

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า
AN ANALYSIS OF BURMESE TELEPHONE CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN THAI CALL
CENTER OPERATORS AND BURMESE CUSTOMERS

วิจิตร ศรีเสถียร 5136505 LCLG/M

ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุจิตต์ลักษณ์ ศีผดุง, Ph.D., ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D., อิศระ ชูศรี, Ph.D.

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้ ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า โดยใช้ข้อมูลที่บันทึกจากศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 80 บทสนทนา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้แนวคิดการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาของแซคส์ เชกโลฟฟ์ และเจฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974) เชกโลฟฟ์ และคณะ (Schegloff et al., 1977) และเชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1968, 1979)

ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนามี 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขึ้นเรียก-ตอบ 2) ขึ้นทักทายและ 3) ขึ้นแสดงตัว-จำได้ ส่วนการปิดการสนทนานั้นพบว่า มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การนำไปสู่การปิดการสนทนา และ 2) การปิดการสนทนา และจากข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่และลูกค้าเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเอง นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังพบว่า การผลิตกันพูดมีการเลือกใช้กฎการจัดสรรกันพูดแบบที่ผู้พูดคนแรกเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไปมากที่สุด โดยใช้กลวิธีการใช้คำถามและการใช้ประโยคขอเรื่อง ส่วนการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่า มี 4 ประเภท ได้แก่ 1) การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค 2) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา 3) การพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อเพิ่มข้อมูลที่ผู้สนทนาต้องการ และ 4) การพูดพร้อมกัน และยังพบว่าเจ้าหน้าที่พูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค เพื่อขัดจังหวะการพูด ส่วนลูกค้าชาวพม่าพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา สำหรับการแสดงว่ารับฟังอยู่พบว่า มี 4 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้นๆ 2) คำตอบรับ 3) การกล่าวซ้ำ และ 4) คำถาม และพบว่าการเลือกใช้ประเภทและตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกัน คือเจ้าหน้าที่ใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ในตำแหน่งที่ลูกค้าพูดจบ ในขณะที่ลูกค้าใช้คำตอบรับ เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดอยู่และตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบ ส่วนการศึกษาการปรับแก้พบว่า มี 3 ประเภท ได้แก่ 1) เริ่มต้นการปรับแก้ด้วยตนเองแล้วปรับแก้ด้วยตนเอง 2) การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้ด้วยตนเอง และ 3) การเริ่มต้นการปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้โดยผู้อื่น ซึ่งประเภทที่พบมากที่สุด คือ การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย/ ลูกค้าชาวพม่า/ ภาษาพม่า/ โครงสร้างบทสนทนาทางโทรศัพท์/
การวิเคราะห์บทสนทนา

AN ANALYSIS OF BURMESE TELEPHONE CONVERSATIONAL STRUCTURES BETWEEN THAI CALL CENTER OPERATORS AND BURMESE CUSTOMERS

WIJIT KRISATHAIN 5136505 LCLG/M

M.A. (LINGUISTICS)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUJARITLAK DEEPADUNG, Ph.D.,
PATTAMA PATPONG, Ph.D., ISARA CHOOSRI, Ph.D.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the conversational structure of Burmese telephone conversations between Thai call center operators and Burmese customers. The data consists of 80 conversations recorded from a call center. This study is based on the framework of Sacks, Schegloff and Jefferson (1974), Schegloff et al. (1977), and Schegloff (1968, 1979).

The findings point out that there are three sequences in opening sections: summon-answer, greeting, and identification sequences. There are two sequences in closing sections: possible pre-closing and closing. It was found that Thai call center operators and Burmese customers use possible pre-closing strategies which are related to their duty. In addition, in terms of turn taking, the most popular type of turn allocation is that the current speaker selects the next speaker by using question and request strategies. The overlapping is composed of “terminal overlapping,” “continue overlapping,” “conditional access to the turn,” and “simultaneous talking”. Thai call center operators produce terminal overlapping to interrupt and Burmese customers produce terminal overlapping to check understanding and produce continuous overlapping to continue conversation. The backchannel responses contain short verbalizations, “yes” responses, repetition, and questions. The results show the difference of using types and places of backchannel responses. Backchannel responses produced by Thai call center operators usually occur after turn completion, while backchannels produced by Burmese customers usually occur in overlapping positions or after turn completion. The repairs consist of 1) self- initiation and self-repair, 2) other-initiation and self-repair, and 3) other-initiation and other-repair. The second type is most commonly found.

KEY WORDS: THAI CALL CENTER OPERATORS/ BURMESE CUSTOMER/
BURMESE/ TELEPHONE CONVERSATION/ CONVERSATION
ANALYSIS

210 Pages