง, กรม. (2542). *พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508*. สืบค้นวันที่ 15 กันยายน 2554, <http://www.thaixonsultechicago.org/ebook/law/nationality1.pdf>
- การปกครอง, กรม. (2552). *หนังสือคู่มือการทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รักษาดินแดน.
- กฤษณพันธ์ พรหมกันธา. (2549). *ลักษณะภาษาสนทนาในการสั่งอาหาร: การศึกษาเชิงภาษาศาสตร์สังคม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์. (2551). *งานปฏิบัติศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2543). *รายงานการวิจัยปริจเฉทเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยในประเทศไทย: การศึกษาระหว่างภาษากับอุดมการณ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา บำรุงรักษ์. (2539). *การวิเคราะห์ภาษาระดับข้อความประเภทต่างๆ ในภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชำนาญวิทย์ เตร็ดน์. (2551). *สถานะของบุคคล*. สืบค้นวันที่ 6 กันยายน 2554, http://www.law.moi.go.th/2551/article_010.doc
- ณัฐวิ ทศรฐ. (2540). *สารานุกรมกลุ่มชาติพันธุ์: เมียน (เย้า)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรงธรรม อินทจักร. (2550). *แนวคิดพื้นฐานด้านงานปฏิบัติศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธีระพันธ์ ล.ทองคำและคนอื่นๆ. (2535). *ศัพท์านุกรมไทย-คำเมือง-ม้งขาว-กะเหรี่ยงสะกอ-มุเซอคำ: สำหรับแพทย์ ทันตแพทย์ และสัตวแพทย์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวชนบท*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นววรรณ พันธุมเมธา. (2554). *ไวยากรณ์ไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นฤมล ตรีเพชรอุไร. (2542). *กลไกการสนทนาที่ใช้ในการบำบัดของพยาบาลจิตเวช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยาภรณ์ ธนสิทธิ์สุรโชติ. (2545). *กลไกการเปลี่ยนประเด็นในการสนทนาภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประไพพรรณ พิงฉิม. (2542). *กลวิธีการถามในปริเฉทการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์สองประเภท*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒนาสังคมและสวัสดิการ, กรม. (2546). *เอกสารทำเนียบชุมชนบนพื้นที่สูง 20 จังหวัดในประเทศไทย พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- มณี พะยอมยงค์. (มปป). *พจนานุกรมลานนาไทย*. ลำปาง: ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาคเหนือ.
- มูลนิธิคุ้มครองเด็ก. (2008). *คู่มือแก้ไขปัญหาสถานะบุคคลตามกฎหมายและการแจ้งเกิดของบุคคลซึ่งเกิดในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ยูเนสโก้.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2548). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ตามธีรนนท์. (2544). *การใช้ภาษาและถ้อยจรรยาในการค้าขาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิศนี เครือวานิชกุล. (2546). *การศึกษารูปแบบภาษานิยมในบทสนทนาภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศาลปกครองสูงสุด. (2545). *พระราชบัญญัติศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 คำสั่งที่ 273/2545*. สืบค้นวันที่ 6 กันยายน 2554, http://www.admincourt.go.th/00_web/05_law/0501_procedure.htm
- สกาเวเดือน ชาธรรม. (2549). *การศึกษาริขเจกการสอบปากคำระหว่างพนักงานสอบสวนกับผู้เสียหายในการร้องทุกข์ให้เป็นคดีอาญา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สภาพนายความ. (มมป). การพิสูจน์ลงรายการสถานะและการพัฒนาสถานะบุคคลตามกฎหมาย. สืบค้นวันที่ 8 สิงหาคม 2554, <http://www.statelessperson.com/www/?q=node/7005>.
- สุจริตลักษณ์ ศีผดุง. (2549). *วัจนปฏิบัติศาสตร์*. นครปฐม: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสาวลักษณ์ เมืองแมน. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างศัพท์ลักษณะทางกลศาสตร์ของการหยุดกับการจัดผลัดในการสนทนาภาษาไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2533). *วัฒนธรรม ศาสนาและชาติพันธุ์: วิเคราะห์สังคมไทยแนวมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ภาษาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม รุ่งเรืองศรี. (2547). *พจนานุกรมล้านนา-ไทย ฉบับแม่ฟ้าหลวง*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

- Clark, H. H., and French, W. J. (1981). Telephone Goodbye. *Language in Society*, 10, 1-19.
- Forrester, M.A. (1996). *Psychology of language: A critical Introduction*. London: Sage.
- Graddol, D., Cheshire, J. and Swann, J. (1994). *Describing Language (2nd ed.)*. Buckingham: Open University Press.
- Have, P.T. (2007). *Doing conversation analysis: a practical guide (2nd ed.)*. London: Sage Press.
- Herritage, J. and Atkinson, J.M. (1984). Introduction, In *Structures of social action: Studies in conversation analysis (7th ed.)*. pp.1-13. Great Britain: Cambridge University Press.
- Hinds, J. (1988). Conversational interaction in central Thai, In *The Proceeding of International Symposium on Language and Linguistics*, pp.150-162. Thammasart University 9-11 August.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In Gene H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis*. pp.13-31. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam/ Philadelphia
- Kreitler, S. & Kreitler, H. (1988). Meaning Culture and Communication. *Journal of Pragmatics*, 12, 725-742.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

- Lomajarean, P. (2004). *A study of the pattern and strategies used in telephone conversations at the Metropolitan Electricity Authority (MEA) call center*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Arts (linguistics) Faculty of Graduate studies Mahidol University.
- Psathas, G. (1995). *Conversation Analysis: the Study of Talk-in-Interaction*. Quantitative Research Method volume 35 Sage Publication.
- Schegloff, E. A. (2000). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society*, 29, 1-63.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696 - 735.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G. & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53, 361-382.
- Selting, M. (2000). The construction of units in conversation talk. *Language in Society*, 29, 477-517.
- Sirisai, S. (2006). *A study on turn-taking and floor management in Thai TV Talk*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy (linguistics) Faculty of Graduate studies Mahidol University.
- Taylor, T. J. (1987). *Analyzing conversation: rules and unit the structure of talk*. London: Pergamon Press.
- Sungkaman, U. (2006). *An analysis of Mon conversation*. A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy (linguistics) Faculty of Graduate studies Mahidol University.
- Wei, L. (2002). 'What do you want me to say?' On the Conversation Analysis approach to bilingual interaction. *Language in Society*, 31, 159-180.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Hong Kong: Oxford University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

อภิธานศัพท์

ก่อ	คำแสดงคำถาม: หรือไม่
ก่อ	คำลงท้ายประโยค: สิ. ก่อ กี่ว่า
ก่อ	คำแสดงคำถาม: หรือ
ก่อ	ก. กลัว
ก่อ	คำลงท้ายประโยค: มั่ง
กาด	น. ตลาด
ก้าน	น. งาน, สิ่ง หรือเรื่องที่ต้องทำ
ก่า	ว. สักครู้, ประเดี้ยวเดี้ยว. ก่าเดียว กี่ว่า
ก่าลั้ง	ว. อยู่ในระยะเวลาที่ดำเนินอยู่. กะลั้ง กี่ว่า
กิด	ก. คิด. คึด กี่ว่า
กูเตื้อ	ว. ทุกครั้ง. กูเตื้อ กี่ว่า
เกย	คำหน้ากริยา: เคย
เก๊ะ	คำลงท้ายประโยค: นะ
ชะใจ้	ก. เร็วๆ, ไวกๆ, รีบร้อน
ขวาง	ก. หวง
จีหมิ่น	น. เขม่าดำที่ติดกันหม้อแกง
เข้างาย	น. อาหารมือเช้า
ไช้	ว. ใคร, คนใด, ผู้ใด
คี	ว. สง่า, ภาควุมิ, ผึ่งผาย, ยิงใหญ่
ไค้	ก. อยาก, ต้องการ
จะใด	คำแสดงคำถาม: อย่างไร. จะแด กี่ว่า
จะไปโดน	ว. ไม่โดน
จะไปปาก	ว. อย่าพูด
จะอั้น	น. อย่างนั้น

จะอ็	น. อย่างนี้
จับ	ว. พอดี, เหมาะสม, สมควร
จ้าง	ก. เป็น, สามารถ, ได้
จ้าง	น. ช้าง
จ้าด	ว. มาก
จิ้ม	คำลงท้ายประโยคแสดงการขอร้อง
จื่อ	น. ชื่อ
จู	ก. โทหก. จู๊ ก็ว่า
เจ้า	ก. เจ้า
เจ้า	คำลงท้ายประโยคเพื่อแสดงความอ่อนน้อม
ใจ	ว. ใจ
ใจ	ก. ใจ
ซักเตื่อ	ว. สักที, สักครั้ง
ชาว	ว. จำนวนยี่สิบ
ซ้ำฮ้าย	ว. นึกกว่าเก่า, เลวกว่าเดิม
ชื่อ	ว. ตรง, ไม่คด, ชื่อสัตย์
คู	ว. เต็ดเต็ยว. เต็ดขาด. ไม่หวั่นเกรงสิ่งใด
ต้อง	น. อวัยวะท้อง
ตะวา	ว. เมื่อวานนี้. วันวา ก็ว่า
ตัก	ก. เรียก, ทัก
ตัว	น. แก, เธอ สรรพนามที่ใช้เรียกแทนชื่อ. โต้ (ไทลื้อ) ก็ว่า
ตัวเก่า	น. ตนเอง, ตัวเอง
ตาง	น. ทาง
ตัก	น. อาทิตย์ หรือรอบ 7 วัน
ตัก	ว. ที่
ตัก	ว. ถึงที่สุด, ขยายไม่ได้อีก
ตึง	ว. ย่อมจะ, มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้มาก
ตึงวัน	ว. ทุกวัน
ตุ๊ก	ว. ลำบาก, ยากจน
เต็ก	ก. กด, พิมพ์

เตอะ	คำลงท้ายกริยาแสดงความหมายในเชิงตกลงหรือชักจูง
เตื่อ	น. ครึ่ง, คราว, หน
แต่	ว. จริง, ชัดเจน
โดย	ก, ว. ด้วย, ตาม, พร้อมกัน. เตย ก็ว่า
น่อ	คำลงท้ายประโยคมีความหมายเชิงชักชวนให้คล้อยตาม
นั๊ก	ว. มาก
เนื่อ	คำลงท้ายแสดงการขอร้องหรือการสั่ง: นะ
บ่	ว. ไม่ ใช้ปฏิเสธความหมายของคำที่ตามมาข้างหลัง. บ่า ก็ว่า
บ่มีไหน	ว. ไม่จริง
บ่อ	คำลงท้ายประโยคมีความหมายเชิงขอร้อง
บ่าคาย	ว. เปล่า, ไม่มีอะไรอื่นอีก
บ่าอัน	สัน. มิเช่นนั้น
บึ๊ด	ว. สักครู้, ชั่วขณะ
บวบ	ก. ทวบ, ตี, ฟาด. บู้บ ก็ว่า
ป้อ	น. พ่อ
ป้อจาย	น. ผู้ชาย
ป้อลุง	น. เรียกผู้ชายที่ดูมีอายุ
ป้อหลวง	น. ผู้ใหญ่บ้าน
ปะะ	ก. พบเจอกัน, เผชิญหน้ากัน
ปะล้า	ว. มากมาย
ป๋าย	ก. เผื่อ, แถม, เพิ่ม เช่น ป๋ายป๋าย คือ ปีกว่า
ปิ๊ก	ก. กลับ
ปี้	น. พี่
ปุ้น	ว. นุ้น ใช้ประกอบนามที่อยู่ไกลออกไป
เป็น	ก. เป็น
เป็น ไต้ด	ก. เป็นต้นเหตุ
เป็น	น. ฉัน
เปื่อน	น. เพื่อน
แปง	ว. แพง
ผด	ก. ผุด, โผล่

ผ่อ	ก. ดู, ดูแล, มอง
ไผ	คำแสดงการถาม: ผู้ใด, ใคร. แผ ก็ว่า
พ่อง	ว. บ้าง
พุก	น. พรั่งนี้
เพ่	ว. นี้
พั่ง	ก. รีบ, รีบร้อน
ม่วน	ว. ไพเราะ, เพลิดเพลิน, สนุก, สะดวก, เป็นที่พอใจ
มะเจ้า	น. เวลาเช้า, ตอนเช้า
มะใด	คำที่ใช้ถามเกี่ยวกับเวลา: เมื่อไหร่
เมิน	ว. นาน, ช้า, ยาวนาน
แม่น	ว. ถูก, ใช่, จริง
แม่ฮ้อย	น. ย่า-ยาย แม่ของพ่อหรือแม่
ยะ	ก. ทำ, กระทำ
ฮัย	ก. จับ, กุม. แหย็บ ก็ว่า
ฮ่าง	ก. เดิน
รถเครื่อง	น. รถจักรยานยนต์
รถถีบ	น. รถจักรยาน
ลัก	ก. ขโมย
ลู้	ก. เสีย. หลู ก็ว่า
ลูกไหน	ก. มาจากไหน
เถาะ	คำลงท้าย: สิ, ซิ. ล่า ก็ว่า
แล่	คำลงท้าย: หรือ
วันดา	น. วันที่จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ก่อนวันจัดงานพิธี 1 วัน
วันดีด	น. วันอาทิตย์
สวก	ว. ดู
สุนอะสุนอาน	ว. สับสน, ซูลมุนวุ่นวาย
หนา	คำลงท้ายถ้อยคำบอกเล่า
หมั่น	ก. ขยัน
หมู่	น. กลุ่ม, พวก, เพื่อน
หยัง	ว. อะไร, ทำไม

หลวง	ว. ขนาดใหญ่	
หลาย	ว. มาก	
หัน	ก. พบ, เห็น, ประสบ	
หัน	ว. นั้น, ที่นั้น	
หายแซบหายสอย	ก. หาย, ไม่ได้ข่าวคราว	
หือ	ก. ให้	
เหี้ย	คำประกอบท้ายกริยาหรือวิเศษณ์ เหี้ย	ก. หล่นหาย
แห้ม	ก. อีก	
แห้มเมาะ	ก. อีกแล้ว	
แหลว	ว. แหก, ละเอียด	
ฮ้าย	น. พี่ชาย	
ฮิค	ก. เหนื่อย	
ฮือ	ว. อย่างนี้	
ฮือ	ว. ไม่	
ฮู้	น. เรียกคนเฒ่าคนแก่	
ฮู้	ก. พุด	
เฮ็ก	ก. ตะโกน	
แอ่ว	ก. เที้ยว	
ฮ้อง	ก. เรียก	
ฮ้อน	ว. ร้อน	
ฮู้จัก	ก. รู้จัก	
ฮูป	น. รูป	
เฮา	น. เรา	
เฮียน	ก. เรียน	
โฮงยา	น. โรงพยาบาล	
ไฮ้	น. ไร่	

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับชนกลุ่มชาติพันธุ์

สัญลักษณ์ : จ = เจ้าหน้าที่รัฐ, ช = ชนกลุ่มชาติพันธุ์ (ผู้มาติดต่อ)

บทสนทนาที่ 1: สอบปากคำสัญชาติ ก่อนทำบัตรประจำตัวตามฐานข้อมูล หลังจากที่ได้ลงรายการ
สถานะแล้ว

T1 จ1: อ้าวมานี่ มานี่ สมคิดมานี่

T2 ช1: ((เข้ามานั่งที่เก้าอี้))

T3 จ1: สมคิด สม เอ้อ สมคิดตามกำเจ้า สมคิดเฮตามกำเจ้า จริงๆ แล้วตัวเป็นคนเกิดที่ไหน?

T4 ช1: เกิด สิบสองปันนา

T5 จ1: เกิดสิบสองปันนา สิบสองปันนาประเทศจีน=

T6 ช1: คับ

T7 จ1: =แล้วตัว ตัวเก่าเนี่ย (0.2) เข้ามาเมืองไทยจะไค? เริ่มใหม่ เข้ามาเมืองไทยจะไค?// มากับไค?

T8 ช1: //เข้า .มา

โดยหมู่ มากๆ กั๊บเปื้อน

T9 จ1: มาโดยหมู่ เยอะก่อ?

T10 ช1: หลายอยู่ประมาณ สี่คน

T11 จ1: สี่คน ห้าคน แล้วเมียเตาะมาปะกันจะไค?

T12 ช1: ปี่ะ ### บง

T13 จ1: ปี่ะ แถวบง แล้วเดี๋ยวนีคนตีมาโดยกัน ยังติดต่อกันอยู่ก่อ?

T14 ช1: ติดต่อกั๊บ

T15 จ1: ได้ไทยไปหมัดหรือยัง? หรือ ยังบ่ได้?

T16 ช1: บ่ได้เตื้อ

T17 จ1: อยู่บ้านไหนนะ?

T18 ช1: อยู่แจ้แห่งคนหนึ่ง

T19 จ1: แจ้แห่ง จื่อหยัง?

T20 ช1: หือ จื่อหยัง? นายแปง ศิริหลวงนะ

- T21 จ1: นายเป่ง ศิริหลวงอำ แล้วไผห่ม?
- T22 ช1: กับปี่แม่ธรรม อยู่บ้านบุญเย็นนั้นยังติดต่อบได้เลย
- T23 จ1: จื่อธรรม ธรรมหยังละน้อ?
- T24 ช1: มันจื่อเข้าทะเบียน กับนายเป่งเนีย
- T25 จ1: อ้อ:: ละไผห่มคน?
- T26 ช1: กับอยู่ปุ่น กรุงเทพสองคน
- T27 จ1: น่านไผนะ ฮี?
- T28 ช1: ((หัวเราะ))
- T29 จ1: กรุงเทพนี่ใช่?
- T30 ช1: พด ใ้พดกับใ้เกียก
- T31 จ1: จื่อแต่จื่อหยัง พดเนีย?
- T32 ช1: จื่อแต่ผมบ่//ฮู้
- T33 จ1: //ละเป็น เป็นไปจีนทะเบียนเป็นมีบัตรมีใบหยังเออะ?
- T34 ช1: หยัง หยังบ่มี นันอยู่เทิง
- T35 จ1: อ้อ อยู่เทิง ทำจะมีละกำ
- T36 ช1: กี่ว่า
- T37 จ1: คือตอนตีมาแรกๆ นี้ มาอยู่โดยกันมารวมกันหรือจะใด?
- T38 ช1: แรกมาอยู่รวมกัน
- T39 จ1: รวมกัน ตอนหลังมาก็แยกย้าย เข้ามาปีใดน?
- T40 ช1: ปี สองห้า
- T41 จ1: สองพันห้าร้อยยิบห้า มา มา เดินทางมาจะใด?
- T42 ช1: เดินเท้ามา
- T43 จ1: เดินเท้า? สองพันห้าร้อยยิบห้า ก็เจริญแล้วลู่ ว่า ไทหยันะ ปีสองห้าสองห้าก็จาดเจริญแล้วยังเดินอยู่กะ? แล้วสิบสองปีนั้นเป็นหยังบ่อยากอยู่อะ ?
- T44 ช1: มันบ่ม่วน
- T45 จ2: สิบสองปีนั้น บ่ใจพม่าเนอะ?
- T46 จ1: พม่า ว่าสิบ. พม่าว่าจีน?
- T47 ช1: ไกลๆ นะ ประเทศ
- T48 จ1: นะ สรุปแล้วอยู่พม่า หรืออยู่จีน อะ เอาแต่ๆ ตั้วมาจื่อเฮานะ หา?
- T49 ช1: ((หัวเราะ)) ต้าม ต้ามประวัตินั้นนะ

T50 จ1: อี มัน บ่าอันตัวบ่าได้ทำบัตริหนา

T51 จ2: อู่ความจริง อู่บ่าใด มันก็เต้าแก่นะ

T52 ช1: นำ

T53 จ2: ถ้าจู้//เตียวบ่าได้หยังซักอย่าง.

T54 จ1: //จู้ หั่นก่อ .ถามไปถามมาข้อมูลตัวบ่ตรงกับเฮอะ

T55 ช1: ((หัวเราะ))

T56 จ2: ลีบสองป็นนา พม่ามันแม่นใด อันนะ

T57 ช1: ((หัวเราะ)) ตืดพม่า ตืดกับพม่า

T58 จ1: ว่าไปเรื่อย

T59 จ2: ตืดตางใด? [ตืดตางใด?

T60 จ1: [ตืดตางใด? ผังใดอะ?

T61 ช1: ผมบ่อู่ ต้อนนั้นมาน้อยๆ หึๆ ((หัวเราะ))

T62 จ1: อ้าว น้อยๆ บ่ามีไหนนะ ((ยิ้มแบบรู้ทัน)) ถ้าตัวน้อยๆ จริงอะ ป้อแม่จะละหื้อตัวมาคน
เดียวกะ? มาโดยใจกะ?

T63 ช1: ยามหลังแม่มาโดยหา

T64 จ1: ต้อนนี้แม่อยู่ไหน?

T65 ช1: เสียแล้ว

T66 จ1: เสียอยู่บ้านไหน?

T67 ช1: บ้าน ###

T68 จ1: ปี่ใด?

T69 ช1: ปี่ ประมาณ สี่สาม

T70 จ1: สี่สาม มีใบต่ายก่อ?

T71 ช1: ห่า?

T72 จ1: มีใบต่ายก่อ?

T73 ช1: เป็นอยู่บ่ บ่มีซักอย่าง

T74 จ1: ลีบสองป็นนาหรือพม่า?

T75 ช1: อะ?

T76 จ1: ย้า ลีบสอง

T77 ช1: ลีบสองป็นนา

T78 จ1: ลีบสองป็นนา

T79 ช1: คับ

T80 จ1: อยู่รัฐหยัง? รัฐอะไร?

T81 ช1: ((หัวเราะ)) บ่สู้

T82 จ1: อยู่เมืองหยัง อย่างสมมติว่า อำเภอเจียงคำ จะมีแยกเป็นตำบลหยวน เจียงบาน น้ำแวน
แม่ลาว เอ๊ย ตัวก็ต้องมีเหมือนกันกะ บ้านหยัง เมืองหยัง จื่อหมู่บ้านหยังสู้ก่อ?

T83 ช1: ผมบ่สู้ช้กันอย่างนั้น

T84 จ1: บ่สู้ช้กันอย่าง ตายละ เป็นพม่าเหี้ยก้ำ::

T85 ช1: ((หัวเราะ))

T86 จ1: ๊ะ ี่ เอาแต่ๆ หนาเอาแต่ๆ หนา เป็นพม่าเหี้ยก้ำ:: ((ทำเสียงเบาๆ))

T87 ช1: ((หัวเราะ)) บ่ใจพม่า

T88 จ1: บ่ใจพม่า ถ้าเป็นสิบสองปันนา ตัวต้องสู้ช้ได้กะ

T89 ช1: สู้ช้

T90 ช2: สู้ช้ก็เขาเป็นลื้อเลาะ?

T91 จ1: เขาเป็นลื้อ?

T92 ช2: แล้วมาสู้ช้ไทย เจ้าหน้าที่ก็ต้องสู้ช้ไทย

T93 จ1: สู้ช้เมียงเหี้ย

T94 ช2: สู้ช้เมียง ((หัวเราะ)) สู้ช้

T95 ช1: สู้ช้บ่?

T96 จ1: ปู้กู มาสู้ช้ก้ำเลาะ

T97 ช1: [((หัวเราะ))

T98 ช2: [((หัวเราะ))

T99 จ1: สู้ช้ได้ก่อ?

T100 ช1: ((หัวเราะ))

T101 จ2: ไหน ไส้ลื้อ

T102 จ1: นี่แห่นะ สมคิดเป็นลื้อ

T103 จ2: สมคิด นามสกุลหยังเลาะ?

T104 ช1: ใจกว้าง

T105 จ2: ใจกว้าง อยู่อยู่ ### เนี่ย บ้านใด อยู่บนคอยหรืออยู่ที่ไหน?

T106 ช1: อยู่บ้านแพด

T107 จ2: บ้านแพด ก็นี้กว่าอยู่บนคอย

T108 ข2: เป็นหื้อมาอู้ลื้อ แล้วมาอู้ไต
 ((เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการงานอื่น))

T109 จ1: สมพร สม =

T110 ข1: = สมพร

T111 จ1: เอ้อ มันหายแซ่ไปไปไหนเนาะ คนนั้น

T112 ข1: อยู่อันนะ

T113 จ1: ทำไมบ่ออกมา บ่ได้เพิ่มชื่อในฐานหนา เขาออกตะเมนแล้ว หื้อมาขอไทยหื้อลูก ก็บ่มาแล้วไป
 หาพี่ซ่าง NGO ก็ช่วยหยังบ่ใจได้เน้อ จะบอกหื้อ ในเมื่อ//ตัวเก่าบ่มีบัตรนะ.

T114 ข1: //แก แก .ลูกแกห้อยใน
 ทะเบียนของผม

T115 จ1: ก็สิทธิ์เนาะ ป้อต้องขอหื้อลูก ก็ลูกอายุบ่ใจถึงสิบห้าละ. แม่บ่ก่อน. แล้วลูกก็บ่มีใบเกิดอะ

T116 ข1: ลูกบ่ได้ ป้อมัน

T117 จ1: เขาอู้ลูกก่อนี้

T118 ข1: ป้อ ป้อ

T119 จ1: ป้อต้องขอหื้อลูกน้อ เพราะลูกตัวน้อยอยู่// ลูกบ่ถึงสิบห้า //พ้อต้องมาขอ

T120 ข1: //เป็น //มีเมียแท้คนหนา พยายามมา
 ติดต่อทางอำเภอหนา บ่มีหยังซ้กอย่าง

T121 จ1: เพราะอันหยังบ่มี เพราะมีเมีย สองคน

T122 ข1: มีเมียคนเดียวนะ

T123 จ1: เมียคนเดียว นะบ่ใจว่ามีเมียแท้คนหนึ่ง

T124 ข1: ก๊ะ?

T125 จ1: อ้อ เมียก็บ่มีบัตรเหมือนกัน

T126 ข1: อืม บ่มี

T127 จ1: เมียเป็นคนมาจากไหน? เป็นคนลาว เป็นพม่า เป็นคนหยัง

T128 ข2: คนลาว

T129 จ1: คนลาวนี้ เป็นแรงงานต่างด้าวหรือหนีเข้ามา

T130 ข1: หนีเข้ามานะ=

T131 จ1: หนีเข้ามา

T132 ข1: = บ่มีหยังซ้กอย่าง

T133 จ1: หนีมาพร้อมกันก๊ะ? หรือว่าต่างคนต่างมา? =

T134 ช1: มา

T135 จ1: = มาปะกันตี่นี้

T136 ช1: มาทีหลัง

T137 จ1: มาทีหลัง. อะ แสดงว่ามาจากลาว. ตัวว่าพดมาแท้มีตี่ละ มาจากลาวนิ

T138 ช1: ((หัวเราะ))

T139 จ1: สรุปรว่าตัวบ่ได้มาจากสิบสองปีนนา=

T140 ช1: ใน

T141 จ1: =ตัวมาจากลาว

T142 ช1: ในประวัติแหนะ ในประวัติ

T143 จ1: อ้าวๆ บ่อ่างประวัติ ประวัติจู้ได้

T144 ช1: ((หัวเราะ))

T145 จ1: เขาเอา ต้องการความจริง เขาถือว่าเนีย ว่าตัวมาจากสิบสองปีนนาอะ มาจากพม่า

T146 ช1: มาจากลาวอะ

T147 จ1: เอาแต่ๆ มาจากไหน?

T148 ช1: จากลาว

T149 จ1: แนะ อ้าย มากจากลาว หันก่อน ((พูดกับเจ้าหน้าที่อีกคน)) ผดมาทีละน้อย

T150 จ2: อันนี้คนสามประเทศนิ

T151 จ2: ป่าดโทะ คนสามประเทศ

T152 จ1: อันเขาจะส่งปีกละหนา/จู้หนาอะ

T153 จ2: //อันปีกลาวน่อ

T154 จ1: ปีกลาวเตอะอันนะ ปีกลาวบ้อ ไปส่ง

T155 ช1: ถ้ามีหลักฐานทางปุ่น ปีกอยู่

T156 จ1: อ่า

T157 จ1: อ่า

T158 ช: ถ้ามีหลักฐานอยู่ลาวปีกอยู่

T159 จ2: ลาวก็บ่แม่น พม่าก็บ่แม่น สิบสองก็บ่แม่น สรุปรต่างใดแต่นิ

T160 จ1: สรุปรอยู่ที่ใดนิ?

T161 จ2: สรุปร

T162 ช1: อยู่ลาวกับ

T163 จ1: อยู่ลาวน่อ. ลาวเมืองหยัง?

T164 ช1: เมืองคอก.

T165 จ1: เมืองคอก อันกะใกล้ๆ นี้กะ ข้ามไปข้ามมา ข้ามไปหมั่นก่อ? ตั้งวันนี้ข้ามไปหมั่นก่อ?

T166 จ2: บ่าหลายละ. ปีสองสามเตื่อ

T167 จ1: เดือนละครั้ง

T168 จ2: ปีแล้วไปเตื่อนี่?

T169 ช1: บ่ไป

T170 จ1: หะ

T171 จ2: ปีนี้กะน่อ เอ้อ ปีแล้ว

T172 ช1: ((หัวเราะ))

T173 จ2: ปีแล้วไปก็เตื่อ?

T174 จ1: เอาแต่ๆ

T175 ช1: ฮะ?

T176 จ2: ปีแล้วบ่ไปเตื่อ

T177 ช1: บ่ไป

T178 จ2: แล้ว?

T179 จ1: หน้ารดควนนั๊กๆ ข้ามไปเอามาก่อนะ

T180 ช1: ฮะ?

T181 จ1: หน้ารดควนนั๊ก ๆ นั้น //หนอนนั้น

T182 ช1: //เจามาขายบ้านฮวก เปอเลอะหยัง

T183 จ1: ก็ตัวยังบ่ข้ามไปเอาฝั่งปุ่น

T184 ช1: บ่ไป ((หัวเราะ))

T185 จ1: จาก จาก ชายแดนบ้านฮวกข้ามไป ไปถึงเมืองคอกเนี่ย ก็กิโล?

T186 ช1: ประมาณ (0.2) แปลกว่าโล

T187 จ1: แปลโล//อย่างกำเดียนะกะ กั้นเข้าบ่ตันอิม บ่ตันอันนี้เตื่อก็ถึงละนี่

T188 ช1: //แปลกว่า

T189 จ1: แล้วนายบุญเลื่อนเลาะ?

T190 ช1: ฮะ?

T191 จ1: นายบุญเลื่อนเลาะ //บ้านเดียวกันก่อ? บ้านเดียวกับ. อันตั๊วบได้เกิดไทยนะกะ.

T192 ช1: //อิม

..((อิม))

T193 จ1: น่าน

T194 ช1: บ่ใจ๋ บ่าใจ๋บ้านเดียวกัน

T195 จ1: ถ้าบ่าใจ๋บ้านเดียวกัน บ่าฮู้แล้วตัวบ่ได้เกิดไทยแล้ว?

T196 ช1: ป้อ ป้อ กับแม่

T197 ช2: ป้อของเจ้านี้เป็นนั่นกัน ฮู้จักกัน

T198 จ1: กับนายบุญเลื่อน=

T199 ช2: เจ้า

T200 จ1: = นั่นนะ เปิงตัวของหยังบ่าได้นั้นนะ ตัวก็เกิดลาวเหมือนกันนะ

T201 ช1: ((หัวเราะ))

T202 จ1: ไปว่าเกิดเทิง เกิดเจียงฮาย เกิดนี้มันบ่าได้ซั๊กเดือนะ หันก่อนเนี่ย ความแตกแล้วหันก่อน

T203 ช2: ((หัวเราะ))

T204 จ1: อืม เพราะฉะนั้นมันขอหยังบ่าได้ ถึงอย่างนี้แหละ ดีเฮาถามนี้ เฮาจะได้ช่วยเหลือ บ่าใจ๋ ว่าฮู้เฮาไปฮู้เฮามา เฮาถามคนนั้นคนนี้เฮาก็ฮู้แล้ว หมูมาเดียวกัน มันหนักันบ่ป็นหรือก จู้บ่ เหมือนกันหรือ ใจ๋ก่อน สรุปลแล้วมาจากลาวตึงกู๋ จู้บ่.

T205 ช1: ((หัวเราะ))

T206 ช1: ((หัวเราะ))

T207 จ1: น่าน มาจากลี้บสองปีนนา พม่า ลาว สรุปลแล้วอยู่เมืองคอบนิ ก่อ? น่อ อันสรุปลแล้วนางคา ((มองหน้าผู้หญิง))

T208 ช2: ป้อแม่ย้ายเข้ามา

T209 จ1: ป้อแม่ย้ายเข้ามาปีใด?

T210 ช2: ปีหยังป้อเฮาะ มาอยู่ตาง มา

T211 จ1: ถ้าตัวจำบ่าได้ มันจะเกี่ยวกับตัวเก่าควยแหละ เพราะเฮาจะต้อง. เฮาจะต้องสามารถบอก ได้ว่าปี พ.ศ. ดีเฮาเข้ามา พ.ศ. บัตรเฮาจะต้องกะอายุ ต่อนี้เฮาอายุเต้าใด เฮาเข้ามาแล้ว ประมาณกี่ปี?

T212 ช2: หลายปี

T213 จ1: หลายปี สรุปลแล้ว ตัวบ่าได้เกิดไทยแล้ว? ก่อ ถึงเฮาจะทำหนังสือไปเนี่ย มันก็มีใผมารับ รongหื้อเฮาหรือก น่อ เนี่ยมันอยู่ดีหลักฐานตัวเก่าเนี่ย ถามไป ถามมา ถึงตัวเก่าจะอ้างว่าตัว เกิดประเทศไทย ถ้าเฮาหื้อตัวเก่าไปหาข้อมูลที่บ้านเกิด ดีตัวเกิด สถานที่เกิดนะ ตัวก็หา หลักฐานบ่าได้ เพราะบ่าได้เกิดจริง บ่มีประโยชน์ แม่นก่? เฮาฮู้ถูกก่? เนี่ย สุดทำแล้ว ตัวจะต้องปึกมาดีเก่าเนี่ย อย่างมาขอเปลี่ยนบัตรเนี่ย ตัวจะไปเริ่มต้นหนึ่งถึงเมื่อใดนะ จะ ไปเริ่มถึงเมื่อใดนะ นับหนึ่ง บ่าใดจะนับ. ฮู้ความจริงยังบอกเฮาบ่หมัดเลย. แม่นก่ สมคิค?

T214 ช1: หมายถึงผมแล้ว?

T215 จ1: เออ นั่นแหละ ดึงสองนั่นแหละ

T216 ช1: ตอนนี้อยู่หลวงบ้านก็อยู่เวียงหนา ตี้### //ป้อหลวงบ้าน

T217 ช2: //ป้อหลวงบ้าน ป้อหลวงเป็นว่าเกิดนั่นเนาะ

T218 ช1: เออ เกิดมัน บ้านหมู่บ้านเนียเป็น // เกิดแน่นอน ป้อเป็นหัน

T219 จ1: //เออ แล้วญาติพี่น้อง ป้อหลวงคนเฒ่าคนแก่คืออันนี้เป็นบ่
มาเลยกะ?

T220 ช2: บ้าน### เป็นว่าไปยืนยันหื้อหมู่จังหวัด

T221 จ1: คนเดียวบ่ป้อ เนื่อ คนทำคลอด คนตีหันว่าแม่เฮาต้องอยู่ แล้วเฮามาเกิดตี้หมู่บ้านนี่จริง

T222 ช1: เป็นว่า ตี้ถามป้อ ###

T223 จ1: น่าน นั่นแหละ ### เฮาเกิดในหมู่บ้าน หรือเกิดหัวไฮ่ป่ายามา บ่มีคนฮู้คนหัน หรือเกิดใน
หมู่บ้านตี้มีคนพลุกพล่าน ถามเลย เนื่อต้องบอกเฮาตรง ๆ เคียวบ่าได้ซักเต๊อบอกหื้อก่อน
เนื่อ

T224 ช1: อือ

T225 จ1: แล้วเดี๋ยวนี้ เริ่มมีสำรวจแล้วหนา ตะวาหันหนังสือละ เตรียมตัวไว้=

T226 ช1: ไปประวัติ

T227 จ1: = เพราะว่าตัว ตัว เก่าทำบัตรอันหยั่งบ่าได้ เพราะติดตี้นี้แหละเนาะ เพราะมันติดตัวนี้
เฮาถึงพยายามบอกหื้อว่าขอหื้อบอกเฮาตามความเป็นจริง ขอให้บอกตามความเป็นจริง =

T228 ช1: ((หัวเราะ))

T229 จ1: = ไม่งั้นมันก็ตีกัน ข้อมูลวุ่นวาย ทำอะไรไม่ได้ซักที ระบุกลุ่มก็บ่ถูก ตัวบ่ใจไทยลื้อ
เขาบ่หื้อเข้าอะ ดึงวันนี้หันก่อ ทะเบียนแม่ แต่มันบ่าใจตี้ถูก ตัวสามารถฮู้ ฮู้แบบลื้อ ได้เนื่อ
เพราะตัวมาอยู่เมิน ตัวเลยฮู้ได้ สันนิษฐานแม่นก่อ?

T230 ช1: ((พยักหน้า))

T231 จ1: นัน เห็นแม่ ตัวเก่าฮู้ลื้อได้ เนื่อ บ่าใจว่าเกิด สิบบองปันนา แล้วฮู้ได้หนา ตัวมาอยู่บ้าน
แพคเนื่อ ลื้อทั้งนั้น ตัวก็เลยฮู้ได้

T232 ช1: ลาวก็ฮู้

T233 จ1: อือ บ่าแม่ ลาวก็ลาว ลื้อก็ลื้อ แล้วตั้งวันนี้เมืองคอบ ฮู้ลื้อหรือฮู้ลาว ลาวก็ตั้งว่าลื้อ

T234 ช1: ฮู้ประมาซำกัน เจ็ดหมู่บ้านฮู้ลื้อ ห้าหมู่บ้านฮู้

T235 จ1: กะ?

T236 จ1: ปู้ถุถามกำ ((เจ้าหน้าที่วานให้เจ้าหน้าที่อีกคนช่วยถาม))

T237 จ2: จะกลับ//หรือจะอยู่ประเทศไทย หรือจะอยู่ประเทศลาว?

T238 จ1: //จะกลับหรือจะอยู่?

T239 ช1: อยู่ประเทศไทยอยู่แล้ว

T240 จ2: ประเทศไทย อยู่ประเทศไทยก็ต้องพูดความจริงนะ อ่าวเริ่มต้นใหม่ เกิดสิบสองปีนาน่อ

T241 ช1: ((หัวเราะ))

T242 จ2: อายุเป็นกะ เป็นถาม?

T243 จ1: เออ เออจะดีกว่า หือตัวเองเป็นคนเล่ามาทั้งหมด เสาจะนั่งฟังบาคายนิ จะได้ปะติดปะต่อ เรื่องถูก ตัวเข้ามาจะโค เพราะอะหยังถึงเข้ามา อี้ดีกว่าเนาะ เสาจะได้สู้ เสาถามกำ ตัวก็ตอบ กำ ถ้าเสาถามตัวกะบาคอบออิเหนะ เสาเป็นว่าตัวเล่ามาหือเสาเลย

T244 ช1: มันบ่ตรงกับประวัตินะ

T245 จ1: ออย่า ลืมประวัติไปเลย ลืมประวัตินี้ไปเลยเพราะประวัติมันเป็นจะอี้ มันถึงบ่าได้บั้งนี้ เข้าใจ

T246 ช1: ((ยิ้ม))

T247 จ1: เอ่อ เพราะฉะนั้นลืมเรื่องประวัติไปเลย เสาความจริงเด้ออัน ถ้า ถ้าสมมติถ้าเสาเป็นคนถาม ตัวแก่นัย ตัวแก่ก็ถามกำตอบกำ ตัวก็ู้เด้ออันนะ แต่ถ้าตัวเล่ามีอะหยังตัวก็เล่ามาน่อ อืม เล่าไปเรื่อยๆ เหนื่อยก็พัก เสาเลยเอ้า เริ่มจากไหน เพราะอะหยังถึงเข้ามา เริ่มไปเรื่อย ๆ เพราะอันหยังดีเข้ามา เพราะบ่ชอบคอมมิวนิสต์ บ่ชอบคอมมิวนิสต์ แล้วประเทศมัน ยากจนออกมา

T248 ช1: อยู่ประเทศไทย ประเทศไทยมันเนี่ย เป็อนมาหลายคน เลยติดตามหมู่เป็อน

T249 จ1: แล้วกะ ป้อแม่ป็น้องหยังเถาะ บ่าได้ชักจวนกันมากะ?

T250 ช1: เดียวนี้ สามปีน้อง ลี่ปีน้อง ออกมาไทย แล้วสองคนนั้นปี###

T251 จ1: ไปไหนละ?

T252 ช1: อยู่สหรัฐ

T253 จ1: อยู่เมกา ติดต่อกันก่อ?

T254 ช1: ยังติดต่อยู่

T255 จ1: อันนะ แล้วเขาบ่จวนไปกะ? เมกานะ

T256 ช1: เขาว่าตุ๊กเหมือนกันอยู่ปุ่นนะ

T257 จ1: ตุ๊กเหมือนกัน

T258 ช1: เขาว่าอยู่ประเทศไทย นี้ประเทศข้างเคียงประเทศเฮาดีแล้ว

T259 จ1: อืม

T260 ช1: ผมจะมีปี่น้องมาแอ้วหา

T261 จ1: อืมๆ ตอนนั้นตัวเก่าได้สิทธิ์ไปก่อ?

T262 ช1: ห๊ะ?

T263 จ1: ตอนนั้นตัวเก่าได้สิทธิ์ไปก่อ ไปเมือง ไปอเมริกาเนี่ย

T264 ช1: อืม ### เข้าสู่ศูนย์เมืองแก่นอ เข้าสู่ศูนย์เมืองแก่นูบ กระจายกัน ผมจะไปกรุงเทพน้อ พวกเขา
มาอยู่ อันหยังจะไค

T265 จ1: ป้อหลวงหวัคคือเจ้า ((หันไปทักผู้ใหญ่บ้าน)) ต่อ ((บอกผู้มาติดต่อให้พูดต่อ))

T266 ช1: ไปมา ปาห่มู ปาเปื่อนมาทำงาน ### แล้วเลยพากันไปทำงานกรุงเทพได้ละมากลับเลย
กลับมา

T267 จ1: กลับบ้าน

T268 ช1: กลับบ้าน สร้างบ้าน สร้างหลักสร้างฐานปัจจุบัน

T269 จ1: ตีว่า บ่ชอบคอมมิวนิสต์นี้ เขาฮับบ่ได้เลยกะ? เขาถึงมากัน คนลาวถึงได้เข้ามาฝั่งไทยเยอะ
ขนาดนี้

T270 ช1: ถ้าถามทุกคนต้องตอบแบบนี้ =

T271 จ1: อืม

T272 ช1: = มันบ่ชอบคอมมิวนิสต์

T273 จ1: เพราะหยังข้าวเขาก็เอาไปหมัก หรืออย่างไร?

T274 ช1: บ่ถึงขนาดนั้น หมูเขาบ่ชอบอยู่ในความบังคับของเขา เขาอยากได้ก็ต้อได้ เขาอยากเขาก็
ต้อเอา

T275 จ1: อืม:: ก็คือ เมืองคอป ต้อนปี พ.ศ.ใดก็อ ต้เขาเข้ามานั้น

T276 ช1: สองพันห้าร้อยชาวห้า

T277 จ1: ชาวห้า สองพันห้าร้อยชาวห้า สองพันห้าร้อยชาวห้านี้ แล้วเพราะอะหยังถึงมาลงทะเลเบียน
ประวัติไทยลือว่าเกิดสืบสองปีนาเอ๊ะ?

T278 ช1: เพราะว่าแต่ก่อนนี้มันว่า คนจีนแผ่นดินใหญ่่นอ แดกมาอยู่ในประเทศไทยนี่เนอะ หลายปี
ลูกหลานจะได้เป็นคนไทยเลยอึแหนะ เลยจับกลุ่มกันไปทางนั้น

T279 จ1: ก็เลยไปแอบโดยเขา

T280 ช1: แอบโดยเขา

T281 จ1: แอบน้กก่อ

T282 ช1: ((หัวเราะ)) ###ทำกึ่งน่ากะ

T283 จ1: แอบน้กอยู่น้อ. คนตีมาโดยกั้น. กะแอบโดยเป็นหมัด

T284 ช1: แอบ ((หัวเราะ))

T285 จ1: จากลาวก็เป็นเงินไปเหยีย

T286 ช1: ((หัวเราะ))

T287 จ1: เอ๋อ

T288 ช1: ถ้าว่าเกิดประเทศลาวแต่ครั้งแรกเนี่ยหนา ประวัติบาได้รู้วไหล =

T289 จ1: อืมแม่น

T290 ช1: = นี่ถ้าถามผม ผมก็ว่าบู้ เพราะว่ามาแต่น้อย ๆ

T291 จ1: บ่น้อยละ สองห้าเนี่ย บ่น้อยละ อายุเต้าใดละมา?

T292 ช1: ผม ผม //อายุเต้าโคบู้

T293 จ1: //อันเดียวนี้อายุเต้าใดแล้วเอ๊ะ?

T294 ช1: สี่สิบเอ็ด

T295 จ1: สี่สิบเอ็ด สี่สิบเอ็ด กะ สิบป้าย ถึงก่อ สิบป้าย

T296 ช1: บ่ก้า

T297 จ1: แม่นก้า สี่สิบเอ็ดนี้ตัวจูอายุเฮาก้า หน้าตาตัวยังหน้าสิบเนี่ย ห?

T298 ช1: บ่ ((หัวเราะ)) รุ่นเดียวกันอยู่ลาวก็มาแอ่วหากัน

T299 จ1: ละข้ามไปแอ่วก่อ

T300 ช1: บ่ บ่ไป

T301 จ1: แน่ใจ แน่ใจหนา อู้ตรงๆ หนา

T302 ช1: แน่

T303 จ1: แต่วาปีะกันชายแดน บ่าได้ก้าวขาข้ามไปชักน้อยกะ

T304 ช1: ((หัวเราะ)) ไปแอ่วชายแดนไปอยู่ //ไปแอ่วบ้านฮวก ตักบ้านฮวก

T305 จ1: //ข้ามไปชักน้อยไปก่อ. เลยบ้านฮวกไปแห่มน้อยไป

ก่อ? =

T306 ช1: บ่ไป

T307 จ1: = เมืองคอบนี้หนึ่งหนา ข้ามไปได้ไหนก็ได้

T308 ช1: ห่วงก่อนป้อหลวงเอาผ้าป่าไปลงตีเมืองคอบ

T309 จ1: เมืองคอบ

T310 ช1: อืม

T311 จ1: เฮาก็ไปโดยเจานั้นน่อ

T312 ช1: บ่ไป ((หัวเราะ))

T313 จ1: อ่า สรุปแล้วก็ทะเบียนประวัติบัตรอินโน่ จับเรื่องสมคิด เพราะว่าตอนนี้บัตรตัวมันถ่ายบ่
ได้อินโน่ ถ่ายบ่ได้. ดีว่าเข้า พอเข้ามาเมืองไทยครั้งแรกนี้มาทางใดเก๊าะ? บ้านฮวกนี้เก๊าะ?

T314 ข1: อืม

T315 จ1: บ้านฮวก. แล้วมาอยู่ที่ไหนพ่อง?

T316 ข1: อยู่บ้านฮวกนะ

T317 จ1: อยู่บ้านฮวก อยู่เนินเต้าใดถึงจะเข้ามาในอำเภอเมืองเจียงคานี้ เข้าศูนย์

T318 ข1: ปี่ ปี่ปายนี้เก๊าะ //ปี่

T319 จ1: //เข้ามาประมาณปี่ปาย ปี่ สองหัก อีเนาะ เข้าศูนย์อยู่ที่ปี่?

T320 ข1: เข้าอยู่ศูนย์ปี่ สามหนึ่ง ถึง สามสาม

T321 จ1: สามหนึ่ง ถึง สามสาม

T322 ข1: สองปี่

T323 จ1: พอเข้าไปอยู่ในศูนย์ ศูนย์ยุบเลยเก๊าะ?

T324 ข1: บ่อ

T325 จ1: แล้วออก เป็นหยั่งถึงออกมา?

T326 ข1: บางคนเป็นส่งไปสหรัฐ บางคนก็หนีออก

T327 จ1: แล้วเฮาหนีเก๊าะ?

T328 ข1: หนี หนีออกศูนย์

T329 จ1: กั้นฟรี อยู่ฟรี หนีแท้

T330 ข1: ((หัวเราะ))

T331 จ1: ใจเก๊าะ อยู่ศูนย์กั้นฟรี อยู่ฟรีบ่าใจ หนีแท้ กวไปสหรัฐแล้ว?

T332 ข1: บ่ ((หัวเราะ)) มันใจมารับจ้างรับ ###

T333 จ1: อันบ่ามีตั้งคี่เก๊าะ?

T334 ข1: อืม พวกวัยรุ่นตั้งอี่

T335 จ1: อืม น่อ แล้วมาอยู่เตาบงนี้ที่ปี่นี้

T336 ข1: อยู่เตาบงปี่ ((คิด)) สามหก สามหัก

T337 จ1: สามหักถึงหยั่ง

T338 ข1: สามหกถึงปี่ ((คิด))

T339 ข2: ปี่สามหัก เขาย้ายไปบ้านแพดแล้ว

T340 ข1: สามแปดย้ายไปบ้านแพด

T341 ข2: สามหัก สามเจ็ด สามแปด

T342 ช1: คือผมมาอยู่ สามห้า น่อ

T343 จ1: มา มาทำงาน หรือมาอาศัยอยู่ป่าตาย?

T344 ช1: มาทำงาน มาอบไบยานะ ทำงานพ่อ พักย้ายอยากทำงาน ก็ไปทำงานกรุงเทพ ป้อญาติดอยู่หั้น
ปี่น่อง

T345 จ1: ตอนหั้นได้ทำประวัติอ้อ?

T346 ช1: ทำประวัติปี สองเจ็ด

T347 จ1: อ่ะ เอาแต่ๆ ทำประวัติปีใด

T348 ช1: คือทำประวัติเนี่ย ปี สองเจ็ด สองเจ็ด

T349 จ1: ก็แสดงว่าก็ สองเจ็ด ต้องทำก่อนอยู่ในศูนย์กะ

T350 ช1: อืมทำ ทำก่อนอยู่ในศูนย์ เออ บ่ทำก่อนในศูนย์//สามเจ็ด //สามเจ็ดอิน่อ=

T351 จ1: //ถ้า เพราะว่าตัวบอกว่าเข้า//เข้าศูนย์ปีสาม
หนึ่ง

T352 ช1: = สามเจ็ดตอนนั้นปลัด [สมพรอยู่ ปลัดสมพร

T353 จ1: [สามเจ็ดละ

T354 ช1: [สามเจ็ด //สามเจ็ด

T355 จ1: //ออกจากศูนย์มาทำประวัติ. อืม. ได้. แล้วกลุ่มเฮาเนี่ย ได้รู้กันไว้ก่อนว่าเกิดสิบสอง
ปับนาหมด ตกลงกันว่าจะอันแล้ว? ใช้เป็นคนต้นคิดเนาะ?

T356 ช1: อ๊ะ ก็รวมกันนะ

T357 จ1: รวมกัน ก็หัว?

T358 ช1: ((หัวเราะ))

T359 จ1: หี่ รวมกันก็หัว? คิดกันได้นี้

T360 ช1: ก็หลายอยู่

T361 จ1: หลายหัวอยู่

T362 ช1: เอ่อ

T363 จ1: คิดคนเดียวบ่ออกน่อ แล้วหมู่ที่เกิดไทยละ?

T364 ช1: หมู่ที่เกิดไทยก็บอกเกิดไทย

T365 จ1: บ่ หมู่ที่เกิดนอกแล้วบอกว่าเกิดไทยแหม้แหม้เนาะ นั้นแยกกันเป็นสองกลุ่มกะ? เฮาจะเอาเกิด
สิบสองปับนา เฮาจะเอาเกิดไทย ตกลงกันจะไคนะ ตอนนั้น

T366 ช1: นั้นผมบ่ฮู้

T367 จ1: บ่ฮู้จะไค หมู่เดียวกันนั้นนะ

T368 ข1: ก๊ะ? =

T369 จ1: อืม

T370 ข1: = หั้นเขาเกิดไทย เขาแจ้งเกิดไทย เกิดสิบสองปีนนา=

T371 จ1: อืม

T372 ข1: = ก็ต้องเกิดสิบสองปีนนา

T373 จ1: บ่แม่นอะ อย่างนายบุญเลื่อนยังแจ้งเกิดไทยเลย ปี่น้องเป็นตึงหมัดนะ แจ้งเกิดไทย ละเป็นตกลงกันว่าจะใด หื้อเวลาอยู่กับเจ้าหน้าที่ หื้อบอกว่าเกิดไทยอ๊ะ?

T374 ข1: บ่ฮู้ ((หัวเราะ))

T375 จ1: บ่ฮู้จะใด เฮากลุ่มเดียวกัน เฮาก็ต้องฮู้กันกำ น่อ

T376 ข2: [มันคนละต๊อ่น้อง

T377 ข1: [มันคนละต๊อ เตือกกลุ่มเดียวกัน แต่คนละต๊อ

T378 ข2: คนละบ้านเลย บ่าได้ต๊อต่อกัน แต่ก่อนบ่าใช้มีโทรศัพท์ ###

T379 จ1: สรุปลแล้วคือ น่อ แจ้งเกิดปุ่นเหี้ย แล้วถ้าสำรวจใหม่เนเฮาจะระบุว่าอยู่กลุ่มไหน?

T380 ข1: บ่ฮู้ ((เสียงเบา))

T381 จ1: บ่ฮู้เหมือนกัน จะเอาความจริงหรือโกหก?

T382 ข1: เอาความจริงเนาะ มันจะเรียบบ่อยไป

T383 จ1: เอาความจริงแท้เมาะ

T384 ข1: เอาความจริง

T385 จ1: ความจริงตัวเกิดลาวนี่นา=

T386 ข1: คับ

T387 จ1: = เป็นคนลาว เอาความจริงเป็นคนลาวอ๊อ แต่ก่อ? นี่ตัวฮู้เองหนา เฮาบ่ได้ฮู้หนา เฮาถามตัวเนี้ย หื้อตัวฮู้มาเอง อันหยังจะใดเนี้ย มันบ่าได้ซ้กเตื่อ มันเป็นปัญหาของตัว เฮาก็พยายามช่วยละหนา นี่คุเตื่อตีมาหาเฮาทุกครั้ง ก็จู้ตลอดกะนิ ก๊ะ?

T388 ข1: ((หัวเราะ))

T389 จ1: มาหาเป็นสิบครั้งละนะ โกหกตลอด นี่ฟังมาแดงวันนี่

T390 ข1: บ่าใจ มันประวัติมันระบุจะอันอ๊อไหน=

T391 จ1: ฮะ?

T392 ข1: = เลยไปตาม เอ้อ ถ้าปลัดถามอย่างจู้ว่าปลัดถามว่าอยู่ สิบสองปีนนา อยู่รัฐหยัง เมืองหยังตอบบ่ได้ อยู่บ้านได้ ตอบบ่ได้ อ๊อไหนะ ทุกคนถาม ถามทุกคนตีว่าเกิดสิบสองปีนนา ถามเลยทุกคนบ่ฮู้ว่าเกิดอยู่บ้านหยัง เขาก็บ่ฮู้เหมือนกัน=

T393 จ1: น้อ

T394 ข1: = ถ้าว้าเอ่อ เกิดลาวใหญ่ ลาวมันจะ มันจะป่าได้เก็ก

T395 จ1: อืม เมืองคอกนิตนึ่ง แปดโล จากชายแดนไทยไป แปดโล หย่างมาสบายน้อ ลุยๆ นะ

T396 ข1: ((หัวเราะ))

T397 จ1: นึกว่าวันนี้ผมก็ไปเอาไม้จ้วงมาอยู่ อี้หู้ แล้วคนลาวนี้ตัวเป็น ตัวเป็นชนเผ่าม้ง เป็นเผ่าหยัง เป็นอีก้อ? หรือว่าตัวเป็นคนธรรมดา เป็นคนเมือง เป็นคนหยังเอี้ย

T398 ข1: เป็นคนเมือง

T399 จ1: เป็นคนเมือง แล้วตัวเป็นชนเผ่าอีมีก้อ//เป็นม้ง เป็นเมี่ยน เป็นอีก้อ มูเซอ ชนเผ่าลาวเป็น ชนเผ่า ((คิด))

T340 ข2: //มีส่วนมาก ย้าว แม้ว ม้ง

T341 จ1: ตัวเป็นแม้ว เป็นม้งกะ?

T342 ข1: ชนเผ่าลื้อ

T343 จ1: ลื้อ

T344 ข1: เผ่าลื้อมีก้อ?

T345 จ1: มี

T345 ข1: เผ่าลื้อ

T346 จ1: เพราะว่าลาวเป็นประเทศที่มีผสมผสาน ชนเผ่าหลายเชื้อชาติอยู่ อันมีหมัดอะ เมืองไทยมี จะใด ลาวก็มีจะอันนะ

T347 ข1: ลาวลุ่ม //เชียงราย

T348 จ1: //ลาวลุ่ม ลาวบน ตัวเป็นลาวหยัง?

T349 ข1: ฮะ ลาวชนเผ่าลื้อ

T350 จ1: ลาวลื้อ ลื้อลาว

T351 ข1: ลื้อลาว

T352 จ1: ลื้อลาวน้อ อันนี้ลื้อไทย ไทยใหญ่มีก้อ?

T352 ข1: ฮะ?

T353 จ1: บ้านมีไทยใหญ่ก้อ?

T354 ข1: บ่มี

T355 จ1: [บ่มีไทยใหญ่

T356 ข1: [ไทยใหญ่บ่มี ส่วนมากประเทศลาวบ่มีไทยใหญ่นี่นะ มีไทดำ

T357 จ1: ไทดำ

T358 ช1: ไทดำ

T359 จ1: ป่ขาวเลย

T360 ช1: ชาวเหมือนกัน หมายถึงชนเผ่าไทดำ

T361 จ1: อ้อ ไทดำ ลาวดำ=

T362 ช1: ((หัวเราะ))

T363 จ1: =ผ่อก่อ?=

T364 ช1: ป่มี

T365 จ1: =มีก่อลาวดำ

T366 ช1: ((หัวเราะ)) ป่มี

T367 จ1: มีแต่ไทดำ

บทสนทนาที่ 6: แรงงานต่างด้าวขออนุญาตออกนอกพื้นที่

T1 ช: ปี่หนึ่ง หวัดดีเจ้า

T2 จ: หวัดดีเจ้า

T3 ช: อื่นนึ่งว่าจะมาขอไปเดินทาง

T4 จ: ละตัวใจเบอร์หยังนิ? โทริดีติดต่อเป็นบ่สู้ก็เบอร์ จะบ่สู้ได้จะใด เป็นบอกมาขอไทย กะหายแซบ ถึงคิวแล้วก็บ่มา ยะจะใดนี้ฮี้?

T5 ช: นึ่งอยู่กรุงเทพปิ่นแหนะ

T6 จ: ละจะเอาก่อไทย?

T7 ช: เป็นจะขอมะใดบ่สู้

T8 จ: ก็ถึงคิวแล้วต่อนั้น โทริจะใดก็บ่มีไผฮับ ไผดี

T9 ช: ก็อั้นนึ่งกับหมู่ไปกรุงเทพแล้วกะเปลี่ยนเบอร์เหีย

T10 จ: เออ นั้นนะ แล้วถ้าเป็นบอกว่าวันนี้ได้ไทยแล้วบ่มา หมัดสิทธิ์ยะใด ตัวกะบ่าได้น้อฮี้. ไปอยู่โดยไผนี้?

T11 ช: อยู่กับแฟน

T12 จ: แล้วที่อยู่ไผนี้?

T13 ช: ที่อยู่ของอั้น เจ้าของบ้านดีเฮาเจ้า

T14 จ: ปทุม

T15 ช: เจ้า

T16 จ: มีไปออกนอกพื้นที่ไปหื้อป้อหลวงเซ้นก่อนเน่อ

T17 ช: เจ้า

T18 จ: อ่า

T19 ช: ละเดียวเอาอั้น บั๊ตรประจำตัวหมู่นั้น ### เดียวนึ่งถ่ายนี้

T20 จ: อ่าว ไปวันใด?

T21 ช: ไปวันพุก เดียวต้องเอามา

T22 จ: เจ้า. เดียวนึ่งเอาหื้อป้อหลวงเซ้นละก็ เออ เอาบั๊ตร เอาบั๊ตรประจำตัวป้อหลวงมาโดยนี้หนา

T23 ช: เจ้า บั๊ตรประจำตัวป้อหลวง

T24 จ: เป็นฮ้องมาขอไทย บ่มีใจสนใจเลย บ้านตัวหยังเป็นอั้นนี้ ดิงแม่ ดิงนึ่ง สนใจหยังเลยแหนะ
// เอ้อ

T25 ช: //นึ่งหยังบ่สู้เขา

T26 จ: ก็ว่าตัวหยังมาแต่งงานกับคนเมียง แล้วเป็นบ่สนใจหยังละ เขาก็ว่าติดต่อตัวบ่าได้เหมือนกัน

- T27 ช: ติดต่อดี แต่เขบ่ค่อยบอกก้า
- T28 จ: อ้าว ก็เป็นหยัง เป็นปี่เป็นน้องกัน บอกรักบ่าได้กะ?
- T29 ช: บ่สู้เขาละ
- T30 จ: ห่า?
- T31 ช: อั้นเดียวอั้น
- T32 จ: เป็นจะหื้อเป็นคนไทย บ่าไค่มาเดื่อ
(กำลังจะเดินออกไป แต่เจ้าหน้าที่เรียกไว้)
- T33 จ: แล้วครอบครัวตัวเป็นหย่า ถามก่อน? ฟังไปเดื่อ บ่ต้องฟัง สะ ครอบครัวเป็นหยังสะ? บ่บอกกันกะ? เวลาปี่โทรหานี่บ่บอกกันกะ?
- T34 ช: อี้ น้องก็โทรมาถาม ละเขาก็ว่า บ่า บ่มีใช้ว้าอี้:
- T35 จ: เอ้อ
- T36 ช: แล้วก็บอก แม่ก็บอกว่า อั้นปี่เขาว่า ### นี้ก็ว่าจะยะเทียวไปละหนา ### โทรมาบอก แม่ก็บ่โทรมาซักเดื่อ โทรมาเมื่อใดก็ว่าบ่หันมี ว้าอี้
- T37 จ: ปี่โทรไปตั้งเมินละ ละกะเบอร์นี่กะบ่สู้ ถ้าจะใดหนา ปี่ติดต่อบอร์ของตัว ดีเบอร์ตัวเอาหื้อนะ ติดต่อบ่าได้นะ
- T38 ช: บ่าใจ ความมันเปลี่ยนหมั้นเบอร์นะ
- T39 จ: คาวอยู่โดยกะ?
- T40 ช: คาวอยู่เจียงใหม่ เอ้อ คาวอยู่เจียงใหม่นี
- T41 จ: ได้ไทยละกะหายแซบ หายแซบนั่นนะ ต้องสนใจนะ
- T42 ช: เจ้า อั้นเดี่ยวน้องถามผ่อก่อน ถ้าว่าเฮายะนี้ เฮายะยะอย่างคาวจะยะละ
- T43 จ: แม่่น
- T44 ช: ถ้าจะจะอั้น เดี่ยวน้องกับแฟนจะไปหาเงิน
- T45 จ: เป็นหยังต้องหาเงินเคย?
- T46 ช: เอ้า ก็มันบ่ามีเงินวิงเนาะ
- T47 จ: อ้าว วิงจะใด? ปี่บ่าใจหื้อได้เรียกร่องเงินตัวหนา
- T48 ช: ### เดือนร้อนเวลาเฮาวิง เฮาเติมน้ำมันรถอึแหนะ
- T49 จ: อ้อ ตัวกะหื้อแฟนขับอยู่ปุ่น ตัวกะขับเอาเองนะกะ
- T50 ช: ก็มาปี่ใหม่นีสตังค์กูเสีียงหมัด
- T51 จ: เอามาเก็บ บ่าใจมาเสีียง

- T52 ช: เนาะ ก็อยู่กับแฟนอยู่ แฟนว่าหือมาถามว่า จะยะจะใด กุเดื่อถามควา มันยะละมันลิมเหีย
อิแหนะ แฟนหนูว่าถ้ามานี้ก็มาถาม
- T53 จ: ที่จริงหนา ตัวต้องมีเบอร์ปี่ตัวอำเภอนี้ไว้ ตัวบ่าเข้าใจ ตัวถามปี่โดยตรง บ่าใจไปถามคน
อื่นน่อ สู้ก่อ
- T54 ช: จี้คำมาต่อจะเอี้ยะ เวลาไปไหนมันฮีบอิแหนะ ฟังเฮาก็ต้องมาเป็นจะอี้แห้ม นี้กะเข้าใจ บ่าสู้
ว่าจะใด ป้อแม่เฮาก็บ่อย่างหมู่เหีย//###
- T55 จ: //เป็นหยังป้อแม่เฮา? ฮะ? ป้อแม่เฮายังบ่าเหมือนหมู่
- T56 ช: ก็ป้อกะบ่าใจป้อแต่เนาะ แม่กะบ่าใจถ้าอยู่บ้าน ติดต่อบ่าใจได้เหีย
- T57 จ: แม่ไปไหนเหีย บ่อยู่บ้าน
- T58 ช: แม่เป็นยะก้าน ยะให้ยะสวนอยู่จุนปุ่น อยู่จุนโทรบตัด นี่ยังโทรบตัดเหียวเลย
- T59 จ: พี่ว่าเรื่องน้องแห้ม น้องตีบ่าได้หยังชกอย่างนั้นนะ
- T60 ช: ก็วันนั้นแม่โทรไปบอกหืออามา ฮ้องอามาอิแหนะ หือเป็นฮ้อง อากี้มาคนเดียว นี้ก็ถามว่า
แล้วของไหวละ ลุงตัวบ่าว่าใดเตี้ย ป้อหลวงเป็นบ่าว่าจะได้อี้
- T61 จ: เออ ตัวคนในครอบครัว ตัวต้องอันนี้กันเองน่อ =
- T62 ช: เจ้า
- T63 จ: = เพราะว่าบ่าได้ไทยกัน ก็ต้องสนใจกันหน่อย ละนายหือ นายหือ นายหือนั้นกะหายแซบ
หายสอย
- T64 ช: บ่าเดวนี้หาตัวบ่าได้ ไปไหนบ่าสู้ละ
- T65 จ: เป็นหยัง?
- T66 ช: บ่ฮืออะ มันอยู่กับเมียไปไหนบ่าสู่มัน // เมียมันกะบ่ามีไปเสาะเมียดีไปไหนบ่าสู้อะ
- T67 จ: //เร่ร้อน
- T68 ช: มีเมีย

**บทสนทนาที่ 8: ผู้มาติดต่อมารับบัตรสิทธิชมพู่ (ชาวไทยภูเขา 9 เผ่า) เจ้าหน้าที่จึงสอบถาม พูดคุยด้วย
ขณะที่กำลังดำเนินการเซ็นเอกสารเพื่อรับบัตร**

T1 จ: ยะหยัง?

T2 ช: มาฮับบัตร

T3 จ: ฮับไปหื้อลูกโดยก่อ?

T4 ช: (0.2)

T5 จ: ฮับไปหื้อลูกโดยน่อ ((เจ้าหน้าที่หาบัตร)) ใส่ของก่อ? บ่หนาวก๊ะ?

T6 ช: ((สายหัว))

T7 จ: บ่าหนาว สันบ่าคาย

T8 ช: ((หัวเราะ)) สันบ่าคาย

T9 จ: เอ้อ ถ้าใส่ของห้าบาท จะใส่ก่อ? น่อ

T10 ช: เจ้า

T11 จ: แล้วคนนี่เละ ได้ล่า? คน. เป็นไรอะ ฮี?

T12 ช: อั้นก็เป็นลูกสาว

T13 จ: ได้ไทยละ?

T14 ช: ได้ไปเกิดพร้อมแล้ว

T15 จ: ได้ ได้สัญชาติไทยหรือยัง?

T16 ช: ยังถึงเตื่อ

T17 จ: ฮะ?

T18 ช: ไม่ได้ไทยเตื่อ ยังไม่ถึง

T19 จ: ไหน ไหน ดูทะเบียนบ้านก่อน

T20 ช: มีลองคนอันน๊ะ

T21 จ: แล้วคนนี่ไปอยู่ทะเบียนบ้านไผ?

T22 ช: ทะเบียนบ้านป้อ

T23 จ: ป้อ ป้อ ป้อเป็นไทยก๊ะ? เอาตัว มาเอาตัวไทยแล้ว?

T24 ช: เจ้า

T25 จ: ลานู ตัวย้ายมาจากไหนก๊ะ?

T26 ช: (0.3)

T27 จ: ฮะ? ตะก่อนแหนะ

T28 ช: แม่ฉาย

- T29 จ: ย้ายมาจากแม่สาย. มาอยู่เมินหรือยังนิ?
- T30 ช: หนีบปี๋ป้ายแล้ว
- T31 จ: สืบปี๋ป้าย ตัวข้ามฝั่งใดมา?
- T32 ช: ### ประเทศลาว
- T33 จ: แต่ตัวเป็นคนตีแหนจริงๆ นิ
- T34 ช: คนพม่า
- T35 จ: คนพม่า แล้วเฮามากี่คนต่อนั้น?
- T36 ช: สองคน
- T37 จ: กีบฝัวเฮา
- T38 ช: คนหนึ่งกลับไป
- T39 จ: อ้อ. แล้ว แล้วฝัวเฮา? เฮาบได้มาโดยฝัวเฮากะ?
- T40 ช: ไหนฝัว ###
- T41 จ: จานอยนี้แหนะ
- T42 ช: เอ้อ อยู่ห่ายสายปุ่น
- T43 จ: โอะ บ่อได้มาโดยกันอี่?
- T44 ช: บ่ บ่ อันนั้นเล็กกันแล้ว
- T45 จ: เลิกกันแล้ว แล้วบ่จวนกันเข้ามาเมืองไทยกะ?
- T46 ช: บ่
- T47 จ: เป็นหยังเล็กก่อเล็กเลย
- T48 ช: มันจี้สอก
- T49 จ: จี้สวก //ซ้อมเฮากะ? ซ้อมเฮากะ? เฮางามนิ แล้วจะขางฮี?
- T50 ช: //ขาง .บ่งามแล้ว
- T51 จ: บ่งามแล้ว. เดี่ยวนี้ น่องนี้ป้อใหม่แหละ? เอ้อ กะเลยได้ไทยโดยป้อเนาะ แล้วอาร์กษนี้ไปขาย
คร้วตีไหนเก๊ะ?
- T52 ช: ขายคร้วตีไหนหู้ ไปตีคั้งน้ำปู้เนี่ยแหละ
- T53 จ: อ้อ
- T54 ช: บ้านปู้
- T55 จ: คนบ้านปู้
- T56 ช: ขายของตามกาดนัด
- T57 จ: อ้อ จื่อผลน่นกะ

T58 ช: อี

T59 จ: อ้อ ศรี ศรีนอมแม่นก้อ?

T60 ช: เจ้า

T61 จ: อาน่า เฮอู้จักไกล้บ้านเฮานั่นนะ ((หีบของใส่บัตร เดินไปหาของในห้องเก็บพัสดุ)) นี่หนา
ของห้าบาท สองของสี่บาทเน้อ

T62 ช: เจ้า

T63 จ: อา:: แล้วคนตีมาแหมคน โดยกันปีกไปปีใดละ?

T64 ช: ไป บตันมาถึงนี่แหละ

T65 จ: บตันมาถึง ละเฮาเข้ามาปีใดนี่? ปี พ.ศ. ได จำได้ก้อ?

T66 ช: บได้แล้ว

T67 จ: จำได้แล้ว ตัวเก่าอายุเท่าใดละ?

((หันไปถามเด็กที่เป็นลูกของผู้มาติดต่อ เพื่อคำนวณปีที่ผู้ติดต่อเข้ามาในพื้นที่))

T68 ช: อายุสี่เอ็ด

T69 จ: อายุสี่เอ็ด เข้ามาสี่เอ็ดปีแล้ว กะว่าก่อนนั้น

T70 ช: ก่อน //สองปี

T71 จ: //ก่อนนั้นปี

T72 ช: สี่เอ็ดก้า

T73 จ: เข้ามา พ.ศ. สี่เอ็ดคน่อ เขียนจ้อบ่าได้แล้ว?

T74 ช: บ่

T75 จ: เด็กเอาน่อ เด็กเอาน่อ เด็กเอาบัตร ((กำลังพิมพ์ลายนิ้วมือ เพื่อรับบัตร)) ไค้เป็นคนไทยก้อ?

T76 ช: ไค้เป็นเจ้า

T77 จ: ฮะ? เขามีคนเกยบอกก้อว่า หือขอสัญชาติไทย เกยมีก้อ?

T78 ช: (0.4) ((ทำท่าเหมือนไม่แน่ใจ))

T79 จ: บมี เป็นหยัง เป็นหยังบมีคนบอก

T80 ช: บู้ ((พูดเบามาก))

T81 จ: ละเฮาทุกวันนี้ เฮามีญาติพี่น้องที่พม่าอยู่ก้อ? เฮาคิดต่อกันก้อ?

T82 ช: บ่ คิดต่อบ่าได้แล้ว

T83 จ: เป็นหยังคิดต่อบ่าได้ เขาบ่เอาเฮากะพม่าเนี้ย?

T84 ช: มันไค้ มันบ่ามีโทรจับคิดต่อกันอี่ไหนะ

T85 จ: จี้คหมายเขียนไปกะ

- T86 ช: จัดหมายไปนั่งดีไหน
- T87 จ: โอ้:: เขาอยู่เขตแดนนิ พมานิ ?
- T88 ช: นุกแม่ฉายไปก็ไกลอยู่ แห่มสามวันนุ่นนะ
- T89 จ: เดินก๊ะ?
- T90 ช: ขึ้นรถแล้ว
- T91 จ: สามวัน. ตัวอยู่เมืองอะหยัง? พม่าดีตัวอยู่นะ
- T92 ช: เมืองกึ่ง
- T93 จ: เมืองกึ่ง จังหวัดหยัง? // จังหวัดหยัง?
- T94 ช: //กิชี
- T95 จ: กิชี ไกลกับเมืองหยังตีมันใกล้ ๆ หนึ่งนะ?
- T96 ช: ไหน?
- T97 จ: เมืองอะหยังแห่ม ใกล้เมืองอะหยัง?
- T98 ช: ใกล้เมืองกึ่งนั้นแหละใกล้
- T99 จ: เมืองกึ่ง ดีคประเทศจีนก่อ?
- T100 ช: ปกติ
- T101 จ: เมืองกึ่ง เมืองชี
- T102 ช: เมืองชี
- T103 จ: จีนก้า? เป็นจีน
- T104 ช: ไทยใหญ่
- T105 จ: ไทยใหญ่ แล้วกิดจะไคมาลงลาหู่? จริงๆ แล้ว เขาเป็นลาหู่หรือไทยใหญ่?
- T106 ช: ไทยใหญ่
- T107 จ: ละจะไคมาลงลาหู่หือเฮานี้
- T108 ช: ###
- T109 จ: ฮะ?
- T110 ช: ดี ### ลงจะอี่ไหนะ ลงจะอี่มันง่ายดีไหนะ เขียอั้นเนาะ
- T111 จ: แพเป็นคนว่าลงจะเอียะง่าย ฮี?
- T112 ช: ป้อ น่องมนแล้ว
- T113 จ: [ป้อ ป้อ คนนี้.
- T114 ช: [ตาย .ตายแล้ว
- T115 จ: โอ๊ะ แล้วตั้งวันนี้เขาอยู่โดยไผ?

T116 ข: อยู่โดยตัวใหม่แล้ว

T117 จ: อยู่โดยตัวใหม่แล้ว แล้วตัวใหม่นี้เขามีลูกແຫ່ມ່ກ່?

T118 ข: ปมี

T119 จ: แต่คนนี่นี้ ตาย ตายไปแล้ว ป้อคนนี่ตายไปแล้ว เป็นบอกลงจะอ้ง่าย

T120 ข: ง่าย

T121 จ: ลาหู่ เป็นหื้อเต้นลาหู่ กะบ่าจ่าง ยะบ่าได้ละ?

T122 ข: ((หัวเราะ))

T123 จ: หี ีจริง ๆ แล้วเป็นไทยใหญ่ อู้ว:: เฮาก็เจ้อฝัวเฮาน่อ หี เป็นหื้อลงจี เฮาก็ลง โดยเป็นน่อ เป็นบอกลงจีเฮาก็ลง แล้วนี่มันเลยจะยะหื้อเฮาย่งยาก อู้ก้อ? ### น่อ ละบมีไ้บอกลงยเกะ? ว่าหื้อมาขอ

T124 ข: ###

T125 จ: ไผก็บอกลงต้องมายะ?

T126 ข: ### แต่ก่อนมันหาย ###

T127 จ: หายนี้ยะกับไผนิ?

T128 ข: ยะตีปลัดนี้กะ

T129 จ: กะ? คราวหลังก็ไปหาคุณจูนปุ่นน่อ คนสูงๆ ปุ่น ((มองไปที่เจ้าหน้าที่คนตัวสูง)) =

T130 ข: เจ้า

T131 จ: = บ่าอั้นกะมาหาเฮาเพ

T132 ข: เจ้า

T133 จ: = น่อ บ่าอั้นตัวบ่าได้ซักเตื่อหนา น่อ ถ้ามีหยังน่อ เดี่ยวน้องจูนตึงโทรหา เพราะตัวอยู่เขตฝายกวางนุ่นและ น่อ

**บทสนทนาที่ 10: ผู้มาติดต่อได้สัญชาติไทยแล้ว อายุครบ 15 ปี มาทำบัตรประจำตัวประชาชน
ครั้งแรก แต่ขาดหลักฐานสูติบัตร**

T1 จ: นั่งก่อน นั่งก่อน ตอนนั้นทำกันทั้งครอบครัวเลยอะ? ไทยเนี่ย

T2 ช1: ###

T3 จ: แพลนนิ่งแปล แปลให้พ่อฟังเลย ตอนนั้นขอสัญชาติไทยเนี่ยทั้งครอบครัวเลยอะ?

T4 ช2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T5 ช1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T6 จ: ฮะ?

T7 ช2: ขอหมดเลย

T8 จ: ขอหมดเลยนี่กี่คนนะ? ทั้งบ้านนะ

T9 ช2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T10 ช1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T11 ช2: เก้าคน

T12 จ: เก้าคนได้หมดเลย อำเภอหยังนี้? ขุนตาล

T13 ช2: ขุนตาล

T14 จ: ขุนตาลไกลจากบ้านเรามั้ยเนี่ย? ไกลจากเชียงคำมั้ย?

T15 ช2: ไม่ไกล แต่จำขึ้นคอย

T16 จ: ขึ้นคอย

T17 ช2: คับ

T18 จ: อำเภอไหนอะ อำเภอ

T19 ช2: อำเภออยู่ต่ำ บ้านผมขึ้นคอยแหละ

T20 จ: นั่นแหละ อำเภอ อำเภอดำน้ำอ แต่ บ้านตัวเก่าขึ้นคอย ละอำเภอนี้กับอำเภอนี้ ไกลกัน
นักอ?

T21 ช2: ไกล เก้ากิโล

T22 จ: ปมีไหนอะ ฮี?

T23 ช1: ###

T24 จ: ไม่เข้าใจ คือ หมายความว่าจากอำเภอเชียงคำนี่นะ ไปอำเภอขุนตาล เก้ากิโล

T25 ช2: ไม่ใช่

T26 จ: เท่าไหร่?

T27 ช2: ไม่รู้

T28 จ: อ่าว ถ้า ถ้าเป็น ถ้าจี่รถเนี่ย ประมาณกี่ชั่วโมง?

T29 ข2: สองชั่วโมง

T30 จ: สองชั่วโมง ตีขึ้นรถในเมืองจากไหนต่อ

T31 ข1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T32 ข2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T33 ข2: จี่รถไปเอง

T34 จ: จี่รถไปเอง รถหย่ง?

T35 ข1: ###

T36 จ: รถเครื่อง มอตะไซค์นี่น้อ

T37 ข1: อ่า มอตะไซค์

T38 จ: บ่ถึงชั่วโมงแล้ว?

T39 ข1: อ่า บ่ถึง

T40 จ: ได้มาปีไหน ได้ไทยปีใด?

T41 ข2: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T42 ข1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T43 ข1: อย่างปี่เนาะ ถ้าเขาบ่หื้อเขา เขานี้บ่ฮู้หนังสือ เขาจำไม่ได้

T44 จ: เอ้า ตัว ตอนนี้อายุเท่าไรแล้ว?

T45 ข2: สิบห้า

T46 จ: ตอนนี้อายุสิบห้า ตอนที่ได้อายุเท่าไรเนี่ย?

T47 ข2: ถ้า ถ้าได้นี้ต้อง ((ภาษาชนกลุ่ม))

T48 ข1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T49 ข2: มีเก้าเดือนนั้นนะ

T50 จ: เก้า // เก้าปี

T51 ข2: // เก้าเดือน

T52 จ: อะหยังเก้าเดือน?

T53 ข2: ตอนที่อยู่### เก้าเดือน

T54 จ: ตอนที่ได้ประมาณ เก้าเดือน ไม่เชื่อหรือกะ อันนี้มันระเบียบ สี่สาม จะเก้าเดือนได้ยังไง
ปีสี่สามน้อ เก้าเดือน นี่ปีสี่อะไรแล้ว ประมาณปี สี่สามเค้าพึ่งออกระเบียบนี้มาว่าให้ทำเนื่อ
ตัวประมาณเก้าเดือนก็ปีอะไร สามเจ็ด สามแปดนั่น บ่าใช่แล้ว

T55 ข1: เขาบ่ฮู้ ก็จำไม่ได้น้อ

T56 จ: อีม มีเมียกี่คน?

T57 ช1: เมียคนเดียว

T58 จ: มีลูกกี่คน?

T59 ช1: มีลูกสี่สองคน

T60 จ: สิบสองคน

T61 ช2: คับ

T62 จ: แล้วทำไมได้เก้าคน//ทำไม ทำไมของเก้า

T63 ช1: //ถ้า ถ้า

T64 ช2: ###

T65 ช1: มีผิวหนังมีดละก็ยังอยู่ด้วยกันแหละ

T66 จ: อ้อ แล้วคนดี คนดีเอาหัวได้ก่อน? ได้ไทยอ้อ?

T67 ช1: ได้ไทย

T68 จ: ได้ละ บ้านพระยาพิทักษ์หรือ?

T69 ช1: อีม ประยาพิพัฒน์

T70 จ: ยางหอม มันไปทางไหนอ้อ? ไปทางไหน ไปทางเทิงก่อน?

T71 ช1: ไปทางเทิง

T72 จ: ทางเทิงตรงไป เชียงฮาย หรือไปตางปุ่น?

T73 ช1: อีม ไปตาง ตางไปเชียงคานี้กะ ตรงไปปุ่นก่อน

T74 จ: ไปตางเทิงหนา เจียงของ

T75 ช1: ไปตางเจียงของนี้แหละ

T76 จ: อ้อ ไปทางจากเทิง ไปขุนตานนี้ใกล้ก่อน?

T77 ช1: ### ขุนตานนี้แยกไปจวานะ

T78 จ: เออรู้แล้วว่าจาก จากเทิง จากแยกเทิงนะ ไปอีกไกลมัย? ไปถึงอำเภอณะ อำเภอขุนตานนะ

T79 ช2: ไปเทิงไปถึงขุนตานนี้ก็ ((ภาษาชนกลุ่ม))

T80 ช1: ((ภาษาชนกลุ่ม))

T81 ช1: เอ็ม ประมา ลีกัน่อ

T82 จ: กี้โล ลีบิโล

T83 ช2: อ่า

T84 จ: บ่าไกลน่อ

T85 ช2: บ่าไกล

- T86 จ: สี่ห้าสิบโล่น่อ รวมละ จากนั้นไปเทิงสามสิบ จากเทิงไปหั้นแหม่มสิบ ขุนตาลแต่กะ? ตอนนี้อยู่
หมู่ไหน? หมู่แปด
- T87 ซ1: ### หมู่สี่
- T88 จ: นี้ นี้
- T89 ซ2: นี้ก็อยู่หมู่แปดแล้ว
- T90 จ: พ่อหลวงหยัง?
- T91 ซ2: ###
- T92 จ: พ่อหลวงอะไร?
- T93 ซ2: จำไม่ได้กับ
- T94 จ: บุญส่งก่อ สูงๆ
- T95 ซ2: (0.3)
- T96 จ: มาอยู่นานยัง ย้ายมานานยัง
- T97 ซ2: จะสี่ปีละ
- T98 จ: ย้ายมาสี่ปี ได้ไทยแล้วย้ายกะ?
- T99 ซ2: อืม
- T100 จ: พอ พอเราได้เป็นคนไทยปั๊บเราก็ย้ายมาที่นี่แล้ว?
- T101 ซ2: กับ ได้เป็นคนไทย ก็เลยย้ายมาที่นี่
- T102 จ: โอ้ ก็ได้ไทยประมาณปีสี่เจ็ด สี่แปดนี่กะ ไซ่มะ เออนั้นแหละ ได้ประมาณนั้นแหละ ไม่ได้
เก้าเดือนน่อ สี่เจ็ด สี่แปดน่อ ((เจ้าหน้าที่ตรวจดูเอกสาร))
- T103 จ: อันนี้หนา เขาจะหื้อตัวปักไป อำเภอขุนตาลน่อ=
- T104 ซ2: กับ
- T105 จ: =หนา เขาจะเขียนหื้อ ((เขียนข้อความใส่กระดาษ)) อะ แค่นี้แหละ เราเขียนจดหมายน้อย
ใหน่อ ยื่นให้เลยน่อ เมื่อก่อนนะ เราจะพูดหื้อฟังน่อ เอา นี้หนา ตัวไปยื่นเจ้าหน้าที่ตั้ง
หนาว่า เป็นขอตัวเนี่ย เพราะว่าตอนเกิดตอนเกิดตัวบ่าใจคนไทย ตอนเกิดนั้นยังไม่เป็นคน
ไทยน่อ เข้าใจก่อ หลับตาปั๊บ ๆ นิ อะ อธิบาย นื่องแปล
- T106 ซ2: ((ภาษาชนกลุ่ม))
- T107 ซ1: ((ภาษาชนกลุ่ม))
- T108 จ: ตอนที่เกิด ตอนที่เกิดตัวน้อยๆน่อ ยัง ยังไม่เป็นคนไทยน่อ พ่อก็ยังไม่เป็นน่อ ตอนหลังมา
เนี่ย มาได้ไทยตอนหลัง แต่ไปเกิดนี้มันออกมาแล้ว ตอนเกิดนี้ได้มาแล้ว ตอนเกิดนี้ยังไม่
เป็นคนไทย ตอนเกิดตัวน้อย ๆ นะ นะทีนี้ ก็ทำ ทำพ่อแม่ทำลูกให้เป็นไทย ละเอา

หลักฐานการได้ไทยมาให้เราเนาะ ไม่งั้นยังทำไม่ได้ ทำบัตรเจ้าตัวยังไม่ได้ เพราะทำบัตรครั้งแรกอายุสิบห้าเนาะ ปักไปอำเภอขุนตาลเนื้อ ชั่วโมงป้าย จีรตไปแแล้วกะได้ บอกว่าขอหลักฐานการได้สัญชาติไทยเนี่ย ของเจ้าตัวของเนี่ย ของเนี่ย มาให้เฮา หนู่ม เข้าใจก่อ?

T109 ช2: เข้าใจคับ

T110 จ: แต่ฟองงอะ บอกพ่อด้วยว่า ขณะที่ตัวเกิดตัวยังไม่ได้สัญชาติไทย แต่ไบเกิดมันออกมาพร้อมกับตัวนั้นแหละ ไบเกิดตัวนี้มันมีไบเดียว มันแก่ไม่ได้ พอดตอนหลังมาตัวได้สัญชาติไทย เราขอหลักฐานตัวนั้นแหละ ปกติเค้าจะให้หนาแต่ตัวคงไม่ได้ขอ เวลาได้ไทยยังเง้าเจ้าตัวจะต้องมีนะ เอาไว้แบบหลักฐานเดิมเนาะ เหมือนเราเปลี่ยนชื่อนะ เวลาน้องเปลี่ยนชื่อจากพลวัตเนี่ย เป็นอภิวัฒน์ ต้องมีหลักฐานแบบพร้อมไบเกิด เวลาน้องไปยื่นที่ไหนจะได้รู้เอาคนนี่เปลี่ยนชื่อละนะ หลักฐานเปลี่ยนชื่อมีอย่างนี้ อ้อ อันนี้ได้ไทยละนะ หลักฐานการได้ไทยมีแนบกันมาอย่างนี้เนี่ย ที่เค้าออกให้เนาะ เข้าใจเนาะ เนาะ เข้าใจเนาะ เออ เพราะฉะนั้นกลับไป ปักไปอำเภอขุนตาลที่ท่าไทยที่ตัวนั้นนะ อย่าลืมแปลให้พ่อฟังเน้อ อ่าวรับรองสำเนาะ มีมัย? ไม่รู้ พุดกับพ่อกะ ให้พ่อเข้าใจนะ น้อ เดียวพ่อไม่เข้าใจนั่งทำตาปีบๆ นะ เข้าใจว่าต้องไปเอาหลักฐานการได้ไทยมาก่อนเนาะ เดียวทีจะยกตัวอย่างให้ดูจะได้ไม่ง

((เดินไปหยิบเอกสารมา เพื่อยกตัวอย่าง))

นี่ คนนี้ละ เป็นลูกเป็นรหัส 7 ไม่ใช่คนไทยเนี่ยเหมือนตัวเลย ตอนตัวเกิดตัวก็ได้รหัสเจ็ดเห็นมะ ไม่ใช่คนไทย คนไม่มีสัญชาติไทยเห็นมะ เออ เนี่ยรหัสเดียวกันเนี่ย พอดีแม่เค้ามาขอสัญชาติไทยให้เนาะ นี่คือ แม่ แม่เค้าไปขอที่ไหนนี่ แม่เค้าไปขอไบนี้ที่เชียงราย เขาไปขอมาให้พี่มาประกอบของลูกเนี่ย คือ เนี่ยคำร้องเนี่ย คือได้มาแล้ว เข้าใจแล้ว เข้าใจก่อเนี่ย เค้าไปขอที่เชียงรายมาเนี่ย เนี่ย คือ ของที่เชียงราย หลักฐานของเค้า เค้าจะมีหน้าที่เซ็นหลักฐานการได้สัญชาติไทยของแม่ พอแม่ได้ปั๊บ แม่ก็มาขอให้ลูก แม่เค้าเอาหลักฐานได้สัญชาติไทยมายื่น ยื่นที่พี่เห็นมะ เมื่อก่อนแม่เค้าก็ไม่ใช่คนไทยเห็นมัย แต่เนี่ยหลักฐานการได้คนไทยของเค้าเนี่ย เค้าอนุมัติแล้ว บั้มลายมือเรียบร้อยที่อำเภอเนี่ยเค้าจะมีเก็บไว้เพราะแม่เค้าได้สัญชาติไทยแล้วคือตัวนี้ เนี่ยเค้าก็เซ็นเอกสารมาให้พี่ เอามาแนบเห็นมัยเนี่ย เนี่ย เค้าขอลูกที่นำมาหมดเลยเนี่ย เห็นมะเนี่ย เนี่ยหมอตั้วรหัส 7 ยังไม่ใช่ไทยเหมือนกันเนาะ คือ เนี่ย ไบ ไบแบบนี้แหละ พุดถึงเนาะ สัญชาติไทย แม่ก็ได้สัญชาติไทยเลยมาขอให้ลูก นี่คือหลักฐานของเค้าที่เค้าไปขอที่เวียงแก่น จังหวัดเชียงราย เข้าใจก่อ?

T111 ช2: เข้าใจคับ

T112 จ: เออ นั่นแหละ เพราะฉะนั้นไปเอาใบ ใบที่ออกว่าเป็นไทยของตัวมาให้พี่นี่เน้อ แล้วก็ให้
เจ้าหน้าที่เซ็นซะ พี่จะได้รู้เน้อ

T113 ช2: คับ

T114 จ: อ๊ะ ขุนตาลหนา

T115 ช2: คับ

**บทสนทนาที่ 16: ผู้มาติดต่อได้สัญชาติไทยแล้ว แต่ต้องการเปลี่ยนกลุ่ม โดยการเปลี่ยนรหัสบัตรจาก
บุคคลประเภทที่ 8 คือ ผู้ที่ได้รับใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวหรือคนที่ได้รับการ
แปลงสัญชาติเป็นสัญชาติไทย เป็นบุคคลประเภทที่ 5 คือ คนไทยที่ได้รับอนุมัติ
ให้เพิ่มชื่อ เข้าไปในทะเบียนบ้านในกรณีตรวจสอบ หรือกรณีอื่นๆ**

T1 ช1: มาเรื่องบัตรประชาชน

T2 จ1: อะ?

T3 ช1: เรื่องบัตรประชาชนของลูกสาว

T4 จ1: เป็นไรคับ

T5 ช1: ก็เค้ายังไม่ได้ทำบัตร แล้วก็มาเอาใหม่ หลัก 13 หลัก ยังไม่ได้บัตร เอกสารยื่นไปหมดแล้ว

T6 จ2: ถามอะไรหออ? ห๊ะ? ว่าจะถามอะไรเรา

T7 ช1: ก็วันนั้นปลัดเค้าพูดว่า มันมาแล้วไม่ใช่หรือคะ

T8 จ2: ให้ ให้รับ นั่งก่อน มากุยกัน มากุยกันยาวหน่อยมา

T9 ช1: ก็

T10 จ2: อะ จะคุยอะไร จะถามแทนชื่อหรือ //ยังไง?

T11ช1: //คะ จะถาม ก็วันนั้นมา รอปลัดไปอบรมมาแล้วก็

T12 จ2: มันดึงไม่ได้ ระบบมันดึงไม่ได้เลย มันเป็นที่ระบบเลย ไม่ใช่ว่าปลัดเลย เรื่องระบบมีสอง
รายการที่ทำไม่ได้ เข้าแล้วดึงในคอมยังงั้นมันก็ไม่เข้า คอมมันไม่ได้มี ไม ขนาดไม่ยากกว่า
ตัวแหม่ นี่ไม วันนั้นมาทีละ ทำทั้งสองคนเลย ไม กับ ชื่อ ชื่อนี้เรื่องของชื่อนี้ วันนั้นตรง
โน้นเค้าก็ดึงเรื่องลงให้ ก็ไม่ได้ มันเป็นที่ระบบไม่ใช่ที่คนนะ ระบบมันไม่ให้เหมือนเราถ่าย
บัตรถ่ายยังงั้นมันก็ไม่ให้อะ เรากดไปปุ๊บ มันไม่ให้เลย มันไม่ทำให้เลย คอมมันไม่ทำให้ เรา
ถึงประสานไปที่ เออ สำนักทะเบียนกลาง เขาก็ไม่ตอบเรื่องมา แต่เค้าแค่โทรมาบอก โทรมา
บอกว่าทำได้ แต่ทำแล้วทำไม่ได้ อันนี้ไม่ใช่เป็นที่คนหนา เป็นที่ระบบเลย (0.3) เพราะว่า
เมื่อก่อนเราก็ทำไม่ได้ เราถึงส่งเรื่องไปส่วนกลาง ให้ส่วนกลางกระทรวงนั่นทำให้เราเลย
เค้าก็คงจะทำไม่ได้ หรือยังงั้นไม่รู้ เราก็ไม่เข้าใจ เขาก็แค่โทรมาบอกเราว่าไม่ใช่ว่า เออ
เจ้าหน้าที่ไม่ทำให้ซักที ไม่ใช่ ตัวพูดผิดแล้ว ใ้เราเป็นชุด ชุด ชุด เลย

T13 ช1: ถ้างั้นจะให้เราโทรไปถามว่าจะให้เค้าแก้งงไหม?

T14 จ2: ไม่ใช่ว่าโทรไปถาม คือ // มันเป็นขั้นตอนการทำงานของเรา มันเป็นขั้นตอนนะ

T15 ช1: //#### ก็แล้วโทรไปถามเขว่าเขาจะให้แก้งง ใ้ข้อมูลยังงั้นถึงจะ
ทำได้

T16 จ2: ถิ่นนั้นแหละ โทโรไปตอนนั้นได้เบอร์มาและ เจ้าหน้าที่ก็ไม่รับเลย เราก็คุยกับหัวหน้าเนี่ย เราโทรไปเมื่อไหร่ก็ไม่รับสาย ไม่มีคนรับเลย โทโรไปหาคนนี้ เจ้าหน้าที่คนนี้ก็บอกว่า อ้อ งั้นต้องไปที่ฝ่ายระบบ โทโรไปนะ ซื่อเข้าใจมัย (มองหน้าซื่อ) อ่า:: โทโรไปส่วนกลางบู๊บ เหมือนเป็นแผนกอย่างเราเนี่ยแหละ คำก็บอกว่าเอาให้คุยกับเจ้าหน้าที่ระบบ เราโทรไปหาเจ้าหน้าที่ระบบสองสามครั้ง คำก็ไม่รับ คนที่ทำงานเกี่ยวกับระบบคอมเนี่ย เดี่ยวจะให้คุยกับคนที่คำถึงวันนั้นนะ เดี่ยวคำทำงานอยู่ เดี่ยวก่อน นั่งรอก่อน ไม่ใช่เวลาเมื่อไหร่นัดเรามาให้ทำ ไม่ทำไม่ใช่หนา ตัวนะพูดไม่รู้เรื่อง ละก็ใส่เรา ไม่ค่อยฟังอะไรเลย (3.0) เอ้า นายตั้งไปทำงานละกะ?

T17 ช2: ไปแล้ว

T18 จ2: มะ เมื่อก่อนได้ข่าวว่าไปทำงาน ไปประเทศไหนอะ?

T19 ช2: เกาหลี

T20 จ2: แล้วแฟนเราไม่ไปหรือ?

T21 ช2: อายุเยอะแล้ว คำไม่เอาเกาหลี อายุแค่สามสิบเก้าลงมา

T22 จ2: ละคำเอา...

T23 ช2: เขาอายุสี่สิบสอง

T24 จ2: อ้อ มาทำเรื่องลดอายุกะ ทำไม่ได้หรือกะเนาะ ลดอายุอะ

T25 ช2: ไม่ทำละ เอาเงิน//อย่างไร ก็ได้ละ แก่ละ.

T26 จ2: //ทำไรก็ได้ .เนี่ยสองรายเนี่ย ทำไม่ได้ซักที คอมมันอยู่ที่ระบบอะ เหมือนช่วงที่เราสำรวจคนไม่มีสถานะเนาะ คำบอกว่าช่วงนี้ให้มาทำบัตรเนาะก็ไม่มา แต่ถึงบางทีมาแล้ว คำปิดไปเฉยเลย ถ่ายไม่ได้เลย พวกแปดเก้านี้ถ่ายบัตรไม่ได้เลย ที่ให้สำรวจใหม่เนี่ย ช่วงก่อนปีก่อน มันบอกว่าการทุจริตที่เชียงใหม่ เชียงรายเยอะ คำก็เลย ปิดไปเลย เพราะว่าสำรวจที่อะ คนเพิ่มมาเป็นห้าหกหมื่นเนี่ย สำรวจอีกทีคนเพิ่มห้าหกหมื่นอะ มันน่าสงสัยมัยละ ไม่รู้ทะลักมาจากไหน เมื่อก่อนคำก็พยายามเก็บสำรวจแล้ว คนเพิ่มมาอีก คนเพิ่มมาอีกเจ็ย ### แล้วทุกวันนี้ เราอยู่ไหน?

T27 ช1: ###

T28 จ2: อยู่กับสามีละหรือ?

T29 ช1: อืม

T30 จ2: ที่ไหน? น่าน?

T31 ช1: เจ้า

T32 จ2: ไม่เรียนหนังสือละ?

T33 ช1: ไม่เรียนละค่ะ

T34 จ2: อ่าวไหนบอกตอนแรกจะไปเรียนหนังสือ เรียนไม่ได้ บัตรไม่มีบัตร

T35 ช1: ถ้า ถ้างงไม่ได้ ถ้าติดข้อไหนก็เขียนไว้ เดี่ยวเรามีเวลา ก็จะโทรไปเชคเค้าว่าจะให้แก้ข้อ

T36 จ2: โห:: ตัว =

T37 ช1: มันเป็นอย่างนี้แล้วจะให้แก้ยังไง

T38 จ2: = ตัวไปโทรเชคไม่ได้หรือ ตัวจะไปโทรเชคแบบนั้น ไม่ได้ มันทำงานเป็นขั้นตอนนะ

T39 ช1: แ่ถามเค้าว่าเครื่องมันไม่ทำแบบนี้ นื่องเค้ารอใจ จะให้แก้ยังไง ไม่รู้

T40 จ2: ขนาดเจ้าหน้าที่ระบบยังไม่รู้ แล้วเราจะไปรู้ได้ยังไงนะ

T41 ช1: นั่นแหละก็ลองหลายๆ ครั้ง เขาจะได้...

T42 ช2: จะได้ไปทำงาน จะได้ เงินเค้าก็อยู่บ้านอย่างนี้แหละ ไม่มีรายได้อะไร

T43 จ2: อายุเท่าไคละ?

T44 ช3: ยี่สิบกว่าแล้วค่ะ

T45 จ2: สะ? ยี่สิบเท่าไหร?

T46 ช3: ยี่สิบสองปี

T47 จ2: รอชาวปีได้นี้ รอแห่มบ่ากี่วัน

T48 ช2: นี่แหละ

T49 จ1: เรื่องติดต่อบบบไม่ใช่เรื่องเรา ต้องเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่เขา

T50 จ2: ถ้าตัวจะลัด ตัวไปกรุงเทพเลยก็ได้ เราก้ไม่ว่า ถ้าโทรถามอยู่นี้ยี้ เค้าไม่ให้หรือ (1.0) เรื่องระบบเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่อย่างทีบอกแหละ ตัวใจร้อน จะเอาจี้ดๆ ใค้อย่างใจ ไม่มีทาง::

T51 ช1: มันไม่ได้ใจร้อนหรือคะ มันก็ว่าเป็นปีมาแล้ว // ###

T50 จ2: //เป็นปี เป็นปี เราก้ทำเนี้ย เราก้ส่งเนี้ย เห็นหนังสือส่งมัย เนี้ยอ่านออกมัย เนี้ย เนี้ย 10 มีนา 53 แหนะ เราส่งไปนะ

T52 ช1: ก็นั่นแหละ ก็เชื่อกันทางนี้ ก็รอ // อยู่ตรงนี้แล

T53 จ2: //เนี้ยเราก้มีหลักฐานการส่งเรียบร้อยหมด ไม่ใช่เรานั่งเฉยๆ ไม่ทำอะไรนะ เรื่องก็อยู่นี้ตลอด หัวหน้า หัวเนื้อทุกคนรู้หมด ไม่ใช่เรื่องอยู่ที่เรา เราไม่ทำ ก็ไม่ใช่ มันเป็นเรื่องของระบบ (2.0) เราก้บ่เข้าใจ ว่าทำไมตอนที่ขอแปลงสัญชาติ มันมาติดอะไร ตรงตัวนักหนา ### แซ่กวางนี้ก็เป็นไทย แล้วถ้า ณ ตอนนีนี้เนี้ยไม่เอาไทย ไม่เอารหัส 5 ละจะเอาละ 8 เนี้ย แต่เป็นไทย จะเอามัยอะ?

T54 ช1: วันนั้นมานี้ ปลัดบอกเค้าจะเอาอย่างนี้ ก็ต้องไปเริ่มต้นใหม่อย่างนี้ไม่ใช่หรือ?

- T55 จ2: ก็ใช่ คือ อย่างนี้ไง คือ เราไม่รู้วาระบบมันจะให้ เราต้องประสานกับส่วนกลางอีกทีนึง เพราะว่าตอนนี้ชื่อ เจ้ามีอยู่ในฐานละน่อ ฐานเป็นคนไทยอยู่ละ ถ้าเราจะเอาใส่รหัสใหม่ ไปเนี่ย มันก็ไม่ได้ มันบอกว่า ตัวนี้มันมีชื่ออยู่ด้วยเลย รหัสเดิมเนี่ย ตัวนี้มัน มันไม่ให้เนาะ
- T56 ข2: ก็นั่นแหละ ละครั้งแรกก็ว่า ไปเอาหมายเลข 8 เหมือนคนแม่ แล้วให้ไปตรวจเลือดเหมือน แม่มาใช้มัย ก็ว่าทีนี้จะไม่เอาอีก จะให้เอาเหมือนพ่อ จะให้รหัส 5 อีกเนี่ย ((หัวเราะ))
- T57 จ2: โอ้:: รหัส 5 มันมีสิทธิ์ขอได้ไง เข้าใจมัยมันมีสิทธิ์ขอได้ แต่ระบบมันไม่ให้ มีสิทธิ์ขอ เราก็ บอกมีสิทธิ์ขอ มีสิทธิ์ที่จะเลือก เขาอยากได้สิทธิ์ที่ดีที่สุดก็คือ รหัส 5
- T58 ข1: นั่นแหละ วันนั้นมันก็ยังบอกอยู่ว่า // มันไม่เอาหมายเลข 8 เหมือนอย่างแม่เลขก็จะได้ง่ายดี
- T59 จ2: //อ้อๆ ไม่ ไม่เป็นไร เอ้อ ต้องให้ชื่อพูด ตัวไม่ต้องพูด
หรือ
- T60 ข1: [ก็วันนั้นชื่อกับพี่ชายมาทำเลขใช้มัย.
- T61 จ2: [ถ้าเป็นเค็ดเป็นร้อน .เออ::
- T62 ข1: ทีนี้ร่อยู่นี่ก็คือรหัสหมายเลข 5 เหมือนพ่อ ละก็ว่าทำไมไม่เอาเหมือนอย่างพี่ชายจะได้ ไปไหนง่ายๆ
- T63 จ2: ตัว ตัวสมัครใจเลือกรหัสอะไรถามหน่อย ตอนที่ขอ สมัครใจเลือกรหัสอะไร?
- T64 ข3: ตอนที่ขอเลือกรหัส 5 ละ
- T65 จ1: น่านเห็นมัย เจ้าตัวเค้าสมัครใจ ละตัวมาไววายอะไร
- T66 ข1: ก็นั่นแหละ แล้วก็แบบทำทำยากอย่างนี้ ทำไมพี่ชายเค้าไม่เอาหมายเลข 8 เหมือนพี่ชายไป
เลย
- T67 จ2: หนึ่ง
- T68 ข1: อ่า
- T69 จ2: หนึ่งนะ อยากได้สิ่งที่ดีที่สุด คือ เค้าจะเอาสิ่งที่ดีที่สุด
- T70 ข1: นั่นแหละ
- T71 จ2: อ้า:: สิ่งที่ดีที่สุดตอนนี้มันไม่ให้ไง

บทสนทนาที่ 47: ผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน มารายงานตัวอาศัยในพื้นที่

T1 จ: อาถามกำ ปี่หนึ่ง ป้อกับแม่มาแ่อวหนากี่ครั้งนึ? กี่ครั้ง? มาต่อนไหน? ปี่ใหม่สงกรานตี่กะ?

T2 ช: มา ตอนทำนา

T3 จ: ต่อนทำนา. มารับจ้างกะ?

T4 ช: เจ้า

T5 จ: มารับจ้างก็มาอยู่โดยเฮา

T6 ช: เจ้า

T7 จ: เป็นมาอยู่โดยเมินก่อ ### ?

T8 ช: (0.1)

T9 จ: ทำนา ทำนา นีคือ ต่อนไหน? ต่อนปลุกนา คำนา ไถนา หรือเกี่ยวข้าว?

T10 ช: ตอนเกี่ยว

T11 จ: ตอนเกี่ยวข้าว บ้านเฮาบมีนากะปุ่น?

T12 ช: มี ทำเสร็จก่อน

T13 จ: อู้ว:: รายได้หลายตี่น่อ. ฮะ ตั๋วหยังมาเหน็ดแต่ รายได้หลายที่เลย เรายังมีที่เดียวเลย
(เขียนเอกสาร)

T14 จ: ตั๋วร้องเพลงชาติไทยเฮาได้ก่อ? ฮะ? ฮ้องเพลงชาติไทยได้ก่อ?

T15 ช: (0.2)

T16 จ: หือ ตั๋วร้องเพลงชาติเราได้ก่อ? ได้หรือบ่อได้?

T17 ช: (0.1)

T18 จ: ฮะ?

T19 ช: บ่ได้

T20 จ: บ่ได้ ถามกำ แล้วบ้านตั้มมีเพลงชาติลาวตั้มก่อ?

T21 ช: มีเจ้า

T22 จ: ร้องได้ก่อ?

T23 ช: (0.1)

T24 จ: บมีกำ ร้องได้ก่อ เฮาถามอ๊ะ

T25 ช: ได้อยู่แต่ก่อลิมละ

T26 จ: ได้อยู่แต่ก่อลิมละ แล้วตั้มมีบัตรประชาชนปุ่นก่อ?

T27 ช: มี

T28 จ: มีแล้ว มันบ่หมคอายุกะ?

T29 ช: (0.2)

T30 จ: มันใจได้ก็ปี บัตรประชาชนของ

T31 ช: ไอ้###

T32 จ: ห๊ะ?

T33 ช: ใจไปเรื่อยๆ แหน่

T34 จ: ใจไปเรื่อยๆ เลย คือ ทำบัตรครั้งเดียวจนถึงอายุ 50 บใจก็มันจะค่อนข้างทำหน้าอ่อน ๆ ตอน 50 ก็เหี่ยวๆ กะ

T35 ช: ดึงแม่่น

T36 จ: ใจไปเรื่อยๆ ดึงวันนี้ก็ใจอยู่กะ?

T37 ช: เจ้า

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	กรชนก นันทกนก
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 – 2550 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2551 – 2555 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)
ทุนวิจัย	โครงการทุนวิจัยมหาบัณฑิต สกว. ด้านมนุษยศาสตร์ – สังคมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2554
การเผยแพร่ผลงานวิชาการ	The 11 th International Conference on Tai Studies การประชุมวิชาการ โครงการปริญญาเอก กาญจนาภิเษก ครั้งที่ 13
ที่อยู่ปัจจุบัน	216 หมู่ 12 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000