

คำถามที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน

ครรชิต มัลลียงศ์

ผมสนใจเรื่องการตั้งคำถามมาก เพราะคนเรานั้นไม่ว่าจะทำงานอะไรล้วนต้องใช้ข้อมูลในการตัดสินใจด้านต่างๆ และการจะได้ข้อมูลมานั้นส่วนใหญ่ก็เกิดจากการตั้งคำถามที่เหมาะสมนั่นเอง. ผมมีอายุมากขึ้นแล้ว ดังนั้นการเจ็บป่วยจึงเป็นเรื่องธรรมดา. ด้วยเหตุนี้เอง เมื่อผมป่วย ผมก็ต้องตรวจสอบก่อนว่าอาการป่วยของผมนั้นเป็นการเจ็บป่วยที่ผมจะรักษาตัวเองตามความรู้และประสบการณ์ที่มีหรือเปล่า. ผมไม่ได้ไปหาหมอทุกครั้งที่ถูกมีดบาด, เดินสะดุดบันไดจนนิ้วห้อเลือด, หรือ ผิวหนังมีผื่นแพ้เพราะไปสัมผัสกับฝุ่น. ผมจะไปต่อเมื่อเกิดอาการที่ผมไม่เข้าใจว่าจะรักษาตนเองอย่างไร. แน่نونว่า คำถามแรกที่หมอถามก็คือ ผมมีอาการเจ็บป่วยอย่างไร. นี่เป็นคำถามธรรมดาที่เราได้ยินบ่อยครั้ง แต่เมื่อวิเคราะห์แล้ว คำถามนี้เป็นคำถามเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงว่า ผู้ที่มาหาหมอนั้นเจ็บป่วยแบบไหนเพื่อที่หมอจะได้ให้ความสนใจตรวจบริเวณที่ผิดปกติได้ทันที.

คำถามแต่ละคำถาม ล้วนมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ. เรามาลองศึกษาประเด็นในการตั้งคำถามดูว่า วัตถุประสงค์ของการตั้งคำถามต่างๆ มีอะไรบ้าง.

- คำถามให้ได้ข้อเท็จจริง เป็นคำถามที่เราถามบ่อยมาก เช่น
 - ธนาคารหยุดทำการในวันแรงงานหรือเปล่า?
 - จันทบุรีมีอะไรดี คนผิวดำจึงชวนกันมาอยู่มาก?
- คำถามเพื่อแสดงความสนใจหรือหาสาเหตุของเรื่องราวต่างๆ เช่น

- การที่ประธานาธิบดีทรัมป์ต้องการสร้างกำแพงที่ชายแดนติดกับประเทศเม็กซิโก เป็นเพราะชาวเม็กซิกันจำนวนมากลักลอบเข้ามาในสหรัฐอเมริกาหรือเปล่า?
ให้สังเกตว่า เราอาจตั้งคำถามตรงๆ ว่า “ทำไมประธานาธิบดีทรัมป์จึงสร้างกำแพงที่ชายแดน...” แต่เราสนใจว่าสาเหตุเป็นเพราะประเด็นที่เราคิดหรือเปล่า.
 - การที่ประธานาธิบดีเกาหลีสั่งให้ทดลองชิปนาวูธเสมอๆ นั้น คงเป็นเพราะต้องการให้ประเทศต่างๆ ช่วยเหลือด้านการเงินแลกกับการยุติการทดลองชิปนาวูธใช่หรือไม่?
- คำถามเชิงชวนให้หาคำตอบ เช่นคำถามที่อาจารย์อาจตั้งขึ้นเพื่อให้นักศึกษาสืบค้นต่อไป เช่น
 - หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักนายกรัฐมนตรีคืออะไร?
 - ประเทศไทยจะแข่งขันกับประเทศเวียดนามทางไหนได้บ้าง?
- คำถามที่ตั้งขึ้นเพื่อถามความเห็น หรือ จุดยืนของผู้ตอบ เช่น
 - คุณมีความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย มันคง มั่งคั่ง ยั่งยืนอย่างไรบ้าง?
 - คุณส่งลูกไปเรียนต่างประเทศเพื่อให้ลูกเก่งภาษาอังกฤษหรืออย่างไร?
- คำถามที่ตั้งขึ้นเพื่อให้เกิดการอภิปรายในประเด็นต่างๆ เช่น
 - เราควรขุดคอคอดกระหรือไม่?
 - เราควรจะหันไปพัฒนาพลังงานแบบไหนจึงจะไม่ถูกชาวบ้านคัดค้าน?
- คำถามที่เชิญชวนให้เกิดการโต้แย้ง
 - เราจะรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของเราได้อย่างไร ถ้า

หากเรานำบัตรประชาชนไปผูกไว้กับระบบพร้อมเพย์?

o มหาวิทยาลัยเวลานี้มีปัญหาผู้บริหารแย่งตำแหน่งกัน

มาก นี่เป็นเพราะมหาวิทยาลัยออกนอกระบบใช่ไหม?

- คำถามที่ใช้ในการสืบหาแรงจูงใจในการกระทำเพื่อให้ผู้ถูกกล่าวหาต้องมีการะในการแก้ต่างให้ตนเอง โดยผู้ถามไม่เจาะจงประเด็น เช่น

o ทำไมคุณจึงไม่ตรวจเอกสารการตรวจรับอุปกรณ์ให้ทันกำหนดเวลา?

o ทำไมคุณไม่ส่งรายงานความก้าวหน้าตามกำหนด?

- คำถามเพื่อกล่าวหาผู้กระทำความผิดตรงๆ เช่น

o คุณเป็นคนขับรถกระบะเข้ามาในบริเวณอาคารเวลาย่ำค่ำ ก่อนที่รถกระบะคันนั้นจะเกิดระเบิดใช่หรือไม่?

o มีดเล่มนี้เป็นของคุณ และคุณถือมาในบ้านผู้ตายใช่ไหม?

- คำถามเพื่อให้ทราบขั้นตอนหรือทิศทางที่จะดำเนินงานต่อไป เช่น

o หลังจากที่ผมได้รับแจ้งว่าได้รับทุนวิจัยแล้ว ผมจะต้องทำอะไรต่อไปครับ?

o หลังจากที่ท่านนายกรัฐมนตรีประกาศนโยบายประเทศไทย ๔.๐ แล้ว หน่วยงานเราต้องทำอะไรต่อไปครับ?

- คำถามลอยๆ ตามมารยาท โดยไม่ได้ระบุว่าจะให้ทำอะไร หรือทำอะไร เช่น

o วันนี้สบายดีหรือ?

o ทำไมคุณไม่กลับไปคิดหัวข้อวิทยานิพนธ์นี้อีกครั้ง แล้วค่อยมาพบผมใหม่?

- คำถามเพื่อสอบถามความรู้สึก เช่น

- คุณมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิรูประบบวิจัย?
 - คุณคิดว่ารัฐธรรมนูญใหม่จะช่วยกำจัดคอร์รัปชันได้หรือไม่?
- คำถามเพื่อแสดงความสนใจในตัวผู้ที่เรากำลังสนทนาด้วย เช่น
 - ได้ข่าวว่าคุณเพิ่งได้ลูกชาย น้ำหนักแรกเกิดเท่าไร แข็งแรงดีไหม?
 - ลูกคุณเรียนสาขาอะไร แล้วเขาจะมารับสืบทอดกิจการของคุณไหม?
- คำถามเพื่อแสดงความเห็นใจ หรือ ความเมตตา เช่น
 - อุบัติเหตุคราวนี้คงทำให้คุณลำบากแย่ แล้วคุณมาทำงานยังไงเนี่ย?
 - ได้ข่าวว่าคุณแม่ของคุณเป็นอัลไซเมอร์ คุณต้องดูแลแม่คุณยังไงเนี่ย?
- คำถามเพื่อขอให้อธิบายหลักการสำคัญที่ผู้ถามไม่เข้าใจ เช่น
 - หลักการแท้ๆ ของ เศรษฐกิจพอเพียง มีอะไรครับ?
 - แนวคิดเรื่อง ความยั่งยืน นั้นหมายถึงอะไรครับ?
- คำถามเพื่อขอให้มีการตอบว่าได้ดำเนินการอะไรไปบ้างแล้ว หรือมีการสนองตอบอย่างไรต่อการทำงานของผู้ถาม เช่น
 - คุณได้ลองนำคำแนะนำของผมไปใช้แล้วได้ผลอย่างไรบ้างครับ?
 - การทำงานของคุณยังช่วยเหลือผู้สูงอายุได้รับการตอบรับอย่างไรบ้าง?
- คำถามเพื่อขอให้ช่วยเหลือ เช่น
 - ผมไม่เข้าใจการกำหนดจำนวนตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ช่วยอธิบายให้หน่อยได้ไหมครับ?

- ฟิวส์คัตเอาต์ที่บ้านของผมขาด ช่วยเปลี่ยนให้หน่อยได้ไหมครับ?
 - คำถามเพื่อขอหลักฐานหรือข้อพิสูจน์ เช่น
 - คุณรู้ได้อย่างไรว่านายสมชายไม่ได้ทำวิทยานิพนธ์เอง?
 - คุณมีบันทึกประวัติการใช้อินเทอร์เน็ตหรือเปล่าที่แสดงว่านางสาวเอเป็นคนส่งอีเมลให้ร้านนางสาวบี?
 - คำถามเพื่อพิจารณาคุณค่าหรือข้งน้ำหนัก เช่น
 - การที่คุณอธิบายว่าหลวงปู่เณรฆ่าเป็นพระสุปฏิปันโนนั้น ช่วยอธิบายหน่อยว่า **สุปฏิปันโน** หมายความว่าอะไร?
 - คุณบอกว่านายสมบัติทำงานเก่ง บอกหน่อยได้ไหมว่าเขาเก่งด้านไหน?
 - คำถามเพื่อสร้างความแตกแยก เช่น
 - การที่อธิบดีกรม X ไม่เริ่มปฏิบัติตามนโยบายของท่าน แสดงว่าอธิบดีไม่เห็นด้วยกับนโยบายของท่านใช่ไหม?
 - การที่มีคนวางระเบิดใกล้ๆ ศาลพระพรหมที่กรุงเทพฯ แสดงว่าหน่วยสืบสวนไม่มีความสามารถใช่ไหม?
- ประเด็นคำถามนี้ได้เพิ่มไว้เป็นข้อสุดท้าย และถือว่าเป็นคำถามที่ไม่ควรถามอย่างยิ่ง เพราะทำให้เกิดการแตกแยกในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับคำถาม โดยเฉพาะในเมื่อผู้ถามเองก็ยังไม่รู้ข้อเท็จจริง. น่าเสียดายที่เราได้ยืมคำถามเหล่านี้บ่อยครั้งจากนักข่าวทั้งหลายที่ไม่รู้จักการตั้งคำถามในทางสร้างสรรค์.*

ประเด็นคำถามเหล่านี้ (ยกเว้นประเด็นสุดท้าย) ผมนำมาจาก Myles Martel, Mastering the Art of Q & A: A Survival Guide for Tough, Trick, and Hostile Questions, สำนักพิมพ์ Toppan, โตเกียว, 1989.

สำหรับคำถามนั้นผู้เขียนได้เขียนขึ้นเองเพื่อเป็นตัวอย่างให้ศึกษา.