

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์
ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

วิจิตร ศรีเสถียร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์
ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

.....

นายวิจิตร ตรีเสถียร

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์สุจิตต์ลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

อาจารย์อิสระ ชูศรี, Ph.D

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

อาจารย์ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โธปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

อาจารย์ศิริเพ็ญ อึ้งสิทธิพูนพร, Ph.D.

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์
ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)

วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2555

.....

นายวิจิตร ศรีเสถียร

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์อิสระ ชูศรี, Ph.D

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์อุมาภรณ์ สังขมาน, Ph.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์สุจิตลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์ดวงพร คำคุณวัฒน์, M.A.

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของรองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตต์ลักษณ์ ติศดุจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งอุทิศเวลาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ด้วยความเอื้ออาทรและเอาใจใส่เสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.อิสระ ชูศรี ดร.ปัทมา พัฒน์พงษ์ และดร.อุมาภรณ์ สังขมาน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาภาษาศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านภาษาศาสตร์ให้แก่ผู้วิจัยและคอยให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ได้มอบทุนโครงการทุนวิจัยมหาบัณฑิต สกว. ด้านมนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ และขอขอบคุณคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ได้มอบโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์วิรัชและอรนุช นิยมธรรม Mr. Hsoun Oo และ Mrs. Than Da Thien ที่คอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาษาพม่า ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และบุคคลในครอบครัวที่คอยอบรมสั่งสอน คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนทางการเรียน และด้านการเงินด้วยดีเสมอมา

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณอัมพิกา รัตนพิทักษ์ และคุณศุภกิต บัวขาว ที่คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือตลอดการทำวิจัย ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นอย่างคุณปริญญญา วงศ์ขัติย์ คุณกรชนก นันทกนก คุณนพเก้า สิรินทรานนท์ และพี่น้องร่วมรุ่นภาษาศาสตร์ทุกคนที่คอยให้กำลังใจกันเสมอมา

วิจิตร ศรีเสถียร

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 เชกลอฟฟ์ และเจฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974) เชกลอฟฟ์ และคณะ (Schegloff et al., 1977) และเชกลอฟฟ์ (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 โดยใช้กลวิธีการใช้คำถามและการใช้ประโยคขอร้อง 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 ในตำแหน่งที่ถูกคำพูดจบ 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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
อักษรย่อ	ณ
บทที่ 1	บทนำ
	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2	ทบทวนวรรณกรรม
	6
2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการวิเคราะห์ทัศนทนา	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ทัศนทนาในภาษาไทย และภาษาอื่นๆ	11
2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการสนทนาทางโทรศัพท์	19
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	28
3.1 ขั้นตอนการเตรียมการ	28
3.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.4 อุปสรรคที่พบในระหว่างการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	โครงสร้างบทสนทนา
	39
4.1 การเปิด-ปิดการสนทนา (Opening-Closing)	39
4.1.1 การเปิดการสนทนา (Opening)	39
4.1.2 การปิดการสนทนา (Closing)	55
4.2 การผลัดกันพูด (Turn-taking)	85
4.2.1 กฎการจัดสรรการผลัดกันพูด (Turn-Allocation)	85
4.2.2 กลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูด (Turn-taking strategies)	87
4.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)	116
4.3.1 ประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อม (Types of Overlapping)	116
4.3.2 หน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อม (Function of Overlapping)	124
4.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels)	129
4.4.1 ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Types of Backchannels)	130
4.4.2 หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Function of Backchannels)	140
4.5 การปรับแก้ (Repair)	149
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
	161
5.1 สรุปผลการวิจัย	161
5.2 อภิปรายผล	165
5.3 ข้อเสนอแนะ	172
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	174
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	186
บรรณานุกรม	197
ภาคผนวก	200
ประวัติผู้วิจัย	210

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	พยัญชนะเดี่ยวภาษาพม่า	33
3.2	พยัญชนะควบกล้ำภาษาพม่า	35
3.3	สระเดี่ยวภาษาพม่า	35
3.4	สระเสียงกักและสระเสียงนาสิก	35
3.5	วรรณยุกต์ภาษาพม่า	36
4.1	ความถี่ในการปรากฏของการเปิดการสนทนา	54
4.2	ความถี่ในการปรากฏของการนำไปสู่การปิดการสนทนา	75
4.3	ความถี่ในการปรากฏของการปิดการสนทนา	84
4.4	ความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อม	128
4.5	ความถี่ในการปรากฏของการแสดงว่ารับฟังอยู่	148
4.6	ความถี่ในการปรากฏของการปรับแก้	159

สารบัญย่อ

ADD	additional action
AGR	agreement
ANA	anaphora
CL	classifier
CTR	contrastive
COMT	comitative
COND	conditional
DIM	diminutive
EMPH	emphatic
FINISH	finish
FOC	focus
FUT	future
FUT.ATTR	future, attributive
INST	instrument
LOC	locative
NEG	negative
NFUT	non-future
NFUT.ATTR	non-future, attributive
NFUT.NOM	non-future nominaliser
OBJ	object
PL	plural
PROH	prohibitive
POL	politeness
POSS	possessive
PURP	purpose
Q	question word

สารบัญย่อ (ต่อ)

REINF	reinforcement of proposition
REASON	reason
SUBJ	subject
SEQ	sequential action
SUB	sub-ordinate
TIME	time marker
TOP	topic
VPL	verbal plural marker

บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงที่มาและความสำคัญของการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ กรอบและแนวคิดในการวิจัย ขอบเขตการวิจัยและนิยามศัพท์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การสนทนาเป็นสิ่งที่เราปฏิบัติกันทุกวันเหมือนกับการเข้าร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ ของสังคม ดังนั้นการสนทนาจึงเป็นหัวใจของการใช้ภาษา และไม่ใช่เป็นเพียงประโยคต่างๆ หรือวัจนกรรมต่าง ๆ มารวมกัน แต่เป็นกิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นค่านิยม ความเชื่อ ระบบการใช้ภาษาของผู้ร่วมกิจกรรมด้วย (กฤษฎาวรรณและธีรานุช, 2551) โดยทั่วไปแล้ว พื้นฐานของการสนทนาจะประกอบไปด้วยการผลัดกันพูด คู่วัจนกรรมและองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งการผลัดกันพูดเป็นโครงสร้างสำคัญของการสนทนา กล่าวคือ ในการสนทนาแต่ละครั้งจะมีผู้พูดครั้งละหนึ่งคน การพูดจะมีลักษณะการผลัดเปลี่ยนผลัด (Turn exchange) ในลักษณะ เมื่อนาย ก พูด นาย ข หยุดพูด เมื่อนาย ก หยุดพูด นาย ข ก็จะเริ่มพูดได้ ในโครงสร้าง ก-ข-ก-ข-ก-ข แต่ในบางครั้งอาจจะเกิดการพูดซ้อนกันแต่ก็มีไม่มากนัก (สุจิตต์ลักษณ์, 2552: 102-103) นอกจากนี้ การสนทนาอาจจะเป็นการพูดคุยกันระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น และยังรวมถึงการสนทนากันระหว่างรับประทานอาหารเช้าของคนในครอบครัว การสนทนาระหว่างลูกค้ากับผู้ขายสินค้า ตลอดจนการสนทนาแบบไม่เห็นหน้ากัน เช่น การสนทนาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ (กฤษฎาวรรณและธีรานุช, 2551)

การสนทนาทางโทรศัพท์นั้นมีตั้งแต่การสนทนาระหว่างเพื่อนหรือคนรู้จัก จนถึงสนทนาระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ในบางครั้ง คู่สนทนาที่เป็นลูกค้าของบริษัทที่ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์อาจจะพบปัญหาขัดข้องหรืออาจต้องการข้อมูลและบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมจากบริษัท เมื่อบริษัทที่ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ได้เล็งเห็นถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า จึง

ได้จัดตั้งศูนย์ให้บริการข้อมูลขึ้นมา เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ศูนย์ดังกล่าวนอกจากจะให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านโทรศัพท์แก่ลูกค้าชาวไทยแล้ว ยังให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าชาวต่างชาติอื่น ๆ อีกด้วย อาทิ ชาวจีน ชาวอังกฤษ ชาวเกาหลี และชาวพม่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยจะโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์จำนวนมาก ทั้งนี้เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่สามารถพูดภาษาพม่าได้นั้นช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับสัญญาณโทรศัพท์หรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องโทรศัพท์ ทำการดาวน์โหลดเพลง สมัครบริการส่งเสริมการขาย และต่ออายุโปรโมชั่นให้ ดังนั้นการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าในองค์กรลักษณะนี้จึงมีลักษณะเด่นดังต่อไปนี้คือ

การสนทนาทางโทรศัพท์นี้เป็นการสนทนาแบบไม่เห็นหน้ากันของคู่สนทนา ซึ่งผู้โทรศัพท์จะไม่ทราบว่า เมื่อโทรเข้าไปแล้วใครจะรับสาย หรือไม่แน่ใจว่ากำลังสนทนาอยู่กับใคร ส่วนผู้รับก็ไม่ทราบเช่นกันว่าใครโทรเข้ามา ดังนั้นคู่สนทนาจึงต้องแสดงตัวผ่านคำพูด แทนการมองเห็นกันและกัน (บุริรัตน์, 2544: 1) หรือแสดงตัวผ่านเบอร์โทรศัพท์ของตน หรือคู่สนทนาอาจจะเพียงแค่ทักทายแล้วก็เข้าสู่ประเด็นของการโทรเข้ามาทันที จึงทำให้รูปแบบการสนทนาทางโทรศัพท์มีขั้นตอนของการสนทนาที่ชัดเจน รวมทั้งเมื่อผู้โทรเข้ามารู้ว่าโทรเข้ามาด้วยจุดประสงค์อะไร ก็ทำให้การสนทนานั้นสั้นและกระชับ

นอกจากนี้ การสนทนาทางโทรศัพท์ ทำให้เห็นโครงสร้างของการสนทนาได้ชัดเจน เช่น การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannel) ทั้งนี้เมื่อคู่สนทนาพูดคุยกันทางโทรศัพท์ พวกเขาไม่สามารถมองเห็นการใช้ภาษาท่าทางได้ อย่างเช่น การพยักหน้า หรือท่าทางอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็นสัญลักษณ์แสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannel) ดังนั้นคู่สนทนาจึงต้องใช้ลักษณะเสียง เช่น ระดับเสียง (Pitch) หรือถ้อยคำสั้น ๆ (Short verbalization) เข้ามาช่วยในการสนทนาเพื่อให้คู่สนทนารู้ว่าตนนั้นกำลังรับฟังอยู่ (Heinz, 2003: 1119)

จากลักษณะเด่นดังกล่าว ประกอบกับการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ตรวจคุณภาพการใช้ภาษาพม่าในการให้บริการข้อมูล ที่ศูนย์ให้บริการข้อมูลของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่ง และได้พบประเด็นที่น่าสนใจหลายอย่าง เช่น การใช้ภาษาในขั้นนำไปสู่การปิดการสนทนาของพนักงานรับโทรศัพท์ โดยสังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่จะพยายามใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อปิดการสนทนาให้เหมาะสมและไม่ให้เป็นการตัดบทลูกค้าที่ยังไม่ยอมจบการสนทนามากนักเกินไป เช่น การขอโทษพร้อมกับให้เหตุผล โดยพูดว่า ကုန်တော့ပါ နော် အခြားလိုင်းတော့နော် (ကုန်တော့ပါ နော် /kɔ̃dɔ̃bà nò ?ətɕ'álaín saunnebà dè jín/ “ขอโทษนะคะ มีสายอื่นรอกอยู่ค่ะ” เป็นต้น

อีกประเด็นหนึ่งคือเรื่องการปรับแก้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าในบางครั้ง เมื่อลูกค้าชาวพม่าบอกความต้องการที่จะสมัครบริการส่งเสริมการขายหรือบริการเสริมต่าง ๆ ไม่ชัดเจน หรือลูกค้าชาวพม่าพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงถิ่นทวาย กระเหรี่ยง ฉาน รวมทั้งพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า ก็จะเกิดการปรับแก้คำพูดอยู่บ่อยครั้ง ในทำนองเดียวกันเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายรายละเอียดไม่ชัดเจน อธิบายผิด หรือพูดคำบางคำด้วยสำเนียงไทย ก็ส่งผลให้ลูกค้าพม่าต้องปรับแก้ในบทสนทนาเช่นเดียวกัน

ประเด็นต่อมาคือเรื่องวัจนกรรม ผู้วิจัยสังเกตว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยสอบถามข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าชาวพม่า เช่น ที่อยู่หรือ ชื่อที่แท้จริงของเจ้าของเบอร์โทรศัพท์ เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาลืมเสีย และเปลี่ยนซิมโทรศัพท์ใหม่ให้ลูกค้า ในบางครั้งลูกค้าจะยังไม่ตอบคำถามดังกล่าว แต่มักจะใช้ถ้อยคำอื่นแทรกเข้ามา ซึ่งอาจต้องการเลี้ยงที่จะตอบหรือลี้เลี้ยวที่จะตอบ ดังนั้นการจะเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ดังกล่าว เช่น คู่สนทนาจะใช้กลวิธีใดบ้าง เพื่อเปิด-ปิดการสนทนา คู่สนทนามีวิธีการปรับแก้วิธีใดบ้าง รวมทั้งมีโครงสร้างบทสนทนาอื่น ๆ อะไรบ้างให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นนั้น สามารถนำแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation Analysis) ของแซคส์ เชกโลฟฟ์และเจฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) มาใช้ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจมากขึ้นต่อไปได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่าผู้ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาไม่ว่าจะเป็นการเปิดและปิดการสนทนา (opening-closing) การผลัดกันพูด (turn-taking) การขัดจังหวะ การพูด (interruption) การพูดซ้อนเหลื่อม (overlapping) และการพูดพร้อมกัน (simultaneous talking) ในภาษาอื่นๆ ไว้อย่างมากมาย อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ (Sack et al., 1974 ; Schegloff, 1968, 1986, 1979) ภาษาเยอรมัน (Taleghani-Nikazm, 2002) ภาษาจีน (Sun, 2004) ภาษาไทย (บุรีรัตน์, 2544) และภาษาญี่ปุ่น (Murata, 1994) แต่ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามียานวิจัยที่ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์เอาไว้ จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกทำวิจัยหัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า” เพื่อค้นหาว่าโครงสร้างการสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์นั้นมีอะไรบ้าง มีลักษณะอย่างไร อันส่งผลให้มีความเข้าใจการใช้ภาษาพม่าในสถานการณ์ดังกล่าวนี้ให้ละเอียดมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 เป็นองค์ความรู้พื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางปรับใช้ในหน่วยงานที่มีการสนทนา
ระหว่างชาวไทยกับชาวพม่าหรือนำไปจัดทำเป็นคู่มือการสอนการสนทนา
ภาษาพม่า
- 1.3.2 สามารถนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาการสนทนาภาษาพม่า
ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนาในชีวิตประจำวัน

1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้

ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนาของแซคส์ เชกลอฟฟ์และเจฟเฟอร์สัน
(Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974)

1.5 ขอบเขตการศึกษา

- 1.5.1 ศึกษาเฉพาะการสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ให้บริการข้อมูลชาว
ไทยกับลูกค้าชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น
- 1.5.2 ไม่ศึกษาเรื่องน้ำเสียง และปัจจัยทางสังคม แต่จะนำมาประกอบการอภิปรายผล

1.6 นิยามศัพท์

การเปิดการสนทนา (opening) หมายถึง การเริ่มต้นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่
ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

การผลัดกันพูด (turn-taking) หมายถึง การเปลี่ยนบทบาทของคู่สนทนาจากผู้พูดไป
เป็นผู้ฟังหรือจากผู้ฟังไปเป็นผู้พูด

การขัดจังหวะ (interruption) หมายถึง การพูดพร้อมกันที่เกิดในจุดที่ไม่ใช่จุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Non-Transition Relevance Place) ซึ่งการพูดดังกล่าวมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนผลัดการพูดของผู้พูดมาเป็นผลัดการพูดของผู้ฟัง (Murata, 1990: 386)

การแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel) หมายถึง การกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ เพื่อแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าตนกำลังฟังสิ่งที่คู่สนทนาพูดอยู่

การปรับแก้ (repair) หมายถึง ความพยายามในการปรับแก้คำพูดที่เกิดจากปัญหาการได้ยินหรือความเข้าใจ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ แม้ว่าจะยังไม่มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาภาษาสนทนาในภาษาพม่า แต่ก็ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาสนทนาทางโทรศัพท์ของทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่บ้าง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ จึงแบ่งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา
- 2.2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาในภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ
- 2.3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา

(Conversation Analysis)

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา ได้แก่ งานวิจัยของแซคส์และคณะ (Sack et al., 1974) และเลวินสัน (Levinson, 1983) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากแนวคิดของแซคส์และคณะ (Sack et al., 1974) ที่ศึกษาระบบการผลัดกันพูด (turn-taking) ในงานเขียนที่ชื่อว่า “A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation” กล่าวว่า การผลัดกันพูดเป็นการเปลี่ยนบทบาทของกลุ่มสนทนาจากผู้พูดไปเป็นผู้ฟังหรือจากผู้ฟังไปเป็นผู้พูด ซึ่งการผลัดกันพูดสามารถอธิบายได้ด้วยลักษณะ 14 ประการ โดยสรุป ดังนี้ ในการเปลี่ยนกันพูดแต่ละครั้งต้องมีการเปลี่ยนผู้พูดเสมอ ในการพูดครั้งหนึ่งจะมีผู้พูดเพียงคนเดียวเท่านั้น การพูดพร้อมกันของกลุ่มสนทนานั้นสามารถเกิดขึ้นได้ แต่ไม่บ่อยนัก การผลัดกันพูดในแต่ละครั้งอาจทำให้เกิดความเงียบหรือการพูดซ้อนกันได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องปกติ ในการสนทนาแต่ละ

ครั้งจะไม่มีมีการเรียงลำดับการพูดที่แน่นอน การผลิตกันพูดแต่ละผลัดจะมีขนาดแตกต่างกันไปไม่แน่นอน ระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนาในแต่ละครั้งไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ คำพูดของผู้พูดแต่ละฝ่ายจะไม่สามารถกำหนดหรือวางแผนไว้ล่วงหน้าได้

การผลิตกันพูดของผู้พูดแต่ละคนนั้นจะไม่มีกำหนดไว้ล่วงหน้า จำนวนของผู้ที่เข้าร่วมการสนทนาต้องอย่างน้อย 2 คน การพูดแต่ละครั้งอาจเริ่มหรือหยุดลงเมื่อใดก็ได้ ผู้พูดในขณะนั้นจะเป็นผู้เลือกผู้พูดคนต่อไป ขณะเดียวกันผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งอาจเสนอตนเองเป็นผู้พูดคนต่อไปได้เช่นเดียวกัน หน่วยโครงสร้างของการผลิตกันพูด (Turn Construction Unit-TCU) มีความหลากหลาย แตกต่างกันไปได้ เช่น อาจเป็นเพียงคำ ๆ เดียว หรือเป็นประโยคทั้งประโยคก็ได้ กลไกปรับแก้การพูด (repair mechanism) เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อที่มีความผิดพลาดเกิดหรือความไม่ชัดเจนระหว่างการสนทนา เช่น เมื่อผู้พูดทั้งสองฝ่ายพูดพร้อมกัน ผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะหยุดพูดอัตโนมัติเพื่อให้ผู้พูดอีกฝ่ายดำเนินการพูดต่อไปจนจบ

ในระหว่างที่ผู้พูดและผู้ฟังสนทนากันอยู่จะใช้หน่วยองค์ประกอบการผลิตกันพูดที่ประกอบด้วย คำ วลี อนุพยางค์หรือประโยค หรือทำนองเสียงสูง และจะเรียกจุดที่สิ้นสุดของแต่ละหน่วยองค์ประกอบการผลิตกันพูดว่า จุดผลิตเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition Relevance Place-TRP) ตรงจุดนี้เอง ที่กฎซึ่งกำหนดการผลิตเปลี่ยนผู้พูดอาจจะเข้ามา ทำให้มีการเปลี่ยนผู้พูด แต่ก็ไม่จำเป็นจะต้องเกิดเช่นนั้นเสมอไปเมื่อถึงจุดเปลี่ยนที่เหมาะสม ซึ่งกฎที่ใช้ตัดสินการผลิตเปลี่ยนผู้พูด คือการจัดสรรการผลิตกันพูด (turn-allocation) การจัดสรรการผลิตกันพูดเป็นเทคนิคที่กำหนดและเลือกคนพูดคนต่อไป สามารถแบ่งได้ 2 วิธีการ ดังนี้

1) ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่เป็นผู้เลือกคนต่อไป เรียกว่า การเลือกผู้อื่น (selecting next speaker or other selection)

2) ผู้พูดคนต่อไปเลือกตัวเอง เรียกว่า (self-selection) โดยมีกฎการผลิตดังนี้

กฎที่หนึ่ง a) ถ้าผู้พูดขณะนั้นเลือกผู้พูดคนต่อไป ผู้พูดจะต้องหยุดพูดและคนถัดไปก็จะเป็นผู้พูดต่อ หมายความว่าผู้ที่ถูกเลือกเป็นคนพูดคนต่อไป มีสิทธิและหน้าที่ต้องพูดต่อไป ในจุดผลิตเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition Relevance Place-TRP)

b) ถ้าผู้พูดขณะนั้นไม่เลือกผู้พูดคนต่อไป ผู้พูดที่กล่าวเป็นคนแรกจะเปลี่ยนบทบาทโดยเลือกตัวเองเป็นผู้พูดคนถัดไป

c) ถ้าผู้พูดไม่เลือกผู้พูดคนถัดไปและไม่มีใครเลือกตัวเองตามกฎ 2b ผู้พูดขณะนั้นจะเป็นคนพูดต่อไป (แต่อาจไม่จำเป็น)

กฎที่สอง เมื่อกฎ 1c) ดำเนินไป กฎตั้งแต่ (a-c) จะถูกนำมาใช้ซ้ำจนการผลิตนั้นเสร็จสิ้น

เมื่อกล่าวถึงคำดำเนินไป ในบางครั้งก็อาจเกิดการพุดซ้อนกัน การพุดซ้อนกัน (overlapping) เกิดจากการที่ผู้พุดคนถัดไป เลือกใช้กฎการจัดสรรกันพุดแบบเลือกตนเองเร็วเกินไป ในจุดที่คาดว่าจะเปลี่ยนที่เปลี่ยนที่เหมาะสม จึงส่งผลให้เกิดการพุดซ้อนขึ้นมา ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การพุดซ้อนในจุดที่อาจจะเป็นจุดผลัดเปลี่ยน (possible transition-relevance place) กับการพุดซ้อนกันที่จุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Sack et al., 1974: 706-707) ส่วนมูระตะ (Murata, 1994: 386) กล่าวว่า การพุดซ้อนที่เกิดขึ้นในจุดที่ไม่ใช่จุดผลัดเปลี่ยนคือการพุดขัดจังหวะ (interrupt) จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนผลัดหรือเปลี่ยนประเด็น ในขณะที่การพุดซ้อนที่เกิดในจุดผลัดเปลี่ยนนั้นเป็นการพุดซ้อนเหลื่อม (Overlapping) กัน

นอกจากนี้ เชกloff และแซคส์ (Schegloff and Sacks, 1973 อ้างใน กฤษดาวรรณและธีรนุช, 2551: 157) ได้กล่าวถึง คู่วัจนกรรม (adjacency pair) ว่าหมายถึงถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นคู่ เช่น ถาม-ตอบ ทักทาย-ทักทาย ขอร้อง-ตอบรับ/ปฏิเสธ ขอโทษ-รับการขอโทษ เป็นต้น ส่วนเลวินสัน (Levinson, 1983: 303-304) กล่าวถึง ความหมายของคู่วัจนกรรม คือ การเรียงต่อกันของสองถ้อยคำ และเป็นชนิดของถ้อยคำที่เป็นคู่ มีความสัมพันธ์กับระบบการผลัดกันพุดในฐานะที่เป็นเทคนิคในการเลือกคู่สนทนาคนต่อไป ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกันอย่างที่เขาและคณะได้แบ่งไว้ดังนี้

- 1) อยู่ติดกัน
- 2) พุดโดยผู้พุดคนละคนกัน
- 3) เรียงลำดับกัน เป็นส่วนแรก (first part) และส่วนที่สอง (second part)
- 4) มีรูปแบบเฉพาะของส่วนที่หนึ่งกำหนดรูปแบบเฉพาะในส่วนที่สอง

กล่าวคือ ส่วนแรกเป็นการเสนอ และจะกำหนดส่วนที่สองเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ ส่วนแรกเป็นการทักทาย จะกำหนดส่วนที่สองเป็นการทักทายตอบ และมีกฎของการกำหนดคู่วัจนกรรมดังนี้ คือ เมื่อมีการใช้คู่วัจนกรรมในส่วนแรก แล้วผู้พุดคนปัจจุบันก็จะหยุด ผู้พุดคนถัดไปก็จะเลือกคู่วัจนกรรมส่วนที่สองให้สอดคล้องกับส่วนแรก

แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาของคู่วัจนกรรมก็ยังคงมีอยู่ ซึ่งปัญหาแรก คือ การระบุคู่วัจนกรรมควรเป็นถ้อยคำที่ติดต่อกัน กับอีกปัญหาคือ เรื่องส่วนที่สองควรเป็นถ้อยคำที่คู่กับส่วนที่หนึ่ง คู่วัจนกรรมนั้นอาจจะไม่ได้ติดต่อกันหรือเป็นคู่ถ้อยคำกัน เช่น การถามและตอบ อาจจะมีถ้อยคำอื่นแทรกเข้ามา (insertion sequences) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

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

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

A: No ((A2))

B: No ((A1))

(Merritt, 1976 : 333 อ้างใน Levinson, 1983: 304)

จากตัวอย่างพบว่า คำตอบของคำถามที่หนึ่ง ((Q1)) ถูกแทรกขึ้นมาด้วยคำถาม ((Q2)) ของบุคคลที่สองและคำตอบของตนเอง ((A2)) ซึ่งประโยคดังกล่าวเป็น ชั้นที่แทรกขึ้นมา (insertion sequences) ก่อนจะถึงคำตอบ ((A1)) ของคำถามที่หนึ่ง

อีกปัญหาหนึ่งของเรื่องคู่จวนกรรม คือ ในกรณีที่ส่วนที่สองอาจมีหลายรูปแบบ ซึ่งในการสนทนาชีวิตประจำวัน อาจจะได้ไม่มีการถาม-ตอบที่ตรงไปตรงมา แต่อาจจะมีคู่จวนกรรมถาม-ตอบได้หลายแบบ นั่นคือ ส่วนที่สองของคู่จวนกรรมมีความเป็นไปได้ 2 รูปแบบ ซึ่งเป็นรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการเป็นไปตามคาด (The notion of preference)

แนวคิดการเป็นไปตามคาด (the notion of preference) อธิบายไว้ในที่นี้ว่า ไม่ใช่ว่าส่วนที่สองของทุก ๆ คู่ถ้อยคำจะมีความสำคัญเท่า ๆ กัน เพราะในบรรดาถ้อยคำส่วนที่สองทั้งหมดจะมีถ้อยคำหนึ่งที่ได้รับเลือกเป็นคำตอบตามที่คาด (preferred response) และถ้อยคำอื่น ๆ เป็นคำตอบที่ไม่คาด (dispreferred response) นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยังสัมพันธ์กับแนวคิดด้านภาษาศาสตร์ (linguistic concept) เรื่องการมีลักษณะต่างจากทั่วไป (markedness) ซึ่งคำตอบตามที่คาดจะมีลักษณะทั่วไป (unmarked) โดยจัดเป็นผลัดพูดที่มีโครงสร้างง่าย ๆ แต่จะแตกต่างจาก คำตอบที่ไม่คาด ซึ่งมีลักษณะต่างจากทั่ว ๆ ไป (marked) โดยจัดเป็นผลัดที่มีโครงสร้างซับซ้อนในภาษา ดังนั้น ส่วนที่สองที่ไม่เป็นไปตามคานั้นมักมีสิ่งบ่งชี้ 3 ข้อ ได้แก่ 1) จากการลงเล 2) หลังจากมีตัวบ่งชี้ (marker) เช่น คำว่า Well ในภาษาอังกฤษ 3) พูดถ้อยคำส่วนที่สองที่แสดงถึงเหตุผลที่กล่าวถ้อยคำออกไปไม่ได้ (Levinson, 1983: 307; สุจริตลักษณ์, 2552: 111-112)

แนวคิดเรื่องคำตอบที่เป็นไปตามคาดหรือไม่เป็นไปตามคาด ยังมีผลต่อถ้อยคำส่วนที่หนึ่งของคู่จวนกรรมด้วย จนมีลักษณะการกระทำที่เรียกว่า การปรับแก้ (repair) การปรับแก้เป็นการกระทำที่พยายามจะปรับแก้ไขคำพูดที่เกิดจากปัญหาการพูด การได้ยิน และความเข้าใจระหว่างที่สนทนากัน (Schegloff, 2000a: 207) การปรับแก้สามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ ผู้เริ่มต้นการปรับแก้ (repair initiator) กับวิธีการปรับแก้ (repair)

การปรับแก้ที่ผู้พูดเริ่มต้นและปรับแก้ด้วยตนเอง โดยปราศจากการกระตุ้นจากผู้อื่น เรียกว่า การปรับแก้ที่เริ่มด้วยตนเอง (self-initiated repair) จะตรงกันข้ามกับ การปรับแก้ที่เริ่มต้นโดยคนอื่น (other-initiated repair) โดยผู้อื่นเริ่มต้นกระตุ้นให้ผู้พูดปรับแก้ ในผลิตภัณฑ์จากผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา ที่เรียกว่า การเริ่มต้นปรับแก้ในผลิตภัณฑ์ต่อมา (Next Turn Repair Initiation/NTRI) ส่วนวิธีการปรับแก้ นั้น หากผู้พูดเป็นผู้ปรับแก้ด้วยตนเอง จะเรียกว่า การปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) อาจเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์เดียวกันกับจุดที่มีปัญหาหรือหลังจากที่ผู้อื่นเริ่มปรับแก้ก็ได้ และจะตรงข้ามกับผู้ฟังเป็นผู้ปรับแก้ เรียกว่า การปรับแก้โดยผู้อื่น (other-repair) (Levinson, 1983; Schegloff, 1977, 2000a)

เมื่อเราพิจารณาเทคนิคของการปรับแก้ เราก็จะพบว่าการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเองนั้น โดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้พูดส่วนที่เป็นปัญหาเริ่มต้นปรับแก้และแก้ไขส่วนนั้นในผลิตภัณฑ์ของตน ส่วนการเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่นจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ฟัง (recipient) เริ่มต้นปรับแก้ แล้วปล่อยให้ผู้พูดส่วนที่เป็นปัญหานั้นได้แก้ไขด้วยตนเองในผลิตภัณฑ์ต่อไป (Schegloff, 2000a: 207-208)

เมย์ (Mey, 1993: 226 อ้างใน กฤษฎาวรรณและธีรานุช, 2551: 160) ได้กล่าวถึงการปรับแก้ว่า เป็นกลวิธีในการสื่อสารอย่างหนึ่งที่ทำให้เรามีเวลาคิดเพิ่มขึ้น และเป็นกลวิธีในการป้องกันไม่ให้ผู้อื่นพูดแทรก นอกจากนี้ การขอให้ปรับแก้คำพูดมีสิ่งที่มีมากกว่าการขอข้อมูลเพิ่ม ซึ่งอาจจะทำวัจนกรรมบางอย่างแตกต่างกับประโยคที่กล่าวได้ เช่น การใช้ประโยคคำถามเพื่อถามย้ำสิ่งที่กล่าวไป โดยต้องการจะสื่อความหมายในเชิงคำทวน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปแนวความคิดการวิเคราะห์บทสนทนาดังนี้ การผลิตภัณฑ์กันพูดเป็นการเปลี่ยนบทบาทของคู่สนทนาจากผู้พูดไปเป็นผู้ฟัง ซึ่งการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นั้นจะเกิดขึ้นในจุดผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมหรือไม่ก็ได้ โดยใช้เทคนิคการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ได้สองแบบ แบบแรกคือผู้พูดที่กำลังพูดอยู่เป็นผู้เลือกคนต่อไปเรียกว่า การเลือกผู้อื่น และแบบที่สองคือผู้พูดคนต่อไปเป็นผู้เลือกตัวเองเรียกว่า การเลือกตนเอง เทคนิคการเลือกดังกล่าวจะเลือกใช้เครื่องมือในภาษา เช่น คำ วลี ประโยคหรือทำนองเสียงที่เรียกว่า องค์ประกอบผลิตภัณฑ์กันพูด และเมื่อผู้พูดผู้ฟังนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาใช้ในการสนทนา ถ้อยคำแรกกับถ้อยคำในผลิตภัณฑ์ที่สองอาจจะเป็นถ้อยคำคู่กันหรือไม่ก็ได้เรียกว่า คู่วัจนกรรม หากเป็นคู่วัจนกรรมที่เป็นคู่กันจะหมายถึง คู่วัจนกรรมที่เป็นไปตามคาด แต่ถ้าหากไม่ใช่ ถ้อยคำนั้นจะเป็นคำตอบที่ไม่เป็นไปตามคาด การตอบด้วยคู่วัจนกรรมตามคาดแสดงว่ามีลักษณะทั่วไป ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีโครงสร้างง่าย ๆ ส่วนคู่วัจนกรรมที่ไม่เป็นไปตามคาดแสดงว่ามีลักษณะที่ต่างออกไปหรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนนั่นเอง เมื่อคู่สนทนาได้สนทนากันไปสักระยะหนึ่งแล้วผลิตภัณฑ์แรกเกิดไม่ชัดเจนหรือผิด ผู้พูดผู้ฟังก็จะมีการปรับแก้ ซึ่งหากผู้พูดเป็นผู้เริ่ม

ปรับแก้จะเรียกว่า การปรับแก้ที่เริ่มด้วยผู้พูดเอง (self-initiated repair) ตรงกันข้ามกับผู้อื่นเป็นคนเริ่มปรับแก้จะเรียกว่า การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated repair) ซึ่งเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้เริ่มแล้วปรับแก้ด้วยตนเองจะเรียกว่า การปรับแก้ด้วยตนเอง (self repair) แต่ถ้าผู้ฟังเป็นผู้ปรับแก้ให้ หมายถึง ผู้อื่นเป็นผู้ปรับแก้ (other repair) การปรับแก้ นั้นไม่เพียงแต่ปรับแก้เพื่อให้ข้อมูลหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมเท่านั้น แต่ยังเป็นกลวิธีสื่อสารอย่างหนึ่งที่ทำให้เรามีเวลาคิดหรือป้องกันไม่ให้ผู้อื่นพูดแทรก รวมทั้งสามารถแสดงวัจนกรรมอื่น ๆ ได้ด้วย เช่น คำหิวกุสนทนา

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในภาษาอื่น ๆ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวในการวิเคราะห์ สำหรับงานวิจัยนี้ได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ ได้แก่ งานวิจัยของ ไฮนด์ (Hinds, 1988) นิติยาภรณ์ ธนสิทธิ์สุร โชติ (2545) มุระตะ (Murata, 1994) กุริฮิลา (Kurhila, 2001) และอุมารณ์ สังขมาน (Sungkaman, 2006) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ไฮนด์ (Hinds, 1988) ศึกษาเรื่องการผลัดกันพูด การพูดซ้อนเหลื่อมกัน (simultaneous talking) การขัดจังหวะการพูด (interruption) และการเปลี่ยนประเด็น (topic shift) ของการสนทนาภาษาไทยภาคกลาง ในบทความเรื่อง “Conversational Interaction in Central Thai” เขากล่าวว่า การสนทนานั้นถือว่าเป็นกิจกรรมที่แตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม และเขาได้เปรียบเทียบการสนทนากับการจราจรที่จะต้องมียศสัญญาณไฟ เพื่อส่งสัญญาณให้อีกฝ่ายไปหรือหยุด เช่นเดียวกับการส่งสัญญาณให้อีกฝ่ายเริ่มพูดหรือหยุดพูด สำหรับในภาษาไทยนั้น การเปลี่ยนระดับเสียงไม่มีผลในการให้สัญญาณ เพื่อผลัดกันพูด เพราะระดับเสียงวรรณยุกต์ในภาษาไทย ทำให้เกิดความที่แตกต่างกัน ซึ่งจะแตกต่างกับภาษาอังกฤษอเมริกันหรือภาษาญี่ปุ่น ตรงที่ภาษาอังกฤษอเมริกันใช้ระดับเสียงขึ้นหรือลงในช่วงท้ายของประโยค เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด ส่วนภาษาญี่ปุ่นจะการใช้การลดทอนองเสียงในประโยคลงเพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด แต่ภาษาไทยจะการใช้การหยุดช่วงสั้น ๆ เมื่อใจความสมบูรณ์ การทำให้พยางค์สุดท้ายยาวขึ้นและเริ่มพูดทันทีเมื่ออีกฝ่ายกล่าวใจความสมบูรณ์

ไฮนด์ (Hinds, 1988) ยังพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมกัน (simultaneous talking) และการขัดจังหวะการพูด (interruption) เกิดขึ้นบ่อยในการสนทนาของคนไทยและเป็นการละเมิดกฎในการ

สนทนา ซึ่งเกิดอย่างมีเหตุผลและยอมรับได้ในวัฒนธรรมไทย ทั้งนี้เขาอธิบายว่า ประการแรก เกิดจากการสนทนาที่อีกฝ่ายหนึ่งหยุดให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดต่อ ประการที่สอง เป็นการแสดงให้เห็นว่าคู่สนทนาติดตามการสนทนาอยู่ ประการที่สาม เมื่อผู้พูดให้สัญญาณอีกฝ่ายพูดแล้ว แต่ลืมสัญญาณของตนแล้วกลับมาพูดใหม่อีก และประการสุดท้ายเป็นลักษณะในการจัดจังหวะในการพูด

การพูดซ้อนเหลื่อมและจัดจังหวะในสังคมไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อตั้งคำถาม ให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็น จากลักษณะพฤติกรรมดังกล่าว ไสนซ์ ได้เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการจราจรและพฤติกรรมสาธารณะของคนไทย เช่น การลัดคิวเพื่อใช้บริการในไปรษณีย์และในธนาคาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับได้ในสังคมไทย ตามหลักการ “Me-First Principle” กล่าวคือ ถ้าทุกคนเท่าเทียมกัน ฉันต้องมาก่อนถือว่าเป็นหลักการยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง โดยที่ไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น เช่นเดียวกับพฤติกรรมการพูดซ้อนเหลื่อมและจัดจังหวะการพูด

นอกเหนือสองประเด็นดังกล่าวไปแล้ว ไสนซ์ ยังศึกษาการเปลี่ยนประเด็นด้วย ซึ่งกล่าวว่า การเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการบอกให้ทราบว่าประโยคต่อไปกล่าวถึงเรื่องอะไร และมีสองลักษณะได้แก่ 1) Paratactic manner เป็นลักษณะการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาจากเรื่องหนึ่งไปอีกรเรื่องหนึ่งที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น การสนทนาเริ่มต้นด้วยภาพยนตร์เรื่องหนึ่งจากนั้นก็เปลี่ยนประเด็นไปกล่าวถึงภาพยนตร์อีกรเรื่องหนึ่ง 2) Hypotactic Manner เป็นการให้รายละเอียดเรื่องที่พูดกัน เช่น เริ่มต้นสนทนาจากเรื่องภาพยนตร์ เปลี่ยนไปสนทนาเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับบุคคลที่พบในภาพยนตร์ เป็นต้น

นิตยาภรณ์ ธนสิทธิสุร โชติ (2545) ศึกษากลไกการเปลี่ยนประเด็น โดยเปรียบเทียบกลไกการเปลี่ยนประเด็นในปริเฉทการสนทนาภาษาไทย 2 ประเภท ได้แก่ การสัมผัสภาพกับการสนทนาแบบเป็นกันเอง ผลการศึกษาพบว่าการจำแนกการเปลี่ยนผลัดตามเกณฑ์ผลัดแบ่งได้ 3 ประเภท การเปลี่ยนประเด็นในผลัดเดิม การเปลี่ยนประเด็นในผลัดใหม่ และการเปลี่ยนประเด็นในผลัดซ้อน หากจำแนกตามเกณฑ์ด้านความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ เปลี่ยนจุดเน้น การย้อนเรื่องและการเปลี่ยนเรื่องใหม่ และถ้าจำแนกตามความหมายประเด็นใหม่ แบ่งได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ การเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับตนเอง คู่สนทนา ตนเองและคู่สนทนา สิ่งแวดล้อมและเรื่องทั่วไป

เมื่อดูในเรื่องของความถี่ในการปรากฏ พบว่าทั้งการสัมผัสภาพและการสนทนาแบบเป็นกันเองใช้การเปลี่ยนประเด็นผลัดใหม่มากที่สุด ส่วนผลัดซ้อนจะพบมากในการสนทนาเป็นกันเอง ส่วนเกณฑ์ด้านความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม พบว่า การสัมผัสภาพเปลี่ยนจุดเน้นมากและการสนทนาแบบเป็นกันเองเปลี่ยนประเด็นใหม่มากที่สุด

ส่วนการวิเคราะห์กลไกการเปลี่ยนประเด็น พบว่า กลไกดังกล่าวแบ่งได้ 3 ประเภทตามเกณฑ์วากยสัมพันธ์ ได้แก่ กลไกระดับคำหรือวลี กลไกระดับประโยคหรือถ้อยคำและการไม่ปรากฏรูป ซึ่งการสัมภาษณ์จะใช้กลไกระดับประโยคมากกว่าการสนทนาแบบเป็นกันเอง ส่วนการสนทนาแบบเป็นกันเองใช้กลไกระดับคำและการไม่ปรากฏรูปมากกว่าการสัมภาษณ์ และยังพบอีกว่า ประเภทของการเปลี่ยนประเด็นไม่ได้เป็นปัจจัยในการกำหนดการเลือกกลไกการเปลี่ยนประเด็น แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทของปริเฉทในภาษา

มูระตะ (Murata, 1994) ศึกษาเรื่อง Intrusive or co-operative ? A cross-cultural study of interruption. กล่าวว่า การขัดจังหวะ (interruption) เป็นการพูดแทรกขึ้นจุดที่ไม่ใช่จุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Non-Transition Relevance Place/Non-TRP) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนผลัดหรือการเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ดังนั้น การกระทำดังกล่าว จึงดูเหมือนแฝงความตั้งใจของผู้พูดขัดจังหวะไว้ด้วย เขายังกล่าวเสริมอีกว่า การขัดจังหวะอาจเป็นการกระทำที่มีความหมายในแง่ลบ แต่การตีความไปในแง่ใดนั้นก็แตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม ซึ่งในบางวัฒนธรรมอาจมองว่าการขัดจังหวะเป็นการกระทำที่ยอมรับได้หรือเป็นการแสดงความยินดี (willing) ที่จะทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้ ซึ่งเป็นมุมมองของวัฒนธรรมที่เน้นหนักในเรื่อง ความจำเป็นในการให้ความร่วมมือ (co-operative imperative) แต่ในบางวัฒนธรรมอาจตีความการขัดจังหวะเป็นการกระทำที่หยาบคาย ก้าวร้าว หรือ ไม่เคารพต่อผู้ที่ถูกขัดจังหวะ ซึ่งเป็นมุมมองของวัฒนธรรมที่เน้นหนักไปทางการมีขอบเขต (territorial imperative) หรืออาจมองในแง่ที่ว่าเป็นการแสดงถึงการเป็นพวกเดียวกัน (solidarity) การแสดงความเคารพต่อบุคคลอื่น (deference) การมีส่วนร่วม (involvement) และความอิสระ (independent) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า สังคมนั้นจะตีความไปในด้านไหนมากกว่ากัน

การขัดจังหวะแบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ให้ความร่วมมือ (co-operative) และขัดแย้งหรือก้าวร้าว (intrusive) ซึ่งการขัดจังหวะแบบขัดแย้งนั้นสามารถแยกย่อยได้อีก 3 ประเภท ได้แก่ การขัดจังหวะ เพื่อเปลี่ยนประเด็น (topic-changing) การขัดจังหวะ เพื่อรักษาสถานในการพูด (floor-taking) และการขัดจังหวะ เพื่อแสดงว่าไม่เห็นด้วย (disagreement interruption) (Murata, 1994: 387)

การขัดจังหวะ เพื่อให้ความร่วมมือ (co-operative) นั้นใช้เมื่อคู่สนทนาเห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้พูดขณะนั้นกำลังพูดอยู่ หรือกำลังมองหาคำนั้นอยู่ โดยการใช้คำหรือวลีหรือประโยคเสริมเข้าไปให้สมบูรณ์ ซึ่งบางวัฒนธรรมมองว่าการกระทำนี้แสดงถึงการเป็นพวกเดียวกัน (solidarity) หรือการมีส่วนร่วม (involvement) แต่ในบางวัฒนธรรมที่เป็นสังคมที่เน้นคุณค่าทางด้านขอบเขตของตน หรือ การแสดงความเคารพต่อบุคคลอื่น (deference) อาจมองว่าเป็นการรบกวน

ส่วนการขัดจังหวะเพื่อขัดแย้งหรือก้าวร้าว (intrusive) แยกออกเป็น 3 ประเภทย่อยได้อีก ได้แก่ การขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนประเด็น (topic-changing) การขัดจังหวะเพื่อรักษาสถานะในการพูด (floor-taking) และการขัดจังหวะเพื่อแสดงว่าไม่เห็นด้วย (disagreement interruption) (Murata, 1994: 388-390)

การขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนประเด็น (topic-changing) เป็นการเปลี่ยนประเด็นของผู้พูดคนปัจจุบันไปเป็นของผู้ขัดจังหวะ การกระทำนี้ส่งผลให้เกิดการยกเลิกประเด็นของผู้พูดได้สำเร็จ พร้อมทั้งกล่าวประเด็นใหม่ ดังนั้นการขัดจังหวะจึงเหมือนเป็นการแสดงความขัดแย้งหรือก้าวร้าว (Intrusive) เพราะยึดสิทธิในการพูดของผู้อื่น จนทำให้ผู้อื่นยอมเปลี่ยนประเด็น

การขัดจังหวะเพื่อรักษาสถานะในการพูด (floor-taking) คล้าย ๆ กับการขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนประเด็น แต่ไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนประเด็น โดยผู้ที่ขัดจังหวะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาสถานะในการพูดให้สมดุลไปตามผลัด โดยไม่เปลี่ยนประเด็น แต่นำไปสู่ประเด็นต่อไป

ส่วนการขัดจังหวะเพื่อแสดงว่าไม่เห็นด้วย (disagreement interruption) เป็นการกระทำที่ไม่เพียงแต่เปลี่ยนประเด็นหรือแย้งสิทธิในการพูดเท่านั้น ยังแสดงการไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้พูดขณะนั้นกล่าวด้วย

ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบการขัดจังหวะในการพูดของชาวญี่ปุ่นกับชาวญี่ปุ่น ชาวอังกฤษกับชาวอังกฤษ และชาวอังกฤษกับชาวญี่ปุ่นสนทนากันพบว่า การขัดจังหวะของชาวอังกฤษจะมากกว่าชาวญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นใช้การขัดจังหวะแบบให้ความร่วมมือ (Co-operative) มากกว่าแบบขัดแย้ง (Intrusive) ส่วนชาวอังกฤษจะใช้การขัดจังหวะทั้งแบบขัดแย้ง (intrusive) และร่วมมือ (co-operative) ในอัตราที่เท่า ๆ กัน การที่ชาวญี่ปุ่นใช้การขัดจังหวะแบบขัดแย้งน้อย (intrusive) สะท้อนให้เห็นว่า ในวัฒนธรรมของชาวญี่ปุ่นไม่นิยมพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายพูดอยู่หรือยังพูดไม่จบ โดยเฉพาะบุคคลนั้นเป็นผู้อาวุโส แต่ในสถานการณ์การสนทนาระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวอังกฤษ ชาวญี่ปุ่นขัดจังหวะแบบขัดแย้งมากนั้นสะท้อนว่าชาวญี่ปุ่นผู้นั้นได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการสนทนาของภาษาญี่ปุ่นให้เหมือนกับภาษาเป้าหมายหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นการถ่ายโอนรูปแบบภาษาแม่ไปสู่ภาษาเป้าหมาย (target language) และยังพบว่ามี การขัดจังหวะแบบรักษาสถานะมาก (floor-taking) เนื่องจากการตอบล่าช้า (delay) ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดในเรื่องการตีความการขัดจังหวะแบบก้าวร้าว ของแต่ละวัฒนธรรม คือ ถ้าในแง่บวก หมายถึง การมีส่วนร่วมของกลุ่มสนทนา โดยเฉพาะในสังคมที่เน้นค่าของความร่วมมือ (co-operative) การเป็นพวกเดียวกัน (solidarity) และการมีส่วนร่วมสูง (involvement) เช่น ในสังคมชาวอังกฤษ แต่ในสังคมที่เน้นค่าของขอบเขต (territorial imperative) การเคารพบุคคลอื่น (deference) หรืออิสระ (independent) สูง เช่น สังคม

ญี่ปุ่น อาจจะตีความขัดจังหวะแบบก้าวร้าวหรือขัดแย้งว่า เป็นการกระทำก้าวร้าว หยาบคาย ดังนั้น จึงทำให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อรูปแบบการสนทนาด้วย

กูริฮิลา (Kurhila, 2001) ศึกษาเรื่อง Correction in talk between native and non-native speaker มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องศึกษาการแก้ไขคำพูดและต้องการทราบว่าอะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องมีการแก้ไขคำพูดในการสนทนาระหว่างเจ้าของภาษา (native) กับไม่ใช่เจ้าของภาษา (non-native) ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นบทสนทนาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันในหน่วยงาน เช่น สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนภาษาฟิลิปปินส์ให้กับชาวต่างชาติ โดยที่ผู้ร่วมสนทนา (participants) เป็นเจ้าของภาษา ส่วนลูกค้ายไม่ใช่เจ้าของภาษาและกำลังศึกษาในสถาบันดังกล่าวหรือเป็นบุคคลที่มีแผนจะเข้ามาเรียนภาษาในสถาบันดังกล่าว นอกจากนั้นแล้วยังรวมการสนทนาที่เกิดขึ้นบริเวณโต๊ะสอบถามข้อมูลของโรงแรม บริเวณโต๊ะสอบถามข้อมูลของสถานีรถโดยสารประจำทาง ในสำนักงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย และระหว่างเพื่อน ๆ ด้วย โดยสนทนากันด้วยภาษาฟิลิปปินส์ รวมเวลาทั้งสิ้น 16 ชั่วโมง

ผลการศึกษาพบว่า การสนทนาที่เกิดขึ้นในสถาบันนั้น เจ้าของภาษาจะแก้ไขคำที่ผิดไวยากรณ์ ในคำถามหรือคำตอบของลูกค้ายที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ส่วนในสถานการณ์ทั่วไปจะแก้ไขส่วนที่ผิดจากการที่ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (non-native) พูดซ้ำแสดงการลังเล (tentative) ซึ่งผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (non-native) มักจะกล่าวซ้ำคำที่ผิดไวยากรณ์ (repetition slot) การทำดังกล่าวเป็นการเริ่มต้นการปรับแก้แล้วให้เจ้าของภาษาแก้ไขให้ ดังนั้นการปรับแก้ที่พบคือการแก้ไขโดยผู้อื่น (other correction) และผู้ที่แก้ไขเป็นเจ้าของภาษา (native)

การปรับแก้โดยการกล่าวซ้ำและตอบแบบขยายความนั้นเกิดขึ้นในตำแหน่งที่เป็นผลัดของเจ้าของภาษาช่วยลดปัญหาการขาดช่วงของการสนทนากัน (interactional turbaned) ผลก็คือ ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาสามารถใช้ส่วนที่ปรับแก้ในการสนทนาได้อย่างปกติ ส่วนการใช้ตัวบ่งชี้ที่แสดงว่าไม่แน่ใจหรือลังเลใจของผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาสามารถจัดให้เป็นการเริ่มต้นการปรับแก้และการแก้ไขก็จัดให้เป็นการกระทำเพื่อตอบคำถาม โดยขั้นตอนการปรับแก้จะเริ่มจากผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเป็นผู้เริ่มต้นการปรับแก้แล้วเจ้าของภาษา (native) จะเป็นผู้แก้ไขให้ ดังนั้นการแก้ไขโดยผู้อื่น (other correction) ในการสนทนาระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะไม่ได้เริ่มในขั้นตอนของการปรับแก้ในการสนทนา

การแทนที่ (substitution) เป็นการปรับแก้ที่ไม่ได้เปิดโอกาสผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาได้ปรับแก้ด้วยตัวเอง ซึ่งโดยปกติแล้ว ผู้ที่เริ่มต้นปรับแก้จำเป็นต้องการจะให้คู่สนทนาได้ปรับแก้ด้วยตนเอง แต่ในกรณีผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาเริ่มต้นการปรับแก้ด้วยรูปที่ผิดนั้น เขาไม่ได้ต้องการจะปรับแก้ด้วยตนเอง แต่เป็นการเริ่มต้นการปรับแก้ให้เจ้าของภาษาเป็นผู้ปรับแก้ให้

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้มีการแก้ไขโดยผู้อื่น (other correction) เกิดขึ้น ในการสนทนา ระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษามีจำนวนมากกว่าการเริ่มต้นการปรับแก้ (ที่ต้องการจะปรับแก้ด้วยตนเอง) ได้แก่

1) การเริ่มต้นปรับแก้ทั้งด้วยตนเองและโดยผู้อื่นนั้นเป็นความต้องการให้ผู้พูดก่อนหน้าปรับแก้ด้วยตนเองในพลัดต่อไป การเริ่มต้นปรับแก้เป็นการกระทำที่ทำให้ผู้ฟัง (recipient) เห็นว่า เขาน่าจะพูดอะไรผิด และผู้พูดก็คาดหวังว่า ผู้ฟังจำเป็นต้องรู้หรือต้องการจะแจ้งให้เขาทราบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น จนทำให้เขาสามารถแก้ไขได้เหมาะสม แต่ในสถานการณ์ที่ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาสนทนากับเจ้าของภาษานั้น ผู้ที่ใช่เจ้าของภาษามีความรู้ด้านภาษาไม่มากพอและน่าจะไม่สามารถที่ผิด จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขจุดดังกล่าวได้ โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษามักจะเป็นผู้กล่าวส่วนที่ต้องปรับแก้ (repairable) ขึ้นมา

2) การเริ่มต้นปรับแก้ที่ล่าช้าทำให้มีการขยายขั้นตอนของการปรับแก้ออกไป ซึ่งขั้นตอนที่เพิ่มเข้ามา ก็เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของการสนทนา

3) การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้ด้วยตัวเองนั้น มักจะเกิดในการสนทนาในชั้นเรียน ซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มความสามารถด้านการใช้ภาษา แต่การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่นในสถานการณ์นี้ ทำให้เห็นว่า ผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาที่ไม่เท่าเทียมกับคู่สนทนาจะเริ่มต้นการปรับแก้ เพื่อต้องการดึงความสนใจไปในจุดที่ต้องแก้ไข

ขั้นตอนการปรับแก้ในการสนทนายระหว่างผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษากับเจ้าของภาษานั้น ยังรวมเอาทั้งธรรมชาติของการสนทนาและบทบาทของผู้พูดเข้าไว้ด้วยกันด้วย นั่นคือ การถาม-ตอบ คำถามของการสนทนา ในสถาบันและการต้องตรวจสอบความถูกต้องนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าของภาษาได้แก้ไข ด้วยวิธีตอบแบบขยายความ (extended answers) หรือการกล่าวซ้ำด้วยการปรับเปลี่ยน (modified repetition) ซึ่งการแก้ไขเหล่านั้นรวมเอาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับบทบาทของคู่สนทนาในฐานะที่เป็นเจ้าของภาษาหรือผู้ไม่ใช่เจ้าของภาษาไว้ด้วยเช่นเดียวกัน

เฮนซ์ (Heinz, 2003) ศึกษาเรื่อง Backchannel responses as strategic responses in bilingual speaker conversation งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่ ชนิด และตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel responses) ที่พูดโดยชาวอังกฤษเชื้อสายอเมริกันกับชาวเยอรมัน และค้นหาพฤติกรรมการแสดงว่ารับฟังอยู่ ในการสนทนายระหว่างคนเยอรมันที่พูดภาษาเดียว (monolingual) กับพูดสองภาษา (bilingual) ผลการศึกษาแรก ในเรื่องของความแตกต่างของการแสดงว่ารับฟังอยู่และตำแหน่งการปรากฏของการแสดงว่ารับฟังอยู่

ระหว่างชาวเยอรมันชาวอังกฤษเชื้อสายอเมริกัน พบว่าชาวเยอรมันมีพฤติกรรมแสดงว่ารับฟังอยู่เพียงเล็กน้อย และจะปรากฏในตำแหน่งที่ไม่ซ้อนเหลื่อม (overlapping) ในขณะที่การแสดงว่ารับฟังอยู่ของชาวอังกฤษอเมริกันเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ในตำแหน่งที่มีการพูดซ้อนเหลื่อม ส่วนผลการศึกษาที่สอง พบว่า ชาวเยอรมันที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เมื่อสนทนากับชาวเยอรมันด้วยกัน จะใช้การแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel responses) บ่อย ๆ ในตำแหน่งที่ซ้อนเหลื่อมกัน (overlapping) แต่น้อยกว่าชาวอังกฤษเชื้อสายอเมริกัน ทำให้เห็นว่าชาวเยอรมันผู้นั้นได้ถ่ายโอนรูปแบบการแสดงว่ารับฟังจากภาษาอังกฤษไปสู่การใช้ภาษาแม่ของตน

อุมาภรณ์ สังขมาน (Sungkaman, 2006) ศึกษาบทสนทนาภาษามอญโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดลองใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์บทสนทนา โดยศึกษาโครงสร้างของบทสนทนา รูปแบบหน้าที่ของหน่วยต่าง ๆ ที่เกิดในบทสนทนา โดยใช้แนวคิดของ เลอวินสัน (Levinson, 1983) ผลการศึกษาพบว่าบทสนทนาภาษามอญมีโครงสร้างเหมือน ๆ กับภาษาอื่น แต่ต่างกันในส่วนของขั้นตอนการเปิดการสนทนา ที่เลอวินสันเสนอไว้ ทั้งนี้เพราะประเภทของการสนทนาต่างกันและวัฒนธรรมก็มีส่วนที่ทำให้ต่างกัน เมื่อดูในเรื่องของกฎการผลัด พบว่า คนมอญเลือกใช้กฎข้อที่หนึ่งมากที่สุด คือ ถ้าคนพูดคนปัจจุบันเลือกคนพูดคนถัดไป ผู้พูดคนนั้นก็จะเริ่มพูดหลังจากคนพูดคนปัจจุบันหยุด น่าจะเป็นเพราะนิสัยของคนมอญที่ไม่ชอบการต่อสู้และขัดแย้ง ดังนั้นจึงไม่มีการชิงผลัดหรือเลือกตนเองขึ้นก่อนได้รับอนุญาต ส่วนเทคนิคที่ใช้เลือกคนต่อไปมากที่สุดคือ การถาม ส่วนการแก้ไขคำพูด พบว่ามีการซ่อมคำพูดโดยผู้อื่นน้อยมาก ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะคนมอญมักระมัดระวังในการใช้คำพูด เนื่องจากเชื่อว่าพูดดีหรือไม่ดีมีผลต่อผู้อื่น การพูดซ้อนก็เกิดขึ้นน้อยมาก ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นก็จะมีกลวิธีในการแก้ไขการพูดซ้อนโดยอัตโนมัติ การใช้ถ้อยคำเออ ที่ใช้มากคือ การเห็นด้วยหรือสนับสนุนผู้พูดคนปัจจุบัน

โดยสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาในภาษาไทยและภาษาอื่น คือ การสนทนากันนั้น เมื่อผู้พูดผู้ฟังสนทนากัน ผู้พูดขณะนั้นไม่ได้ใช้สิทธิเลือกคู่สนทนาคนต่อไปและคู่สนทนายก็ไม่ได้ใช้สิทธิในการเลือกตนเอง จึงทำให้เกิดการเจ็บและส่งผลให้คู่สนทนาต่างฝ่ายเลือกตนเอง จนทำให้เกิดการพูดซ้อนเหลื่อมกัน ซึ่งการพูดดังกล่าวจะเกิดขึ้นในจุดที่เรียกว่า จุดผลัดเปลี่ยนกันพูด แต่หากพูดแทรกในจุดที่ไม่ใช่เป็นจุดผลัดเปลี่ยนกันพูด จะเรียกว่า การขัดจังหวะ

การขัดจังหวะดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ถูกขัดจังหวะหยุดสนทนาชั่วคราวและผู้ที่ขัดจังหวะก็ใช้สิทธิในการพูดต่อไปได้ การขัดจังหวะ สื่อความหมายแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมนั้นเน้นคุณค่าด้านใดในสังคม การขัดจังหวะแบ่งออกได้ 2 แบบ ได้แก่ การขัดจังหวะแบบที่ให้ความร่วมมือ กับ การพูดขัดจังหวะแบบขัดแย้งหรือก้าวร้าว ในส่วนของการพูดขัดจังหวะแบบก้าวร้าว นั้น ยังสามารถแบ่งแยกย่อยได้อีก 3 ประเภท ได้แก่ การขัดจังหวะเพื่อเปลี่ยนประเด็น

เพื่อรักษาสีบทในการพูดและเพื่อแสดงว่าไม่เห็นด้วย ซึ่งการกระทำต่างๆสื่อความหมายแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม เช่น ในสังคมไทย โสณห์ อ้างว่าเป็นการกระทำที่ยอมรับได้ คล้าย ๆ กับสังคมคนอังกฤษที่ยอมให้พูดขัดจังหวะได้ ซึ่งการทำเช่นนั้นแสดงให้เห็นว่าร่วมมือในการสนทนา ส่วนคนญี่ปุ่นมองว่าการกระทำดังกล่าวนี้ไม่สุภาพหรือไม่เคารพบุคคลอื่น

นอกเหนือจากการขัดจังหวะจะตีความแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม การปรับแก้และการแสดงว่ารับฟังอยู่ก็แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ในการพูดเช่นกัน การปรับแก้ที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษานั้น ทำให้เห็นว่า เมื่อผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาพูดผิดไวยากรณ์ เจ้าของภาษาจะเป็นผู้แก้ไขให้ โดยใช้วิธีการตอบแบบขยายความหรือปรับเปลี่ยนคำ การแก้ไขให้ดังกล่าวทำให้การสนทนาคำเนินไปได้อย่างราบรื่น และเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทระหว่างผู้ที่เป็นเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาด้วย การเริ่มต้นปรับแก้เกิดขึ้นในผลัดของผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาแล้วเจ้าของภาษาก็จะปรับแก้ให้จะแตกต่างกับรูปแบบการปรับแก้ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มีความเท่าเทียมกันของกลุ่มสนทนาอย่างเชกโลฟฟ์และคณะ (1977) กล่าวไว้

ส่วนการแสดงว่ารับฟังอยู่ก็พบว่ามีความแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม เช่นกัน ในบางวัฒนธรรมพบว่าการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้นเกิดในจุดที่ไม่ได้ซ้อนเหลื่อมกัน เช่น ในวัฒนธรรมการพูดของชาวเยอรมัน ในขณะที่ชาวอังกฤษเชื้อสายอเมริกันจะใช้คำที่แสดงว่ารับฟังอยู่บ่อยครั้งในจุดที่ซ้อนเหลื่อมกัน ตลอดจนยังพบว่า เมื่อบุคคลที่มีความรู้และใช้ภาษาที่สองได้ดีจะมีแนวโน้มได้รับการถ่ายโอนพฤติกรรมการแสดงว่ารับฟังอยู่ไปใช้ในภาษาแม่ของตน ดังเช่น ชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษได้ เป็นต้น ในขณะที่ภาษาในแถบเอเชีย เช่น ภาษามอญนั้นพบว่า เมื่อสนทนากันจะไม่มีการชิงผลัดการสนทนา และพบว่าการปรับแก้ รวมทั้งการพูดซ้อน เกิดขึ้นน้อยมาก เพราะชาวมอญระมัดระวังในการพูด รวมทั้งการพูดซ้อนนั้นจะใช้คำว่า เออ เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยหรือสนับสนุนการพูดนั้น

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงเอกสารงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการสนทนาทางโทรศัพท์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการสนทนาทางโทรศัพท์

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาทางโทรศัพท์ ได้แก่ เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1968, 1979) ทาเลกานี-นิกาเซม (Taleghani-Nikasam, 2002) ซัน (Sun, 2004) มยุรี สวัสดิ์เมือง (2540) บุรีรัตน์ รอดทิพย์ (2544) และปัทมา โลมาเจริญ (Lomajarean, 2004) ซึ่งมีรายละเอียดงานวิจัยดังต่อไปนี้

เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1968) ได้ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ในสังคมชาวอเมริกัน เขาเสนอกฎการกระจายในการพูด (distribution rule) ขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กฎย่อย กล่าวคือ กฎแรก ใครเป็นผู้รับโทรศัพท์จะเป็นคนพูดก่อน ซึ่งถ้อยคำนั้น ได้แก่ “Hello” “yeah” “Dr. Brown’s office” หรืออื่น ๆ โดยเสียงกริ่งโทรศัพท์จะมาเป็นลำดับแรกที่เรียกว่า Summon ให้คนที่อยู่บริเวณนั้นตอบสนองต่อโทรศัพท์หรือมารับโทรศัพท์ กฎที่สอง ถ้าผู้ใดเป็นผู้โทรศัพท์เข้ามา ผู้นั้นจะต้องเริ่มหัวข้อในการสนทนาก่อน

การเรียก-ตอบ (summons-answer sequences)

การสนทนาทางโทรศัพท์ไม่ได้เริ่มต้นด้วยคำพูดหรือมองเห็นหน้ากันก่อนการสนทนา แต่เริ่มด้วยเสียงกริ่ง (a summons-noise) ซึ่งจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน ทุก 2-3 วินาที จนมีคนมารับสายหรือผู้โทรวางสายไปเอง ดังนั้น เสียงกริ่งโทรศัพท์จึงเป็นถ้อยคำแรกของการสนทนาทางโทรศัพท์

ขั้นตอนของการเรียก-ตอบ ประกอบด้วย 2 ผลัด ผลัดแรกหมายถึงเสียงกริ่งโทรศัพท์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเรียก (summons) ให้ผู้ใดในนั้นรับโทรศัพท์ ผลัดที่สองหมายถึงการตอบรับต่อเสียงเรียกนั้น โดยผู้รับอาจใช้คำต่าง ๆ รับ เช่น “Hello, Yeah” หรือการแสดงตัว เป็นต้น

ในส่วนของคำตอบพบว่า เชกโลฟฟ์พบว่าในอเมริกาจะใช้คำว่า Hello มากที่สุด ซึ่งเป็นคำทักทาย แต่ก็ถูกนำมาใช้ในขั้นตอนนี้ จึงไม่ถือว่าการทักทาย เพราะไม่ทราบว่าผู้โทรเป็นใคร นอกจากคำดังกล่าวแล้วอาจตอบรับด้วยชื่อผู้รับโทรศัพท์ หน่วยธุรกิจ หรือหมายเลข

ผลงานอีกชิ้นหนึ่งของเชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979) เขาได้ขยายการวิเคราะห์ไปสู่ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการสนทนาทางโทรศัพท์ เขาพบว่าขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (a summons-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)

เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า โดยทั่วไป คนเรามักจะพูดกับคนที่เรารู้จัก และคนนั้นก็จดจำเราได้เช่นกัน ดังนั้น การจำได้ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการสนทนาแบบเห็นหน้ากัน ซึ่งการแสดงว่าจำได้เกิดขึ้นและเสร็จสิ้นก่อนเอ่ยปากสนทนากัน (pre-speech) ในขณะที่การสนทนาทางโทรศัพท์จะไม่มีลักษณะนั้น เพราะคู่สนทนาไม่เห็นหน้ากันจึงต้องแสดงออกทางคำพูดแทน

เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979: 28-29) อธิบายว่า ขั้นตอนการแสดงตัวหรือจดจำได้ เกิดหลังจากขั้นตอนการเรียก-ตอบและจะอยู่ในผลัดที่สองที่เป็นผลัดแรกของผู้โทรมา ขั้นตอนการแสดงตัวและจำได้นั้นมีทั้งสิ้น 9 แบบด้วยกัน ได้แก่ การใช้คำทักทาย การคาดเดาผู้รับสาย การเรียกชื่อหรือคำเรียกขานของผู้รับสาย ถามสถานะผู้รับสาย การกล่าวเหตุผลของการโทร การขออนุญาตคุยกับบุคคลอื่น การแสดงตัว การถามเพื่อระบุตัวผู้รับสายและการพูดตก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(1)

T0		((Ring))
T1	M	Hello
T2	J	marcia ?

จากตัวอย่าง (1) Hello ในผลัดที่ 1 ของผู้รับสาย M ทำหน้าที่เป็นเสียงตัวอย่าง (a voice-sample) ของผู้รับสาย ซึ่งช่วยให้ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับโทรศัพท์เป็นใคร ส่วนในผลัดที่ 2 ของผู้โทร J ก็แสดงการจำผู้รับได้ ด้วยการเดา โดยสังเกตจากการกล่าวชื่อด้วยเสียงสูงที่มีเครื่องหมายคำถามในท้ายประโยค “marcia ?” แต่ถ้าผู้โทรมั่นใจว่าผู้รับเป็นใครจะพูดด้วยน้ำเสียงปกติ จากการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนอเมริกัน ในขั้นตอนการแสดงตัวจำได้นั้น คนอเมริกันมักใช้วิธีจำอีกฝ่ายหนึ่งได้มากกว่าแสดงตัวเองออกมาว่าเป็นใคร

การทักทาย (Greeting sequence)

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ถ้อยคำแรกจะไม่ใช่คำทักทายเหมือนกับการทักทายแบบเห็นหน้า แต่เป็นการตอบรับเสียงกริ่งโทรศัพท์ เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า ขั้นตอนทักทายจะเกิดขึ้นได้ เมื่อขั้นตอนการเรียกตอบแสดงตัว/จำได้เกิดขึ้นไปแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- (2)
- | | | |
|----|---|----------------------------------|
| T1 | R | : Hello:: |
| T2 | C | : Hi::: |
| T3 | R | : oh: Hi::: how are you Agnes::: |

จากตัวอย่าง (2) ในผลัดที่ 2 และในผลัดที่ 3 จะเป็นการทักทายกัน โดยการทักทาย ในผลัดที่ 2 นั้นแสดงถึงการจดจำผู้โทรได้ จากนั้นผู้รับสายก็ทักทายตอบพร้อมทั้งแสดงการจดจำผู้โทรได้ว่าเป็น Agnes ส่วนคำว่า Hello ในผลัดที่ 1 เป็นเพียงการตอบต่อการเรียกเท่านั้น

เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979) กล่าวเพิ่มว่าขั้นตอนการทักทายจะใกล้ชิดกับการแสดงตัว/จำได้ ยังกล่าวเพิ่มอีกว่า การแลกเปลี่ยนการทักทายเป็นสิ่งยืนยันขั้นตอนการจำได้ หากจำไม่ได้ก็ จะไม่มีการทักทายกันหรืออาจจะมีการนิ่งเงียบไป นอกจากนี้ยังพบอีกว่า การทักทายที่เกิดขึ้น มักจะเกิดในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกันหรือรู้จักกันมาก่อน ดังนั้น การทักทายในการสนทนาทางโทรศัพท์ จึงทำหน้าที่บ่งชี้ถึงความคุ้นเคยกันของคู่สนทนาด้วย

การสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพ/ความเป็นอยู่ (Initial Inquiring : How are you?)

เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนการถามตอบเป็นการถามตอบตามธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมที่คู่สนทนาปฏิบัติต่อกัน ซึ่งเป็นการซักถามในเรื่องที่ไม่สำคัญหรือเกี่ยวกับเนื้อหาการสนทนา และขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่มีการกระทำเป็นกิจวัตรและอัตโนมัติ หลังจากแลกเปลี่ยนแล้วก็จะสิ้นสุดการเปิดการสนทนา และจะเริ่มเข้าสู่ประเด็นที่โทรมา

ขั้นตอนทั้ง 4 ที่กล่าวมานั้น เชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1968, 1979) กล่าวว่า เป็นรูปแบบขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำปกติ (Routine telephone opening) เมื่อใดก็ตามที่โทรศัพท์ไปหาบุคคลที่เราต้องการจะติดต่อก็就会有การเปิดการสนทนาตามขั้นตอนดังกล่าว ก่อนที่เริ่มประเด็นหัวข้อสนทนา ซึ่งเป็นการเปิดการสนทนาในสังคมอเมริกัน แต่ขั้นตอนการเปิดการสนทนาในภาษาอื่นจะเป็นอย่างไร จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและจะกล่าวในลำดับต่อไปนี้

การเปิดสนทนาในภาษาอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาเยอรมัน อิหร่าน จีน และไทย มีรายละเอียดที่แตกต่างกันไป ดังนี้ จากการศึกษาการเปิดการสนทนาของชาวอิหร่านและชาวเยอรมันของ เทเลฮานี นิกาสัม (Taleghani-Nikasam, 2002) พบว่าในขั้นตอนของการถามเรื่องสุขภาพและความ เป็นอยู่นั้น ชาวอิหร่านจะใช้ประโยค How are you ? ทั้งนี้นอกจากจะสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ที่สนทนาแล้ว ยังใช้ประโยคดังกล่าวสอบถามเรื่องสุขภาพของคนในครอบครัวของคู่สนทนาด้วย ซึ่งคำถามดังกล่าวเป็นการปฏิบัติเป็นประจำปกติของชาวอิหร่านก่อนที่จะเข้าสู่หัวข้อที่โทรศัพท์เข้ามา และมักจะปรากฏบ่อยเมื่อผู้โทรเข้ามา แต่ไม่พบผู้ที่ต้องการสนทนาด้วย และถ้าใช้การถามเรื่อง

สุขภาพและความเป็นอยู่^๑นั้นกับบุคคลภายในครอบครัวตนเอง ก็จะถามเฉพาะผู้ที่กำลังสนทนาคด้วยเท่านั้น

ในขณะที่ชาวเยอรมันใช้การถามเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่เช่นกัน แต่พบไม่มากนักในหมู่เพื่อนหรือญาติ หรือถ้าปรากฏก็ไม่ได้โต้ตอบซึ่งกันและกัน ซึ่งชาวเยอรมันจะรับรู้และเข้าใจว่า การใช้ประโยคสอบถามเรื่องสุขภาพนั้นเป็นการเริ่มประเด็นของการโทรเข้ามา ดังนั้นจึงเป็นการรับรู้ทางด้านวัฒนธรรมในการใช้ประโยคดังกล่าวที่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบการใช้การถามเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่ระหว่างชาวอิหร่านที่พูดเยอรมันได้สนทนาทางโทรศัพท์กับชาวเยอรมัน ผลการศึกษาทำให้เห็นว่า การเข้าใจเรื่องการใช้ประโยคเพื่อสอบถามเรื่องสุขภาพของชาวอิหร่านแตกต่างจากชาวเยอรมัน จึงส่งผลให้ เมื่อชาวอิหร่านใช้ประโยคดังกล่าวกับชาวเยอรมันแล้ว ชาวเยอรมันก็จะมีการหยุดบ่อยครั้ง นั้นเพราะว่า ชาวเยอรมันไม่มีขนบธรรมเนียมในการใช้ประโยคสอบถามเรื่องสุขภาพของบุคคลภายในครอบครัว แต่จะใช้เพื่อเริ่มประเด็นการสนทนา เทเลกานี นิกาสัม (Taleghani-Nikasam, 2002) ยังกล่าวเสริมอีกว่าการใช้ประโยคสอบถามเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่จะแตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม ทั้งนี้เพราะในแต่ละสังคมมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขนบของสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อการเปิดการสนทนาเป็นกิจกรรมในสังคม คนในสังคมก็จะปฏิบัติสิ่งนั้นไปตามขนบแบบแผนที่ตนทราบมา แต่เมื่อมีการนำประโยคดังกล่าวไปใช้ในสังคมอื่น เช่น ชาวอิหร่านใช้ประโยคดังกล่าวในสังคมชาวเยอรมัน จึงทำให้รับรู้หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนไปและส่งผลให้เกิดการปรับแก้ไขคำพูด รวมทั้งเกิดความล้มเหลวในการเข้าใจเจตนาของการสนทนา

ในขณะที่การเปิดการสนทนาในในภาษาจีน จะมีขั้นตอนที่แตกต่างจากการแบ่งของเชกโลฟฟ์ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การทักทาย 2) การระบุตัว 3) การแสดงตัว 4) การสอบถามเรื่องสุขภาพความเป็นอยู่ 5) การยืนยันในการโทรซ้ำ 6) การจดจำเสียง 7) การแสดงการรบกวน และ 8) Prioritized communicative และการที่ภาษาจีนมีขั้นตอนที่หลากหลาย ก็เนื่องมาจากปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาหรือความอาวุโสของคู่สนทนา (Sun, 2004)

มยุรี สวัสดิ์เมือง (2540) ศึกษาภาษาสนทนาทางโทรศัพท์ทางสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร (จส 100) โดยใช้ข้อมูลจากภาษาสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ดำเนินรายการกับประชาชนทั่วไปของสถานีวิทยุ จส 100 รวมเวลาเก็บข้อมูล ประมาณ 120 ชั่วโมง การศึกษาใช้แนวคิดของเชกโลฟฟ์ (Schegloff, 1995)

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการเปิดและปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ มีรูปแบบสามารถแสดงให้เห็นตั้งแต่การเริ่มเปิดการสนทนาจนปิดการสนทนาได้ 4 ชั้น ได้แก่ ชั้นเปิดการสนทนา ชั้นรายงาน ชั้นก่อนปิดการสนทนาและชั้นปิดการสนทนา

ขั้นตอนการเปิดการสนทนาเป็นขั้นตอนเริ่มของการสนทนาทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้โทร รูปแบบที่ใช้มี 3 แบบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนการทักทาย การทักทายฝ่ายเดียว และการเรียก-ขานรับ

ชั้นรายงานเป็นขั้นตอนการรายงานการจราจร ซึ่งหัวข้ออาจจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจราจรอย่างเดียวหรือเรื่องอื่น ๆ ได้อีกด้วย

ชั้นก่อนปิดการสนทนา เป็นขั้นตอนที่คู่สนทนาใช้เพื่อแสดงให้อีกฝ่ายทราบว่า จะขอยุติการสนทนา มี 5 ลักษณะ ดังนี้ ได้แก่ การเสริมคำพูด การให้สัญญาณเปลี่ยนเรื่อง การให้เหตุผล การสานต่อและการจบหัวเรื่อง ซึ่งลักษณะที่พบมากที่สุดคือ สัญญาณการเปลี่ยนเรื่อง เพื่อบอกให้คู่สนทนาทราบว่า ผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนเรื่องสนทนาและป้องกันมิให้คู่สนทนาพูดต่อ ซึ่งรูปแบบภาษาที่นิยมใช้ ได้แก่ คำแสดงความสุภาพ เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้น หรืออาจจะเป็นวลี เช่น โอเค เอาละครับ เป็นต้น

ชั้นการปิดการสนทนา เป็นขั้นตอนที่ผู้ดำเนินรายการและผู้โทรใช้เพื่อยุติการสนทนา ได้แก่ ลักษณะภาษาด้วยการกล่าวคำขอบคุณและการกล่าวอำลา แบ่งได้ 2 แบบ คือ 1) การแลกเปลี่ยนคำขอบคุณและ/คำอำลา 2) การขอบคุณและ/การอำลาฝ่ายเดียว

ขั้นตอนของการปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ดังกล่าวระหว่างผู้ดำเนินรายการและผู้โทรศัพท์เข้ามา มีลักษณะที่น่าสนใจคือ มีการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณสูง จะแตกต่างกับการสนทนาทางโทรศัพท์ทั่วไป เนื่องจากการสนทนาทางรายการวิทยุ ที่ผู้โทรศัพท์เข้ามาเพื่อรายงานการจราจร การใช้คำกล่าวขอบคุณของผู้โทร เพื่อแสดงการขอบคุณที่ให้โอกาสได้รายงานออกอากาศ ขณะเดียวกันผู้ดำเนินรายการก็ขอบคุณผู้โทรที่ได้ให้ข้อมูลรายละเอียด ส่วนการอำลาเป็นการแสดงความสุภาพในการสนทนา เมื่อเปิดการสนทนาก็ต้องปิดการสนทนา เพื่อยุติการสนทนา

นอกจากนี้ มยุรี สวัสดิ์เมือง (2540) ยังได้ศึกษาการผลัดกันพูด การพูดซ้อน การขัดจังหวะ และการพูดพร้อมกัน ทั้งในด้านลักษณะภาษาที่นำมาใช้และหน้าที่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะภาษาที่นำมาใช้เป็นผลัดในการสนทนา มี 6 แบบ ได้แก่ การใช้คำแสดงความสุภาพ การเรียกชื่อคู่สนทนา การใช้รูปคำถาม การซ้ำ การไม่แสดงลักษณะภาษาใดและการใช้ส่วนเสริมภาษา ซึ่งลักษณะภาษาที่ใช้มากที่สุดคือการใช้คำแสดงความสุภาพ มักจะปรากฏในผลัดของผู้ดำเนินรายการ เพื่อแสดงให้คู่สนทนาอีกฝ่ายทราบว่ากำลังติดตามฟังอยู่ ส่วนการเรียกชื่อคู่สนทนา

นั้น มักจะเป็นผลัดของผู้โทรเข้ามาใช้เรียกผู้ดำเนินรายการ เพื่อแสดงให้ผู้โทรทราบว่ากำลังสนทนากับใคร และเป็นการเรียกเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่ง คอยติดตามคำพูดของตนหรือ เป็นการเรียกเพื่อเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา

ส่วนหน้าที่ของผลัด มี 7 หน้าที่ ได้แก่ เพื่อให้ข้อมูล เพื่อแสดงความคิดเห็น เพื่อเปิดการสนทนา เพื่อปิดการสนทนา เพื่อถามคำถาม เพื่อตอบคำถาม และเพื่อแสดงการติดตามการสนทนา ซึ่งหน้าที่ของผลัดที่พบมากที่สุดในงานคือเพื่อการติดตามการสนทนา โดยใช้ลักษณะภาษาที่เป็นการใช้คำสุภาพ เพื่อแสดงว่าสนใจสิ่งที่ผู้โทรเข้ามาหรือติดตามการสนทนาของผู้โทรเข้ามา

ส่วนการพูดซ้อน พบว่า ลักษณะภาษาที่มักจะนำมาใช้มี 6 ประเภท ได้แก่ วิถีแบบต่างๆ คำแสดงความสุภาพ ส่วนคำพูด ได้แก่ อืม เออ อ่า ประโยคความเดียว ประโยคความรวม และประโยคคำถาม พบมากจะเป็นแบบวลี ที่มีการละส่วนของประธานเหลือแต่ภาคแสดง ซึ่งสื่อความหมายได้ ในส่วนของหน้าที่ของการพูดซ้อนที่พบมากของการพูดซ้อน คือ เพื่อปิดการสนทนา เนื่องจากการสนทนามีข้อจำกัดเรื่องเวลา จึงต้องรักษาเวลาให้โอกาสผู้อื่นโทรเข้ามาหรือเมื่อมีการพูดออกนอกประเด็น จึงพูดซ้อนเพื่อตัดบท

มยุรี สวัสดิ์เมือง (2540) กล่าวถึง การพูดขัดจังหวะกับการพูดซ้อน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การพูดซ้อนนั้น ผู้พูดฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่แต่อีกฝ่ายหนึ่งพูดแทรกขึ้นมา โดยผู้พูดคนแรกสามารถพูดจนจบ ในขณะที่การพูดขัดจังหวะนั้น ผู้พูดคนแรกจะหยุดทันที เมื่อมีการพูดขัดและเปลี่ยนมาเป็นผู้ฟังแทน โดยที่ยังพูดไม่จบความ ส่วนหน้าที่ของการพูดขัดจังหวะที่พบมาก คือ การถามคำถาม และมักจะปรากฏในผลัดของผู้ดำเนินรายการ เพราะเมื่อผู้ดำเนินรายการไม่เข้าใจรายละเอียด จึงต้องถามเพื่อตัดบทให้รับฟังคำพูดของตน

การพูดพร้อมกัน มีลักษณะการใช้ภาษาและหน้าที่คล้าย ๆ การพูดซ้อน แต่การพูดพร้อมกัน เพื่อให้ข้อมูลจะพบมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสนทนาทางโทรศัพท์ คือ เพื่อรายงานการจราจร และปรากฏในผลัดของผู้โทรเข้ามามากกว่า เพื่อให้ข้อมูลนั่นเอง

ประเด็นสุดท้ายที่ศึกษา คือ การแสดงหัวเรื่องและเปลี่ยนหัวเรื่องการสนทนา โดยศึกษาเฉพาะประเด็นใหญ่ พบว่า ลักษณะภาษาที่นิยมใช้แสดงหัวเรื่อง ได้แก่ การใช้วลี ชนิดคำนามวลี เช่น ชื่อถนน เส้นทาง เพื่อแจ้งผู้ดำเนินรายการและผู้ฟังว่า กำลังกล่าวถึงเส้นทางไหน ส่วนลักษณะภาษาที่แสดงการเปลี่ยนหัวเรื่อง คือ การใช้คำสุภาพปรากฏมากที่สุดและจะอยู่ในช่วงตอนต้นการเปิดสนทนา แสดงการเปลี่ยนจากการเปิดการสนทนาเป็นการรายงานการจราจร และปรากฏในตอนท้าย เพื่อปิดการสนทนา มยุรีได้ให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า การใช้คำสุภาพในภาษาไทย ไม่ได้

แสดงความสุภาพเท่านั้น แต่ยังแสดงหน้าที่อื่น ๆ ได้ด้วย เช่น เปลี่ยนหัวเรื่อง แสดงการตอบคล้อยตามของผู้ฟัง แสดงการผลัด การขัดจังหวะ การพูดพร้อมกันและยังใช้เปิดปิดการสนทนาด้วย

บุรียรัตน์ รอดทิพย์ (2544) ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนของการเปิดการสนทนาในภาษาไทย มี 4 ขั้นตอนเหมือนกับงานของ เชกลอฟฟ์ ได้แก่ (a summons/ answer sequence) ขั้นตอนของการแสดงตัว/หรือจำได้ (an identification and/or recognition sequence) ขั้นตอนของการทักทาย (a greeting sequence) และ ขั้นตอนของการถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (how are you sequence)

ในขั้นตอนของการเรียก/ตอบนั้นพบว่าส่วนใหญ่เป็นการตอบในลักษณะปกติ กล่าวคือ เมื่อผู้รับได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ จะตอบสนองต่อเสียงเรียกนั้น เช่น เสียงกริ่งโทรศัพท์-ฮัลโล เสียงกริ่งโทรศัพท์-สวัสดีค่ะ/ครับ แต่ในบางครั้งก็ข้ามขั้นไปกลายเป็นส่วนหนึ่งของขั้นที่สองคือขั้นตอนของการแสดงตัวจำได้ ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน เช่น เสียงกริ่งโทรศัพท์-สวัสดีครับ แผนกเตรียมการ เสียงกริ่งโทรศัพท์-บริษัท โตโยต้าค่ะ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะวิธีรับดังกล่าวเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานนั้นหรือผู้รับต้องการประหยัดเวลาในการสนทนาด้วย และทำให้ผู้โทรมาทราบในทันทีว่าโทรมาไม่ผิดเบอร์และยังประหยัดเงินและเวลาของผู้โทรด้วย ส่วนใหญ่แล้วผู้รับสายจะเป็นผู้กล่าว ดังนั้นจึงจัดให้เป็นขั้นตอนการเรียกตอบ

การแสดงตัว/จำได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างและผู้ที่ถูกกลุ่มตัวอย่างโทรไปหา แสดงให้อีกฝ่ายทราบว่า ตนเองเป็นใครอย่างไรเปิดเผยหรือแสดงให้เห็นว่าจำเสียงอีกฝ่ายได้ ถ้าคู่สนทนาที่มีความสนิทคุ้นเคย การแสดงตัว/จำได้ก็จะเริ่มในผลัดแรกของผู้โทรเข้ามาทันที แต่ถ้าผู้รับโทรศัพท์กล่าวตอบด้วยการแสดงตนเอง ก็จะมีส่วนช่วยให้ผู้โทรทราบว่าตนเป็นบุคคลที่ต้องการพูดด้วย ผู้โทรเข้าจะข้ามขั้นตอนไปสู่หัวข้อสนทนาเลย มักจะเกิดขึ้นในหน่วยงานราชการและเอกชน และผู้รับผู้โทรที่ไม่รู้จักกันมาก่อน ซึ่งผู้โทรต้องการติดต่อเพื่อประสงค์บางอย่าง และมีแนวโน้มว่าผู้โทรจะใช้วิธีจดจำผู้อื่นมากกว่าแสดงตัวอย่างเปิดเผย

ส่วนขั้นตอนการทักทาย พบว่าคนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญในการทักทายมากเท่ากับ สังคมตะวันตก เมื่อพบหน้ากันหรือโทรศัพท์คุยกันคนไทยใช้การทักทายแสดงมารยาทหรือสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังโดยไม่สื่อความหมายตามรูปคำ ซึ่งเมื่อไม่ให้ความสำคัญ จึงส่งผลให้ขั้นตอนนี้ในการเปิดการสนทนาน้อยกว่าชาติอื่น ๆ หรือบางครั้งก็มักจะรวมเข้ากับขั้นโอภาปราศรัย

ขั้นตอนโอภาปราศรัยเป็นการถามเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่ของกันและกัน ยังมีเรื่องอื่น ๆ ด้วย เช่น การถามเรื่องคนอื่นที่คู่สนทนารู้จัก ลักษณะการทำงานของอีกฝ่าย หรืออาจจะเป็นเรื่องราวที่คู่สนทนามีประสบการณ์ร่วมกัน

ขั้นตอนตอนที่กล่าวมาทั้ง 4 ขั้นตอนนั้น ขั้นตอนที่พบมากที่สุดคือขั้นตอนการเรียกตอบ จะเกิดทุกครั้งของการสนทนา เพราะว่าเมื่อมีเสียงเรียกก็ต้องตอบเสียงเรียกนั้นอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับโทรศัพท์ไม่ต้องนำมาพิจารณาว่าจะต้องใช้หรือไม่ใช้ และขั้นตอนของการทักทายน้อยที่สุด การที่ขั้นตอนการทักทายเกิดขึ้นน้อย เพราะนอกจากคนไทยให้ความสำคัญขั้นตอนการทักทายน้อยกว่าขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้และขั้นตอนโอภาปราศรัย ยังเกิดจากการรวมเอาขั้นตอนของการทักทายเข้ากับขั้นตอนโอภาปราศรัยด้วย ซึ่งถือว่าเป็นการทักทายไปในตัว ส่วนขั้นตอนการแสดงตัวจำได้ก็เป็นขั้นตอนที่คู่สนทนาให้ความสำคัญ เพราะถ้าขั้นตอนนี้ไม่สำเร็จ การสนทนาจึงไม่ดำเนินต่อ ยกเว้นผู้พูดผู้ฟังไม่รู้จักกัน แต่เป็นการติดต่อเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง เช่น สอบถามข้อมูล หรือการให้ข้อมูล ซึ่งจะมีการข้ามขั้นการสนทนาไปสู่หัวข้อ ขั้นตอนโอภาปราศรัยจะแปรเปลี่ยนไปตามปัจจัยของระดับความคุ้นเคย สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล

ปัทมา โลมาเจรีย (Lomajarean, 2004) ได้ศึกษารูปแบบและกลวิธีในการสนทนาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ข้อมูลจากบทสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการไฟฟ้านครหลวงและลูกค้า เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม 2001 ถึงเดือนเมษายน 2001 โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนาที่เสนอโดยเลอวินสัน (Levinson, 1983) และแนวคิดของเพอร์สัน (Person, 1993)

ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างของการสนทนามีองค์ประกอบหลักสำคัญ 5 ส่วน ได้แก่ การกล่าวเปิดการสนทนา การแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อเรื่อง การกล่าวก่อนอำลา และการกล่าวอำลา

นอกจากนี้การศึกษายังแสดงถึงกลวิธีในการถามโดยตรงจากฝ่ายเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลถึงผลที่ใช้คือมีการถามคำถามแบบชี้แนะ รองลงมา การติดตามด้วยคำถามต่อเนื่อง การซ้ำคำถาม และการสมมุติเหตุการณ์ในการถาม ส่วนกลวิธีในการถามโดยตรงของฝ่ายลูกค้ามีหลายวิธีที่มีมากที่สุด คือ การติดตามคำถามต่อเนื่อง รองลงมา การถามคำถามแบบชี้แนะ การสมมุติเหตุการณ์ในการถาม และการซ้ำคำถาม

สำหรับกลวิธีในการตอบคำถามโดยตรงจากเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล นิยมมากที่สุด คือ การกล่าวยืนยัน รองลงมา กล่าวชี้แนะ การกล่าวแสดงออก การนั่งเงียบตามด้วยการกล่าวยืนยัน และกล่าวผูกพัน ส่วนฝ่ายลูกค้าใช้กลวิธีการตอบมากที่สุดคือ การกล่าวแสดงออก รองลงมาคือการกล่าวยืนยัน กล่าวชี้แนะ น้อยที่สุดคือการกล่าวผูกพัน

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสนทนาทางโทรศัพท์ได้ดังต่อไปนี้ ขั้นตอนในการเปิดการสนทนา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (a summon/answer sequence) ขั้นตอนของการแสดงตัว/หรือจำได้ (an identification and/or recognition sequence) ขั้นตอนของการทักทาย (a greeting sequence) และ

ขั้นตอนของการถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (how are you sequence) ตามที่เชกโลฟฟ์ได้กล่าวไว้และเสนอกฎการกระจายในการพูดว่าใครเป็นผู้รับโทรศัพท์จะเป็นผู้ที่พูดก่อน ซึ่งจะถูกระตุ้นโดยเสียงกริ่งโทรศัพท์ และใครที่เป็นผู้โทรเข้ามาจะต้องเริ่มหัวข้อในการสนทนา ขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนที่เหมือนกับการเปิดการสนทนาในภาษาไทยของบุรินทร์ (2544) ซึ่งบุรินทร์กล่าวถึงขั้นตอนการทักทายไว้อย่างน่าสนใจว่า คนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญในการทักทายมากนักเท่ากับสังคมตะวันตก จึงส่งผลให้ขั้นตอนการทักทายได้รวมเข้ากับขั้นตอนโอภาปราศรัยหรือการสอบถามความเป็นอยู่ อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยด้านความระดับความคุ้นเคยและ สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา ก็มีผลต่อขั้นตอนการสนทนา ซึ่งสอดคล้องกับที่ซัน (Sun, 2004) ที่ได้ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาจีนพบว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนาที่มีมากกว่าของเชกโลฟฟ์นั้น เป็นเพราะปัจจัยด้านความสัมพันธ์ด้านความอาวุโสของกลุ่มสนทนา รวมทั้งปัจจัยด้านขนบธรรมเนียมทางสังคม (Taleghani-Nikasam, 2002) ก็มีผลต่อการเข้าใจการใช้ขั้นตอนการสอบถามความเป็นอยู่ด้วยที่ต่างกัน ซึ่งบางสังคมถือว่าการสอบถามปกติทั่วไป แต่ในขณะที่บางสังคมเข้าใจว่าเป็นการเปิดประเด็นการสนทนา เช่น ในสังคมเยอรมัน เป็นต้น แต่ขั้นตอนในการสนทนาของมูรี (2540) ที่ศึกษาการสนทนาทางโทรศัพท์ทางสถานีวิทยุ นั้นแตกต่างจากกลุ่มข้างต้น คือ จะมีการเพิ่มขั้นตอนการรายงานขึ้นมา ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่า ขั้นตอนดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับการสนทนาทางโทรศัพท์ทั่วไปแล้ว ก็คือ ประเด็นที่โทรศัพท์เข้ามานั้นเอง อีกทั้งประเภทของการสนทนาที่เป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ในรายการก็มีส่วนที่ทำให้เกิดขั้นตอนการเปิดที่แตกต่างกัน ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึง วิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งได้แบ่งขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิเคราะห์บทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า นั้น ผู้วิจัยได้แบ่งกระบวนการวิจัยออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการเตรียมการ

3.1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาทั้งภาษาไทย ภาษาพม่า และภาษาอังกฤษ

3.1.2 ในส่วนของการเตรียมตัวเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่งและได้เข้าพบกับผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูลและช่วงเวลาที่จะเก็บข้อมูล

3.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำนวน 6 คนกับลูกค้าชาวพม่าจำนวน 80 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 80 บทสนทนา

ข้อมูลของลูกค้าชาวพม่า

ประชากรชาวพม่าในประเทศพม่าและในประเทศไทย

วิธีช นิยมธรรม และอรนุช นิยมธรรม (2551: 20) กล่าวว่า สหภาพพม่า ประกอบด้วยชนชาติต่าง ๆ ถึง 135 ชนเผ่า ที่รู้จักกันทั่วไปได้แก่ พม่า มอญ ฉาน กะเหรี่ยง กะฉิ่น ฉิ่น ละว้า และ

ยะไข่ และมีจำนวนประชากรทั้งหมด 55.40 ล้านคน (ปี 2005-2006) มีสองในสามเป็นชาวพม่าโดยเชื้อสาย ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยในมณฑลทั้ง 7 มณฑล ได้แก่ จังหวัดย่างกุ้ง จังหวัดพะโค จังหวัดอิรวดี จังหวัดมะเคว จังหวัดสะกาย จังหวัดมณฑะเลและจังหวัดตะนาวศรี และมีประชากรอีก 1 ใน 3 เป็นชนส่วนน้อยหลายเผ่าพันธุ์ ซึ่งอาศัยอยู่ในรัฐต่าง ๆ 7 รัฐ คือ รัฐกระเหรี่ยง รัฐกะยา รัฐฉาน รัฐกะฉิ่น รัฐฉิ่น รัฐยะไข่ และรัฐมอญ

ส่วนชาวพม่าท้องถิ่น หากจำแนกชนชาติพม่าตามสำเนียงภาษาแล้ว อาจจำแนกได้ 8 สำเนียงหลัก ๆ ได้แก่ ชาวพม่าที่พูดภาษาพม่าสำเนียงย่างกุ้ง สำเนียงยะไข่ สำเนียงอิงตา สำเนียงทวาย สำเนียงยอ สำเนียงตองโย สำเนียงธนู และสำเนียงพูน ซึ่งภาษาพม่าสำเนียงย่างกุ้งมีจำนวนผู้พูดมากที่สุด และถือว่าเป็นสำเนียงแม่แบบหรือสำเนียงมาตรฐาน ส่วนมากพูดกันในแถบลุ่มแม่น้ำอิรวดีตอนล่าง สำเนียงยะไข่พูดกันในรัฐยะไข่ ซึ่งอยู่ทางตะวันตกเฉียงใต้ของพม่า สำเนียงทวายพูดอยู่ทางมณฑลตะนาวศรี ซึ่งอยู่ทางตอนใต้ของพม่า และสำเนียงอิงตาพูดอยู่ทางภาคตะวันออก บริเวณรอบ ๆ ทะเลสาบอินเล หรือทางตะวันตกเฉียงใต้ของรัฐฉาน ส่วนชนเชื้อสายพม่าที่พูดภาษาพม่าสำเนียงท้องถิ่นอื่น ๆ อีก 4 สำเนียง ได้แก่ สำเนียงยอ สำเนียงตองโย สำเนียงธนูและสำเนียงพูนนั้น อาศัยในพื้นที่ตอนบนของพม่า นับตั้งแต่ภาคมะเควทางด้านตะวันตกของแม่น้ำอิรวดีผ่านมณฑะเลตอนกลาง เรื่อยไปจนถึงรัฐฉานด้านตะวันออก เป็นกลุ่มที่มีจำนวนไม่มากนัก แต่ก็เป็กลุ่มคนที่น่าสนใจ เพราะในภาษาท้องถิ่นดังกล่าว พบว่ามีร่องรอยของภาษาโบราณอยู่ด้วย

ในด้านภาษานั้น ภาษาพม่าสำเนียงยะไข่ สำเนียงทวายและสำเนียงอิงตา ยังหาหลักฐานยืนยันความเกี่ยวพันกันไม่ได้ชัดเจนนัก พบเพียงทั้งสามภาษาต่างก็มีร่องรอยภาษาพม่าโบราณ คือ ยังคงรักษาเสียงบางเสียงที่สูญหายไปแล้วในภาษาพม่าถิ่นย่างกุ้ง เช่น พยัญชนะ ร /r/ พบเฉพาะในสำเนียงยะไข่ และพยัญชนะควบกล้ำ ล /l/ พบในสำเนียงทวายและอิงตา

ส่วนบุญเทียม พลายนพ (2549: 35-38) กล่าวถึงประชากรของสหภาพพม่า โดยสรุปได้ดังนี้ สหภาพพม่าประกอบด้วยชนเผ่าต่าง ๆ ที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีและภาษาพูดที่ใช้แตกต่างกันออกไป แล้วแต่ถิ่นที่อยู่ของแต่ละเผ่า ดังนี้

พม่าแท้ ในจำนวนประชากรทั้งหมดของพม่าจะเป็นชาวพม่าแท้ประมาณ 3 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด ชาวพม่าจึงมีสิทธิในการปกครองประเทศและประกอบอาชีพมากกว่าชนกลุ่มน้อยเชื้อชาติอื่น ๆ ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน รัฐบาลพม่าได้ประกาศให้สิทธิแก่ชนกลุ่มน้อยพม่าให้เท่าเทียมกันแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติยังคงไม่เปลี่ยนแปลงและไม่มีการปรับปรุงวิธีการเลย

ไทใหญ่ เป็นชนเชื้อชาติเดียวกับชาติไทย แต่แยกย้ายกันอยู่คนละถิ่นฐาน อาณาเขตเดิมของไทยใหญ่อยู่ในมณฑลยูนนานของสาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 13 ได้ถูกมองโกลรุกรานแตกถอยร่นมาทางใต้เข้ามาอยู่บนดินแดนพม่า ซึ่งมีอยู่ประมาณ 2 ล้านกว่าคนตั้ง

หลักแหล่งอยู่ในรัฐฉาน จึงทำให้ชาวไทยใหญ่คิดว่าตนเป็นชนชาติหนึ่งต่างหาก และมีความประสงค์จะแยกตัวออกเป็นรัฐอิสระ จึงได้มีการเรียกร้องต่อรัฐบาลพม่าเพื่ออิสรภาพอย่างตลอด โดยชาวไทยใหญ่มีกองกำลังเป็นของตนเอง และพยายามที่จะต่อสู้กับรัฐบาลพม่าเสมอ

กะเหรี่ยง เดิมเป็นชนชาติที่มีถิ่นฐานอยู่ทางตอนใต้ของประเทศจีน แต่ถูกขับไล่ถอยร่นลงมาอยู่ตามบริเวณชายแดนระหว่างไทยกับพม่า ชนชาวกะเหรี่ยงแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มต่างๆ ประมาณ 20 กลุ่ม แต่ที่สำคัญมี 2 กลุ่ม คือ มะแวง หรือกะเหรี่ยงขาว และสะกอ หรือกะเหรี่ยงแดง ทั้งสองกลุ่มตั้งถิ่นฐานอยู่ในรัฐกะยา และพื้นที่บริเวณสามเหลี่ยมปากแม่น้ำอิรวดี ชนชาวกะเหรี่ยงมีความอดทน และเป็นนักรบที่กล้าหาญ มีภาษาเป็นของตนเองและขนบธรรมเนียมประเพณีแตกต่างกว่าชนชาวพม่า เป็นชนชาติที่รักสงบ ไม่ถือตัว แต่เจ้าอารมณ์

ขามมอญ เป็นชนเชื้อชาติที่อพยพมาจากประเทศจีนตอนใต้และมาตั้งถิ่นฐานที่ราบลุ่มแม่น้ำอิรวดี แม่น้ำสะโตงและแม่น้ำสาละวิน มอญเป็นชนชาตินักรบมาแต่โบราณเคยมีอำนาจรุ่งเรืองมาหลายครั้งและเคยปกครองภาคใต้ของพม่าทั้งหมด ครั้นในปี พ.ศ.2248 มอญถูกพม่ารุกรานอย่างหนักและพ่ายแพ้ยับเยินจนแตกกระจายลงมาทางใต้ของพม่าและหนีเข้ามาอยู่ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เป็นการหมดยุคความยิ่งใหญ่ของมอญตั้งแต่บัดนั้น ชนเผ่ามอญอยู่กันกระจัดกระจายทั่วไปในภาคพะโค ภาคย่างกุ้ง รัฐมอญ และภาคตะนาวศรี เนื่องจากมอญขาดผู้นำที่เข้มแข็งและเกิดความแตกแยกจึงไม่สามารถรวมตัวกันได้

คะฉิ่น เป็นชนกลุ่มน้อยของพม่าซึ่งอพยพมาจากเทือกเขาหิมาลัยมาตั้งถิ่นฐานอยู่ตามภูเขาทางภาคเหนือสุดของพม่าเมื่อประมาณ 400 ปีมาแล้ว คะฉิ่นได้พยายามบุกรุกเข้าไปในเขตของไทยใหญ่หลายครั้ง และในปี พ.ศ. 2435 ก็ได้เข้าโจมตีและยึดดินแดนบางส่วนไปครอบครอง คะฉิ่นต้องการที่จะแยกออกจากพม่าเป็นอิสระ จึงจัดตั้งกองกำลังเพื่อสู้รบกับรัฐบาลพม่าเช่นเดียวกับชาวไทยใหญ่

ฉิ่น เป็นชาวเขาที่มีเชื้อสายสืบทอดมาจากทิเบต ได้เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในพม่าทางบริเวณทิศตะวันตกของแม่น้ำอิรวดีและเทือกเขาตะวันตกของพม่าที่เป็นพรมแดนติดต่อกับประเทศอินเดียหรือบังกลาเทศในปัจจุบัน โดยได้รับสถาปนาเป็นรัฐ เรียกว่า “รัฐฉิ่น”

ยะไข่ ชนกลุ่มน้อยนี้ตั้งถิ่นฐานอยู่บริเวณพื้นที่ของชายฝั่งด้านตะวันออกของอ่าวเบงกอล โดยมีเทือกเขาอารกันติดกับบังกลาเทศ จนทำให้เกือบจะแยกตัวเป็นรัฐอิสระเช่นกัน

ส่วนประชากรชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้น จากข้อมูลคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักรของสำนักงานบริการแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน ปี 2552 พบว่า ในปี 2552 มีจำนวนแรงงานชาวพม่าที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานทั่วราชอาณาจักร ข้อมูล ณ

เดือน ธันวาคม 2552 ซึ่งจำแนกตามงานที่ได้รับอนุญาตและประเภทกิจการ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,078,767 คน โดยจะประกอบอาชีพด้านกรรมกรและงานรับใช้ในบ้าน และหากจำแนกตามลักษณะการเข้าเมือง ประเภทต่างด้าวและสัญชาติ พบว่าชาวพม่าเข้าเมืองอย่างถูกกฎหมาย มีจำนวน 2,337 คน และเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย จำนวน 1,081,161 คน (กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2552)

ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย

เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 6 คน เป็นผู้หญิงและศึกษาภาษาพม่า ระดับปริญญาตรี ระยะเวลา 4 ปี จากมหาวิทยาลัยนเรศวร ก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา ทุกคนจะต้องฝึกงานในสถานประกอบการที่มีชาวพม่าทำงานอยู่ เพื่อฝึกการใช้ภาษาพม่าเป็นระยะเวลา 4 เดือน

เมื่อทุกคนสำเร็จการศึกษา เจ้าหน้าที่ 2 คน เคยสอนภาษาพม่า ที่โรงเรียนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดตาก เจ้าหน้าที่อีก 1 คนเคยทำงานเป็นพนักงานสัมพันธ์แรงงานต่างด้าว ที่โรงพยาบาลมาบตาพุด เจ้าหน้าที่ 1 คนเคยทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ในโรงงานที่มีชาวพม่าทำงานอยู่ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่เหลืออีก 2 คนเข้ามาทำงานที่ศูนย์ให้บริการข้อมูลเป็นสถานที่แรก ตั้งแต่ 25 มีนาคม 2552

หลังจากทุกคนได้เข้าทำงานในศูนย์ให้บริการข้อมูล เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล อย่างน้อย 1 เดือนครึ่ง หลังจากนั้นทุกคนจะเข้าสู่ขั้นตอนการรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าชาวไทยที่โทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ประมาณ 10 วันหรือมากกว่านั้นตามสมควรแล้วเจ้าหน้าที่ก็จะได้รับการประเมินการปฏิบัติงานจากหัวหน้าฝ่ายในด้านการใช้ภาษาไทยและการให้ข้อมูล จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงเข้ามาปฏิบัติงานรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าชาวพม่าในภายหลัง

3.2.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาดังกล่าวทั้งหมด 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนละ 2 ครั้ง รวมทั้งหมด 8 ครั้ง ในแต่ละครั้งจะได้ข้อมูลประมาณ 15-20 บทสนทนา จนครบจำนวน 80 บทสนทนา

3.2.3 สถานที่เก็บข้อมูล คือ ศูนย์ให้บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ ที่ถนนพหลโยธิน กรุงเทพฯ

3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554 โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 หั้วหน้าที่ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยสุมเปิดไฟล์เสียงสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า จากนั้นผู้วิจัยก็บันทึกการสนทนาดังกล่าวด้วยเครื่องบันทึกเสียงเอ็มพี 4 พร้อมทั้งจดบันทึกรายละเอียดของไฟล์เสียงดังกล่าวด้วย

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้รับการบันทึกด้วยเครื่องเอ็มพี 4 มาเปิดในโปรแกรมออดาซิตี (Audacity) เพื่ออำนวยความสะดวกในการถ่ายทอดเป็นอักษรภาษาพม่าและสัญลักษณ์การถอดเสียงบทสนทนา สัญลักษณ์การถอดเสียงบทสนทนานั้น ผู้วิจัยยึดตามระบบของเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 2004) หลังจากนั้นตรวจสอบข้อมูลว่าถ่ายทอดได้ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ พร้อมทั้งระบุลำดับของไฟล์เสียง วันที่ของไฟล์เสียง ชื่อของพนักงาน เพศของลูกค้า เวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดการสนทนา เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา

- สัญลักษณ์การถอดเสียงบทสนทนา (Transcription Conventions)

ผู้วิจัยเลือกใช้สัญลักษณ์เสียงสนทนาของเจฟเฟอร์สัน (2004) ซึ่งมีรายละเอียดของสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

?	ทำนองเสียงสูง
[	การพูดซ้อนเหลื่อมกัน
::	การพูดลากเสียงยาว
=	ความต่อเนื่องของถ้อยคำในผลัด
(0.2)	การหยุด 10 ส่วนใน 1 วินาที
(.)	การหยุดช่วงเวลาสั้น ๆ
(O)	ข้อความที่ใส่ใน (O) เพื่อให้เข้าใจเนื้อหา
###	บทสนทนาไม่ชัดเจน ถ่ายทอดเสียงไม่ได้
° ถ้อยคำ °	ถ้อยคำที่มีเสียงเบากว่าถ้อยคำข้างๆ

→	จุดที่ต้องการอธิบาย
T	ผลการพูด
(ข้อความ)	ข้อความที่เพิ่มเข้ามาเพื่อให้ถ้อยคำมีความหมายที่สมบูรณ์
:	ผลการพูดก่อนหน้าหรือผลการพูดถัดไป

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาจัดแบ่งเป็นเรื่องที่โทรศัพท์เข้ามา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 เรื่องหลัก ๆ ได้แก่ การสอบถามบริการ การสอบถามปัญหา และการสมัครบริการต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากการถ่ายทอดเป็นอักษรภาษาพม่าและแบ่งตามเรื่องแล้วนั้นมาถ่ายทอดเป็นสัทอักษรอีกครั้งหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- สัทอักษรภาษาพม่า

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถ่ายทอดเป็นภาษาพม่ามาถ่ายทอดเป็นสัทอักษรภาษาพม่า ตามระบบที่ใช้ในหนังสือ *Studies in Burmese Linguistics* ที่จัดทำโดยวัตกินส์ (Watkins, 2005: xii-xiii) ซึ่งเป็นระบบสัทอักษรแบบ IPA ที่สามารถแบ่งได้ 3 ส่วน ได้แก่ พยัญชนะภาษาพม่า สระภาษาพม่า และวรรณยุกต์ภาษาพม่า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พยัญชนะภาษาพม่า

ภาษาพม่ามีพยัญชนะเดี่ยว 33 หน่วยเสียงที่สามารถปรากฏในตำแหน่งต้นพยางค์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมารวบรวมไว้ในตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 พยัญชนะเดี่ยวภาษาพม่า

อักษรพม่า	สัญลักษณ์	ตัวอย่าง		
		ตัวอย่างคำศัพท์	สัญลักษณ์แทนเสียง	ความหมาย
ပ	/p/	ပါ	pà	มีมา
ဖ	/p ^h /	ဖာ	p ^h à	ผอบ
ဘ , ဗ	/b/	ဘာ	bà	อะไร
မ	/m/	မာ	mà	แข็ง
မှ	/m̥/	မှာ	mà	สั่ง
ဝ	/w/	ဝါ	wà	เหลือ

ဝ	/w/	ဝက်	wɛʔ	ช่อน
တ	/t/	တာ	tà	วัด(กริยา)
ထ	/tʰ/	ထူ	tʰù	หนา
ဒ, ဓ	/d/	ဒါ	dà	นั้น
စ	/s/	စာ	sà	อักษร จดหมาย
ဆ	/sʰ/	ဆာ	sʰà	หิว
ဇ, ဈ	/z/	ဇာ	zà	ผ้าถูกไม้
န	/n/	နာ	nà	เจ็บ
န့	/n̥/	နာ့	n̥à	จมูก
ယ, ရ	/j/	ယာ	jà	ไร่
ရ, ဂျ	/ʃ/	ရှာ	ʃà	หา
လ	/l/	လာ	là	มา
လှ	/l̥/	လှာ	l̥è	เรือ
က	/k/	ကာ	kà	กั้น
ခ	/kʰ/	ခါ	kʰà	สะบัด
ဂ	/g/	ဂု	gù	ถ้ำ
ကြ, ကျ	/tɕ/	ကြာ	tɕà	ดอกบัว
ခြ, ချ	/tɕʰ/	ခြေ	tɕʰè	ขา
ငြ, ဂျ	/dʒ/	ဂျာနယ်	dʒànè	นิตยสาร
င	/ŋ/	ငို	ŋò	ร้อง
ငှ	/ŋ̥/	ငှက်	ŋ̥ɛʔ	นก
ည	/ɲ/	ညာ	ɲà	ขามือ
ည့	/ɲ̥/	ညှစ်	ɲ̥iʔ	บิด
အ	/ʔ/	အာ	ʔà	ช่องปาก
ဟ	/h/	ဟာ	hà	บ่งชี้ประธาน
ဝ	/θ/	ဝာ	θà	ไพละ , นวล

ตารางที่ 3.2 พยัญชนะควบกล้ำภาษาพม่า

อักษรพม่า	สัญลักษณ์	ตัวอย่าง		
		ตัวอย่างคำศัพท์	สัญลักษณ์	ความหมาย
င, ည	/-j-/	ဓဉ္ဇာ	pjɔ̌	พูด
ဝ	/-w-/	သွား	θwá	ไป

2. สระภาษาพม่า

วัตกินส์ (Watkins, 2005) ได้แบ่งสระของภาษาพม่าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกเป็นสระเดี่ยวภาษาพม่า และกลุ่มที่สองเป็นสระเสียงกักกับสระเสียงนาสิก ดังตารางที่ 3.3 และ 3.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 สระเดี่ยวภาษาพม่า

สระ	สัญลักษณ์	ตัวอย่าง		
		ตัวอย่างคำศัพท์	สัญลักษณ์	ความหมาย
ိ, ိ	/i/	နီ	ní	แดง
ေ	/e/	လေ	lè	ลม
ိ, ိ	/ɛ/	ဝိ	wè	ชื่อ
ာ	/a/	လာ	là	มา
ေ	/ɔ/	မော်	mò	เหม่อมอง
ိ, ိ	/u/	ပု	pù	ร้อน
ိ	/o/	ဝို	tò	สั้น

ตารางที่ 3.4 สระเสียงกักและสระเสียงนาสิก

สระ	สัญลักษณ์	ตัวอย่าง		
		ตัวอย่างคำศัพท์	สัญลักษณ์	ความหมาย
-ိ	/iʔ/	သိ	θiʔ	ใหม่
-ိ	/ɛʔ/	လိ	lɛʔ	มือ

-อ, -อร	/aʔ/	ฮอ	haʔ	สะท้อน
อ, ออ	/uʔ/	ฮู	huʔ	ปล่อย
เอ, เออ	/eiʔ/	ฮื่อ	ʔeiʔ	นอน
เอ	/aiʔ/	ฮื่อ	kaiʔ	กัค
เอ-วอ	/auʔ/	ฮาว	jauʔ	มาถึง
อ, ออ	/ouʔ/	ฮู	louʔ	ทำ
-อ	/in/	ฮิน	ʔin	สอน
-อ, -อ, -	/an/	ฮัน	hàn	ท่าทาง
อ, ออ	/un/	ฮุน	jùn	เครื่องเงิน
เอ, เออ	/ein/	ฮื่อ	ʔèin	บ้าน
เอ	/ain/	ฮื่อ	kàin	จับ
เอ-วอ	/aun/	ฮาว	tàun	ภูเขา
อ, ออ	/oun/	ฮู	kòun	หมด

3.วรรณยุกต์ภาษาพม่า

ภาษาพม่ามีวรรณยุกต์ 4 หน่วยเสียง ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.5

ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 วรรณยุกต์ภาษาพม่า

วรรณยุกต์	สัญลักษณ์	ตัวอย่าง		
		ตัวอย่างคำศัพท์	สัญลักษณ์	ความหมาย
Low	/ ˘ /	อ	k ^h à	สะบัด
High	/ ˊ /	อ:	k ^h á	ชม
Creaky	/ ˜ /	อ	k ^h ̣à	ค่า
Killed	/ -ʔ /	อ	k ^h aʔ	ตัก

3.2.5 วิธีการคัดเลือกข้อมูล

เนื่องจากข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 80 บทสนทนานั้นได้รับการสุ่มเลือกออกมาแล้วในช่วงเวลาที่บันทึกข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเฉพาะบทสนทนาที่มีความยาวมากกว่า 1

นาที่ขึ้นไปและมีเสียงสนทนาที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้บทสนทนาที่ความยาวเพียงพอสำหรับนำมาวิเคราะห์รายละเอียดต่างๆของโครงสร้างบทสนทนา ส่วนการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยนั้น ทุกคนที่เข้าร่วมต้องผ่านการทำงานมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี เพราะระยะเวลาดังกล่าวเพียงพอที่จะสามารถใช้ภาษาพม่าได้ดีในระดับหนึ่ง แต่หากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ผู้วิจัยก็จะไม่นำเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้

3.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 ภายหลังจากถอดเสียงสนทนาเป็นตัวอักษรพม่าและสัญลักษณ์การสนทนาเสร็จแล้ว ผู้วิจัยก็นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตามหลักการและแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนา

3.3.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนา ได้แก่ การเปิด-ปิดการสนทนา (opening and closing) การนำสู่การปิดการสนทนา (possible pre-closing) การพลัดกันพูด (turn-taking) การพูดซ้อนเหลื่อม (overlapping) การแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannels) และการปรับแก้ (repair)

3.3.3 สรุปผลการศึกษา และนำเสนอผลการศึกษา ซึ่งในการนำเสนอผลการศึกษานั้น ผู้วิจัยยังได้รวบรวมตัวอย่างบทสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า จำนวน 1 บทสนทนาไว้ในภาคผนวกของวิทยานิพนธ์ด้วย ซึ่งบทสนทนาดังกล่าวเป็นบทสนทนาที่มีการสนทนากันตั้งแต่การเปิดการสนทนา จนกระทั่งปิดการสนทนาและเป็นบทสนทนาที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างประกอบการนำเสนอผลการศึกษามากที่สุด

3.4 อุปสรรคที่พบในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยพบปัญหาดังต่อไปนี้ คือ

3.4.1 ผู้วิจัยพบว่า ในช่วงแรกของการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยขออนุญาตเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลในบริษัทค่อนข้างยาก เนื่องจากบริษัทจะไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกฟังเสียงสนทนาหรือใช้ข้อมูลดังกล่าว เพราะเกรงว่าอาจจะมีข้อมูลส่วนตัวบางอย่างของลูกค้าถูกเผยแพร่ออกไป แต่ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้เข้าพบกับผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และได้อธิบายวัตถุประสงค์วิธีการเก็บข้อมูล วิธีการปกปิดรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและชื่อบริษัท รวมทั้งการที่ผู้วิจัย

มีโอกาสดำเนินหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพการใช้ภาษาพม่าในการให้บริการข้อมูลของบริษัทดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลการสนทนาดังกล่าวนั้นได้ตามที่กำหนดเอาไว้

3.4.2 ในช่วงของการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถเปิดข้อมูลเสียงได้ด้วยตนเองและจำเป็นต้องอาศัยพนักงานของบริษัทเปิดไฟล์เสียงให้ผู้วิจัยบันทึกอย่างเดียว ดังนั้น การเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจึงไม่สามารถกำหนดจำนวนไฟล์เสียงที่บันทึกได้อย่างแน่นอนในแต่ละเดือน

บทที่ 4

โครงสร้างบทสนทนา (Conversational Structures)

ในบทที่ 4 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนา ได้แก่ การเปิด-ปิดการสนทนา (opening and closing) การผลัดกันพูด (turn-taking) การพูดซ้อนเหลื่อม (overlapping) การแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel) และการปรับแก้ (repair) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 การเปิด-ปิดการสนทนา (Opening and Closing)

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1. การเปิดการสนทนา และ 2. การปิดการสนทนา ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1.1 การเปิดการสนทนา (Opening)

การเปิดการสนทนา หมายถึง การเริ่มต้นการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ซึ่งขั้นตอนการเปิดการสนทนาถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสนทนา เพราะการเปิดการสนทนา ทำหน้าที่บอกให้ผู้สนทนาทราบว่า การสนทนาดำเนินการจะเริ่มขึ้น

การเปิดการสนทนาจะเริ่มต้นด้วยขั้นตอนของการเรียก-ตอบ ขั้นตอนของการแสดงตัว หรือจำได้ ขั้นตอนการทักทาย และขั้นตอนของการถามถึงสุขภาพและความเป็นอยู่ (Schegloff, 1968, 1979) แต่จากข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ผู้วิจัยพบว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนาในสถานการณ์นี้ มีรายละเอียดของขั้นตอนที่ต่างออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้ 7 แบบ ดังต่อไปนี้

แบบที่ 1 : เสียงกริ่งโทรศัพท์ - ทักทาย - เริ่มประเด็นการสนทนา

การเปิดการสนทนาแบบนี้ประกอบด้วย ผลัดเริ่มเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ซึ่งเรียก (summons) ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยรับสาย ส่วนในผลัดที่ 1 เป็นการตอบรับต่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ด้วยการทักทาย และในผลัดที่ 2 เป็นการกล่าวเริ่มเข้าสู่ประเด็นการสนทนา จากข้อมูล

จำนวน 80 บทสนทนา พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 5 ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปลำดับขั้นตอนการเปิดการสนทนาได้ดังต่อไปนี้

(จนท: เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย, ลค: ลูกค้าชาวพม่า, T: ผลัดการพูด, [File/Date.Month.Year])

แบบที่ 1 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 จนท.:กล่าวทักทาย

T2 ลค:เริ่มประเด็นการสนทนา

(1)

→ T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: မင်္ဂလာပါ ဂုဏ်
mìŋkəlàbà ɡɯ̃n
สวัสดี กะ
“สวัสดี กะ”

T2. ลค.: free call ခို ခို ခို.
fɾí kʰó lò tɕʰín lə
ฟรี โทร ต้องการ อยาก SUB
“อยากได้(โปรโมชัน)โทรฟรี”

⋮

[F18/1.12.53]

ตัวอย่างที่ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวตอบรับการเรียก (summons) ของเสียงกริ่งโทรศัพท์ ในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทายภาษาพม่าว่า မင်္ဂလာပါ ဂုဏ် /mìŋkəlàbà ɡɯ̃n/ “สวัสดี กะ” ซึ่งเป็นการใช้คำทักทายทั่ว ๆ ไปในภาษาพม่าร่วมกับคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้หญิงว่า ဂုဏ် /ɡɯ̃n/ “กะ” จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็เริ่มเข้าสู่ประเด็นสนทนาทันที ในผลัดที่ 2 ว่า ต้องการสมัครโปรโมชันโทรฟรี

(2)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จันท.: ๑๕๖๖๐
 mĩnkə̀lə̀bà
 สวัสดี
 “สวัสดี”

→ T2. ลก.: ๑๕๖ 3 ๑๕๖: ๑๕๖๐๐ ๑๕. ๑๕. ๑๕๖๑๐๐ ๑๕๖๐๐ smak ๑๖: ๑๕.
 ʔəma di pʰón nənpa? nɛ nɛ tətɕʰe? lau? səmak pé lo
 พี่สาว นี่ หมายเลขโทรศัพท์ กลางวัน กลางวัน หนึ่ง=CL ประมาณ สม่ักร ให้ SUB

๑ ๑๕๖: ๑๕๖๐๐
 ja mɔ́lá ʔəma
 ได้ FUT=Q พี่สาว

“พี่สาว สม่ักรโปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางวันให้หมายเลขนี้หน่อยจะได้ไหม พี่สาว”

⋮

[F4/20.01.54]

ตัวอย่างที่ (2) หลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์ ในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทายภาษาพม่าว่า ๑๕๖๖๐/mĩnkə̀lə̀bà/ “สวัสดี” ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำเรียกเครดิตในตอนต้นของผลัดที่ 2 ว่า ๑๕๖ /ʔəma/ “พี่สาว” เพื่อดึงความสนใจจากเจ้าหน้าที่ก่อน ซึ่งในภาษาพม่านั้น การใช้คำเรียกเครดิตกับบุคคลที่ไม่รู้จักกันจะแสดงถึงการที่ผู้พูดนั้นแสดงความเคารพต่อผู้ฟัง (Rattanapitak, 2012: 78) จากนั้นลูกค้าชาวพม่าจึงกล่าวตามด้วยประเด็นการสนทนาเรื่องการสมักรโปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางวัน

แบบที่ 2: เสียงกริ่งโทรศัพท์- ทักทาย- ทักทายตอบหรือตอบรับแล้วเริ่มประเด็น

การสนทนา

การเปิดการสนทนาแบบนี้เริ่มด้วยผลัดที่เป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ส่วนในผลัดที่ 1 เป็นการกล่าวทักทาย และในผลัดที่ 2 เป็นการทักทายตอบหรือตอบรับ แล้วกล่าวเริ่มประเด็นการสนทนา พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 2 ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปลำดับขั้นตอนการเปิดแบบที่ 2 ได้ดังนี้

แบบที่ 2 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 จนท.:กล่าวทักทาย

T2 ลค.:กล่าวทักทายตอบหรือตอบรับแล้วเริ่มประเด็น
การสนทนา

(3)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: ๑ค်๑๑๐ |
mĩnkə̀lə̀bà
สวัสดี
“สวัสดี”

→ T2. ลค.: ๑๑๐๑๑ ๑๑๑ | ๑๑๑๑๑๑ ๑๑๑: ๑๑๑=๑๑: ๑ค် ๑๑:๑๑๑
houʔkɛ ʔəma tɛəŋ ʔhón təlón wĩn pjídɔ̌
ใช่ พี่สาว ผม โทรศัพท์ หนึ่ง=เครื่อง เข้า แล้วก็

๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑: ๑=๑ ๑๑:๑
pjàN sʰɛʔ lɔ̌ məjɔ̌ bú
กลับ ต่อ SUB NEG=ได้ NEG

“ครับ พี่สาว (หมายเลข)โทรศัพท์เครื่องหนึ่ง(โทร)เข้ามา แล้วผมก็โทรติดต่อกลับไป
ไม่ได้”

⋮

[F7/20.01.54]

ตัวอย่างที่ (3) หลังจากที่เราเห็นว่าให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับต่อเสียงเรียก
ในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทายว่า ๑ค်๑๑๐ | /mĩnkə̀lə̀bà/ “สวัสดี” ถูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับร่วมกับ
คำเรียกเครือญาติ ในผลัดที่ 2 ว่า ๑๑๐๑๑ ๑๑๑ /houʔkɛ ʔəma/ “ครับ พี่สาว” แล้วจึงเริ่มเข้าสู่
ประเด็นการสนทนาเรื่อง ปัญหาการโทรติดต่อหมายเลขโทรศัพท์หมายเลขหนึ่งที่โทรเข้าหาถูกค้า
ไม่ได้

แบบที่ 3: เสียงกริ่งโทรศัพท์- ทักทายและแสดงตัว- ตอบรับ ทักทายและเริ่มประเด็น

การเปิดการสนทนาแบบนี้ประกอบด้วย ผลัดเริ่มเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ส่วนในผลัดที่ 1 เป็นการทักทายและแสดงตัวด้วยชื่อบริษัท ซึ่งการแสดงตัวและการทักทายอาจมีการสลับที่กันได้ ส่วนในผลัดที่ 2 เป็นการตอบรับ การทักทายแล้วก็กล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนา พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 9 ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปลำดับขั้นตอนการเปิดได้ดังนี้

แบบที่ 3 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 จนท.: กล่าวทักทายและแสดงตัว (ชื่อบริษัท) หรือ

กล่าวแสดงตัว(ชื่อบริษัท)และทักทาย

T2 ลค.: ตอบรับ ทักทายตอบ และเข้าสู่ประเด็นการสนทนา

(4)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: ๐๕๖๖๐๖ (ชื่อบริษัท) ๐๖
mĩnkəlabà (ชื่อบริษัท) bà
สวัสดี (ชื่อบริษัท) POL
“สวัสดี (ชื่อบริษัท)”

→ T2. ลค.: หุ่อร์กุ ๐๕๖๖๐๖ 3 ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖
hou?kɛ mĩnkəlabà dĩ pʰón nànpa? pai?sʰàn bè lau?
ใช่ สวัสดี นี่ หมายเลขโทรศัพท์ เงิน ไหน ประมาณ

๐๖=๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖
təmini? bè lau? sá 0əlɛ 0i tɕʰin lɔ̀ bà kʰəmjà
หนึ่ง=นาที ไหน ประมาณ ก็น NFUT=Q ฐึ๋ อยากร SUB POL ครับ
“ครับ สวัสดี (ผม)อยากรู้ว่าหมายเลขนี้เสียค่าโทรนาทีละเท่าไรครับ”

T3. จนท.: 3 ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖ ๕๕:๕๐๖
dĩ pʰón nànpa? lá kʰəŋa saun bà ?ə̀kò tɕəma tɕi pɛ̀ bà mè
นี่ หมายเลขโทรศัพท์ Q สักครู่ รอ POL พี่ชาย ดิฉัน ดู ให้ POL FUT
“หมายเลขโทรศัพท์นี้เหรอ รอสักครู่พี่ชาย(เดี๋ยวก)ดิฉันจะไปดูให้ค่ะ”

⋮

ตัวอย่างที่ (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับต่อเสียงเรียก ในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทาย และแสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงาน หลังจากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับในผลัดที่ 2 ด้วยคำตอบรับว่า ဟုတ်ကဲ့ /houʔkɛ/ “ครับ” กล่าวทักทายตอบ မင်္ဂလာပါ /mìŋkəlabà/ “สวัสดี” แล้วก็กล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนาเรื่อง สอบถามอัตราค่าโทรของหมายเลขที่โทรศัพท์เข้ามา

ในบางครั้ง ผู้วิจัยพบว่า การตอบรับต่อเสียงเรียกของกริ่งโทรศัพท์อาจจะเริ่มต้นด้วยการแสดงตัวด้วยชื่อบริษัทก่อนแล้วจึงตามด้วยคำทักทาย ดังตัวอย่างที่ (5)

(5)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: (ชื่อบริษัท) Call center မင်္ဂလာပါ။

(ชื่อบริษัท) kʰɔ̌ sɛntər mìnŋkəlabà

(ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวัสดี

“(ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวัสดี”

→ T2. ลก.: ဟုတ်ကဲ့ မင်္ဂလာပါ။ အခု (.) ကျွန်တော့် simcard ဝဲ မှာ lock တယ်
 hóló mìnŋkəlabà ʔəkʰu (.) tɕəŋɔ̌ sim kat thé m̀à lok dè
 ฮัลโหล สวัสดี ตอนนี้ (.) ผม=POSS ซิมการ์ด ใน LOC ล็อก NFUT

ကျွန်တော့် ဆီမှာ=

tɕəŋɔ̌ sʰimà=

ผม LOC=

“ฮัลโหล สวัสดีครับ (.) ซิมการ์ดของผมล็อกอยู่ในตอนนี้ ที่ผมจะครับ=”

T3. จนท.: = ဖုန်း နံပါတ် ခြောက် ဝေး ပါ

= pʰón nànpaʔ pjɔ̌ pé bà

= โทรศัพท์ หมายเลข บอก ให้ POL

“= ช่วยบอกหมายเลขโทรศัพท์ให้หน่อย”

:

[F10/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับต่อเสียงเรียก ในผลัดที่ 1 ด้วยการแสดงตัวชื่อหน่วยงาน และกล่าวทักทาย จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับในผลัดที่ 2 ด้วยคำรับ

โทรศัพท์ภาษาอังกฤษว่า ๐๖๑ /həl/ “ฮัล โหล” กล่าวทักทายตอบว่า ๐๖๑๐๑ /mɪŋkəlàbà/ “สวัสดี” แล้วก็กล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนาเรื่อง ปัญหาสมัครโทรศัพท์โดนบล็อก

แบบที่ 4: เสียงกริ่งโทรศัพท์- ทักทาย แสดงตัว กล่าวคำเชิญ- เริ่มประเด็นการสนทนา
การเปิดการสนทนาแบบนี้ประกอบด้วย ผลัดเริ่มเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ส่วนผลัดที่ 1 เป็นการทักทาย การแสดงตัวด้วยชื่อบริษัทและการกล่าวคำเชิญ และในผลัดที่ 2 เป็นการเริ่มประเด็นการสนทนา โดยจะแตกต่างจากแบบที่ 3 ตรงที่ ในผลัดที่ 1 ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะกล่าวคำเชิญเพิ่มเข้ามา จากข้อมูล พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 15 ครั้ง สามารถสรุปลำดับขั้นตอนการเปิดได้ ดังนี้

แบบที่ 4 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 จนท.: กล่าวทักทาย การแสดงตัว (ชื่อบริษัท)

และกล่าวคำเชิญ

T2 ลค.: เริ่มประเด็นการสนทนา

(6)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: ๐๖๑๐๑ (ชื่อบริษัท) Call center ออริ. จี ๐๑ ๑๕
mɪŋkəlàbà (ชื่อบริษัท) kʰɔ̌ sen tər ʔəmeɪn ʃi bà ʃɪn
สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ คำสั่ง มี POL ค่ะ
“สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ เชิญพูดค่ะ”

→ T2. ลค.: อา::: ๐๑ ๐๑ ๐๑ จุ จุ internet ๑๕ ๑๕: ๐๐ ๐๐
ʔa :: hò hà là kʰuŋa ʔinternet pʰwɪn kʰáɪn dà là
อา::: โน้น อัน EMPH เมื่อก็ อินเทอร์เน็ต เปิด วาน NFUT.NOM EMPH
“อา::: อันโน้นนะ เมื่อก็ (ผม) วานเปิดอินเทอร์เน็ตให้นะ”

T3. (.)

T4. จนท.: ๑ ๑๕: ๑๐๑ ๐๐=
dɪ pʰɔ̌n nànpa? lá=
นี่ โทรศัพท์ หมายเลข Q=
“หมายเลขนี้หรือ= ”

⋮

ตัวอย่างที่ (6) หลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับต่อเสียงเรียก ในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทาย แสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงาน และกล่าวคำเชิญเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าชาวพม่าก็จะเริ่มเข้าสู่ประเด็นการสนทนา ในผลัดที่ 2 โดยการกล่าวคำคั่นคำพูด (filled pause) ว่า *อว* /ʔa/ ที่ออกเสียงลากยาวกว่าปกติ ร่วมกับคำบ่งชี้ประเด็นว่า *ဟိုฮาละ* /hòhàlè/ “อันโน้นนะ” ซึ่งเป็นวลีที่แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดกำลังติดขัดทางความคิด จากนั้นก็กล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนาเรื่อง การเปิดใช้งานอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ในบางบทสนทนานั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวทักทาย แสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงานและกล่าวคำเชิญเสร็จ ลูกค้าชาวพม่าก็จะกล่าวคำเรียกเครือญาติ เพื่อดึงความสนใจก่อน แล้วจากนั้นจึงเริ่มเข้าสู่ประเด็นการสนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(7)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: *มอ์ลวอ* (ชื่อบริษัท) Call center *มอ์จ. ฤ ๗ ฤ*
mǐnkə̀lábà (ชื่อบริษัท) *kʰw sentər ʔəmeɪn ʃi bà ʃin*
 สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ คำสั่ง มี POL ค่ะ
 “สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ เชิญพูดค่ะ”

→ T2. ลค.: *มอ: ๑๑* *๑๑* *๑๑* *๑๑* *๑๑* *๑๑* *๑๑* *๑๑*
0əmí lè bə̀bá mé dè dī phón nànpaʔ lè
 ลูกสาว EMPH ลุง ถาม NFUT นี่ โทรศัพท์ หมายเลข EMPH

นอ์๑ *ฤ ๑* *๑* *๑* *๑* *๑* *๑* *๑*
nəkʰà ʃi pī paiʔsʰàn pjauʔ pjauʔ nè lɔ
 สอง=ครั้ง มี แล้ว เงิน หาย หาย อยู่ SUB

“หนู ลูกสาว(หน่อย) หมายเลขโทรศัพท์นี้นะ เงินหาย ๑ ไปสองครั้งแล้ว”

T3. จนท.: *๑* *๑* *๑* *๑* *๑* *๑* *๑* *๑*
paiʔsʰàn pjauʔ pjauʔ paiʔsʰàn pjauʔ dà bè lauʔ lé
 เงิน หาย หาย เงิน หาย NFUT.NOM ไหน ประมาณ ๑
 “เงิน หาย หาย ที่ว่าเงินหาย ประมาณเท่าไร”

:

$\text{p}^{\text{h}}\text{win}$ lo ja molá=
 เปิด SUB ได้ FUT=Q =

“สวัสดี พี่สาวเอ๋ย ช่วยเปิดสัญญาณโทรศัพท์เครื่องหนึ่งให้หน่อย เปิดได้มั๊ย= ”

T3. จนท.: =bà lé
 =อะไร Q
 “=อะไรนะ”
 :

[F13/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (8) หลังจากที่ได้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับต่อเสียงเรียกในผลัดที่ 1 ด้วยคำทักทาย แสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงานและกล่าวคำเชิญเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าชาวพม่าก็จะกล่าวคำทักทายในผลัดที่ 2 ว่า mínkəlabà/ “สวัสดี” ร่วมกับกล่าวคำเรียกเครือญาติ ʔəma/ “พี่สาว” ที่มีปัจจัยแสดงความเอ็นดูว่า jè/ “เอ๋ย, เอ๋ย” ซึ่งในภาษาพม่านั้นมักใช้ปัจจัยดังกล่าวตามหลังคำเรียกเครือญาติ เมื่อต้องการเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Okell & Allott, 2001: 183) หรือสามารถใช้คำเรียกเครือญาติร่วมกับปัจจัยดังกล่าว เพื่อเรียกบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่า สูงกว่าหรือเท่ากันก็ได้ แต่โดยส่วนใหญ่มักจะใช้เรียกบุคคลที่สนิทสนมและคุ้นเคยกัน (familiar person) (Rattanapitak, 2012: 85-86) จากนั้นลูกค้าชาวพม่าจึงเริ่มกล่าวเข้าสู่ประเด็นของการโทรศัพท์เข้ามาเรื่อง การขอเปิดสัญญาณโทรศัพท์

แบบที่ 6: เสียงกริ่งโทรศัพท์- แสดงตัว กล่าวทักทาย- คำเรียกเครือญาติ- ตอบรับ
 กล่าวคำเชิญหรือกล่าวคำเชิญ- เริ่มประเด็นการสนทนา

การเปิดการสนทนาแบบนี้ประกอบด้วย ผลัดเริ่มเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ส่วนในผลัดที่ 1 เป็นการแสดงตัวด้วยชื่อบริษัท กล่าวทักทาย ในผลัดที่ 2 เป็นการกล่าวคำเรียกเครือญาติ เพื่อดึงความสนใจจากเจ้าหน้าที่ จากนั้นในผลัดที่ 3 เป็นการกล่าวตอบรับหรือกล่าวเชิญ และในผลัดที่ 4 เป็นการเริ่มประเด็นการสนทนาของลูกค้าชาวพม่า จากข้อมูล พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 16 ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปลำดับขั้นตอนการเปิดได้ ดังนี้

แบบที่ 6 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 จนท.: กล่าวแสดงตัว กล่าวทักทาย

T2 ลค.: คำเรียกเครือญาติ หรือ คำตอบรับหรืออื่นๆ

T3 จนท.: ตอบรับหรือกล่าวคำเชิญ

T4 ลค.: เริ่มประเด็นการสนทนา

(9)

T0. เสียงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: (ชื่อบริษัท) Call center ๑๕๖๖๐ ๑๕๖๖๐
(ชื่อบริษัท) k^hɔ̌ sentər mɪ̀nkə̀lə̀ba ʃɪ̀n
(ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวิสดี ค่ะ
“(ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวิสดีค่ะ”

→ T2. ลค.: ๑๕๖๖
 ʔəma
 พี่สาว
 “พี่สาว”

→ T3. จนท.: ๑๕๖๖ ๑๕๖๖
 ʔəmcɪn ʃɪ̀ bə̀
 คำสั่ง มี POL
 “เชิญพูดค่ะ”

→ T4. ลค.: ๑๕๖๖ ๑๕๖๖ ๑๕๖๖ ๑๕๖๖ ๑๕๖๖ ๑๕๖๖
 ʔə dɪ mɔ̀ dɪ mɔ̀ né né ʃɪ̀ lə k^hə̀mjə̀
 อ้อ นี่ LOC นี่ LOC นิดหน่อย มี SUB ครับ
 “อ้อ นี่ นี่ มีอะไร (ให้ช่วย) นิดหน่อย ครับ”

T5. จนท.: ๑๕๖๖ ๑๕๖๖
 bè lə lé
 ไหน อย่าง Q
 “ยังไหนนะ”

T6. ลก.: ဒီ ကျွန်တော် လေ ဝိုက်ဝံ့ ထည့် လိုက် အိုရင် ဒီ ရက် smak
 di tɕəŋə̀ lè paiʔsʰàn tʰɛ laiʔ sʰò jìn di jeʔ səmak
 นี้ ผม EMPH เงิน เดิม ไป ถ้าหากว่า นี้ วัน สัปดาห์
 တစ်ခါကို လုပ် သွား တယ် အင်ဗျာ=
 təkʰauʔ louʔ θwá dè kʰəmjà=
 หนึ่ง=รอบ ทำ ไป NFUT ครับ=
 “ผมนี้จะ เดิมเงินโทรศัพท์แล้ว (ระบบ) ก็สมัครโปร โมชั่นไป 1 รอบแล้วในวันนี้ ครับ= ”
 ∴
 [F1/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (9) หลังจากที่ได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยแสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงาน และทักทาย ในผลัดที่ 1 ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำเรียกเครือญาติ ในผลัดที่ 2 ว่า အစ်မ/ʔəma/ “พี่สาว” เพื่อดึงความสนใจจากเจ้าหน้าที่ก่อน จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็จะกล่าวคำเชิญ ในผลัดที่ 3 เพื่อให้ลูกค้าชาวพม่าเริ่มประเด็นของการโทรศัพท์เข้ามา แล้วลูกค้าชาวพม่าก็เริ่มเข้าสู่ ประเด็นการสนทนา ในผลัดที่ 4 และในผลัดที่ 6 เรื่อง ระบบสมัคร โปร โมชั่นให้แบบอัตโนมัติ

แบบที่ 7: เสียงกริ่งโทรศัพท์- ทักทาย แสดงตัวและกล่าวคำเชิญ- ทักทายและ

คำเรียกเครือญาติ- ตอบรับหรือกล่าวคำเชิญ- เริ่มประเด็นการสนทนา

การเปิดการสนทนาแบบนี้ประกอบด้วย ผลัดเริ่มเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ในผลัดที่ 1 เป็นการกล่าวทักทาย แสดงตัวด้วยชื่อบริษัทและกล่าวคำเชิญ และในผลัดที่ 2 เป็นการกล่าวทักทาย และคำเรียกเครือญาติ ในผลัดที่ 3 เป็นการกล่าวตอบรับหรือกล่าวคำเชิญซ้ำ และในผลัดที่ 4 เป็นการ เริ่มประเด็นการสนทนา ซึ่งแบบที่ 7 จะแตกต่างจากแบบที่ 6 ตรงที่ ลูกค้าจะกล่าวทักทายตอบ ใน ผลัดที่ 2 จากข้อมูล พบการเปิดการสนทนาแบบนี้จำนวน 22 ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปลำดับขั้นตอนการ เปิดได้ ดังนี้

แบบที่ 7 T0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

T1 जनत.: กล่าวทักทาย แสดงตัว (ชื่อบริษัท) และกล่าวคำเชิญ

T2 लक.: กล่าวทักทายและคำเรียกเครือญาติ

T3 जनत.: ตอบรับหรือกล่าวคำเชิญซ้ำ

T4 लक.: เริ่มประเด็นการสนทนา

(10)

T0. เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์

→ T1. จนท.: ๑๕๖๖๐ (ชื่อบริษัท) call center ออริจ. จี ๐1 ๙๕
 mĩnkə̀lə̀bà (ชื่อบริษัท) kʰə́ sentər ʔəmejɪn ʃì bə́ ʃiɪn
 สวัสดิ์ (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ คำสั่ง มี POL ค่ะ
 “สวัสดิ์ (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ เชิญพูดค่ะ”

→ T2. ลค.: ๑๕๖๖๐ ๖๐๙ ออริจ.
 mĩnkə̀lə̀bà hə́lɔ́ ʔəma
 สวัสดิ์ ฮัลโล่ พี่สาว
 “สวัสดิ์ ฮัลโล่ พี่สาว”

→ T3. จนท.: ๐๖๐
 pɔ́j bə́
 พูด POL
 “เชิญพูด ค่ะ”

→ T4. ลค.: จุฑ ๕๕: จัปอริ ๐๖=๑๖๖ ๐๖๐๖ ๐๖ ๕๕: ๐ ๑ ๒ xxxx
 kʰuɲə pʰɔ̀n nə̀npaʔ tətɕʰeʔ pɔ́jpja mə̀ nə̀ θə̀npa ʃiʔ niʔ xxxx
 เมื่อก็ โทรศัพท์ หมายเลข หนึ่ง=อย่าง บอก FUT AGR 0 8 2 xxxx

อริจ. จัปอริ ๐๖=๑๖๖ ๐๖๐๖ ๐๖ ๕๕: ๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖
 ʔédi nə̀npaʔ paiʔsʰən tɕʰi dè tʰó mə́ja bú kʰə̀na zəká pɔ́j pɔ́j
 ANA-นี้ หมายเลข เงิน ยืม NFUT โทร NEG=ได้ NEG สักครู่ พูด พูด

๐๖ ๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖ ๐๖๐๖
 tɕə́ tɕə́ θwá dè paiʔsʰən tɕʰi dè lè
 ตก ตก ไป NFUT เงิน ยืม NFUT EMPH

“เมื่อก็.. จะบอกหมายเลขนะ 082 xxxxxxxx หมายเลขนี้นะ ยืมเงิน(จากบริษัท) ไป (แต่)
 โทรออกไม่ได้ คุยๆ หลุดๆ ไป (แต่ว่า) ยืมเงินนะ”

:

[F1/20.01.54]

ตัวอย่างที่ (10) หลังจากที่ได้เห็นว่าให้บริการข้อมูลชาวไทยตอบรับ แสดงตัวและ
 กล่าวคำเชิญ ในผลัดที่ 1 เสร็จแล้ว ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวทักทายตอบทั้งคำทักทายภาษาพม่าและคำ

ทักทายโทรศัพท์ภาษาอังกฤษพร้อมกับคำเรียกเครือญาติ ในผลัดที่ 2 เพื่อทักทายและดึงความสนใจจากเจ้าหน้าที่ และยังไม่ได้กล่าวเริ่มประเด็น จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลจึงกล่าวขอร้องให้ลูกค้าบอกเรื่องที่ต้องการพูดอีกครั้ง ด้วยประโยคขอร้อง ในผลัดที่ 3 ว่า ๑๒๖๖ /pjəbà/ “เชิญพูดค่ะ” แล้วลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวแสดงตัวด้วยหมายเลขและกล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนา ในผลัดที่ 4 เรื่อง ปัญหาขี้เงินบริษัทไปแต่โทรออกไม่ได้

ในบางบทสนทนาพบว่า เมื่อสัญญาณโทรศัพท์เกิดขัดข้อง จนทำให้เสียงพูดไม่ชัดเจนก็ส่งผลให้ขั้นตอนการเปิดการสนทนาแบบนี้ขยายออกไป จากเดิมที่เคยเริ่มประเด็นการสนทนา ในผลัดที่ 4 ก็จะเริ่มประเด็นการสนทนา ในผลัดที่ 5 หรือในผลัดที่ 6 แทน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(11)

T0. ลค.: ((เสียงลูกค้า))

→ T1. จบท.: ๑๕๖๖๖ (ชื่อบริษัท) Call center ๑๕๖๖ ๖๖ ๖๖=

mìnkə̀lə̀bà (ชื่อบริษัท) k'hó sentər ʔəməɲi ʃi bà ʃiN=

สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ คำสั่ง มี POL ค่ะ=

“สวัสดี (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ เชิญพูดค่ะ= ”

→ T2. ลค.: =๑๖๖ ๑๕๖๖๖ ๑๖๖ ๑๖

=ʔə̀ mìnkə̀lə̀bà ʔəma ʃe

=อ้อ สวัสดี พี่สาว เอ๊ย

“=อ้อ สวัสดีค่ะ พี่สาวเอ๊ย”

→ T3. จบท.: ๒๖๖๖๖ ๖๖ ๖๖๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖=

houʔkə̀ bà keiʔsa ʃi θə̀lé pjə̀ bà=

ใช่ อะไร รุระ มี NFUT=Q พูด POL=

“ค่ะ มีรุระอะไร เชิญพูดค่ะ= ”

T4. ลค.: =๒๖๖ ๖๖๖ ๖๖๖ ๑๖๖

=hə̀lə̀ tə́ lá ʔəma

=ฮัลโหล ได้ยิน Q พี่สาว

“=ฮัลโหล ได้ยินไหม ”

T5. จบท.: ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ ๒๐๖๓
hou?kɛ tɕá bà dè ɲɪN=
ใช่ ได้ยิน POL NFUT ค่ะ=
“ค่ะ ได้ยินค่ะ”

→ T6. ลก.: ๐๖๖๖ ๐๖๖๖ ๐๖๖๖ ๐๖๖๖ free call ๐๖๖๖ ๐๖๖๖
= ๖๖ ๖๖๖ ๖๖๖ hà lè frí kʰɔ́ lou? dà
= อ้อ พี่สาว ตอนนี้ TOP EMPH ฟรี โทร ทำ NFUT.NOM

๐๖๖ free call ๐๖๖ free call ๐๖๖๖
nɛ frí kʰɔ́ ɲa frí kʰɔ́ nànpa?
กลางวัน ฟรี โทร กลางคืน ฟรี โทร หมายเลข

๐๖๖ ๐๖๖๖ ๐๖๖ ๐๖๖ ๐๖๖ ๐๖๖
bè lau? ɲei? ja mólé ʔoma
ไหน ประมาณ กด ได้ FUT=Q พี่สาว

“อ้อ พี่สาว ตอนนี้จะ การสมัครโปรโมชันโทรฟรีช่วงกลางวัน กับโทรฟรีช่วงกลางคืน
จะต้องกดสมัครอย่างไร พี่สาว”

⋮

[F28/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (11) ในผลัดเริ่ม ซึ่งเป็นเคยเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ที่ถูกแทนด้วยเสียงคุยกัน
ของลูกค้าชาวพม่า เพราะเกิดปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ไม่ค่อยดี จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล
ชาวไทยก็กล่าวทักทาย แสดงตัวและกล่าวคำเชิญ ในผลัดที่ 1 แล้วลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับ
แสดงความเข้าใจ ในผลัดที่ 2 ว่า ๐๖๖๖ /ʔə/ “อ้อ” พร้อมทั้งกล่าวทักทายว่า ๐๖๖๖ /mɪnkəlabà/
“สวัสดี” ร่วมกับคำเรียกเครือญาติ ๐๖๖ /ʔoma/ “พี่สาว” ที่มีปัจจัยที่เรียกอย่างเอ็นดู (Appellative
suffix) ว่า ๐๖ /jɛ/ “เอ๋ย” จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็ตอบรับและกล่าวคำเชิญ ใน
ผลัดที่ 3 ว่า ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ ๒๐๖๓ /hou?kɛ bà kei?sa ɲiθəlé pjəbà/ “ค่ะ มีธุระอะไร เชิญ
พูดค่ะ” จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ยังไม่ได้แจ้งจุดประสงค์ของการโทรศัพท์เข้ามา เพราะในขณะนั้น
สัญญาณโทรศัพท์เกิดขัดข้องขึ้นอีกและส่งผลให้เสียงของการสนทนาไม่ชัดเจน โดยสังเกตจากการ
ที่ลูกค้าถามเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 4 ว่า ได้ยินเสียงที่ลูกค้าพูดหรือไม่ จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ตอบรับ ใน
ผลัดที่ 5 ว่า ได้ยินเสียงที่ลูกค้าชาวพม่าพูด ลูกค้าชาวพม่าจึงจะเริ่มประเด็นของการโทรศัพท์เข้ามา
ในผลัดที่ 6 เรื่องการสอบถามวิธีการสมัครโปรโมชันโทรฟรีช่วงกลางวันกับโปรโมชันโทรฟรีช่วง
กลางคืน

จากขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ทั้ง 7 แบบ ผู้วิจัยนำมาสรุปความถี่ในการปรากฏของการเปิดการสนทนาได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ความถี่ในการปรากฏของการเปิดการสนทนา

รูปแบบการเปิดการสนทนา	จำนวนครั้งของการปรากฏ	ร้อยละของการปรากฏ
แบบที่ 1	4	5.0
แบบที่ 2	2	2.5
แบบที่ 3	9	11.3
แบบที่ 4	15	18.8
แบบที่ 5	12	15.0
แบบที่ 6	16	20.0
แบบที่ 7	22	27.5
รวม	80	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า รูปแบบการเปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดคือแบบที่ 7 จำนวน 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาอันดับสองคือแบบที่ 6 และ แบบที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ อันดับที่สามคือแบบที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับที่สี่คือแบบที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุดคือแบบที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของการเปิดการสนทนาทั้งหมด

นอกจากนี้ การเปิดการสนทนาทั้ง 7 แบบดังกล่าวยังประกอบด้วยขั้นตอนของการเปิดการสนทนา 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเรียก-ตอบ ขั้นตอนการทักทายและขั้นตอนการแสดงตัว

ในขั้นตอนของการเรียก-ตอบนั้นพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักจะใช้คำทักทายภาษาพม่าว่า မိန့်လဲလဲ /mìnkolàbà/ “สวัสดี” เพื่อตอบรับต่อการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์ และใช้คำทักทายดังกล่าว เพื่อทักทายลูกค้าชาวพม่าไปพร้อม ๆ กัน

ส่วนขั้นตอนการทักทายของลูกค้าชาวพม่านั้น พบว่า ลูกค้าชาวพม่ามักกล่าวทักทายตอบด้วยคำทักทายภาษาพม่าหรือภาษาอังกฤษ เช่น ဟလို /haló/ “ฮัลโล” แล้วกล่าวตามด้วยคำเรียกเครือญาติ เช่น အစ်မ /ʔəma/ “พี่สาว” ညီမလေး /jìmlé/ “น้องสาว” หรือกล่าวทักทายร่วมกับคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงความรู้สึกเอ็นดู (appellative suffix) (Okell & Allott, 2001: 183) ว่า ခေ /jè/ “เอ๊ย” เช่น အစ်မခေ /ʔəmajè/ “พี่สาวเอ๊ย”

ในขั้นตอนของการแสดงตัว-จำได้นั้น เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะกล่าวแสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงานเท่านั้น ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่าอาจจะกล่าวแสดงตัวด้วยหมายเลขโทรศัพท์ หรืออาจจะละขั้นตอนการแสดงตัว ด้วยการกล่าวคำเรียกเครือญาติ เพื่อดึงความสนใจก่อน แล้วจึงกล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนา หรือไม่ก็กล่าวเข้าสู่ประเด็นการสนทนาทันที

ภายหลังจากคู่สนทนากล่าวถ้อยคำต่าง ๆ เพื่อเปิดการสนทนาเสร็จสิ้นลง คู่สนทนายก็จะเริ่มกล่าวเข้าสู่รายละเอียดของประเด็นการสนทนาจนจบแล้วก็จะเข้าสู่การปิดการสนทนา ซึ่งการปิดการสนทนามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานบริการ เพราะถ้าหากปิดสนทนาได้ดี นอกจากจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการได้อีกด้วย ดังนั้น ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงผลการศึกษา เรื่องการปิดการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และมีรูปแบบอย่างไร

4.1.2 การปิดการสนทนา (Closing)

การปิดการสนทนาถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่เทียบเท่ากับองค์ประกอบอื่นๆในการสนทนา การปิดการสนทนาสะท้อนให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ของคู่สนทนาว่าเป็นไปด้วยดีหรือไม่ นอกจากนี้การปิดการสนทนาอาจจะช่วยรักษาหรืออาจจะลดความสัมพันธ์ของคู่สนทนา รวมทั้งยังช่วยลดปัญหาระหว่างคู่สนทนาด้วย (Sungkaman, 2006) การปิดการสนทนายังเป็นส่วนที่คู่สนทนาจะต้องระมัดระวังไม่ให้เป็นการกระทำที่รบกวนจบการสนทนาเกินไป

ดังนั้น ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการศึกษาการปิดการสนทนา 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) การนำไปสู่การปิดการสนทนา (possible pre-closing) และ 2) การปิดการสนทนา (closing) โดยใช้แนวคิดในการวิเคราะห์การปิดการสนทนาของเชกลอฟฟ์และแซคส์ (Schegloff & Sacks, 1973) เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1) การนำไปสู่การปิดการสนทนา (Possible pre-closing)

การนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบในการศึกษานี้มีทั้งหมด 8 วิธี ได้แก่ 1) การเสริมคำพูดด้วยการตอบรับ 2) การกล่าวขอบคุณ 3) การสานสัมพันธ์ 4) การเปิดประเด็นใหม่ 5) การสรุปประเด็น 6) การแนะนำ 7) การให้เหตุผล 8) การกล่าวย้ำเหตุผลของการโทรศัพท์เข้า ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การเสริมคำพูดด้วยการตอบรับ (Reinforcement)

การเสริมคำพูดด้วยการตอบรับเป็นการใช้วลีหรือถ้อยคำที่แสดงการคล้อยตามคำพูดหรือประโยคที่อีกฝ่ายได้กล่าวออกไป จากข้อมูลพบว่า ลูกค้าชาวพม่าเป็นผู้กล่าวคำตอบรับ เช่น

ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ /houʔkɛ houʔkɛ houʔkɛ/ “ครับ ๆๆ/ค่ะ ๆๆ” มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(12)

:

T24. ลท.: တစ်မိနစ် တစ်ဘဝ
təmóniʔ tǝbaʔ
หนึ่ง=นาที หนึ่ง=CL
“นาทีละ หนึ่งบาท”

T25. จท.: ဟုတ်ကဲ့ ပါ
houʔkɛ bà
ใช่ POL
“ค่ะ”

→ T26. ลท.: ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ပါ အဲဒီ လို ကြား ပါ တယ်၊
houʔkɛ houʔkɛ houʔkɛ bà ʔédì lò tɕá bà dè
ใช่ ใช่ ใช่ POL ANA-นี้ อย่าง ได้ยิน POL NFUT
“ค่ะ ๆ ได้ยิน”

T27. จท.: ဟုတ်ကဲ့ ပါ၊ ကျေးဇူး တင် ပါ တယ် ရှင်၊ မင်္ဂလာပါ ရှင်၊
houʔkɛ bà tɕéʔú tìn bà dè ʃin mǐnkə̀lábà ʃin
ใช่ POL บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ สวัสดี ค่ะ
“ค่ะ ขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ”

T28. ลท.: ဟုတ်ကဲ့ မင်္ဂလာပါ၊ ကျေးဇူး တင် ပါ တယ် ရှင်၊
houʔkɛ mǐnkə̀lábà tɕéʔú tìn bà dè ʃin
ใช่ สวัสดี บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ
“ค่ะ สวัสดีค่ะ ขอบคุณ ค่ะ”

ตัวอย่าง (12) ลูกค้าชาวพม่ากล่าวเสริมคำพูดด้วยคำตอบรับ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา ในผลัดที่ 26 ว่า หุ่อร์คฺ หุ่อร์คฺ หุ่อร์คฺ /houʔkɛ houʔkɛ houʔkɛ/ “ค่ะ ๆ” จากนั้นทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวปิดการสนทนาด้วยการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณและคำอำลา ในผลัดที่ 27 และในผลัดที่ 28

2. การกล่าวขอบคุณ (Thanking)

การกล่าวขอบคุณเป็นการใช้ประโยชน์แสดงการขอบคุณคู่สนทนาที่ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ได้ขอร้องหรือได้สอบถามไป จากข้อมูลพบว่า ลูกค้าชาวพม่าเป็นผู้กล่าวคำขอบคุณดังกล่าวมีจำนวนทั้งสิ้น 11 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(13)

:

T63. จนท.: ဆဝ်းငါး ရက် လောက် ဘူး လို. ရ ပါ တယ်။ =

s^hɛŋá jɛʔ lauʔ θóN lɔ̌ ja bà dɛ=

สิบ=ห้า วัน ประมาณ ใช้ SUB ได้ POL NFUT=

“ใช้ได้ประมาณสิบห้าวัน ค่ะ=

T64. ลท.: ဧဝှိ ဆဝ်းငါး ရက် အတွက် သူ က ဖြတ် ပေး လိုက်၊ အဲ လို လား အစ်မ =

?ə s^hɛŋá jɛʔ ?əʔweʔ θù ka p^hjaʔ pé laiʔ ?é lò lá ?əma=

อ้อ สิบ=ห้า วัน PURP เขา SUBJ ตัด ให้ ตาม ANA อย่าง Q พี่สาว=

“อ้อ มันหัก(เงิน)ให้ใช้ได้สิบห้าวัน อย่างนั้นหรือ พี่สาว=

T65. จนท.: =ဟွဲอร์ကွ ပါ

=houʔkɛ bà

=ใช่ POL

“=ใช่ค่ะ”

→ T66. ลท.: ဟွဲอร์ကွ ကျေးဇူး တင် ပါ တယ် အစ်မ။ [message မေး လိုက် တာ]

houʔkɛ tɛ́ɛ́zú tìn bà dɛ ?əma [messeʃ mé laiʔ dà]

ใช่ บุญคุณ วาง POL NFUT พี่สาว [ข้อความ ถาม ไป NFUT.NOM]

“ค่ะ ขอบคุณ พี่สาว [สำหรับการถามเรื่องข้อความ]”

T67. จนท.: [ဟုတ်ကဲ့]၊=ကျေးဇူး တင် ပါ တယ် ရှင်၊=
[houʔkɛ]=tɛ́zú tìn bà de ʃin=
[ใช่] =บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ=
“ [ค่ะ]=ขอบคุณค่ะ=”

T68. ลก.: =ဟုတ်ကဲ့ မင်္ဂလာပါ
=houʔkɛ mìnkolàbà
=ใช่ สวัสดี
“=ค่ะ สวัสดีค่ะ”

[F28/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (13) หลังจากที่ได้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยชนบทกับลูกค้าชาวพม่า เรื่องข้อความที่แจ้งว่าระบบได้หักเงินค่าโปรโมชันและจะใช้งานได้ 15 วัน จบลง ในผลัดที่ 65 ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับและกล่าวขอบคุณ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา ในผลัดที่ 66 ว่า
ဟုတ်ကဲ့ ကျေးဇူးတင်ပါတယ် အစ်မ /houʔkɛ tɛ́zú tìn bà dè ʔəma/ “ค่ะ ขอบคุณ พี่สาว” จากนั้น
เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวตอบรับและขอบคุณตอบ ในผลัดที่ 67 แล้วลูกค้าชาวพม่าก็
ตอบรับและกล่าวคำอำลาตอบ ในผลัดที่ 68 เพื่อปิดการสนทนา

(14)

∴
T30. ลก.: အခု ဆိုရင် (ชื่อเครือข่าย) လိုင်း ဆက် ရင် ပိုက်ဆံ မကုန် ဘူး ပေါ့
ʔəkʰu sʰòjìn (ชื่อเครือข่าย) láin sʰeʔ jìn paiʔsʰàn məkòn bú pɔ
ตอนนี้ ถ้าอย่างนั้น(ชื่อเครือข่าย)สัญญาแน ต่อ COND เงิน NEG=หมด NEG REINF
“ถ้าอย่างนั้นตอนนี้ ถ้าโทรในเครือข่าย(ชื่อเครือข่าย) ก็ไม่เสียเงินสิ”

T31. จนท.: ဟုတ်ကဲ့ ပါ၊
houʔkɛ bà
ใช่ POL
“ใช่ ค่ะ”

→ T32. ลก.:ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ကျေးဇူး တင် ပါ တယ် နော် အစ်မ
houʔkɛ houʔkɛ tɛ́zú tìn bà dè nò ʔəma
ใช่ ใช่ บุญคุณ วาง POL NFUT AGR พี่สาว
“ครับ ๆ ขอบคุณนะ พี่สาว”

→ T33. จนท.: (ชื่อบริษัท) ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑:
 (ชื่อบริษัท) 00N de ?ətwə? tɛ́zú tìn bà dè jìn
 (ชื่อบริษัท) ใช้ ที่ PURP บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ
 “ขอบคุณที่ใช้บริการ(ชื่อบริษัท) ค่ะ”

T34. ลก.: ๑: ๑: ๑:
 hou?kɛ hou?kɛ
 ไซ ไซ
 “ครับ ะ”

[F21/1.12.53]

ตัวอย่างที่ (14) หลังจากลูกค้าชาวพม่าสอบถามเงื่อนไขการใช้งานของโปรแกรมใน
 ผลัดที่ 1 ว่าโทรในเครือข่ายแล้วไม่เสียค่าบริการสิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็ตอบ
 รับในผลัดที่ 31 ว่าลูกค้าชาวพม่าเข้าใจถูกต้อง จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวประโยคที่นำไปสู่การปิด
 การสนทนา ด้วยคำตอบรับ ในผลัดที่ 32 ว่า ๑: ๑: /hou?kɛ hou?kɛ/ “ครับ ะ” และคำ
 ขอบคุณ ว่า ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: /tɛ́zú tìn bà dè nò ?əma/ “ขอบคุณนะ พี่สาว” เจ้าหน้าที่
 ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวปิดการสนทนาในผลัดที่ 33 ด้วยการขอบคุณลูกค้าชาวพม่าฝ่ายเดียว

3. การสานสัมพันธ์ (Continuance)

การสานสัมพันธ์เป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อต้องการให้ลูกค้าชาวพม่าติดต่อกลับเข้ามาใหม่
 เพื่อนัดหมายว่าจะโทรศัพท์ไปแจ้งรายละเอียดกับลูกค้าชาวพม่าหรือลูกค้าชาวพม่านัดหมายว่าจะ
 โทรศัพท์กลับเข้ามาใหม่ ซึ่งจากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเป็นผู้กล่าวสาน
 สัมพันธ์มากกว่าลูกค้าชาวพม่าและมีจำนวนของการปรากฏทั้งสิ้น 17 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(15)

⋮
 T63. จนท.: [๑: ๑:] ๑: ๑: ๑: message ๑: ๑: ๑: ๑: ๑:
 [?ə̀kò] pji'dɔ̌ ?ə̀kò metsej là pji'dɔ̌ ?ə̀kò jù s'hòjìn
 [พี่ชาย] แล้วก็ พี่ชาย ขอความ มา แล้วก็ พี่ชาย เอา ถ้าหากว่า

 ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑: ๑:
 ?ə̀kò ?édi ?ə̀kò ?ə̀kò nei? lai? s'hòjìn 0ù pò là dè
 พี่ชาย ANA-นี้ พี่ชาย พี่ชาย กด ไป ถ้าหากว่า เขา ปรากฏ มา NFUT

ตาม จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวถ้อยคำที่ต้องการสานสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าชาวพม่าติดต่อเข้ามาใหม่ในอนาคต ในผลัดที่ 65 ว่า မေးခရုရိုရ် ပြန်ခေါ်လာပါ နော် /mésəjə jìjìn pjànkʰwàlàbà nò / “ถ้ามีสิ่งใดที่อยากสอบถาม โทรกลับมาใหม่นะ” จากนั้นทั้งคู่ก็กล่าวปิดการสนทนาด้วยการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณในผลัดที่ 66 และในผลัดที่ 67

ในบางบทสนทนาพบว่าลูกค้าชาวพม่าก็สามารถเป็นผู้กล่าวถ้อยคำสานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนาเช่นกัน แต่จะเกิดขึ้นหลังจากที่เจ้าหน้าที่กล่าวถ้อยคำสานสัมพันธ์ไปก่อนแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(16)

:

T51. ลค.: အခု အစ်မ ဖုန်း ကိုင် ထား တယ် လေ ဖုန်း ခေါ် လာ ရင်
 ?əkh̥u ?əma pʰón kàin tʰá dè lè pʰón kʰwà là jìn
 ตอนนี้ พี่สาว โทรศัพท์ ถือ ไว้ NFUT EMPH โทรศัพท์ เรียก มา COND
 ခဏ ခဏ မအား ဖြစ် နေ တယ်
 kʰəna kʰəna məʔá pʰji? nè dè
 บ่อย บ่อย NEG=ว่าง เป็น อยู่ NFUT
 “ตอนนี้พี่สาวถือสายไว้นะ (พอ)ถ้าโทรเข้ามา สายไม่ว่างอยู่บ่อย ๆ”

→ T52. जनतः. ဟုတ်ကဲ့ ၊ အခု အစ်မ လေ နောက် တစ်ခေါက် ပြန် ခေါ် ပါ။
 hou?kɛ ?əkh̥u ?əma lè nau? təkʰau? pjàn kʰwà pà
 ใช่ ตอนนี้ พี่สาว EMPH หลัง หนึ่ง=รอบ กลับ เรียก POL
 “ค่ะ ตอนนี้ พี่สาวจะติดต่อเข้ามาอีกครั้ง”

→ T53. लकः. ခြေ အဲဒါ ဆိုလိုရိုရ် (စီးကြေးပေး) ဝိုက်ခံ ထည့် သွား ပြီး ဗု
 ?vè ?édà sʰòlòjìjìn (စီးကြေးပေး) paiʔsʰàn tʰɛ θwá pjí ma
 อ้อ อันนั้น ถ้าอย่างนั้น (ซื้อเครื่องขาย) เงิน ใใส่ ไป แล้ว COND
 အစ်မ ပြန် ခေါ် လာ မယ် နော်=
 ?əma pjàn kʰwà là mè nò=
 พี่สาว กลับ เรียก มา FUT AGR=
 “อ้อ ถ้าอย่างนั้น ถ้าเติมเงิน(ซื้อเครื่องขาย)แล้ว พี่สาวจะโทรศัพท์กลับมาใหม่นะ=”

T54. จันท.: Һуоткү җиң ۱ ەكۋەبا
 = houʔkɛ ʃin mĩnkəlabà
 = ไข่ กะ สวัสดิ์
 “=กะ สวัสดิ์”

[F2/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (16) หลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนาในผลัดที่ 52 สิ้นสุดลง ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนาในผลัดที่ 53 ว่า ၆၁၁၁ အိၣ်အိၣ်ရိၣ် (ชื่อเครือข่าย) ဝိၣ်ဆံၣ်သွးဦးမှ အိၣ်မ ဝိၣ်မၤဝါၣ်မၤဝါၣ် မၤဝါၣ် /?v̥ ʔédà sʰòlòʃij̥in (ชื่อเครือข่าย) paiʔsʰàntʰɛθwápj̥ima ʔəma pjàn kʰòlámɛ̀ nò/ “อ้อ ถ้าอย่างนั้น ถ้าเติมเงิน(ชื่อเครือข่าย)แล้วพี่สาวจะโทรศัพท์ทักกลับมาใหม่นะ” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็กล่าวตอบรับเห็นด้วยและกล่าวปิดการสนทนา ในผลัดที่ 54

4. การเปิดประเด็น (Topic shading)

การเปิดประเด็นเป็นการถาม เพื่อเปิดประเด็นการสนทนาใหม่ หากคู่สนทนายอมรับก็จะกล่าวประเด็นเหล่านั้นต่อไป แต่หากปฏิเสธว่าไม่มีเรื่องที่จะสอบถาม ก็จะเข้าสู่การปิดการสนทนา จากข้อมูลพบว่า โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเป็นผู้กล่าวเปิดประเด็นด้วยประโยคคำถามว่า မေးဇွံး ၂ိၣ်သေးဝါလား /mékʰún ʃiθébalá/ “ยังมีคำถามไหมคะ” မေးဇွံးၣ်ၣ်သေးဝါလား /mésəjə ʃiθébalá/ “มีสิ่ง(ที่ต้องการ)สอบถามอีกไหมคะ” เพราะต้องการสอบถามลูกค้าชาวพม่าว่าต้องการสอบถามหรือต้องการสมัครบริการอื่นๆของบริษัทเพิ่มเติมอีกหรือไม่ โดยมีจำนวนของการปรากฏใช้ทั้งสิ้น 7 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(17)

⋮
 —→ T75. จันท.: မေးဇွံး ၂ိၣ် သေး ဝါ လား၊
 mékʰún ʃi θé bà lá
 คำถาม มี ยัง POL Q
 “มีคำถามไหมคะ”

T38. ลก.: ហ្មឺកុំ ហ៍ ខ័យ
hou?kɛ̀ bà kʰəmjà
ใช่ POL ครับ
“ครับ”

T39. จนท.: (ชื่อบริษัท) ជុះ ចុះ អ្នក ក្មេងៗ ហ៍ ច្បាប់ ត្រូវ
(ชื่อบริษัท) ព័ន្ធ ឲ្យ វ៉ាត្រូវ? ត្រូវ ត្រូវ ហ៍ ឲ្យ
(ชื่อบริษัท) ថ្ងៃ ពី PURP បុណ្យ វាង POL NFUT ថ្ងៃ
“ขอบคุณที่ใช้บริการ(ชื่อบริษัท) ค่ะ”

[F19/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (18) หลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายเงื่อนไขของโปรแกรมชั้น ชั่วโมงละ 1 บาท ในผลัดที่ 35 จบลง เจ้าหน้าที่ก็กล่าวตอบรับและกล่าวสรุปประเด็น เพื่อนำไปสู่ การจบการสนทนา ในผลัดที่ 37 ว่า ថ្ងៃហ៍ថ្ងៃ គេស្រី /pjìbàpjì nɔ̀/ “เสร็จแล้วนะ” แล้วลูกค้าชาวพม่าก็ ตอบรับในผลัดที่ 38 ว่า ហ្មឺកុំ ហ៍ ខ័យ /hou?kɛ̀ bà kʰəmjà/ “ครับ” จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลชาวไทยก็กล่าวขอบคุณ ในผลัดที่ 39 เพื่อปิดการสนทนา

6. การแนะนำ (Recommendation)

การแนะนำเป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อแนะนำให้ผู้สนทนาปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องและเพื่อ ป้องกันการผิดพลาดจากการใช้งานโทรศัพท์ในครั้งต่อไป จากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ชาวไทยเป็นผู้กล่าวถ้อยคำดังกล่าว เพื่อแนะนำลูกค้าชาวพม่าไม่ให้กดสมัครบริการที่ไม่ต้องการ หรือไม่แน่ใจ จำนวนทั้งสิ้น 5 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(19)

⋮
T64. จนท.: ១ ២ ៣ ៤ គេអ្នក ច្បាប់ ត្រូវ ត្រូវ ហ៍
ti? ni? ព័ន្ធ lé nau? təkʰau? nɔ̀ci? lai? bà
หนึ่ง สอง สาม สี่ หลัง หนึ่ง=รอบ กด ตาม POL
“กดหนึ่งสองสามสี่อีกรอบ”

T69. ลก.: ๒๐๓๓๓ ๐
 = hou?kɛ̀ bà
 = ไข่ POL
 “=ครึ่ง”

T70. จนท.: ๑ ๒ ๓
 ja pjì lá
 ได้ แล้ว ๑
 “ได้แล้วหรือ”

T71. ลก.: ๒๐๓๓๓ ๐๓๓ ๐ ๐๓๓
 hou?kɛ̀ tɛ́zú tìn bà dè
 ไข่ บุญคุณ วาง POL NFUT
 “ครึ่ง ขอบคุณ”

T72. จนท.: ๐๓๓๐๐
 mĩnkɔ̀lábà
 สวัสดิ์
 “สวัสดิ์”

[F10/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (19) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวถ้อยคำแนะนำ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนาในผลัดที่ 66 ว่าให้ลูกค้าชาวพม่าจดหมายเลขพีไอเอ็นและพินคที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไป และย้ำว่าอย่าจดหมายเลขผิด แต่ลูกค้าชาวพม่าก็ถามย้อนกลับมา ในผลัดที่ 67 ว่า ๐๓๓๐๐/๒๐๓๓๓? lɛ́/ “เป็นอะไร” เพราะเจ้าหน้าที่พูดเบา จนทำให้ลูกค้าชาวพม่าไม่ได้ยินถ้อยคำดังกล่าว โดยสังเกตจากการใช้สัญลักษณ์แทนเสียงที่เบา °...° ในถ้อยคำดังกล่าว จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็ปรับแก้คำพูดใหม่ ในผลัดที่ 68 แล้วลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวขอบคุณ ในผลัดที่ 71 เพื่อปิดการสนทนา

(20)

⋮
 T51. จนท.: * ๑ ๒ # ๐๓ ๐๓ ๐
 tɛ̀pʰwĩn lɛ́ ni? lɛ́tʰaunkwe? kʰɔ̀ lai? bà
 ดอกจัน สี่ สอง สี่เหลี่ยม เรียก ตาม POL
 “ดอกจัน 42 สี่เหลี่ยม โทรออก”

T52. ลก.: ၁၁၁၁ (เสียงกคปุ่ม)
 ?ဝဲ (เสียงกคปุ่ม)
 အို (เสียงกคปุ่ม)
 “အို” (เสียงกคปุ่ม)

T53. जनत.: ဖုန်း ၁၁၁ ဝါး ဝါး ဝါး လား
 p^hÓN k^hò pjí bà pjì lá
 โทรศัพท์ เรียก เสร็จ POL แล้ว Q
 “โทรเสร็จแล้วหรอคะ”

T54. ลก.: ဝါး ဝါး ဝါး
 pjí bà pjì
 เสร็จ POL แล้ว
 “เสร็จแล้วครับ”

→ T55. जनत.: ဟုတ်ကဲ့ ဝါး အစ်ကို၊ အေ ဝုဒ်လွတ် ဝါး၊ အစ်ကို ဖုန်း ၁၁၁ ကြည့် ဝါး၊
 hou?kɛ̀ bà ?ə̀kò ?a k^hwɪ̀nlu? bà ?ə̀kò p^hÓN k^hò tɕì bà
 ใช่ POL พี่ชาย อา ให้อภัย POL พี่ชาย โทรศัพท์ เรียก ลอง POL
 ရ လား မရ ဘူး လား နော်၊
 ja lá mɔ̌ja bú lá nə
 ได้ Q NEG=ได้ NEG Q AGR
 “ค่ะ พี่ชาย อา ขอภัย พี่ชายลองโทรออกดูนะ(ว่า) (ใช้)ได้หรือไม่ได้นะ”

T56. ลก.: ၁၁၁၁ ကျွန်တော် တစ်လုံး ဆင့် မယ် နော်
 ?ဝဲ tɕə̀nə̀ təlÓN s^hɪ̀n mè nə
 အို မမ ဟိန်း=CL ခွဲ FUT AGR
 “အို မမ(လဲ)တော့ခွဲတစ်ခုနဲ့တော့”

T57. जनत.: ဟုတ်ကဲ့ ဝါး၊
 hou?kɛ̀ bà
 ใช่ POL
 “နော်”

(21)

⋮

T75. จนท.: ɔw lə ʔə̀k̀k̀i.

bà lé ʔə̀k̀k̀ə̀

อะไร Q พี่ชาย

“อะไร พี่ชาย”

T76. ลท.: ɔ̀w̃. ʔə̀k̀m ɔw ɔ̀w̃ m̃l̃i. lə ʔə̀k̀i ɔ̀w̃ ɔ̀w̃ ɔ̀w̃ ɔ̀w̃

ʔə̀ ʔə̀m̃à bà p̃j̃ m̃ə̀l̃ lé ʔé̃d̃i t̃ə̀ñə̀

อ้อ พี่สาว อะไร บอก FUT=SUB Q ANA-นี้ ผม

“อ้อ พี่สาวจะบอกอะไร อันนี้ ผม ”

T77. (.)

→ T78. จนท.: ɔ̀w̃ ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m

t̃ə̀m̃à m̃ə̀θ̃i ʔé̀ bà bú ʃ̃iN ʔə̀k̀k̀ə̀

ดิฉัน NEG=รู้ ยัง POL NEG ค่ะ พี่ชาย

अउ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ

ʔə̀k̀h̃u t̃ə̀m̃à t̃è̃l̃ip̃h̃ON t̃ə̀h̃a d̃u m̃è̀ ñə̀

ตอนนี้ ฉัน โทรศัพท์ วาง แล้ว FUT AGR

अउः ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ ॐ

ʔə̀t̃ə̀h̃a l̃u saUN ñə̀ bà d̃è̃ ʃ̃iN=

คนอื่น รอ อยู่ POL NFUT ค่ะ=

“ดิฉันไม่ทราบค่ะพี่ชาย ตอนนี้ ดิฉันจะวางสายโทรศัพท์แล้วนะ (เพราะ) มีคนอื่นรอสาย อยู่ค่ะ= ”

T79. ลท.: =h̃ouʔk̃ɛ ɔ̀w̃ ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m

=houʔk̃ɛ t̃ə̀ɛ́z̃ú t̃iN bà d̃è̃ ʔə̀m̃à=

=ใช่ บุญคุณ วาง POL NFUT พี่สาว=

“=ครับ ขอบคุณ พี่สาว= ”

T80. จนท.: =h̃ouʔk̃ɛ ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m ʔə̀k̀m

=houʔk̃ɛ bà

=ใช่ POL

“=ค่ะ ”

ตัวอย่างที่ (21) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยต้องการจะวางสายโทรศัพท์ เพื่อไปรับสายลูกค้าคนอื่น แต่ลูกค้าชาวพม่ายังคงสอบถามเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการสนทนาในตอนต้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงกล่าวถ้อยคำที่นำไปสู่การปิดการสนทนาด้วยการให้เหตุผล ในผลัดที่ 78 ว่า *အခု ကျွန်ုပ်တို့လူနား ချဘော့မယ် နော်၊ အခြားလူ စောင့်နေပါလား ရှင်/ʔəkhɯ tɕəma tɕip^hóntɕ^hədɔ̃mè nò ʔətɕ^há sɔ̃nnɕèbàdè jín/* “ตอนนี้ ดิฉันจะวางสายโทรศัพท์แล้วนะ(เพราะว่า) มีคนอื่นรอสายอยู่ค่ะ” จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับว่าเห็นด้วยและขอบคุณเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 79

8. การยืนยันเหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามา (Confirming the first reasons for calling)

การยืนยันเหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามาเป็นการกล่าวย้ำเหตุผลของการโทรเข้ามาในช่วงเปิดสนทนา จากข้อมูลพบว่า ลูกค้าชาวพม่ามักจะเป็นผู้กล่าวถ้อยคำดังกล่าว มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(22)

∴
T36. จันท.: အိ လို မပြောင်း နိုင် ပါ ဘူး ရှင် ဘူ သွယ် လာ တယ်
ʔédi lò mɔpjáun nàin bà bú jín θù θwé là dè
นั่นนะ แบบ NEG=เปลี่ยน สามารถ POL NEG ค่ะ เขา พ่วง มา NFUT

(.)[ရှင်း လား] နေ့ free ခေါ် လို ရ တယ်
(.) [jín lá] ne frí k^hò lɔ̃ jə dè
(.) [ซัด Q] กลางวัน ฟรี เรียก SUB ได้ NFUT

ဒါပေမဲ့ တစ်ခြား အချိန် ခေါ် ရင် အဲလို ဗျိုး စား မယ်
dàpèmɛ tətɕ^há ʔətɕ^hèin k^hò jín ʔé-lò mjó sá mè
แต่ว่า หนึ่ง=อื่น เวลา เรียก COND ANA-อย่าง แบบ กิน FUT
“แบบนั้นนะ ไม่สามารถเปลี่ยนได้ค่ะ มันควมมาให้(.) เข้าใจไหม โทรฟรีช่วงกลางวัน
ได้ แต่ถ้าโทรเวลาอื่น จะเสียค่าโทรแบบนั้น”

T37. ลค.: [ဝတ်] သုံး ဘတ် စား မယ်=
[ʔò] θón baʔ sá mè=
[အို] สาม บาท กิน FUT=
“[အို] หักสามบาท=”

T38. จนท.: =ဟတ် ဝါ တယ်
 =hou? bà dè
 =ใช่ POL NFUT
 “=ใช่ ค่ะ”

→ T39. ลท.: ခြောက်ကွဲ ဟတ်ကွဲ၊ ကျွန်တော် ဖုန်း ထဲ မှာ
 ?ò hou?kɛ hou?kɛ tɕəŋɔ̌ pʰón tʰé mʉà
 အို ไข่ ไข่ မမ=ของ โทรศัพท์ ใน LOC

တစ်ဘတ် ပြား ငါး ဆယ် စား တယ် နော်
 tɔba? pjá ɲá sʰɛ sá dɛ nò
 หนึ่ง=บาท สตางค์ ห้า สิบ กิน NFUT AGR

“อ้อ ครับ ។ (.) (โปรโมชัน) ในโทรศัพท์ของผม เสียค่าโทรหนึ่งบาท ห้าสิบสตางค์ นะ”

T40. จนท.: အခု တစ်ဘတ် ပြား ငါး ဆယ် မဟတ် ဘူး နော် သုံး ဘတ် ပြား ငါး ဆယ်
 ?əkʰu tɔba? pjá ɲá sʰɛ məhou? bú nò θón bat pjá ɲá sʰɛ
 ตอนนี้ หนึ่ง=บาท สตางค์ ห้า สิบ NEG=ใช่ NEG AGR สาม บาท สตางค์ ห้า สิบ
 “ตอนนี้ ไม่ใช่โปรโมชัน หนึ่ง ห้าสิบสตางค์นะ (แต่เป็น) โปรโมชันสามบาทห้าสิบ”

T41. ลท.: ခြောက် ပြောင်း သွား ပြီ လား=
 ?ò pjáun θwá pjì lá=
 အို ပြောင်း ပြန် ပြန် ခု=
 “အို ပြောင်းပြန်ပြန်ပြန်”

T42. จนท.: =ဟတ်
 =hou?
 =ใช่
 “=ใช่”

T43. ลท.: ခြောက်ကွဲ၊ ကျေးဇူး ပဲ နော် အစ်မ နော်=
 ?ò hou?kɛ tɕɛzú bé nò ?əma nò=
 အို ไข่ နုနုနု FOC AGR พี่สาว AGR=
 “อ้อ ครับ ขอบคุณนะ พี่สาวนะ”

T44. จนท.: =ဟုတ်ကဲ့ ပါ
 =hou?kɛ̀ bà
 =ใช่ POL
 “=ค่ะ”

T45. ลก.: ဟုတ်ကဲ့ ကျေးဇူး တင် ပါ တယ်
 hou?kɛ̀ tɛ́ɛ́zú tɪ́n bà dɛ̀
 ใช่ บุญคุณ วาง POL NFUT
 ครับ ขอบคุณครับ”

[F8/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (22) ลูกค้าชาวพม่าโทรศัพท์เข้ามาแจ้งในช่วงเปิดการสนทนาว่า ต้องการยกเลิกโปรโมชันโทรศัพท์นาทีละหนึ่งบาท 50 สตางค์ และเปลี่ยนไปใช้โปรโมชันโทรศัพท์ฟรีช่วงกลางวันแทน และก่อนปิดการสนทนา ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวขี้เหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามานั้นอีกครั้ง ในผลัดที่ 39 เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนาและเพื่อต้องการตรวจสอบความถูกต้องว่าโทรศัพท์ของเขาใช้โปรโมชันหนึ่งบาทห้าสิบสตางค์อยู่ แต่เจ้าหน้าที่ก็ปฏิเสธว่าไม่ใช่ และบอกในผลัดที่ 40 ว่าเจ้าหน้าที่ได้เปลี่ยนเป็นโปรโมชันฟรีกลางวันในราคาสามบาทห้าสิบสตางค์ให้ลูกค้าไปแล้ว จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดงความเข้าใจ ในผลัดที่ 41 และกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 43 เพื่อปิดการสนทนา

ในบางบทสนทนาพบว่าสามารถนำกลวิธีที่นำไปสู่การปิดการสนทนาทั้ง 8 วิธีนั้นมาใช้ร่วมกันได้ พบรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง เช่น การสานสัมพันธ์กับการสรุปประเด็น การขอบคุณกับการสรุปประเด็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(23)

:

T42. จนท.: သိချင် တစ်ပုဒ် ၂၁ ခုံ ၄၅ ပြေး စား မယ် နော်၊
 θətʰɪ́n tɔ́pou? nɔ́sʰɛ́ti? nɛ́ lɛ́sʰɛ́ ɲá pjá sá mè nò
 เพลง หนึ่ง=บท 21 COMT 45 สตางค์ กิน FUT AGR

လ စဉ် ကြေး ၃၇ တတ် စား မယ်
 la sɪ́n tɛ́ɛ́ θónsʰɛ́ kʰùɴɲá =bat sá mè
 เดือน ทุก ค่า 37 = บาท กิน FUT

အခု ပိုက်ဆံ မလောက်လို့ ကျွန်မ လုပ် ပေး လို့ မရ ပါဘူး နော်
 ?akʰu paiʔsʰàn mɔ́lau? lɔ́ tɛ́ɛ́ma lou? pé lɔ́ mɔ́ja bà bú nò
 ตอนนี้ เงิน NEG=พอ REASON ดิฉัน ทำ ให้ SUB NEG=ได้ POL NEG AGR

၅၉ ဘတ် စား ရ မယ် နော်။=
 ၇၄^hekó bat sá ja mè nò=
 59 บาท กิน ได้ FUT AGR=

“จะหักค่าเพลงละ 21 กับ 45 สตางค์ นะ ค่ารายเดือน 37 บาท (แต่)

ฉันทำ(สมัคร)ให้ไม่ได้นะ เพราะว่าตอนนี้ เงินไม่พอ และจะต้องหัก 59 บาท นะ= ”

T43. ลค.: =ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့
 =hou?kɛ hou?kɛ
 =ตกลง ตกลง
 “=ครับ ะ”

→ T44. जनत.: ဝိုက်ဆံ ထည့် ပြီး ရင် ပြန် ဆက် လာ ပါ၊ ပြီး ပါ ပြီး =
 pai?s^han t^hɛ pjí jín pjàn s^hɛ? là bà pjí bà pjí=
 เงิน ใส่ เสร็จ COND กลับ ต่อ มา POL เสร็จ POL แล้ว =
 “ถ้าเติมเงินเสร็จแล้ว ติดต่อกลับมาอีกครั้ง เสร็จแล้วละ= ”

T45. ลค.: =အစ်မ ဝိုက်ဆံ ဘယ် လောက် လဲ အစ်မ
 = ?əma pai?s^han bɛ̀ lau? lé ?əma
 =พี่สาว เงิน ไหน ประมาณ ၀ พี่สาว
 “=พี่สาว (เติม)เงินเท่าไร พี่สาว”

→ T46. जनत.: ဝိုက်ဆံ ထည့် ရင် နောက် တစ်ခေါက် ပြန် ဆက် လာ ပါ နော်
 pai?s^han t^hɛ jín nau? tək^hau? pjàn s^hɛ? là bà nò
 เงิน ใส่ COND หลัง หนึ่ง=รอบ กลับ ต่อ มา POL AGR
 “ถ้าเติมเงินแล้ว ติดต่อกลับมาอีกครั้ง นะ”

T47. ลค.: ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ((ဟဲ့เราะ))
 hou?kɛ hou?kɛ ((ဟဲ့เราะ))
 ไข่ ไข่ ((ဟဲ့เราะ))
 “ครับ ะ ((ဟဲ့เราะ))”

T48. जनत.: (ซื้อบริษัท) သုံး တဲ့ အတွက် ကျေးဇူး တင် ပါ ဘယ် ရှင်
 (ซื้อบริษัท) θón dɛ ?ətwe? tɛ́ɛzú tìn bà dɛ́ jín
 (ซื้อบริษัท) ไข่ ที่ PURP บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ
 “ขอบคุณที่ไข่(บริการ)(บริษัท) ค่ะ”

[F14/1.12.53]

ตัวอย่างประโยคที่ (23) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวถ้อยคำ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา สองวิธี คือ การสานสัมพันธ์และการสรุปประเด็น ในผลัดที่ 44 และในผลัดที่ 46 ว่า *ဝိက်ဆံ့ဉ်ဉ်ဉ်ဉ် ဝိက်ဆံ့ဉ်ဉ်ဉ် ဝိက်ဆံ့ဉ်ဉ်ဉ် /paiʔsʰàn thepjìjìn pjàn sʰeʔlábà pjìbàpjì/* “ถ้าเดิมเงินเสร็จแล้ว ติดต่อกลับมาอีกครั้ง เสร็จแล้วค่ะ” จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงจะมากล่าวขอบคุณในผลัดที่ 48

จากผลการศึกษานำไปสู่การปิดการสนทนาดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาสรุปความถี่ในการปรากฏของการนำไปสู่การปิดการสนทนาได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ความถี่ในการปรากฏของการนำไปสู่การปิดการสนทนา

กลวิธี	จำนวนครั้ง ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	ร้อยละ ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	จำนวนครั้ง ของการปรากฏที่ แบ่งตามผู้กระทำ		ร้อยละ ของการปรากฏที่ แบ่งตามผู้กระทำ	
			จนท.	ลค.	จนท.	ลค.
1. การเสริมคำพูด ด้วยคำตอบรับ	3	3.8	-	3	0.0	3.8
2. การขอบคุณ	11	13.8	-	11	0.0	13.8
3.การสานสัมพันธ์	17	21.3	15	2	18.8	2.5
4. การเปิดประเด็น	7	8.8	7	-	8.8	0.0
5.การสรุปประเด็น	26	32.5	17	9	21.3	11.3
6. การแนะนำ	5	6.3	5	-	6.3	0.0
7.การให้เหตุผล	3	3.8	3	-	3.8	0.0
8. การย้ำเหตุผลของ การโทรศัพท์เข้ามา	3	3.8	3	-	3.8	0.0
9. แบบผสม	5	6.3	2	3	2.5	3.8
รวม	80	100	80		100	

จากตารางที่ 4.2 จากข้อมูล 80 บทสนทนาพบว่ากลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดคือการสรุปประเด็น จำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาอันดับที่สองคือการสานสัมพันธ์ จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับที่สามคือการขอบคุณ จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.8 อันดับที่สุดคือการเปิดประเด็น จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8 อันดับที่ทำคือการ

แนะนำและแบบผสม จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.3 และน้อยที่สุดคือการให้เหตุผลและการย้ำเหตุผลของการโทรเข้ามาอย่างละ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.8 ของการนำไปสู่การปิดการสนทนาทั้งหมด

เมื่อเปรียบเทียบการใช้กลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวถ้อยคำนำไปสู่การปิดการสนทนามากที่สุดคือการสรุปประเด็น จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรองลงมาคือการสานสัมพันธ์ 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.8 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ได้สมัครบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จ ก็มักจะกล่าวสรุปให้ลูกค้าชาวพม่าทราบว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการอะไรให้ลูกค้าชาวพม่าบ้าง หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเสร็จ ก็จะกล่าวถ้อยคำสานสัมพันธ์ เพราะต้องการให้ลูกค้าชาวพม่านั้นติดต่อกลับเข้ามาที่ศูนย์ให้บริการอีกครั้ง จึงส่งผลให้การใช้ถ้อยคำนำไปสู่การปิดการสนทนาดังกล่าวมีจำนวนมากกว่าวิธีอื่น ๆ ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่าใช้กลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนามากที่สุดคือการกล่าวขอบคุณ จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.8 และกล่าวสรุปประเด็น จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.3 ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้ดำเนินการต่าง ๆ หรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จ ลูกค้าชาวพม่าก็จะกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่ได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้า ดังนั้น จึงทำให้การขอบคุณเพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนานั้นมีจำนวนมากกว่ากลวิธีอื่น ๆ

การศึกษาชี้แนะไปสู่การปิดการสนทนาเป็นการศึกษาถ้อยคำที่บอกให้คู่สนทนาทราบว่าการปิดการสนทนาจะเริ่มหลังจากกล่าวถ้อยคำเหล่านั้นออกไป เมื่อคู่สนทนาทราบแล้ว การสนทนาก็จะดำเนินเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้ายของการสนทนาคือการปิดสนทนา ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาเรื่องการปิดการสนทนา ดังหัวข้อต่อไปนี้

2) การปิดการสนทนา (Closing)

การปิดการสนทนาเป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่ากล่าวถ้อยคำ เพื่อยุติการสนทนา เช่น การกล่าวขอบคุณและการกล่าวอำลา จากข้อมูลพบการปิดการสนทนาที่สามารถแบ่งออกได้ 5 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การกล่าวแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ

การแลกเปลี่ยนการขอบคุณนั้นเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งกล่าวขอบคุณ อีกฝ่ายหนึ่งก็กล่าวคำขอบคุณตอบหรืออาจจะกล่าวคำตอบรับพร้อมกับคำขอบคุณ จากข้อมูลการสนทนาที่มีการปิดการสนทนา จำนวน 80 บทสนทนาพบว่าลูกค้าชาวพม่าใช้คำขอบคุณ ချေးဇူးပဲ /tchézúpé/

အိ လို ပြီ ဝါ တယ် နေ့၊
 ʔédi lò pʰji? bà dè nà

ANA-นี้ อย่าง เป็น POL NFUT AGR

“ค่ะ ถ้าหาก(พี่ชาย)ไม่ทำ(เปลี่ยน)ซิมการ์ด (ระบบ)จะไม่จ่ายเงิน(คืน) ค่ะ มันเป็นแบบนี้
 พี่ชาย ถ้าอย่างนั้น ถ้าพี่ชายเดินทางมาประเทศไทย เขาจะดำเนินการทำให้ได้ โดยไม่คิด
 ค่าใช้จ่าย มันเป็นอย่างนี้ นะ”

T83. ลท.: ဟုတ်ကဲ့

houʔkɛ

ใช่

“ครับ”

→ T84. जनत.: ဟုတ်ကဲ့ မေး စရာ ရှိ ဘေးလား၊

houʔkɛ mé sojà ji θé lá

ใช่ ถ้าม สิ่ง มี ยัง ๑

“ค่ะ ยังมีสิ่งที่จะสอบถามอีกไหม”

T85. ลท.: မရှိ ဝါ ဘူး အစ်မ

məʔji bà bú ʔəma

NEG=มี POL NEG พี่สาว

“ไม่มีครับ พี่สาว”

→ T86. जनत.: ဟုတ်ကဲ့ ကျေးဇူး တင် ဝါ တယ် ရှင်၊

houʔkɛ tɛ́zú tìn bà dè jìn

ใช่ บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ

“ค่ะ ขอบคุณค่ะ”

[F3/1.12.53]

ตัวอย่างที่ (26) หลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยแจ้งว่าให้ลูกค้าชาวพม่าเดินทางมาประเทศไทย เพื่อเปลี่ยนซิมการ์ดโทรศัพท์ใหม่ ในผลัดที่ 82 จบลง เจ้าหน้าที่ก็ถามลูกค้าชาวพม่า เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา ในผลัดที่ 84 ว่า ဟုတ်ကဲ့ မေးစရာ ရှိဘေးလား /houʔkɛ mésojà jiθébalá/ “ค่ะ ยังมีสิ่งที่จะสอบถามอีกไหม” ซึ่งลูกค้าชาวพม่าก็ตอบปฏิเสธกลับมา ในผลัดที่ 85 ว่า ไม่มี จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจึงกล่าวตอบรับและขอบคุณ เพื่อปิดการสนทนาในผลัดที่ 86 ว่า ဟုတ်ကဲ့ ကျေးဇူးတင်ဝါတယ် ရှင် /houʔkɛ tɛ́zútìn bàdè jìn/ “ค่ะ ขอบคุณค่ะ” ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็ไม่ได้กล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลาตอบกลับมา

4. การกล่าวขอบคุณ-กล่าวอำลาตอบหรือกล่าวตอบรับและอำลาตอบ

การปิดการสนทนาแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งกล่าวคำขอบคุณไปแล้ว อีกฝ่ายก็กล่าวอำลาตอบหรือกล่าวคำตอบรับแล้วกล่าวอำลาตอบ ซึ่งการปิดการสนทนานี้เป็นการใช้วัจนกรรมที่ไม่สอดคล้องกัน และจากข้อมูลพบว่าการกล่าวปิดการสนทนาแบบนี้ทั้งสิ้น 8 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(27)

:

T55. จนท.: ၁၁၁၁ :: ပိုက်ဆံ ဆယ်နှစ်ခါ နှိပ် မှား ထည့် မှား ရင် ဖျက် မေး မယ်၊
 ?v paiʔsʰàn sʰɛnəkʰà neiʔ mǎ the mǎ jìn pʰjɛʔ pé mè
 อ้อ::: เงิน สิบ=สอง=ครั้ง กด ผิด ใส่ ผิด COND ลบ ให้ FUT
 “อ้อ! ถ้ากดผิด-ใส่ผิด สิบสองครั้ง (ฉัน)จะลบให้ (แล้ว) พี่ชายก็เติมเงินใหม่อีกรอบนะ= ”

T56. ลท.: =ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့
 =houʔkɛ houʔkɛ houʔkɛ
 =ใช่ ใช่ ใช่
 “=ครับ ာ”

T57. จนท.: ရ ပြီ နေ့
 ja pjì nò
 ได้ แล้ว AGR
 “ได้แล้วนะ”

T58. လတ.: ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့
 houʔkɛ houʔkɛ houʔkɛ
 ใช่ ใช่ ใช่
 “ครับ ာ”

→ T59. จนท.: หูว์คู้ ฅะ: ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐
hou?kɛ tɕɛzú tɪn bà dɛ ʃɪn
ไซ่ บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ
“ค่ะ ขอบคุณค่ะ”

→ T60. ลก.: ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐
mɪnkolàbà
สวัสดี
“สวัสดี”

[F16/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (27) หลังจากที่เราเห็นว่าให้บริการข้อมูลชาวไทยแจ้งลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 55 ว่าเจ้าหน้าที่จะไปแก้ไขปัญหาที่ลูกค้าเดิมเงินไม่ได้ สิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่ก็กล่าวสรุปประเด็นเพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา ในผลัดที่ 57 ว่า ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ /japji nò/ “ได้แล้วนะ” ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับซ้ำกันกลับมา ในผลัดที่ 58 ว่า หูว์คู้ หูว์คู้ หูว์คู้ /hou?kɛ hou?kɛ hou?kɛ/ “ครับ ฯ” เพื่อแสดงการรับรู้และจะลองกลับไปเดิมเงินใหม่อีกครั้ง จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็กล่าวคำขอบคุณเพื่อปิดการสนทนาในผลัดที่ 59 ว่า ฅะ: ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ /tɕɛzú tɪn bà dɛ ʃɪn/ “ขอบคุณค่ะ” ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็ไม่ได้กล่าวขอบคุณตอบ แต่กล่าวเพียงคำทักทายกลับมา ในผลัดที่ 60 ว่า ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ /mɪnkolàbà/ “สวัสดี”

5. การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวคำอำลา-กล่าวตอบรับอย่างเดียว

การปิดการสนทนาแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งกล่าวคำขอบคุณหรือคำอำลาไปแล้ว อีกฝ่ายหนึ่งก็กล่าวตอบรับเพียงอย่างเดียว จากข้อมูลพบว่าฝ่ายที่กล่าวขอบคุณหรืออำลานั้นเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับเพียงอย่างเดียวเท่านั้น มีทั้งสิ้น 18 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(28)

⋮
T55. จนท.: ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐
pji bà pji nò ʔəkò
เสร็จ POL แล้ว AGR พี่ชาย
“(ทำรายการ) เสร็จแล้วนะ พี่ชาย”

T56. ลก.: ๐๐๐=

ʔé=

อีม=

“อีม=”

→ T57. จบท.: ๐๐๐๐ ๐ (ชื่อบริษัท) ๐๐: ๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐ ๐ ๐๐ ๐๐
 =houʔkɛ̀ bà (ชื่อบริษัท) 00N dɛ ʔətweʔ tɛ́zú tɪ́n bà dè jɪ́n
 =ไข่ POL (ชื่อบริษัท) ไข่ ที่ PURP บุญคุณ วาง POL NFUT ค่ะ
 “=ค่ะ ขอบคุณที่ไข่(บริการ)(ชื่อบริษัท)ค่ะ”

→ T58. ลก.: ๐๐๐๐ ๐๐๐๐
 houʔkɛ̀ kʰəmjà
 ไข่ กรับ
 “กรับ”

[F6/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (28) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลกล่าวสรุปประเด็น เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา ในผลัดที่ 55 ว่า ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ /pʰjɪ̀bàpʰjɪ̀ nè ʔəkò/ “(ทำรายการ)เสร็จแล้วนะ พี่ชาย” จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับ ในผลัดที่ 56 ว่า ๐๐๐ /ʔé/ “อีม” เพื่อแสดงการรับรู้และเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้กล่าวไป หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ก็ตอบรับและกล่าวขอบคุณ ในผลัดที่ 57 ว่า (ชื่อบริษัท) ๐๐:๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐ ๐ ๐๐ ๐๐ /00N dɛ ʔətweʔ tɛ́zú tɪ́n bà dè jɪ́n/ “ขอบคุณที่ไข่ (บริการ)(ชื่อบริษัท) ค่ะ” ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวปิดการสนทนา ด้วยคำตอบรับร่วมกับคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้ชาย ในผลัดที่ 58 ว่า ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ /houʔkɛ̀ kʰəmjà/ “กรับ”

จากผลการศึกษาการปิดการสนทนาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปความถี่ในการปรากฏของการปิดการสนทนา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ความถี่ในการปรากฏของการปิดการสนทนา

การปิดการสนทนา	จำนวนครั้งของการปรากฏ	ร้อยละของการปรากฏ
1. การแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ	28	35.0
2. การแลกเปลี่ยนคำทักทาย	10	12.5
3. การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลาฝ่ายเดียว	16	20.0
4. การกล่าวขอบคุณ-กล่าวคำอำลาตอบหรือกล่าวตอบรับและอำลาตอบ	8	10.0
5. การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวตอบรับอย่างเดียว	18	22.5
รวม	80	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าการปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดคือการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ จำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาอันดับสองคือการกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวตอบรับอย่างเดียว จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาอันดับที่สามคือการกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลฝ่ายเดียว จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับที่ดีคือการแลกเปลี่ยนคำทักทาย จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.5 และการปิดการสนทนาที่น้อยที่สุดคือการกล่าวขอบคุณ-กล่าวอำลาตอบหรือกล่าวตอบรับและอำลาตอบ จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของการปิดการสนทนาทั้งหมด

สรุปขั้นตอนการปิดการสนทนาประกอบด้วย ขั้นตอนนำไปสู่การปิดการสนทนาและขั้นตอนการปิดการสนทนา ในขั้นตอนการนำไปสู่การปิดการสนทนา มี 8 วิธี ได้แก่ การเสริมคำพูดด้วยคำตอบรับ การกล่าวขอบคุณ การสานสัมพันธ์ การเปิดประเด็น การสรุปประเด็น การกล่าวแนะนำ การให้เหตุผลและการอ้างเหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามา ซึ่งการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดคือการสรุปประเด็น รองลงมาคือการสานสัมพันธ์และการกล่าวขอบคุณ ส่วนขั้นตอนการปิดประกอบด้วย 5 วิธี ได้แก่ 1) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ 2) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำทักทาย 3) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลาเพียงฝ่ายเดียว 4) การกล่าวขอบคุณ-กล่าวคำอำลาตอบหรือกล่าวคำตอบรับและอำลาตอบ และ 5) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวตอบรับอย่างเดียว ซึ่งวิธีการปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดคือการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ รองลงมาคือการกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวตอบรับอย่างเดียว

ในหัวข้อต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าเรื่องการปลัดกันพูดและกลวิธีการปลัดกันพูด ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.2 การปลัดกันพูด (Turn-taking)

การปลัดกันพูด (turn-taking) คือการเปลี่ยนบทบาทของคู่สนทนาจากผู้พูดไปเป็นผู้ฟัง หรือจากผู้ฟังไปเป็นผู้พูด โดยใช้หน่วยองค์ประกอบการปลัดกันพูด (Turn Construction Unit-TCU) ที่ประกอบด้วย คำ วลี อนุพยางค์หรือประโยค และณ จุดที่สิ้นสุดของแต่ละหน่วยองค์ประกอบการปลัดกันพูดที่เรียกว่า จุดปลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition Relevance Place-TRP) จะมีกฎการจัดสรรการปลัดกันพูด (turn-allocation) เข้ามาทำให้มีการเปลี่ยนผู้พูด แต่ก็ไม่จำเป็นจะต้องเกิดการเปลี่ยนปลัดกันพูดเช่นนั้นเสมอไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงนิยามการปลัดกันพูดในงานวิจัยนี้ว่าหมายถึง การเปลี่ยนบทบาทการพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า จากผู้พูดเป็นผู้ฟัง และจากผู้ฟังไปเป็นผู้พูด โดยใช้องค์ประกอบการปลัดกันพูด ได้แก่ คำ วลี อนุพยางค์หรือประโยค เป็นเทคนิคในการปลัดเปลี่ยนกันพูด

จากข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ผู้วิจัยศึกษาการปลัดกันพูดและแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) กฎการเปลี่ยนปลัดกันพูด (turn-allocation) และ 2) กลวิธีการเปลี่ยนปลัดกันพูด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 กฎการจัดสรรการปลัดกันพูด (Turn-Allocation)

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่ามักเลือกใช้กฎการจัดสรรการปลัดกันพูดแบบเลือกผู้อื่น (other-selection) มากที่สุด นั่นคือถ้าผู้พูดขณะนั้นเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนต่อไป ผู้พูดจะต้องหยุดพูดและคนถัดไปก็จะเป็นผู้พูดต่อ ซึ่งหมายความว่า ผู้ที่ถูกเลือกเป็นคนพูดคนต่อไป มีสิทธิและหน้าที่ต้องพูดต่อไป ในจุดปลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ซึ่งกฎดังกล่าวใช้องค์ประกอบการปลัดกันพูดต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(29)

⋮

T4. จนท.: ๒្រូវ ទុំ ទុំ: ទុំ: ប៉ុច លុច ទ មល់ ទុវ
 p^hjou? jɪn jójó pònsàn lou? ja mè nè
 เอาออก COND ธรรมดา แบบ ทำ ได้ FUT AGR
 “ถ้าเอาออก ก็จะต้องทำ(สมัคร)แบบธรรมดา นะ”

T5. ลท.: ហូតកុំ វាល់លុច លុច ទ មល់ ។ ក្បួនៗ ខ្មែរ ក្បួនៗ ទុវ មល់ ០១ វុះ ។
 hou?kɛ bəlò lou? ja mólé tɛma ʔédà tɛma ná mólé bà bú
 ใช้อย่างไร ทำ ได้ FUT=Q ดินัน ANA-นั้น ดินัน หนู NEG= หมุน POL NEG
 ខ្មែរ ។
 ʔédà
 ANA-นั้น
 “ค่ะ จะทำยังไง ดินันไม่เข้าใจนั้นนั้น ใช้อนั้นนั้น ”

T6. จนท.: ទុំ: ទុំ: ប៉ុច លុច ទ អា: ប្រៀន: ទ វាត ជុះ មល់ ០១
 jójó pònsàn lou? k^ha ʔa: pjáun k^ha bat θón s^hɛ bà
 ธรรมดา แบบ ทำ คำ อา: เปลี่ยน คำ บาท สามสิบ POL
 “คำทำ อา: คำเปลี่ยน(โปรโมชัน)แบบธรรมดา สามสิบบาท”

T7. ลท.: ហូតកុំ=
 hou?kɛ=
 ใช=
 “ค่ะ”
 ⋮

[F5/17.11.53]

จากตัวอย่างที่ (29) จะพบว่าในบทสนทนานี้เป็นตัวอย่างของการใช้องค์ประกอบการเปลี่ยนผลัดกันพูดชนิดต่าง ๆ เพื่อเลือกผู้พูดคนถัดไป กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลใช้ องค์ประกอบการผลัดกันพูดระดับประโยคที่เป็นประโยคคำสั่งเชิงบังคับ ในผลัดที่ 4 เพื่อขอร้อง จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ใช้องค์ประกอบระดับคำ ในผลัดที่ 5 เพื่อตอบรับการขอร้อง และใช้ องค์ประกอบระดับประโยคที่เป็นประโยคคำถามแบบถามเนื้อความ เพื่อเปลี่ยนผลัดให้เจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลการพูดด้วยการใช้องค์ประกอบการผลัดกันพูดระดับวลี ในผลัดที่ 6 เพื่อ

แจ้งข้อมูล แล้วลูกค้าชาวพม่าก็ใช้องค์ประกอบการผลัดกันพูดระดับคำที่เป็นคำตอบรับ ในผลัดที่ 7 เพื่อแสดงการรับรู้และมอบผลัดการพูดกลับไปให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย

การใช้องค์ประกอบการผลัดกันพูดระดับต่าง ๆ ได้แก่ คำ วลีและประโยค เพื่อสลับหน้าที่กันพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าดังกล่าวนั้น สามารถนำมาวิเคราะห์กลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูดได้ ดังต่อไปนี้

4.2.2 กลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูด (Turn-taking strategies)

จากข้อมูลการสนทนา ผู้วิจัยพบกลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูด ตั้งแต่ในระดับคำ อนุพากย์ จนถึงระดับประโยค ทั้งสิ้น 7 วิธี ได้แก่ 1) การใช้คำเรียกขาน 2) การใช้คำเชื่อม 3) การใช้อนุประโยค 4) การใช้คำลงท้าย 5) การใช้ประโยคคำถาม 6) การใช้ประโยคขอรู้ และ 7) การหยุด ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่กลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูดที่พบมากที่สุดคือการใช้ประโยคคำถามและรองลงมาก็คือการใช้ประโยคขอรู้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การใช้คำเรียกขาน

จากข้อมูลพบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่านั้นต่างก็ใช้คำเรียกขานประเภทคำเรียกเครือญาติ เช่น *အစ်ကို* /ʔəkò/ “พี่ชาย” *အစ်မ* /ʔəma/ “พี่สาว” เพื่อมอบผลัดการพูด และเพื่อดึงความสนใจจากคู่สนทนา ซึ่งในบางครั้งชาวพม่ามักใช้คำเรียกเครือญาติดังกล่าวเรียกบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนหรือบุคคลที่ไม่แน่ใจว่ามีอายุนานกว่าหรือน้อยกว่าผู้พูด เพื่อแสดงถึงความเคารพ ความสุภาพและการให้เกียรติต่อบุคคลอื่น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(30)

∴
T25. ဘာတ: မေး စရာ ရှိ မေး လား၊
 mé sɔjà ʃi ʰé lá
 ถาม สิ่ง มี ยัง Q
 “ยังมีอะไรที่จะสอบถามไหม”

→ T26. လာ: အစ်မ =
 ʔəma=
 พี่สาว=
 “พี่สาว=”

→ T27. จบท: ๑๒๖ ๐।
= pǝ́ ɓà
= พุด POL
“เชยพุดคะ”

T28. ลก: ๑๒๖ ๐๑ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖
0ə̀tɕʰɪN tɔpou? twɪN tɕʰɪN dɛ
เพลง หนึ่ง=CL นำเข้า อยาก NFUT
“อยากโหลดเพลงสักหนึ่งเพลง”

⋮

[F5/20.01.53]

ตัวอย่างที่ (30) หลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยสอบถามลูกค้าชาวพม่าว่ามีเรื่องจะสอบถามต่ออีกหรือไม่ ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำเรียกเครือญาติ ในผลัดที่ 26 ว่า ๑๒๖ /ʔəma/ “พี่สาว” เพื่อดึงความสนใจและมอบผลการพุดให้เจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลการพุดด้วยการกล่าวประโยคคำสั่งแบบสุภาพ ในผลัดที่ 27 ว่า ๑๒๖ ๐ /pǝ́ ɓà/ “เชยพุดคะ” เพื่อขอร้องให้ลูกค้าชาวพม่าบอกสิ่งที่ต้องการจะพุด แล้วลูกค้าชาวพม่าก็บอกเจ้าหน้าที่ที่กลับมา ในผลัดที่ 28 ว่า ต้องการดาวน์โหลดเพลงรอสาย

(31)

⋮

T17. จบท: [###] ๑ = ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖
[###] = tɕəma ʔə̀tɕʰɪN ʔə̀le? pǝ́ mɛ ʃɪN
[###] = ฉัน รวยละเอียด บอก FUT คะ
[####] = ๑ ฉันจะบอกรวยละเอียดคะ ๑”

→ T18. ลก: ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖
hou?kɛ ɓà nɛi? ja mɔlé mɔθi ʔəma
ใช่ ไหน กด ได้ FUT=Q NEG=๑ พี่สาว
“ครับ ไม่ทราบว่าจะต้องกด (หมายเลข) อะไร พี่สาว”

T19. จบท: ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖ ๑๒๖
kòdàin nɛi? ʃɪN sɛtar ɲá jà pǝ́dɔ sɛtar kó sɪliam
ตัวเอง กด COND ดอกจัน ห้า ร้อย แล้วก็ ดอกจัน เก้า สี่เหลี่ยม

๗๕: ๑๑ ๑๑๑ ๑
 p^hón k^hɔ̌ lai? bà
 โทรศัพท์ เรียก ตาม POL

“ถ้ากดสมัครด้วยตัวเอง ให้กดออกจัน ห้าร้อยแล้วก็กดออกจันเก้าสี่เหลี่ยม (จากนั้น) โทร
ออก

⋮

[F29/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (31) เป็นการสนทนาเรื่อง การซื้อระยะเวลาใช้งาน โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยบอกลูกค้าชาวพม่าว่าจะแจ้งหมายเลขที่กดเพื่อซื้อระยะเวลาใช้งาน ในผลัดที่ 17 จบลง ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับและถามเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 18 ว่า ๗๕๑๑ ๗๕๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ /hou?kɛ̀ bà nci?jamólé mǝθi? ʔoma/ “ ครับ ไม่ทราบว่าจะต้องกด(หมายเลข)อะไรพี่สาว” ซึ่งเป็นการใช้ทั้งคำถามแบบถามเนื้อความและคำเรียกเครือญาติว่า ๑๑๑/ʔoma/ “พี่สาว” วางไว้ในตำแหน่งท้ายของผลัดที่ 18 เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดให้เจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลัดการพูด ในผลัดที่ 19 ด้วยการอธิบายวิธีการกดรหัสที่ซื้อระยะเวลาใช้งานด้วยตัวของลูกค้าเอง

2. การใช้คำสันธาน

การใช้คำสันธานมีวัตถุประสงค์ เพื่อพูดเชื่อมสถานการณ์ให้ต่อเนื่องกันและมอบผลัดการพูดให้คู่สนทนาด้วย จากข้อมูลพบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าใช้คำสันธาน เช่น ๑๑:๑๑๑ /pjíɛd/ “แล้วก็” ในช่วงท้ายของประโยคหรือใช้คำสันธานคำเดียวในประโยค ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(32)

⋮

T32. จนท: ๗๗ simcard ๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑
 bà simkat lé nànpa? pjóɔpja pɛ̀ bà
 อะไร ซิมการ์ด Q หมายเลข บอก ให้ POL
 “หมายเลขอะไร ช่วยบอกหมายเลขให้หน่อย”

T33. ลค.: ๑ ๑ ๑
 θònpa ji? ti?
 ศูนย์ แปด หนึ่ง
 “ศูนย์แปดหนึ่ง”

→T34. จนท.: ပြီးတော့

pjíɰdɔ
แล้วก็
“แล้วก็”

T35. ลค.: ๑ ๐ x

$\text{ji? } \theta\text{òŋŋa}$ x

แปด ศูนย์ x

“แปดศูนย์ x”

→T36. จนท.: เฮอร์ ပြီးတော့

$\text{nau? } \text{pjíɰdɔ}$
หลัง แล้วก็
“จากนั้นแล้วก็”

T37. ลค.: ๖ ๑ xx

$\text{ti? } \text{ji?}$ xx

หนึ่ง ห้า xx

“หนึ่งห้า xx”

T38. (0.1)

T39. จนท.: ๐ ๑ ๐ xxxxxx เฮอร์=

$\theta\text{òŋŋa}$ $\text{ji? } \text{ti?}$ xxxxxx nò=

ศูนย์ แปด หนึ่ง xxxxxx AGR=

“ศูนย์ แปด หนึ่ง xxxxxx นะ=”

T40. ลค.: = ဟုတ်ကဲ့

= hou?kɛ

=ใช่

“=ใช่”

⋮

[F16/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (32) เป็นการสนทนาเรื่อง การสอบถามหมายเลขที่มีปัญหาในการใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำสนทนา ในผลัดที่ 34 ว่า ပြီးတော့ / pjíɰdɔ / “แล้วก็” เพื่อ

เปลี่ยนผลัดกันพูดให้ลูก้าชาวพม่าแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ลูก้าชาวพม่าก็รับผลการผลการพูดด้วยการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์สามตัวแรก หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ให้ก็ใช้คำสันธาน ในผลัดที่ 36 ว่า နေ့ကပြီးတော့ /nau?pjɪdɔ/ “จากนั้นแล้วก็” เพื่อเปลี่ยนผลัดอีกครั้ง ลูก้าชาวพม่าก็รับผลการพูดด้วยการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ยังเหลืออยู่ในผลัดที่ 37

ในบางบทสนทนา ก็อาจจะใช้คำสันธานวางไว้ท้ายประโยค เพื่อมอบผลการพูดให้คู่สนทนาได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(33)

⋮

T30. ลก: star ဝတ် သုံး နှစ် လား
 sətá ti? θón ni? lá
 ดอกจัน หนึ่ง สาม สอง Q
 “ดอกจัน หนึ่งสามสองหรือ”

T31. जनत: ဝတ် သုံး ရှစ် ဝါ =
 ti? θón si? bà=
 หนึ่ง สาม แปด POL=
 “หนึ่ง สาม แปด=”

→ T32. लक: =တော့ ဝတ် သုံး ရှစ် ပြီးတော့
 =?သဲ ti? θón si? pjɪdɔ
 =အို หนึ่ง ခေါ် ပေါ့ လျှောက်
 “=အို หนึ่ง สามแปด လျှောက်”

T33. जनत: ပြီးတော့ (.) star သုံး သုံး
 pjɪdɔ (.) sətár θón θón
 လျှောက် (.) ดอกจัน สาม สาม
 “လျှောက် (.) ดอกจันสามสาม”

→ T34. लक: star သုံး သုံး ပြီးတော့=
 sətár θón θón pjɪdɔ=
 ดอกจัน สาม สาม လျှောက်=
 “ดอกจัน สาม สาม လျှောက်=”

T35. จนท: ๒:๐๐๐ ๑๖:๐๐๐๐๐๐๐๐
 =pjídɔ̌ lédauŋkwe?
 =แล้วก็ สี่เหลี่ยม
 “=แล้วก็สี่เหลี่ยม”

T36. ลค: ๑๐๐ ๓๑๐๐๐ ๓ ๑๐๐๐ ๐ ๑๐๐=

ʔə	das ^h òjɪn	dì	lau?	pé	nə=
อ้อ	ถ้าอย่างนั้น	นี่	ประมาณ	FOC	AGR=

“อ้อ ถ้าอย่างนั้น แค่นี้ละ=”

⋮

ตัวอย่างที่ (33) เป็นการสนทนาเรื่องการสมัครชั่วโมงอินเทอร์เน็ต 20 ชั่วโมง โดยลูกค้าชาวพม่าถามเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ในผลัดที่ 30 ว่า รหัสหมายเลขที่กด เพื่อสมัครชั่วโมงอินเทอร์เน็ต 20 ชั่วโมงเป็นหมายเลข *132 ใช่หรือไม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ตอบปฏิเสธลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 31 ว่าไม่ใช่หมายเลข *132 แต่เป็นหมายเลข *138 จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดงความเข้าใจ ด้วยการทวนหมายเลขที่ถูกต้องแล้วก็กล่าวคำสันธานว่า ๒:๐๐๐ /pjídɔ̌/ “แล้วก็” ในช่วงท้ายของผลัดที่ 32 เพื่อเปลี่ยนผลัดให้เจ้าหน้าที่แจ้งรหัสหมายเลขที่เหลือ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลการพูด ด้วยการกล่าวคำสันธานและแจ้งรหัสหมายเลขที่เหลืออีกสามตัว ในผลัดที่ 33 ว่า เป็นดอกจัน 33 แล้วก็ลูกค้าชาวพม่าก็ทวนคำตอบของเจ้าหน้าที่ และกล่าวคำสันธานคำเดิม ในช่วงท้ายของผลัดที่ 34 เพื่อมอบผลัดให้เจ้าหน้าที่อีกครั้ง จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็กล่าวคำสันธานและรหัสหมายเลขที่เหลือว่า เป็นสี่เหลี่ยม ซึ่งเมื่อลูกค้าชาวพม่าเห็นว่าตนได้รับรหัสหมายเลขที่ใช้กด เพื่อสมัครอินเทอร์เน็ต 20 ชั่วโมงครบแล้ว ก็กล่าวสรุปประเด็น ในผลัดที่ 36 เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนา

3. การใช้อนุประโยค

การใช้ประโยคอนุประโยค มีวัตถุประสงค์ เพื่อบอกเหตุผลและเปลี่ยนผลัดกันพูดให้คู่สนทนาด้วย ซึ่งอนุประโยคดังกล่าวจะมีคำสันธานบอกเหตุผล ๑๐. /lo/ “เพราะว่า” วางในตำแหน่งท้ายของประโยค และมักกล่าวอนุประโยคแบบนี้โดยลูกค้าชาวพม่า ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(34)

T1. เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์

T2. จันท.: ๑๕๗๗๖ | (ชื่อบริษัท) Call center ๐๘๖. ๖๖ ๖๖
 mǐnkə̀lə̀ba (ชื่อบริษัท) kʰɔ́ sentər ʔəmeɪn ʃì bà ʃin
 สวัสดิ์ (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ คำสั่ง มี POL ค่ะ
 “สวัสดิ์ (ชื่อบริษัท) เชิญพูดค่ะ”

→ T3. ลก.: ๑๕๗๗๖ ๐๘๖ ๖๖ ๖๖ :: ๖๖๖๖๖๖ ๗ ๐๖ ๖๖ ๖๖
 ʔə ʔəma jè hò:: tɕə̀nə̀ lə̀ wè tɕʰin lə̀
 อ้อ พี่สาว เอ้ย เอ้อ:: ผม เดือน ซื่อ ยาก REASON
 “อ้อ พี่สาวเอ้ย เอ้อ:: (ผมโทรเข้ามา) เพราะว่าผมอยากซื้อเดือน(ระยะเวลาใช้งาน)”

T4. จันท.: ๖๖๖๖๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖
 houʔkɛ̀ bè nɔ̀lə̀ jù lé
 ไซ ไหน ก็=เดือน เอา Q
 “ค่ะ เอา(ซื้อ)ก็เดือน”

T5. ลก.: ๑๕๗๗๖ ๐๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖ ๖๖
 ʔə tɔ̀lə̀ pé lè tɕə̀nə̀ ʔəkʰu lə̀ wè
 อ้อ หนึ่ง=เดือน FOC EMPH ผม ตอนนี้ เดือน ซื่อ
 ๖๖ ๖๖๖๖ ๖๖ ๖ ๖๖
 bè lauʔ pé ja mɔ̀lé
 ไหน ประมาณ ให้ ได้ FUT=Q
 “อ้อ แค่เดือนเดียวเท่านั้นนะ (ถ้าผมซื้อ(ระยะเวลาใช้งาน)หนึ่งเดือนจะต้องจ่ายเท่าไร”
 :

[29/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (34) เป็นการสนทนาเรื่อง การซื้อระยะเวลาใช้งาน โดยหลังจากที่ลูกค้าชาวพม่าตอบรับการทักทาย กล่าวคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงการเอ็นดูว่า ๐๘๖๖๖ /ʔəmajè/ “พี่สาวเอ้ย” เพื่อดึงความสนใจจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ลูกค้าชาวพม่าก็บอกเหตุผลของการโทรเข้ามาว่าต้องการจะซื้อระยะเวลาใช้งาน ในผลัดที่ 3 ว่า ๖๖๖๖๖๖ ๗ ๐๖ ๖๖ ๖๖ /tɕə̀nə̀ lə̀ wètɕʰin lə̀/ “(ผมโทรศัพท์เข้ามา) เพราะว่าอยากจะซื้อเดือน(ระยะเวลาใช้งาน)” ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผลัดกันพูดด้วยการใช้อนุประโยคบอกเหตุผลที่มีคำสันธานบอกเหตุผล (reason) ๖๖ /lə̀/ “เพราะว่า” วางไว้ในช่วงท้ายของประโยคแล้วละส่วนที่เป็นประโยคหลัก คือ ผมโทรศัพท์เข้ามา

→ T34. จนท.: = ๑๙๐๖ ๐๖๑๐ ๑๖ ๑๐ ๑๐๖๖๖๖๖๖๖๖๖๖ ๑๖๑๐ ๑๐
 = nua? tək^hà m̀à dī la nəs^hɛ tɔjɛ?nɛ məjau? k^hin
 = หลัง หนึ่ง=ครั้ง LOC นี้ เดือน สอง=สิบ=หนึ่ง=วันที่ NEG=ถึง ก่อน

๑๖ ๑๖ ๑๖: ๑๙๐๖ ๐๖๑๐๖ ๑๖ ๑๖ ๑๖ ๑๖ =
 la sɪn tɛ́ nau? tək^hau? sá bà mè jɪn=
 เดือน ทุก ค่าหวด หลัง หนึ่ง=รอบ กิน POL FUT ค่ะ=
 “=ในครั้งต่อไป ระบบจะหักค่ารายเดือนอีกรอบ ก่อนถึงวันที่สิบเอ็ดของเดือนนี้ ค่ะ=”

T35. ลค.: = ๒๐๖๖ ๒๐๖๖
 = hou?kɛ hou?kɛ
 =ใช่ ใช่
 “=ครับ ฯ”

⋮

[F13/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (35) เป็นตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลใช้คำลงท้ายต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด โดยเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเรื่องค่าเปลี่ยนโปรโมชั่นให้กับลูกค้าชาวพม่า แล้วกล่าวลงท้ายในผลัดที่ 30 ด้วยคำลงท้ายประโยคแสดงปัจจุบันกาล (NFUT) ๑๑ /dɛ/ เพื่อมอบผลัดการพูดให้ลูกค้า แล้วลูกค้าชาวพม่าก็รับผลัดด้วยการตอบรับ ในผลัดที่ 31 ว่า ๒๐๖๖ ๒๐๖๖ /hou?kɛ hou?kɛ/ “ครับ ฯ” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แจ้งข้อมูลต่อว่าจะไปตรวจสอบระยะเวลาการใช้งานโปรโมชั่นที่แจ้งไป และกล่าวคำลงท้าย ในผลัดที่ 32 ด้วยคำลงท้ายประโยคแสดงอนาคตกาล (FUT) ๑๑ /mɛ/ เพื่อมอบผลัดการพูดให้ลูกค้าอีกครั้ง ซึ่งลูกค้าก็รับผลัดการพูด ด้วยคำตอบรับ จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แจ้งวันที่ที่ลูกค้าจะต้องเติมเงิน เพื่อสมัครโปรโมชั่นใหม่อีกครั้ง ในผลัดที่ 34 แล้วก็กล่าวลงท้ายประโยค ด้วยคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้หญิงว่า ๑๑ /jɪn/ “ค่ะ” เพื่อเปลี่ยนผลัดให้ลูกค้าชาวพม่าพูด ซึ่งลูกค้าชาวพม่าก็รับผลัดด้วยการกล่าวเพียงคำตอบรับว่ารับฟังอยู่ซ้ำ ๆ กัน ในผลัดที่ 35 ว่า ๒๐๖๖ ๒๐๖๖ /hou?kɛ hou?kɛ/ “ครับ ฯ”

(36)

⋮

→ T22. จนท.: ๐๖๑๐ (.) ๐๖๑๐๖๖๖๖๖๖๖๖ ๑๖๑๐ ๑๖ ๑๖ ๑๖ ๑๑
 ʔəkò (.) ʔédilòs^hòjɪn paiʔs^hàn sá dɛ sàʔci? lè
 พี่ชาย (.) ถ้อยคำนั้น เงิน กิน ที่ ข้อความ EMPH

ញ៉ុម ប្រាប់ បេះ លឺ មុន
 tɕəma pʰjouʔ pé bà mè nò
 ฉัน ปลอด ให้ POL FUT AGR
 “พี่ชาย (.) ถ้าอย่างนั้น ฉันจะเอาข้อความที่หักค่าบริการออกให้นะ”

T23. ลค.: ហុក់កុ

houʔkɛ

ใช่

“ครับ”

T24. จนท.: ទី ហា គុំតុក លោក ចៅ ឡ មុន (.) [ខុំតុក មុន] មុ

dĩ hà nɔjɛʔ lauʔ saun ja mè [kʰuɔjɛʔnɛ] mɔ
 นี้ TOP สอง=วัน ประมาณ รอ ได้ FUT (.) [เจ็ด=วันที่] COND

ខ្មែរ: ក្រះ ចាត់ ប៉ុ បេះ មុន
 ʔətɕaun tɕá sàʔciʔ pɔ pé mè

เรื่องราว ได้ขึ้น จดหมาย ส่ง ให้ FUT
 เรื่องราว ได้ขึ้น จดหมาย ส่ง ให้ FUT

[ទី គុំតុក មុន] ចាត់ គុំតុក ទី ចេះ ចាត់ មុន
 [dĩ nɔjɛʔ mɔ] sàʔciʔ nɛnɛ wɨn ʔé dè nò

[นี้ สอง=วัน TIME] จดหมาย นัดหมาย เข้า ยัง NFUT AGR
 [นี้ สอง=วัน TIME] จดหมาย นัดหมาย เข้า ยัง NFUT AGR

ប្រឹក្សា ញ៉ុម កុម្មុយី កា ចាត់ លេ ចាត់ មុន លុះ
 pjídɔ tɕəma kónpənĩ ka sàʔciʔ lè tɔnɛ lón

แล้วที่ ฉัน บริษัท SUBJ จดหมาย EMPH หนึ่ง=วัน ตลอด
 แล้วที่ ฉัน บริษัท SUBJ จดหมาย EMPH หนึ่ง=วัน ตลอด



លេ ចៅ ជិះ ចៅ លោក ទី ចាត់ មុន
 lé saun ɲá sùn lauʔ wɨn dè nò=

ลี ฉบับ ห้า ฉบับ ประมาณ เข้า NFUT AGR=

ลี ฉบับ ห้า ฉบับ ประมาณ เข้า NFUT AGR=

“อันนี้ต้องรอสองวัน เมื่อถึง[วันที่เจ็ด](บริษัท)จะส่งข้อความไปแจ้ง ในช่วง[สอง
 วันนี้]ยังคงมีข้อความส่งเข้าไปอยู่ แล้วก็ ข้อความของบริษัทนะ ส่งเข้าไปในเครื่อง
 ประมาณสี่ฉบับห้าฉบับนะ=”

T25. ลค.:

[ហុក់កុ]

[houʔkɛ]

[ใช่]

[ครับ]

[๒๐๐๐]]
[hou?kɛ]
[ใช่]
“[ครับ]” “[ครับ]”

T26. ลค.: =๒๐๐๐
=hou?kɛ
=ใช่
“=ครับ”
:

[F10/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (36) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลใช้กลวิธีการเปลี่ยนผลัด ด้วยการใช้ประโยคบอกเล่าแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้า ในผลัดที่ 22 ว่า จะ ไปยกเลิกข้อความที่หักเงินของลูกค้าแล้วก็กล่าวลงท้ายด้วยคำลงท้ายที่ขอให้คู่สนทนาเห็นด้วย (AGR) ว่า ๑๙๕ /nə/ “นะ” ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับแสดงว่าเห็นด้วย ในผลัดที่ 23 ว่า ๒๐๐๐ /hou?kɛ/ “ครับ” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แจ้งข้อมูลเพิ่มด้วยประโยคบอกเล่าว่าในช่วงหลังจากยกเลิกข้อความให้แล้วยังคงมีข้อความส่งเข้ามาอีก แล้วก็กล่าวลงท้ายด้วยคำลงท้ายแบบเดิมอีกครั้ง ในผลัดที่ 24 ว่า ๑๙๕ /nə/ “นะ” เพื่อเปลี่ยนผลัดให้ลูกค้าชาวพม่า ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่แทรกขึ้นมาระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ในผลัดที่ 25 ว่า ๒๐๐๐ /hou?kɛ/ “ครับ” และในผลัดที่ 26 ว่า ๒๐๐๐ /hou?kɛ/ “ครับ”

(37)

→ T19. จนท.: ๒ free ๒๐ ๑๙ ๐๑ ๑๙๕=
ʔəkʰu ja frí θón nè bà dè nò =
ตอนนี้ กลางคืน ฟรี ใช่ อยู่ POL NFUT AGR=
“ตอนนี้ใช้โปรโมชันโทรฟรีช่วงกลางคืนอยู่นะ=”

T20. ลค.: =๒๐๐๐ ๒ free ๒๐๐๐ [๒๐๐๐]
=hou? dè ja frí hou? dè [ʔédà]
=ใช่ NFUT กลางคืน ฟรี ใช่ NFUT [ANA-นั้น]
“=ใช่ โทรฟรีช่วงกลางคืน ใช่ [อันนั้น]”

T21. จนท.:

[əwɔːcɪː ərɔː]

[sʰɛŋá jeʔ]

[sɪp=há wán]

ฮอว์ ฤๅ ๗ ๗ ฤๅ
sʰɛʔ nàɪN bà dɛ ʃɪN
ต่อ สามารถ POL NFUT ค่ะ
“ใช้งานต่อได้อีก[สิบห้าวัน] ค่ะ”

→ T22. ลก.: ๑๖๖ ฮอว์ ฤๅ ๑๖ ๑๖ ๑๖
ʔə sʰɛŋá jeʔ ʔəthi ʃi dà pɔː
อ้อ สิบ=ห้า วัน ถึง มี NFUT.NOM REINF=
“อ้อ (โปรโมชัน)อยู่ได้ถึง 15 วันสิ= ”

T23. จนท.: = ๗๖ ๗ ๗
=houʔ bà dɛ
=ใช้ POL NFUT
“=ใช้ค่ะ”

:

[F5/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (37) เป็นการสนทนาเกี่ยวกับการใช้งานโปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางคืน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยต้องการให้ลูกค้าชาวพม่าเห็นด้วยกับสิ่งที่ตนแจ้งไปว่า ลูกค้าชาวพม่าใช้โปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางคืนอยู่จริง จึงใช้ประโยคบอกเล่าที่ลงท้ายด้วยคำลงท้ายที่ต้องการให้เห็นด้วย ๑๕ /nə/ “นะ” ในผลัดที่ 19 ว่า ๑๖ free๑:๑๖๗ ๑๕ /ʔəkʰuŋa fɪ 06N nɛbàdɛ nɔː/ “ตอนนี้ ใช้โปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางคืนอยู่นะ” แล้วลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดงว่าเห็นด้วย ในผลัดที่ 20 ว่า เขาใช้โปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางคืน จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แจ้งลูกค้าต่อ ในผลัดที่ 21 ว่า โปรโมชันดังกล่าวลูกค้าจะใช้งานได้ 15 วัน และลูกค้าก็กล่าวตอบรับแสดงความเข้าใจ และกล่าวถ้อยคำที่มีคำลงท้าย เพื่อขอให้ยืนยันความถูกต้อง ๑๖ /pɔː/ “สิ” ในผลัดที่ 22 ว่า ๑๖๖ ฮอว์ ฤๅ ๑๖ ๑๖ ๑๖ /ʔə sʰɛŋájeʔʔəthi ʃidà pɔː/ “อ้อ (โปรโมชัน) อยู่ได้ถึง 15 วันสิ” จากนั้น เจ้าหน้าที่ตอบรับลูกค้าว่าเข้าใจถูกต้องแล้ว ในผลัดที่ 23 ว่า ๗๖๗ /houʔbàdɛ/ “ใช้ค่ะ”

5. การใช้คำถาม (Questions)

การใช้คำถามชนิดต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด จากข้อมูลพบว่ามีการใช้คำถาม 4 ชนิด ได้แก่ (1) คำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ (2) คำถามให้เลือก (3) คำถามเนื้อความ (4) และคำถามส่วนท้าย ซึ่งการใช้คำถามเป็นเทคนิคเพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดที่พบมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) คำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ (Yes-No Question)

การใช้คำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ เป็นการถามคู่สนทนา เพื่อต้องการคำตอบรับหรือปฏิเสธ จากข้อมูลพบว่า จะใช้ประโยคที่ลงท้ายด้วยคำแสดงคำถาม ๓๖: /lá/ “ไหม, หรือ” เช่น จู๋จู่จู่: ๓๓ ๓๖: /tɕʰe? tɕʰin lou? lá/ “ทำ(สมัคร)ทันทีไหม” ซึ่งคำแสดงคำถามนี้ ใช้สำหรับตั้งคำถามที่ต้องการคำตอบแบบตอบรับตอบปฏิเสธ (อรนุช, 2551: 32) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(38)

→ T38. จนท.: จู๋จู่จู่: ๓๓ ๓๖: =
 tɕʰe? tɕʰin lou? lá=
 ทันที ทำ Q=
 “ทำ(สมัคร)โปรโมชันทันทีไหม=”

T39. สก.: =๓๓ ๓๖: จู๋จู่จู่: ๓๓ จู๋จู่ ๓๖:
 =hou?kɛ tɕʰe? tɕʰin lou? tɕʰin dɛ
 =ใช่ ทันที ทำ อยาก NFUT
 “=ค่ะ อยากทำ(สมัคร)ทันที”

⋮

[F5/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (38) เป็นการสนทนาเรื่อง การเปลี่ยนโปรโมชัน โดยเจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด ในผลัดที่ 38 ว่า จู๋จู่จู่: ๓๓ ๓๖: /tɕʰe? tɕʰin lou? lá/ “จะทำ(สมัคร)โปรโมชันทันทีไหม” จากนั้นลูกค้าหญิงชาวพม่าก็กล่าวตอบรับและบอกว่าต้องการจะสมัคร ในผลัดที่ 39 ว่า ๓๓ ๓๖: จู๋จู่จู่: ๓๓ จู๋จู่ ๓๖: /hou?kɛ tɕʰe? tɕʰin lou? tɕʰin dɛ/ “ค่ะ อยากทำ(สมัคร)ทันที”

(39)

⋮

→ T14. จนท.: =ဟုတ်ကဲ့ ပါ အဝ :: အစ်ကို တစ်လ လို ချင် လား
 =hou?kɛ̀ bà ʔá:: ʔəkò tɔ̀là lə̀ tɕʰin lá
 =ใช่ POL พี่: พี่ชาย หนึ่ง=เดือน ต้องการ อยาก Q
 “=ค่ะ พี่:ชายอยากได้(ระยะเวลาใช้งาน) หนึ่งเดือนหรือ”

T15. ลท.: ဟုတ်ကဲ့၊ တစ်လ ယူ ချင် တယ် =
 hou?kɛ̀ tɔ̀là jù tɕʰin dè=
 ใช่ หนึ่ง=เดือน เอา อยาก NFUT=
 “ใช่ อยากเอา (ระยะเวลาใช้งาน) 1 เดือน=”

T16. จนท.: =ဟုတ်ကဲ့ ပါ ၊ ရ ပါ တယ်၊ ကျွန်မ လျှောက် ပေး ပါ မယ် (.)
 =hou?kɛ̀ bà jà bà dè tɕəma ʃau? pé bà mè
 =ใช่ POL 'ได้' POL NFUT ခုနစ် မိနစ် ပေး ပါ FUT (.)

မိနစ် သုံး ဆယ် တယ် လောက် ကျန် သလဲ
 mini? θÓN sʰɛ̀ bɛ̀ lau? tɕàn θolé
 นาที สามสิบ 'โหน' ประมาณ เหลือ NFUT=Q

အစ်ကို ကိုယ်တိုင် စစ် လို. ရ ပါ တယ်
 ʔəkò kòdàin si? lɔ̀ jà bà dè
 พี่ชาย ตัวเอง ตรวจสอบ SUB 'ได้' POL NFUT

အစ်ကို စစ် တတ် လား ရှိ
 ʔəkò si? ta? lá ʃin
 พี่ชาย ตรวจสอบ เป็น Q ค่ะ

“=ค่ะ 'ได้'ค่ะ ฉันจะสมัครให้ พี่ชายสามารถตรวจสอบ สามสิบนาที(ที่ใช้ไป) ด้วย
 ตัวเอง(ว่า)มีเวลาคงเหลือเท่าไร? ตรวจสอบเป็นไหมคะ”

⋮

[F6/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (39) เป็นการสนทนาเรื่อง ชื้อระยะเวลาใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีการ
 ถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด ในผลัดที่ 14 ว่า အစ်ကို တစ်လလိုချင်လား
 /ʔəkò tɔ̀là lə̀ tɕʰin lá/ “พี่ชาย อยากได้ (วันใช้งาน) 1 เดือนหรือ” จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับ
 และแสดงความต้องการจะซื้อระยะเวลาใช้งาน ในผลัดที่ 15 ว่า ဟုတ်ကဲ့ တစ်လ ယူချင်တယ်

/hou?kɛ̌ tɔla jùtɕʰindè/ “ใช่ อยากเอา (ระยะเวลาใช้งาน) 1 เดือน” จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลก็แจ้งลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 16 ว่าจะสมัครให้กับลูกค้าและสอบถามลูกค้าว่าตรวจสอบ ระยะเวลาการใช้งานที่คงเหลืออยู่เป็นหรือไม่

(2) คำถามให้เลือก (Alternative Question)

การถามให้เลือกเป็นการถามให้ผู้ฟังเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง จาก ข้อมูลพบว่าอาจจะใช้การกล่าวซ้ำคำแสดงคำถาม ɔw: /lá/ “ไหม หรือ” หรืออาจใช้คำสันธาน ဒါမှမဟုတ် /dàməməhou?/ “หรือไม่อย่างนั้น” วางต้นประโยคหลังก็ได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(40)

⋮

→ T18. จบท.: အကုန်လုံး ဖျက် ɔw: တစ်လုံး ò ဖျက် ɔw:၊
 =ʔəkònlón pʰjɛ? lá tɔlón pé pʰjɛ? lá
 =ทั้งหมด ลบ Q หนึ่ง=CL FOC ลบ Q
 “=ลบทั้งหมดหรือว่า ลบแค่หมายเลขเดียว”

T19. ลท.: မြတ် အကုန်လုံး ဖျက် မဝ်၊ နောက် ထပ် ထည့် ချင် လို.
 ʔɔ ʔəkònlón pʰjɛ? mɛ̌ nau? tʰa? tʰɛ̌ tɕʰin lo
 อ้อ ทั้งหมด ลบ FUT หลัง ซ้ำ ใ้ อยาก SUB
 “อ้อ จะลบทั้งหมด (แล้ว) อยากจะใ้(หมายเลข) เพิ่ม”

T20. (0.1)

T21. จบท.: ထပ် ထည့် လို. ရ တတ် နော် ညိမ၊
 tʰa? tʰɛ̌ lo ja dɛ̌ nɔ̌ ɲima
 ซ้ำ ใ้ SUB ใ้ NFUT AGR น้องสาว
 “ใ้เพิ่มใ้ได้นะ น้องสาว”

→ T22. ลท.: အာ ထပ် ထည့် ချင် လို. ၊ အဲဒါ နံပါတ် ၈၀ ရ မလား၊
 ʔà tʰa? tʰɛ̌ tɕʰin lo ʔédà nànpa? pé ja mɔlá
 အံ ซ้ำ ใ้ อยาก SUB อันนั้น หมายเลข ใ้ ใ้ FUT=Q

ဒါမှမဟုတ် တစ်ခြား::: နံပါတ် နှိပ် ရ မလား
 dàməməhou? tɔtɕʰá nànpa? ɲci? ja mɔlá
 หรือไม่อย่างนั้น หนึ่ง=ต่าง::: หมายเลข กด ใ้ FUT=Q

“อ่า อยากจะใ้เพิ่ม จะต้องใ้หมายเลข(โทรศัพท์)หรือไม่อย่างนั้น จะต้องกดหมายเลขอื่น”

/dàməməhou?/ “หรือไม่อย่างนั้น” ต้นประโยคที่สอง เพื่อให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็ไม่ได้เลือกตอบคำถาม เพราะยังไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้าพูด จึงถามย้อนกลับไป เพื่อให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้ไขคำพูดใหม่อีกครั้ง ในผลัดที่ 23 แล้วลูกค้าชาวพม่าก็ตอบกลับมาในผลัดที่ 24 ว่าอยากจะเพิ่มหมายเลขที่เลือกรับสายอีกหนึ่งหมายเลข

(41)

→ T30. ลก.: ๐๘๖๖ หูต ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖
 ๐๘๖๖ hou? pji tɕəmaŋa sʰɛŋá jɛʔnɛ pjàn kʰò mə lá
 อ้อ ไซ่ แล้ว ฉัน กลางคืน สิบ=ห้า วันที่ กลับ เรียก FUT Q

๐๘๖๖หูต ๐๘๖๖: ๐๘๖๖ ๐๘๖๖๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖
 dàməməhou? sʰɛŋá jɛʔ ʔòtòmèdic? pʰjou? θwá mə lá
 หรือไม่อย่างนั้น สิบ=ห้า วัน อัตโนมติ ปลด ไป FUT Q
 “อ้อ ตกลง ฉันจะต้องโทรกลับมา(เพื่อยกเลิกโปรโมชัน) วันที่ สิบห้า หรือไม่อย่างนั้น ใน
 วันที่สิบห้า(ระบบ)จะยกเลิกให้แบบอัตโนมัติ”

T31. จนท.: ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖
 lou? dɛ nənpa? tɕəma pji pja mə
 ทำ ที่ หมายเลข ฉัน พูด แสดง FUT
 “ฉันจะบอกหมายเลขที่สมัคร”

T32. (.)

T33. ลก.: ๐๘๖๖ ๐๘๖๖
 hou?kɛ=
 ไซ่=
 “ค่ะ=”

T34. จนท.: ๐๘๖๖: ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖ ๐๘๖๖
 =sʰɛŋá jɛʔnɛ jau? ma kòdàin nɛi? lai? bà
 = สิบ=ห้า วันที่ ถึง COND ตัวเอง กด ตาม POL
 “=เมื่อถึงวันที่สิบห้า (ก็)กด(สมัคร)ด้วยตัวเองเลขค่ะ”

:

ตัวอย่างที่ (41) ลูกค้าชาวพม่าต้องการทราบวิธียกเลิกการใช้งานโปรมิชั่นว่าจะต้องทำอย่างไรบ้าง จึงใช้กลวิธีการถามให้เลือก เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด ในผลัดที่ 30 ว่า *ဆဝ်းငါးရက်နဲ့*. ပြန် ခေါ်မှာလား၊ *ဒါမှမဟုတ် ဆဝ်းငါးရက် အော့တိုမေတ်တိတ် ပြတ်သွားမှာလား* /*s^hɛŋájɛʔnɛ pjàn k^hòməlá dāmáməhou? s^hɛŋájɛʔ ʔótòmèdɛiʔ p^hjouʔθwámàlá* “ฉันจะต้องโทรกลับมา(เพื่อ)ยกเลิกโปรมิชั่นวันที่สิบห้า หรือไม่อย่างนั้น ในวันที่สิบห้า (ระบบ)จะยกเลิกให้อัตโนมัติ” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็ตอบคำถาม ในผลัดที่ 31 และในผลัดที่ 34 ว่า จะแจ้งหมายเลขที่ทำการยกเลิกให้ลูกค้าชาวพม่าแล้วให้ลูกค้าไปยกเลิกโปรมิชั่นนั้นด้วยตัวเอง

(3) คำถามเนื้อความ (Wh-Question)

การถามเนื้อความเป็นการใช้คำถามเพื่อถามข้อมูลบางสิ่งจากผู้ฟัง จากข้อมูลการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาจะใช้การถามว่า *ဘာလဲ* /*bàlɛ̀*/ “อะไร” *ဘယ်တော့လဲ* /*bɛ̀dɔ̀lɛ̀*/ “เมื่อไหร่” *ဘာဖြစ်လို့လဲ* /*bàp^hjeiʔlɔ̀lɛ̀*/ “เพราะอะไร” *ဘယ်လိုလဲ* /*bɛ̀lòlɛ̀*/ “อย่างไร” *ဘယ်လောက်လဲ* /*bɛ̀lauʔlɛ̀*/ “เท่าไร” *ဘယ်နှလဲ* /*bɛ̀nəlɛ̀*/ “กี่” ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(42)

⋮

T3. *ဇော် အစ်မ ချေ ဟို :: ကျွန်တော် လ ဝယ် ချင် လို့၊*
ʔò ʔəma jè hò :: tɕonò la wè tɕ^hin lɔ̀
 အို พี่สาว เอ๊ย เอ่อ:: ผม เดือน ซื่อ อยาก SUB
 “อ้อ พี่สาวเอ๊ย เอ่อ:: ผมอยากซื้อเดือน(ระยะเวลาใช้งาน)”

→ T4. *จนท.: ဟုတ်ကဲ့၊ ဘယ် နှလဲ ယူ လဲ၊*
houʔkɛ̀ bè nɔ̀la jù lé
 ใช ไหน กี่=เดือน เอา Q
 “กะ เอา(ซื้อ)กี่เดือน”

T5. (0.1)

→ T6. *ဇော် တစ်လ ပဲ လေ ကျွန်တော် အခု လ ဝယ်*
ʔò tɔ̀la pé lè tɕonò ʔək^hu la wè
 အို หนึ่ง=เดือน FOC EMPH ผม ตอนนี้ เดือน ซื่อ

ဘယ် လောက် ဝေး ရ မလဲ၊
bè lauʔ pé ja mɔ̀lɛ̀
 ไหน ประมาณ ให้ ได้ FUT=Q
 “อ้อ แค่เดือนเดียวเท่านั้นนะ (ถ้า)ผมซื้อ(ระยะเวลาใช้งาน)หนึ่งเดือน จะต้องจ่ายเท่าไร”

T7. (.)

T8. จนท.: ๐๑๐๐ กุ๊ ๐๐๐ ๐๐๐ ๐ ๐๐ ๐๐๐ ๐๐๐
 tɔlɔ kò bat 00N sʰɛ pé sá dè ʃin
 หนึ่ง=เดือน OBJ บาท สามสิบ FOC ก็น NFUT ค่ะ
 “เดือนละ สามสิบบาทเท่านั้นค่ะ”

T9. ลค.: ๐๐๐๐

houʔkɛ

ใจ

“ครับ”

T10. (.)

T11. ลค.: [๐๐]

[ʔà]

[อ่า]

“[อ่า]”

T12. จนท.: [###] = ๐ ๐๐๐๐ ๐๐๐๐ ๐๐๐ ๐๐๐ ๐๐๐ ๐

[###] = tɔma ʔatɕʰɛʔʔɔleʔ pjó mɛ ʃin

[###] = นั้น รายละเอียด บอก FUT ค่ะ

[####] = ๐ นั้นจะบอกรายละเอียดค่ะ๐”

→ T13. ลค.: ๐๐๐๐. ๐๐ ๐๐ ๐ ๐๐ ๐๐ ๐๐๐ ๐

houkɛ bà nɛiʔ ja mɔlé mɔθi ʔoma

ใจ ไหน กด ได้ FUT=Q NEG=๐ พี่สาว

“ครับ ไม่ทราบว่าจะต้องกด(หมายเลข)อะไร พี่สาว”

T14. จนท.: ๐๐๐๐๐ ๐๐ ๐๐ star ๐: ๐๐ ๐๐๐ star ๐๐ สี่เหลี่ยม

kòdàin nɛiʔ jìn sɔtar ɲá jà pjídɔ sɔtar kó sǐliam

ตัวเอง กด COND ดอกจัน ห้า ร้อย แล้ว ดอกจัน เก้า สี่เหลี่ยม

๐๐๐ ๐๐ ๐๐๐ ๐

pʰón kʰɔ laiʔ bà

โทรศัพท์ เรียก ตาม POL

“ถ้ากดสมัครด้วยตัวเอง ให้กดดอกจัน ห้าร้อยแล้วก็ดอกจันเก้าสี่เหลี่ยม (จากนั้น) โทรออก”

⋮

ตัวอย่างที่ (42) เป็นตัวอย่างของการใช้คำถามแบบถามเพื่อความ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด โดยลูกค้าชาวพม่าแจ้งกับเจ้าหน้าที่ ในผลัดที่ 3 ว่าเขาต้องการจะซื้อระยะเวลาใช้งานเพิ่ม จากนั้น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ใช้กลวิธีการถามเพื่อความ ในผลัดที่ 4 ว่า ဘဝ်နုလုလဲ /bəŋula jùlé/ “เอา (ซื้อ)กี่เดือน” เพื่อให้ลูกค้าแจ้งระยะเวลาที่ต้องการจะซื้อ จากนั้นลูกค้าก็ตอบคำถามกลับมาว่าจะซื้อ หนึ่งเดือน และถามคำถามแบบเพื่อความเพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดต่อ ในผลัดที่ 6 ว่า ဘဝ်လောဝ် ၆၀၀၀ /bəlau? pəjɔmlé/ “จะต้องจ่ายเงินเท่าไร” และถามแบบถามเพื่อความอีกครั้ง ในผลัดที่ 13 ว่า ဟုတ်ကဲ့ ဘဝ် နှိပ်ရမလဲ မဝီ အိမ် /hou?kɛ̀ bə̀ nci?jɔmlé məθi ʔəma/ “ครับ ไม่ทราบว่า จะต้องกด (หมายเลข)อะไร พี่สาว” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลการพูดด้วยการบอกรหัสที่ต้องกด สมักร เพื่อซื้อระยะเวลาใช้งาน ในผลัดที่ 14

(4) คำถามส่วนท้าย (Tag Question)

การถามส่วนท้ายเป็นการกล่าวประโยคบอกเล่าหรือนามวลีก่อนแล้ว จึงถามคำถามในภายหลังว่าใช่หรือไม่ จากข้อมูลพบว่าคู่สนทนาจะใช้คำถามว่า ဟုတ်လား /hou?lá/ “ใช่ไหม” မဟုတ်ဘူးလား /məhou?búlá/ “ไม่ใช่หรือ” ตามหลังประโยคบอกเล่าหรือนามวลี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(43)

→ T5. နဂ် ဘုး ဘဝ် ကိုး ဘဝ်ကိုး ကျပ် ဟုတ် လား အိမ်
 nəŋi θón s'hè kó s'hékó tɕa? hou? lá ʔəma
 ชั่วโมง สามสิบ แก้ว สิบ=แก้ว CL ใช่ Q พี่สาว
 “สามสิบชั่วโมง (ราคา) แก้วสิบแก้วบาท ใช่ไหมพี่สาว”

T6. ဂနတ.:ဘဝ်လ ဘဝ်လ ဝဲ ၆၀း မဝီ။
 tɔla təkʰà pé pé mɛ
 หนึ่ง=เดือน หนึ่ง=ครั้ง FOC ให้ FUT
 “จะจ่าย (ค่ารายเดือน) แก่เดือนละครึ่ง”

T7. ဂန.:ဝဲ ဘဝ်လ ဘဝ်လ လုပ် ၆၀း လား=
 ʔə tɔla təkʰà lou? pé lá=
 အို หนึ่ง=เดือน หนึ่ง=ครั้ง တံာ် ၆၀း
 “အို တံာ် (สมัคร) ให้เดือนละครึ่งหรือ=

T10. (0.1)

T11. ลก.: ວາວ ສຸ ຈຸກ ຈ ລ ມວີ ວິມເລະ=
 bè nɔjɛ? ja lé məθi jɪmɔlé=
 โหน ก็=วัน ได้ Q NEG=รู้ น้องสาว=
 “ไม่ทราบว่าได้วัน น้องสาว=”

T12. จนท.: =ꣳ จຸກ໑
 = kʰuŋɔ jɛʔsà
 =เจ็ด=รายวัน
 “=เจ็ดวัน”

→ T13. ลก.: ອ່ວໂ ມວີ ລຸ້ ບຸ້ວາ ມບຸກ ວູະ ເລ ຈຸນສ່ວນ ເລະ ວາວ
 ʔédà məθi lo hòhà məhou? bú là kʰunɔsʰɛ lé ba?
 ANA- นั้น NEG=รู้ SUB โหน TOP NEG=ใช่ NEG EMPH เจ็ด=สิบ ที่ บาท

ສວຸ້ດ: ຈຸກ ມບຸກ ວູະ ລາ:
 sʰɛ ŋá jɛ? məhou? bú là
 สิบ=ห้า วัน NEG=ใช่ NEG Q
 “อันนั้น ไม่รู้ ไม่ใช่ออย่างนั้น เจ็ดสิบสี่บาท (ใช้งานได้) สิบห้าวัน ไม่ใช่หรอ”

T14. จนท.: ຈຸນ ປີກສ່ ວູະ ສວຸ້ເລະ ວາວ ບໍ ສະ ວູະ ປີ ວາວ||
 kʰunɔ paiʔsʰən θón sʰɛlé bat pé sá θwá bà dè
 เมื่อก็ เงิน สาม สิบ=สี่ บาท FOC กิน ไป POL NFUT
 “เมื่อก็(ระบบ) หักไปแค่สามสิบสี่บาท”

:

[F10/1.11.53]

ตัวอย่างที่ (44) เป็นการสนทนาเกี่ยวกับการที่ลูกค้าสงสัยยอดเงินหายจากการหักค่าโปรโมชัน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยแจ้งกับลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 9 ว่าจำนวนเงินที่ลูกค้าแจ้งว่าหายไป ในวันนี้นั้น ระบบได้หักเงินไปจำนวน 37 บาท เพื่อเป็นค่าโปรโมชันที่สามารถใช้งานได้ 1 สัปดาห์ แต่ลูกค้าชาวพม่าเข้าใจผิดและคิดว่า ระบบหักเงินไปจำนวน 74 บาท แล้วสามารถใช้งานได้ 15 วัน ลูกค้าชาวพม่าจึงใช้กลวิธีการถามช่วงท้ายเพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดให้เจ้าหน้าที่ยืนยันความถูกต้อง ในผลัดที่ 13 ว่า จຸນສ່ວນເລະວາວ ສວຸ້ດ:ຈຸກ ມບຸກວູະລາ/khunɔsʰɛléba?

s^hɛŋájɛ? məhou?búlá/ “74 บาท (ใช้งานได้) 15 วัน ไม่ใช่หรอ” ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ปฏิเสธคำถามของลูกค้าชาวพม่าและกล่าวยืนยันความถูกต้องกลับไป ในผลัดที่ 14 ว่า ระบบหักเงินไปแล้ว 34 บาทและสามารถใช้งานได้อาทิตย์เดียว และไม่ใช่ว่าสามารถใช้งานได้ 15 วันอย่างที่ลูกค้าชาวพม่าเข้าใจ

6. การใช้ประโยคขอร้อง

การใช้ประโยคขอร้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่สนทนากระทำการบางสิ่งบางอย่างให้ผู้พูด จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การใช้ประโยคขอร้องนั้น จะใช้คำกริยาตามด้วยคำแสดงความสุภาพ (Politeness Marker: POL) ɔɪ /pà/ ซึ่งโอเคิลและอัลลอต (Okell & Allott, 2001: 19) กล่าวถึง คำแสดงความสุภาพ ɔɪ /pà/ ว่า คำดังกล่าวแสดงถึง ความสุภาพ ความเคารพ หรือแสดงการเน้น ในขณะที่ อร์นุช นิยมธรรม (2551: 34-35) กล่าวถึง คำแสดงความสุภาพ ɔɪ /pà/ ว่า คำดังกล่าวใช้ลงท้ายประโยค เพื่อขอร้อง เชื้อเชิญ และขอความช่วยเหลือ โดยอยู่ในรูปแบบกริยา+ɔɪ /pà/ ส่วนประโยคขอความช่วยเหลือให้คู่สนทนาช่วยกระทำการบางสิ่งบางอย่างให้จะใช้กริยาช่วย ɛo: /pé/ “ให้” ต่อท้ายกริยาหลัก ในรูปแบบกริยาหลัก+ɛo: /pé/ “ให้” + ɔɪ /pà/ “POL” หรืออาจจะใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับ เช่น ɟəwɔ́ /jamè/ “จะต้อง” หรือใช้ประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ เช่น “ให้หน่อยจะได้ไหม” (Rattanapitak, 2012) การใช้ประโยคขอร้องที่มีคำกริยาตามด้วยคำแสดงความสุภาพ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดนั้น พบทั้งในผลัดการพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่า ในขณะที่การใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับ พบเฉพาะในผลัดการพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ส่วนการใช้ประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้นั้นพบเฉพาะในผลัดการพูดของลูกค้าชาวพม่าเท่านั้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(45)

:

T45. ลค.: ហ្ន៎កុំ ឈុះ ឆ័យ មិន ក្លាន ប្រើ ឆ័យ ចា
hou?kɛ θón s^hɛ mini? tɕəma pai?s^hàn pjàn t^hɛ dà
ใช่ สามสิบ นาที นั้น เงิน กลับ ใ้ NON..NFUT

ម៉ល់ ច័យ ហ្ន៎ ឆ័យ
məlò dɔ́ bú nò
NEG= ต้องการ อีกแล้ว NEG AGR
“ค่ะ สามสิบนาที นั้นไม่จำเป็นต้องเติมเงินอีกแล้วนะ”

T46. จนท.: ๒๐๖ ๐๑ ๐๐๖ ๐๑๐๐ ๐๑ ๐๑๐๐
hou? bà dè pai?s^han ɲi nè bà dè
ใช่ POL NFUT เงิน มี อยู่ POL NFUT
“ใช่ค่ะ มีเงินอยู่”

→ T47. ลก.: ๒๐๖ ๐๑ ๐๐๖ ๐๑๐๐ ๐๑๐๐ ๐๑ ๐๑๐๐
hou?kɛ ʔédà tɕoma tɕ^hɛʔtɕ^hin p^hjou? pé bà nò
ใช่ ANA-นั้น ฉัน ทันทิ ปลด ให้ POL AGR
“ค่ะ ยกเลิก(โปรโมชัน)อันนั้นให้ฉันทันทีนะ”

T48. จนท.: ๒๐๖ ๐๑
hou?kɛ bà
ใช่ POL
“ค่ะ”
:

[F5/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (45) เป็นการสนทนาเรื่อง การเปลี่ยนโปรโมชัน โดยลูกค้าชาวพม่าถามเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ในผลัดที่ 45 ว่าลูกค้าไม่จำเป็นต้องเติมเงิน เพื่อเปลี่ยนโปรโมชันอีกแล้วใช่ไหม ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ตอบลูกค้าชาวพม่าในผลัดที่ 46 ว่าไม่จำเป็นต้องเติมเงินเพิ่ม เพราะลูกค้ามีเงินเพียงพอที่จะยกเลิกโปรโมชันอยู่แล้ว จากนั้นลูกค้าชาวพม่าจึงตอบรับและใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพ เพื่อเปลี่ยนผลัดการพูดและขอร้องให้เจ้าหน้าที่ยกเลิกโปรโมชันให้ ในผลัดที่ 47 ว่า ๐๑๐๐ ๐๑๐๐ ๐๑๐๐ ๐๑๐๐ ๐๑๐๐ /ʔédà tɕoma tɕ^hɛʔtɕ^hin p^hjou? pébà nò/ “ ย ก เ ล ก (โปรโมชัน) อันนั้น ให้ฉันทันทีนะ” ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวนอกจากจะมีคำกริยาช่วย ๐๑ /pé/ “ให้” และคำแสดงความสุภาพ ๐๑/pà/ ทำหน้าที่ขอร้องแล้ว ยังมีคำลงท้าย ๐๑ /nò/ “นะ” ทำหน้าที่ขอร้องให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเห็นด้วยกับสิ่งที่ลูกค้าได้ขอร้องไปด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็รับผลัดการพูดนั้น ในผลัดที่ 48 ด้วยคำตอบรับว่า ๒๐๖ ๐๑ /hou?kɛ/ “ค่ะ” เพื่อไปยกเลิกโปรโมชันให้ลูกค้าชาวพม่า

ในบางครั้ง ผู้วิจัยพบว่าการใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูด เช่น ประโยคว่า ๐๑๐๐ /jamè/ “จะต้อง” โดยพบในผลัดการพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่ต้องการให้ลูกค้าชาวพม่าปฏิบัติตามอย่างใดอย่างหนึ่งตามอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(46)

⋮

T41. จนท.: ๑. free ๑. ๑. ๑. ๑.
 nebe? frí mǝjùn dǔ bú lá
 กลางวัน ฟรี NEG=เอา อีกแล้ว NEG Q
 “ไม่เอา(ใช้)ไปรโมชั้นฟรีกลางวันอีกแล้วหรือ”

T42. (0.2)

T43. ลค.: ๑. ๑. ๑. ๑. ๑.
 ?à tɛnǝ mǝjùn dǔ bú khǝmjà
 อ่า ผม NEG=เอา อีกแล้ว NEG ครับ
 “อ่า ผมไม่เอาแล้วครับ”

T44. จนท.: ๑. ๑. ๑. ๑. =
 mǝjùn dǔ bú nǝ=
 NEG=เอา แล้ว NEG AGR=
 “ไม่เอาแล้วนะ=”

T45. ลค.: ๑. ๑.
 =hou?kɛ hou?kɛ
 =ใช่ ใช่
 “=ใช่ ะ”

→ T46. จนท.: ๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑.
 ?é dà s^hò jìn jójó pònsàn pjàn θón ja mè
 ANA-นั้น กล่าว COND ธรรมดา รูปแบบ กลับ ใช้ ได้ FUT

[๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑. ๑.]
 [pjáunlé k^hǝ] bat θón s^hɛ bà=
 [เปลี่ยน ค่า] บาท สาม สิบ POL=

“ถ้าอย่างนั้นจะต้องกลับไปใช้ไปรโมชั้นธรรมดา [ค่าเปลี่ยน]สามสิบบาท=”

T47. ลค.: [๑.]
 [?à]
 [อ่า]
 “[อ่า]”

T48. ลก.: ๒๐๓๓๓ ๐๓๓๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓
 =hou?kɛ kʰəmja? ʔé lə pé θón tɕʰin dè kʰəmja
 = ไข่ ครัว ANA-แบบ FOC ไข่ อยากร NFUT ครัว
 “=ไข่ครัว อยากรไข่แบบนั้นครัว”

⋮

[F1/17.11.53]

ในตัวอย่างที่ (46) เป็นการสนทนาเรื่องการยกเลิกโปรโมชันโทรฟรีช่วงกลางวัน โดยหลังจากที่ลูกค้าชาวพม่าแจ้งกับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยว่าไม่ต้องการใช้งานโปรโมชันโทรฟรีช่วงกลางวันแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจึงใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับที่มีโครงสร้างว่า ๐๓๓ /jamè/ “จะต้อง” เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดและขอร้องให้ลูกค้าชาวพม่าเปลี่ยนไปใช้โปรโมชันแบบธรรมดา ในผลัดที่ 46 ว่า ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ / ʔédàsʰòjɪn jójó pònsʰàn pjàn θónjamè / “ถ้าอย่างนั้นจะต้องกลับไปใช้โปรโมชันธรรมดา” แล้วก็แจ้งค่าเปลี่ยนโปรโมชันว่ามีจำนวนเงินสามสิบบาท จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ว่า ๐๓ /ʔà/ “อ่า” แทรกขึ้นมา ในผลัดที่ 47 เพื่อเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูด และบอกว่าต้องการจะเปลี่ยนโปรโมชันทันที ในผลัดที่ 48 หลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลพูดจบ

ในบางบทสนทนาพบว่ามีการใช้ประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(47)

⋮

T33. จนท.: ๒๐๓๓๓ ๐๓ ๐๓๓ ๐๓๓๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓
 hou?kɛ bà ʔəma ʃau? pjí bà pjí
 ไข่ POL พี่สาว สมักร เสร็จ POL แล้ว
 ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓
 káun mja? θətɕʰin θwɪn dà bà θətɕʰin lé
 กาวนั่มยัด เพลง นำเข้า NFUT.NOM อะไร เพลง Q
 “ค่ะพี่สาว สมักร(บริการเพลงรอสาย)เสร็จแล้ว คาวนั่มยัดเพลงอะไรของกาวนั่มยัด”

→ T34. ลก.: ๐๓๓๓๓ ๐๓๓๓๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓ ๐๓
 káun mja? θətɕʰin kʰəŋa pʰwɪn pjá pé lə ja mólá ʔəma
 กาวนั่มยัด เพลง สักครู่ เปิด แสดง ให้ SUB ได้ FUT=Q พี่สาว
 “เปิดเพลงของกาวนั่มยัดให้ฟังสักครู่จะได้ไหม พี่สาว”

T35. จบท.: ကျွန်မ ဖွင့် ပြ ဝေး ပါ မယ်၊ အဝ်မ နားထောင် ကြည့် ပါ ဦး နော်၊
 tɕəma p^hwɪn pja pé bà mè ʔəma náthàun tɕi bà ʔón nò
 ฉัน เปิด แสดง ให้ POL FUT พี่สาว ฟัง ลอง POL ADD AGR
 “ฉันจะเปิดให้ฟัง พี่สาวลองฟังดูก่อนนะ”

T36. ลท.: ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့
 houʔkɛ houʔkɛ
 ใช่ ใช่
 “ค่ะ ะ”
 :

[F4/20.01.54]

ตัวอย่างที่ (47) เป็นการสนทนาเรื่อง การดาวน์โหลดเพลงรอสาย โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยแจ้งว่าได้สมัครบริการเพลงรอสายให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จแล้วก็ถามลูกค้าชาวพม่า ในช่วงท้ายของผลัดที่ 33 ว่าลูกค้าชาวพม่าจะโหลดเพลงอะไรของนักร้องชื่อ กาวนัมยัต แต่เนื่องจากลูกค้าชาวพม่ายังไม่ทราบว่าอะไรของนักร้องยัต จึงใช้คำถามเพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดและขอร้องให้เจ้าหน้าที่เปิดเพลงของนักร้องคนนั้นให้ฟัง ในผลัดที่ 34 ว่า တောင်းပြုတ်ချင် ခဏ ဖွင့်ပြ ဝေးလို့ ခုခဏ အဝ်မ /káunmjəʔ θətɕ^hin k^həŋa p^hwɪn pja pé lo ʔəma/ “เปิดเพลงของ กาวนัมยัตให้ฟังสักครู่จะได้ไหม พี่สาว” ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวมีประโยคคำถามว่า ဝေးလို့ ခုခဏ /pélo ʔəma/ “...ให้จะได้ไหม” ทำหน้าที่ถามความเป็นไปได้ของการที่เจ้าหน้าที่จะเปิดเพลงให้ลูกค้าฟัง จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวตอบรับการขอร้องและแจ้งกลับมาในผลัดที่ 35 ว่า จะไปเปิดเพลงของนักร้องคนดังกล่าวให้ฟัง

7. การหยุด

การหยุดถือว่าเป็นกลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูดที่พบทั่ว ๆ ในการสนทนา ซึ่งจะเกิดในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ภายหลังจากกล่าวองค์ประกอบการผลัดกันพูดจบลง เช่น ประโยคคำถาม ประโยคขอร้อง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

4.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)

การพูดซ้อนเหลื่อมหมายถึงการที่คู่สนทนาพูดพร้อมกัน อันเนื่องมาจากการใช้กฎการจัดสรรการพูดแบบเลือกตนเองในจุดที่ยังไม่ใช่จุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม การพูดซ้อนเหลื่อมแบ่งออกได้ 2 แบบ ได้แก่ การขัดจังหวะ (interruption) กับการพูดพร้อมกัน การขัดจังหวะหมายถึงการที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแทรกขึ้นมาระหว่างที่ผู้พูดคนก่อนพูดอยู่ จนทำให้เกิดการเปลี่ยนบทบาทจากผู้ฟังมาเป็นผู้พูดแทน ซึ่งการขัดจังหวะมักจะเกิดในจุดที่ไม่ใช่ จุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม ในขณะที่การพูดพร้อมกันหมายถึงเมื่อฝ่ายหนึ่งพูดก่อนแล้วอีกฝ่ายหนึ่งพูดแทรกขึ้นมา ผู้พูดคนแรกก็ยังคงพูดต่อไปจนจบความ การพูดพร้อมกันมักจะเกิด อันเนื่องมาจากใช้เทคนิคเปลี่ยนผลัดกันพูดแบบเลือกตนเองซ้ำในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม

จากข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาการพูดซ้อนเหลื่อม โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อม และ 2) หน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.3.1 ประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อม (Types of Overlapping)

จากข้อมูลการสนทนา 80 ชุดข้อมูล พบว่าการพูดซ้อนเหลื่อมที่สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค 2) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา 3) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการอยู่ และ 4) การพูดพร้อมกัน ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค (Terminal overlapping)

การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่ แล้วคู่สนทนาอีกฝ่ายก็พูดแทรกขึ้นมาโดยที่ผู้พูดคนแรกยังไม่ทันจบ ผลจึงทำให้ผู้พูดคนแรกต้องหยุดและเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ฟังแทน การกระทำเช่นนี้จัดเป็นการขัดจังหวะการพูด (interruptions) จากข้อมูลพบทั้งสิ้น 45 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคโดยเจ้าหน้าที่ชาวไทยจำนวน 28 ครั้งและโดยลูกค้ายาวพม่าจำนวน 17 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(49)

:
 T35. ลค.: ๕ ๕ ๐ ๕ ๕ ๖๖
 kó kó 00ngə kó kó le
 แก่ แก่ ศูนย์ แก่ แก่ EMPH
 “แก่แก่ศูนย์แก่แก่ลี”

เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวซ้ำ ในผลัดที่ 36 ว่ามีหมายเลขทั้งสิ้น 5 ตัว จากนั้นในขณะที่ลูกค้าชาวพม่ากำลังตอบรับ ในผลัดที่ 37 เจ้าหน้าที่ก็พูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมา ขัดจังหวะ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่ม ในผลัดที่ 38 ว่าหมายเลขที่ทดสอบการส่งรูปถ่ายมีห้าตัวและลูกค้าสามารถส่งไปโดยไม่คิดค่าบริการ แต่ถ้าหากลูกค้าส่งรูปถ่ายไปให้บุคคลอื่น ระบบก็จะคิดค่าบริการ จากนั้นลูกค้าก็ตอบรับแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเพิ่ม ในผลัดที่ 39 ว่า ᨾᩣ᩠᩵ᨶ /ʔə/ “อ้อ” แล้วเจ้าหน้าที่ก็ให้ข้อมูลเพิ่มในผลัดที่ 40 ว่าให้ลูกค้าชาวพม่าจัดเก็บข้อความที่เจ้าหน้าที่ส่งไปให้ จากนั้นลองส่งรูปถ่ายไปที่หมายเลข 99099 เพื่อตรวจสอบว่าส่งรูปถ่ายได้หรือไม่ได้

2. การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา (Continuer overlapping)

การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนาเป็นการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อต้องการแสดงให้ผู้สนทนาเห็นว่ารับฟังสิ่งที่ผู้สนทนาอีกฝ่ายกำลังกล่าวอยู่ การพูดในลักษณะนี้เป็นการพูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมาโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนผลัดการพูดของผู้พูดก่อนหน้ามาเป็นผลัดการพูดของผู้ฟัง ซึ่งพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมนี้มักจะอยู่ในรูปคำตอบรับว่า ဟုတ်ကဲ့ /houʔkɛ/ “ใช่” ᨾᩣ᩠᩵ᨶ /ʔə/ “อ้อ” หรือการใช้ถ้อยคำสั้น ๆ เช่น အေး /ʔé/ “อืม” จากข้อมูล พบทั้งสิ้น 77 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำนวน 14 ครั้งและโดยลูกค้าชาวพม่าจำนวน 63 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(50)

⋮

T65. จบท.: သူ ဖုန်းနံပါတ် တစ်ခြား promotion ပြောင်း သုံး ချင် ခင်
 =θu pʰónnànpaʔ tətɕʰá prómóʃan pjáun θón tɕʰin jìn
 =เขา หมายเลขโทรศัพท์ อื่น โปรโมชัน เปลี่ยน ใช้ อยาก COND

သူ ဖုန်းနံပါတ် နဲ့ ပြန် ခေါ် လာ ပါ [ကျွန်မ]=
θu pʰónnànpaʔ ŋɛ pjàn kʰw là bà [tɕəma]=
 เขา หมายเลขโทรศัพท์ INST กลับ เรียก มา POL [ฉัน]=
 “=ถ้าหมายเลขของเขาอยากจะเปลี่ยนใช้โปรโมชันอื่น (ให้)โทรกลับเข้ามาด้วย
 หมายเลขโทรศัพท์ของเขา [ฉัน]=”

→ T66. ลท.:
 “[กรับๆ]”

[ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့]
 [houʔkɛ houʔkɛ]
 [ใช่ ใช่]

T14. จนท.: ʔəkò ʔédí sʰɛ ʃiʔ jeʔnɛ ka nò [təla]

พี่ชาย ANA=นี้ สิบ=แปด วันที่ SUBJ AGR [หนึ่ง=เดือน]

smak ɔɔ ɛɔɔt ɔi ɔu: ʔɔɔt: ʔɔɔt ɔ
sɔmak dà məhouʔ bà bú sʰɛŋá jeʔ pɛ
สมัคร NFUT.NOM NEG=ใช่ POL NEG สิบ=ห้า วัน FOC

smak ɔɔ: ɔi ɔɔt ʔɔɔt
sɔmak tʰá bà dɛ ʃiN
สมัคร ไว้ POL NFUT ค่ะ

“พี่ชาย วันที่สิบแปดนั้นนะ ไม่ใช่สมัครหนึ่งเดือน (แต่)สมัครไว้แค่สิบห้าวันค่ะ”

→ T15. ลค.:

[๑๑๑:]

[ʔɛ]

[อืม]

“[อืม]”

⋮

[F8/10.12 53]

ตัวอย่างที่ (51) เป็นการสนทนาเรื่องที่ ระบบหักค่าโปรโมชันให้ลูกค้าสามารถใช้งาน ได้สิบห้าวัน ซึ่งในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังอธิบาย ในผลัดที่ 14 ว่า ระบบได้หักเงินค่าโปรโมชันที่ สามารถใช้งานสิบห้าวัน ลูกค้าชาวพม่าก็พูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมา ในผลัดที่ 15 ด้วยถ้อยคำตอบรับว่า ๑๑๑: /ʔɛ/ “อืม” เพื่อแสดงว่ารับฟังสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบายอยู่ ซึ่งคำตอบรับดังกล่าวเป็นคำตอบรับ แสดงว่าเห็นด้วยที่ใช้ในกรณีที่ผู้พูดที่มีอายุมากกว่าตอบรับเมื่อสนทนากับคู่สนทนาที่มีอายุเท่ากัน หรือมีอายุน้อยกว่า

3. การพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ (Conditional access to the turn)

การพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการเป็นการพูดซ้อนเหลื่อมที่เกิดขึ้น ในกรณีที่คู่สนทนาฝ่ายหนึ่งพูด เพื่อต้องการค้นหาข้อมูลหรือคำตอบอยู่ แล้วคู่สนทนาอีกฝ่ายก็พูด ซ้อนเหลื่อมขึ้นมา เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ จากข้อมูล พบทั้งหมด 5 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการ พูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการโดยลูกค้าชาวพม่า จำนวนการปรากฏ 4 ครั้ง และ

เมื่อผู้ที่มอบสิทธิการพูดกลับมาพูดต่อ แล้วคู่สนทนาอีกฝ่ายก็กล่าวขึ้นมาเช่นกัน การกระทำดังกล่าว จึงทำให้เกิดการพูดพร้อมกันขึ้นในการสนทนา จากข้อมูล พบจำนวน 36 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการ พร้อมกัน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำนวน 24 ครั้งและโดยลูกค้าชาวพม่าจำนวน 12 ครั้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(53)

⋮

→ T9. จนท.: ၇၅၆ လုပ် ၀း ၀၀၊ ဝှ်း ရက် ကို ၆၉ ဘတ် ၁း ၀၀
 tɕəma lou? pé mè k^huŋəje? kò tɕ^hauʔs^hɛkó bat sá mè
 ฉัน ทำ ให้ FUT เจ็ด วัน OBJ หก สิบเก้า บาท กิน FUT

ပြီးတော့ ပြေား ၁ ဘတ် သုံး ၀၀ ၁း ၀၀ (.) [အားလုံး စုစု ပေါင်း]
 pjídɔ pjáun k^ha bat θón s^hɛ sá mè (.) [ʔálón syu páun]
 แล้วก็ เปลี่ยน ค่า บาท สาม สิบ กิน FUT (.) [ทั้งหมด รวม รวม]
 “=ฉันจะทำให้ จะหัก(ค่าโปรโมชัน) หกสิบเก้าบาทต่อสัปดาห์ แล้วค่าเปลี่ยนโปรโมชัน
 อีกสามสิบบาท (.) [รวมทั้งหมด]”

→ T10. ลค.: [ဘယ် လောက် ကျ လဲ]=
 [bè lau? tɕa lé]=
 [ไหน ประมาณ ตก Q]=
 “ประมาณเท่าไร=”

T11. จนท.: = ၆၉ ဘတ် ၁း ၀၀
 = tɕ^hauʔs^hɛkó bat sá mè
 =หกสิบเก้า บาท กิน FUT
 “=หกสิบเก้าบาท”

⋮

ตัวอย่างที่ (53) หลังจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 9 เกี่ยวกับค่าสมัครโปรโมชันและค่าเปลี่ยนโปรโมชันเสร็จ และหยุดลงสั้นๆ เพื่อ มอบสิทธิการพูดให้ลูกค้าตอบรับว่าเข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบายหรือไม่ ลูกค้าก็ไม่ได้ตอบรับทันที หลังจากหยุด จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่าลูกค้าไม่ได้ตอบรับกลับมา จึงแจ้งข้อมูลเรื่องจำนวนเงินที่ ลูกค้าจะต้องจ่ายทั้งหมดต่อ ในผลัดที่ 9 แล้วในขณะนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ต้องการจะถามเรื่องค่าใช้จ่าย ขึ้นมาพอดี จึงพูดขึ้น ในผลัดที่ 10 ว่าต้องจ่ายเงินเท่าไร ผลของการพูดดังกล่าวจึงทำให้การพูดนั้น

เจ้าหน้าที่พูดหรือไม่ ซึ่งลูกค้าก็ไม่ได้ตอบคำถามกลับมาและเงียบไป นาน 0.1 วินาที หลังจากนั้นในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังจะแจ้งต่อ ในผลัดที่ 13 ว่าให้ลูกค้าถือสายรอสักครู่ ลูกค้าชาวพม่าก็พูดพร้อมกันขึ้นมา เรื่อง การตรวจสอบยอดเงิน

4.3.2 หน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อม (Functions of overlapping)

จากข้อมูลพบว่ามีหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อม 4 หน้าที่ ได้แก่ 1) เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มหรือขอข้อมูลเพิ่ม 2) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง 3) เพื่อสานต่อการสนทนา และ 4) เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการอยู่ ซึ่งการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนากับการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการอยู่นั้นเป็นประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อมที่แบ่งตามหน้าที่อยู่แล้ว ดังนั้นในส่วนนี้ ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อมเพียง 2 หน้าที่ ได้แก่ เพื่อให้ข้อมูลและเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อมทั้ง 2 หน้าที่นี้เกิดขึ้นจากประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคของผลัดการพูด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มหรือขอข้อมูลเพิ่ม

การพูดซ้อนเหลื่อมแบบนี้เป็นการพูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมาเพื่อต้องการให้ข้อมูลแก่คู่สนทนาให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมักจะพบหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อมนี้ในผลัดการพูดของเจ้าหน้าที่ เพราะต้องการให้ข้อมูลให้เร็วหรือให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าชาวพม่าให้มากที่สุด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(55)

⋮

T43. ลก: ပိုက်ဆံ ထူ၍ ပြီး ဘာနဲ့. ပိုက်ဆံ ဖြတ် သွား ဘာ
 paiʔsʰan the pji dānɛ paiʔsʰan pʰaʔ θwá dà
 เงิน ใ้ แล้ว NFUT.NOM เงิน ตัด ไป NFUT.NOM

အဲဒါ [ည ဆတ် နာရီ]
 ʔédà [ja sʰè nàjì]
 ANA-နံ့ [กลางคืน สิပ် โมง]

“เติมเงินเข้าไป (ระบบ) มันก็หักเงินให้(โปรโมชัน) [สี่ทุ่ม] อันนั้น”

→ T44. จนท: [ပိုက်ဆံ] လျှောက် ပြီး နောက် ဘတ်ခေါက်
 [paiʔsʰan] ʃauʔ pji nauʔ təkʰauʔ
 [เงิน] สมัคร seq หลัง หนึ่ง=CL

๑๑: ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 p^hoN pjaN s^he? là bà
 โทรศัพท์ กลับ ต่อ มา POL
 “เติม [เงิน] แล้ว (ค่อย)โทรกลับเข้ามาใหม่”

T45. ลก: ๑๑ ๑๑ ๑๑ =
 hou?kɛ hou?kɛ hou?kɛ=
 ใช่ ใช่ ใช่=
 “ครับ ฯ”

T46. จบท:= ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 =tɕəma ?édì pai?s^hàN pjaN pé ja bà dè
 = ดิน ANA-นี้ เงิน กลับ ให้ ได้ POL FUT
 “=ดินจะคืนเงินนั้นให้”

T47. ลก:[๑๑]
 [hou?kɛ]
 [ใช่]
 “[ครับ]”

→ T48. จบท:[๑๑] ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 [dàpèmɛ] pai?s^hàN mɔpja? bú s^hòjìN sɔtar k^hùN θóN lón
 [COND] เงิน NEG=หาย NEG COND ดอกจัน เจ็ด= สาม CL

 Star ๑๑ สี่เหลี่ยม ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 sɔtar θóN สี่เหลี่ยม k^hò lai? bà nò
 ดอกจัน สาม สี่เหลี่ยม เรียก ไป POL AGR
 “[แต่] ถ้าหากว่าเงินไม่หาย ก็ให้กดดอกจันเจ็ดสามตัวสี่เหลี่ยมแล้วก็โทรออกนะ”
 :

[F2/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (55) เป็นการสนทนาเรื่อง การเปลี่ยนโปรโมชั่น โดยลูกค้าชาวพม่าโทรศัพท์
 เข้ามาแจ้งกับเจ้าหน้าที่ว่า เขาต้องการเปลี่ยนโปร โมชั่นที่เคยใช้งานช่วงสี่ทุ่มถึงสิบโมงเช้า มาเป็น
 โปรโมชั่นสี่ทุ่ม ถึงหกโมงเย็น แต่เนื่องจากลูกค้าชาวพม่ามีเงินไม่เพียงพอที่จะเปลี่ยนไปใช้
 โปรโมชั่นใหมดังกล่าว เจ้าหน้าที่จึงแจ้งให้ลูกค้าชาวพม่าไปเติมเงินแล้วโทรศัพท์กลับมาที่ศูนย์

อีกครั้ง แต่ลูกค้าชาวพม่าก็ยังพูดต่อและไม่ยอมวางสายและในขณะที่ลูกค้าชาวพม่ากำลังจะพูดต่อในผลัดที่ 43 ว่า ลูกค้ากลัวว่าเมื่อเขาเติมเงินแล้วระบบจะหักเงินของเขาไป เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลก็พูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมา ในผลัดที่ 44 ว่าให้ลูกค้ากลับไปเติมเงินแล้วค่อยโทรศัพท์เข้ามาใหม่ จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับกลับมา ในผลัดที่ 45 ว่าจะกลับไปเติมเงิน แล้วเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็กล่าวต่อ ในผลัดที่ 46 ว่า ถ้าหากลูกค้าเติมเงินแล้วปรากฏว่าเงินหายอีก ทางบริษัทจะคืนเงินที่ระบบหักนั้นให้ลูกค้า ซึ่งในขณะที่ลูกค้าชาวพม่าจะกล่าวตอบรับในผลัดที่ 47 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็พูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมาอีกครั้ง ในผลัดที่ 48 เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการกดสมัครโปรโมชันดังกล่าวด้วยตนเองว่า ถ้าลูกค้าชาวพม่าเติมเงินไปแล้วปรากฏว่าระบบไม่ได้หักเงินไป ก็ให้ลูกค้าชาวพม่ากดรหัสดอกจันเจ็ดเจ็ดเจ็ดสี่เหลี่ยมแล้วโทรออก เพื่อเปลี่ยนไปใช้โปรโมชันที่ลูกค้าต้องการจะสมัคร

2. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

การพูดซ้อนเหลื่อมแบบนี้เป็นการพูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมาโดยการกล่าวซ้ำวลีของประโยคก่อนหน้า เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งมักพบการพูดซ้อนเหลื่อมแบบนี้ในผลการพูดของลูกค้าชาวพม่า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องหรือแสดงความเข้าใจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(56)

:

T23. ลก.: ဒီဟာ တစ်မျိုး မယူ တော့ ဘူး ဖျက် ပေး လို့ မရ ဘူး လား၊
 dihá tamjó məjù dɔ́ bú pʰjɛʔ pɛ̌ lɔ́ məjɹá bú lá
 นี่ TOP หนึ่ง=ชนิด NEG=เอา อีกแล้ว NEG ลบ ให้ SUB NEG=ได้ NEG Q
 “ไม่เอาแบบนี้แล้ว ลบ(ยกเลิก)ให้หน่อยได้ไหม”

T24. จท.: အခု မနော့က ခုနစ် =ရက်စာ သူ လုပ် သွား [[ဂီ နော်]
 ʔəkʰu məŋkə kʰuŋɔ́ =jɛʔsà θù louʔ θwá [pji nò]
 ตอนนี้ เมื่อวาน เจ็ด =รายวัน เขา ทำ ไป [แล้ว AGR]
 “ตอนนี้ เมื่อวาน มัน(ระบบ) ได้ทำ(สมัคร)โปรโมชันรายสัปดาห์ไป[แล้วนะ]”

→ T25. ลก.:

[ခုနစ် =ရက်]
 [kʰuŋɔ́ jɛʔ]
 [เจ็ด =วัน]

จุนด์ จอร์ต=
 khunə jəʔsà=
 เจ็ด รายวัน=
 “[เจ็ดวัน] รายสัปดาห์=”

T26. จนท.: = ʔuət̚ . [əwəwət̚ ʔuət̚əʔ] ʔuət̚ əwə=
 =houʔkɛ [sʰɛtəjəʔnɛ] kòN mè=
 =ใช่ [สิบ=หนึ่ง=วันที่] หมด FUT=
 “=ใช่ (ระยะเวลาใช้งาน)จะหมดลงใน[วันที่ สิบเอ็ด]=”

T27. ลค.: [əʔ]
 [ʔəkʰu]
 [ตอนนีँ]
 “[ตอนนีँ]”
 “[ตอนนีँ]”

T28. ลค.: =əʔ ʔuət̚ free əwə ʔwə=
 =ʔəkʰu kʰunəjəʔ fí pé lá=
 =ตอนนีँ เจ็ด วัน ฟรี ให้ Q=
 “=ตอนนีँ ให้โทรฟรีเจ็ดวันเหรอ=”

T29. จนท.: = ʔuət̚ ɔl tawə.
 =houʔ bà dè
 =ใช่ POL NFUT
 “=ใช่กะ”

⋮

[F11./1.11.53]

ตัวอย่างที่ (56) เป็นการสนทนาเรื่อง การยกเลิกโปรโมชันโทรฟรีรายสัปดาห์ โดยลูกค้าชาวพม่าโทรศัพท์เข้ามา แจ้งเจ้าหน้าที่ในผลัดที่ 23 ว่า ลูกค้าต้องการจะยกเลิกโปรโมชันโทรฟรีรายสัปดาห์ แต่เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้ากลับไป ในผลัดที่ 24 ว่า ลูกค้ายกเลิกไม่ได้แล้ว เพราะระบบได้สมัครโปรโมชันดังกล่าวให้ลูกค้าไปแล้วเมื่อวาน ซึ่งในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังแจ้งข้อมูลอยู่ ลูกค้าชาวพม่าก็พูดซ้อนเหลื่อมขึ้นมา ในผลัดที่ 25 ด้วยการกล่าวซ้ำวลีของประโยคก่อนหน้า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าเขาใช้โปรโมชันดังกล่าวจริงหรือไม่ว่า จุนด์ จอร์ต/khunə jəʔ/ “เจ็ดวัน” ซึ่งเมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่าลูกค้าชาวพม่าเข้าใจถูกต้อง ก็กล่าวตอบรับลูกค้าชาวพม่ากลับไปว่าถูกต้องและแจ้งระยะเวลา

ของการสิ้นสุดการใช้งาน ในผลัดที่ 26 จากนั้นลูกค้าก็ถามซ้ำอีกครั้ง ในผลัดที่ 28 ว่า เขาสมัครโปรโมชั่นที่ใช้งานได้หนึ่งสัปดาห์จริงหรือไม่ เจ้าหน้าที่ก็กล่าวยืนยันความถูกต้องว่าลูกค้าใช้โปรโมชั่นดังกล่าวจริง ในผลัดที่ 29 ว่า *หุอ๋อโอโห* /hou?bàdɛ/ “ใช่ค่ะ”

จากการศึกษาประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อมดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสรุปความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อมได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อม

ประเภทของ การพูดซ้อนเหลื่อม	จำนวนครั้ง ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	ร้อยละ ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	จำนวนครั้งของ การปรากฏที่แบ่ง ตามผู้กระทำ		ร้อยละของการ ปรากฏที่แบ่ง ตามผู้กระทำ	
			จนท.	ลค.	จนท.	ลค.
1.การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค	45	27.6	28	17	17.2	10.4
2. การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา	77	47.2	14	63	8.6	38.7
3. การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ	5	3.1	1	4	0.6	2.5
4.การพูดพร้อมกัน	36	22.1	24	12	14.7	7.4
รวม	163	100	163		100	

จากตารางที่ 4.4 จะพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมที่พบมากที่สุดคือการพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา มีจำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาอันดับที่สองคือการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค จำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.6 อันดับที่สามคือการพูดพร้อมกัน จำนวน 36 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.1 และน้อยที่สุดคือการพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ มีเพียงร้อยละ 3.1 ของการพูดซ้อนเหลื่อมทั้งหมด

หากพิจารณาความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อมที่แบ่งตามผู้กระทำพบว่าการพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนาที่พูดโดยลูกค้าชาวพม่ามีจำนวนมากที่สุด จำนวน 63 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาอันดับที่สองคือการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคที่พูดโดยเจ้าหน้าที่

ให้บริการข้อมูลมีจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.2 และอันดับที่สามคือการพูดพร้อมกันที่พูดโดยเจ้าหน้าที่มีจำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.7 ของการพูดซ้อนเหลื่อมทั้งหมด

ส่วนหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อม มี 4 หน้าที่ ได้แก่ 1.เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มหรือขอข้อมูลเพิ่ม 2.เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง 3.เพื่อสานต่อการสนทนา และ 4.เพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการอยู่

การพูดซ้อนเหลื่อมกัน อาจมองว่าเป็นการพูดแทรกขึ้นมาในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่ ซึ่งการพูดดังกล่าวมองว่าเป็นการให้สัญญาณว่าคู่สนทนากำลังฟังสิ่งที่คู่สนทนาอีกฝ่ายกำลังพูดอยู่ และการให้สัญญาณว่าฟังอยู่นั้น ก็มีทั้งที่ให้ความร่วมมือในการพูดและแสดงการขัดจังหวะการพูด ดังนั้น เพื่อทำความเข้าใจว่าการพูดสนทนากันระหว่างเจ้าหน้าที่ชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าว่า ใช้การแสดงว่ารับฟังอยู่อะไรบ้างและอย่างไร ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงรายละเอียดผลการศึกษาเรื่องการแสดงว่ารับฟังอยู่ ในหัวข้อต่อไปนี้

4.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels)

การแสดงว่ารับฟังอยู่ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ เพื่อให้คู่สนทนารู้ว่าตนกำลังรับฟังสิ่งที่คู่สนทนากล่าวอยู่ การแสดงว่ารับฟังอยู่อาจจะจัดให้เป็นผลัดหรือไม่เป็นผลัดก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของการขัดจังหวะ (interrupts) หากแสดงว่ารับฟังอยู่เป็นการขัดจังหวะหรือกล่าวแทรกระหว่างที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ก็จะจัดเป็นการแสดงว่ารับฟังอยู่แบบไม่มีผลัด (non-turn) แต่ถ้าให้สัญญาณแสดงว่ารับฟังอยู่นั้นเกิดขึ้นในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (Transition Relevance Place-TRP) ก็จัดให้เป็น การแสดงว่ารับฟังอยู่นั้นเป็นหนึ่งผลัด (a turn)

การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่ามีการใช้การให้สัญญาณรับฟังอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีทั้งที่เกิดขึ้นในจุดผลัดเปลี่ยนที่เหมาะสม (TRP) และเกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ การที่บทสนทนานี้มีถ้อยคำแสดงว่ารับฟังอยู่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากนั้น เป็นเพราะว่าธรรมชาติของการสนทนาทางโทรศัพท์ไม่สามารถมองเห็นสัญญาณการแสดงว่ารับฟังอยู่ทางกายภาพ เช่น การพยักหน้า หรืออื่น ๆ ได้ หากผู้ฟังสนทนาไม่มีการให้สัญญาณแสดงว่ารับฟังอยู่ให้ผู้ที่กำลังพูดโทรศัพท์ได้ยินเลยนั้น ผู้พูดอาจจะถามผู้ฟังว่า ฟังสิ่งที่เขาพูดอยู่หรือไม่ ดังนั้น การกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่ารับฟังอยู่ในการสนทนาในสถานการณ์นี้ จึงมีความน่าสนใจ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาเรื่อง การแสดงว่ารับฟังอยู่ 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ และ 2) หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.4.1 ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Types of backchannel)

จากข้อมูลการสนทนา ผู้วิจัยพบว่า มีประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (types of back channel) ทั้งหมด 4 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) คำตอบรับ 3) การซ้ำคำ และ 4) ประโยคคำถาม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำสั้น ๆ (Short verbalization)

ถ้อยคำสั้น ๆ ที่นำมาใช้เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ ในการสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ได้แก่ คำว่า အ/ʔà/ “อ่า” အေး /ʔé/ “อีม” คำเหล่านี้มักจะพบในผลการพูดของลูกค้าชาวพม่าทั้งที่เกิดขึ้นหลังจากที่เจ้าหน้าที่พูดจบไปแล้วและจุดที่แทรกขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่พูดอยู่ แต่ไม่พบถ้อยคำแสดงว่ารับฟังแบบนี้ในผลการพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในสังคมพม่าคำตอบรับดังกล่าวเป็นคำตอบรับที่ใช้ในกรณีที่ผู้พูดที่มีอายุมากกว่าตอบรับเมื่อสนทนากับคู่สนทนาที่มีอายุน้อยกว่าหรืออายุเท่ากันเท่านั้นและหากนำคำตอบรับดังกล่าวมาใช้กับบุคคลที่อายุมากกว่าตนก็อาจจะเป็นการแสดงความไม่สุภาพต่อคู่สนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(57)

:

T41. जनतः= ॐ.ववर् free ॐ ॐ ॐ ॐ
= nɛbeʔ frí majù dɔ bú lá
= กลางวัน ฟรี NEG=เอา อีกแล้ว NEG Q
“=ไม่เอาโปรโมชันฟรีกลางวันอีกแล้วเหอ”

→ T42. लकः. ॐ ॐ.ववर् ॐ ॐ ॐ ॐ
ʔà tɕonò majù dɔ bú kʰəmjà
อ่า ผม NEG=เอา แล้ว NEG ครับ
“อ่า ผมไม่เอาแล้วครับ”

T43. जनतः. ॐ ॐ ॐ ॐ
majù dɔ bú nɔ=
NEG=เอา แล้ว NEG AGR=
“ไม่เอาแล้วนะ”

T44. ลก.: =ဟတ်ကဲ့ ဟတ်ကဲ့
 =houʔkɛ̃ houʔkɛ̃
 =ใช่ ใช่
 “=ใช่ๆ”

T45. จนท.: အဲ ဒါ ခို ရင် ရိုးရိုး ပုံစံ ပြန် သုံး ရ မှီ
 ʔé dà s^hò jìn jójó pò ns^hà n pjàn θón ja mè
 ANA-นั้น กล่าว COND ธรรมดา รูปแบบ กลับ ใช้ ได้ FUT
 [əprɔ̃ːlə ə] ဘတ် သုံးဆယ် ဝါ =
 [pjàunlé k^ha] bat θóns^hɛ̃ bà=
 [เปลี่ยน คำ] บาท สามสิบ POL=
 “ถ้าอย่างนั้นจะต้องกลับไปใช้โปรโมชันธรรมดา ค่าเปลี่ยนสามสิบบาทค่ะ=”

→ T46. ลก.: [အေ]
 [ʔà]
 [အံ]
 “[အံ]”

T47. လက.: =ဟတ်ကဲ့ ခင်ဗျာ၊ အဲ လို ပဲ သုံး ချင် တယ် ခင်ဗျာ
 =houʔkɛ̃ k^həmjá ʔé lò pé θón tɕ^hin dè k^həmjá
 =ใช่ ครับ ANA-แบบ FOC ใช้ อยาก NFUT ครับ
 “=ใช่ครับ อยากใช้แบบนี้ครับ”
 :

[F1/17.11.53]

ในตัวอย่างที่ (57) เป็นการสนทนาเรื่องการยกเลิกโปรโมชันโทรศัพท์ช่วงกลางวัน โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลถามลูกค้าว่า ลูกค้าไม่ใช้งานโปรโมชันเดิมแล้วหรือ ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับว่ารับฟังสิ่งที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลถามอยู่ ในผลัดที่ 42 ว่า အေ /ʔà/ “အံ” พร้อมทั้งตอบคำถามว่า ไม่ใช้โปรโมชันเดิมแล้ว ถัดจากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่แบบเดียวกันแทรกขึ้นมาอีกครั้ง ในผลัดที่ 46 ว่า အေ /ʔà/ “အံ” ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังแจ้งเงื่อนไขของการเปลี่ยนโปรโมชันและอัตราค่าเปลี่ยนโปรโมชัน ในผลัดที่ 45

ในบางบทสนทนา พบว่าสามารถกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ အေး အေး အေး /ʔé ʔé ʔé/ “อืม อืม อืม” ซ้ำ ๆ กัน เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ได้ ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวเป็นคำตอบรับของผู้พูดที่มีอายุมากกว่าตอบรับเมื่อต้องสนทนากับผู้ฟังที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากัน และพบคำตอบรับนี้เกิดขึ้นในการตอบรับ

T37. จันท.: ហ្មឺនកុ ត្រង់ [xɛ̃n kù tɔ̃]
 hou?kɛ ʃin [kʰwɛ̃n lu? bə̃]
 ไข่ ไข่ [ขอโทษ POL]
 “ไข่ [ขอโทษไข่]”

→ T38. ลก.: [อะ: อะ: อะ:] ឈ្មោះ ប៉ា ជីម ទុន =
 [ʔé ʔé ʔé] tɛ́zú pé ɲìma nə̃ =
 [อืม อืม อืม] บุญคุณ FOC น้องสาว AGR=
 “[อืม ๆ] ขอบใจนะ น้องสาว”
 :

[F17/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (58) เป็นการสนทนาเรื่องการคืนเงินในกรณีที่มีข้อความส่งไปแล้วหักเงินของลูกค้าชาวพม่า โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าชาวพม่าในผลัดที่ 23 ว่าบริษัทจะคืนเงินให้ลูกค้า ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำตอบรับ ในผลัดที่ 34 ทั้งถ้อยคำว่า อะ: /ʔé/ “อืม” และ ហ្មឺនកុ /hou?kɛ/ “ตกลง” เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำตอบรับแสดงว่าฟังอยู่แทรกขึ้นอีกครั้ง ในผลัดที่ 38 ว่า อะ: อะ: อะ: /ʔé ʔé ʔé/ “อืม ๆ ๆ” ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวนอกจากจะแสดงให้เห็นว่าฟังเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลกำลังแจ้งข้อมูลอยู่แล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไป

2. คำตอบรับ (responding)

โดยส่วนใหญ่ การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลกับลูกค้าชาวพม่าจะใช้คำตอบรับว่า ហ្មឺនកុ /hou?kɛ/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” หรือใช้คำตอบรับกับคำแสดงความสุภาพ ហ្មឺនកុបា /hou?kɛpà/ “ใช่” และคำตอบรับกับคำแสดงการณลักษณะ (aspect) ที่แสดงการเสร็จสิ้นไปแล้วของเหตุการณ์ ហ្មឺនកុ /hou?kɛ/ “ตกลง” เพื่อแสดงว่ารับฟังสิ่งที่คู่สนทนาพูดอยู่ ซึ่งคำตอบรับว่า ហ្មឺនកុ /hou?kɛ/ “ใช่” เป็นคำตอบรับที่ใช้ได้ทั้งผู้ชายและผู้หญิงและเป็นคำตอบรับที่สุภาพ แต่หากต้องการให้คำตอบรับนั้นมีความสุภาพมากขึ้นไปอีก ก็สามารถใช้ร่วมกับคำแสดงความสุภาพว่า បា /pà/ ได้ จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและลูกค้าต่างก็ใช้คำตอบรับนี้เหมือนกัน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า มีความแตกต่างในเรื่องของตำแหน่งการตอบรับว่า ฟังอยู่ด้วย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มักจะตอบรับคำตอบรับนี้ในตำแหน่งที่ลูกค้าชาวพม่าพูดจบไปแล้ว ในขณะที่ลูกค้ามักจะตอบรับด้วยคำตอบรับนี้ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบและตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่กำลังพูดอยู่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(59)

⋮

T7. จันท.: ^{อะฮิ} ^{ลื่อ} ^{อื่อ} ^{เกวอ:} ^{ตอ} ^{เชอ}
 ʔéǵǵi lò pò káun dè nè
 ANA-^{นี่} ^{อย่าง} ^{กว่า} ^{ดี} NFUT AGR
 “อย่างนี้ดีกว่านะ”

→

T8. ลท.: ^{ဟုတ်ကဲ့}=
 houʔkɛ=
 ไข่=
 “ครับ=”

T9. จันท.: ^{ကျွန်မ} ^{ပြော} ^{တဲ့} ^{နံပါတ်} ^{အိတ်ကို} ^{ရေး} ^{ထား} ^{ပါ} ^{နော်}
 = tɕəma pjó dɛ nànpaʔ ʔəkò jé tʰá bà nè
 =^{ฉัน} ^{บอก} NFUT-ATTR ^{หมายเลข} ^{พี่ชาย} ^{เขียน} ^{ไว้} POL AGR

[^{အိတ်ကို}] internet (.) ^{အိတ်ကို} internet မလုပ် ချင် ရင်:::
 [ʔəkò] ʔinternet ʔəkò ʔinternet mələuʔ tɕʰin jìn
 [^{พี่ชาย}] ^{อินเทอร์เน็ต} (.) ^{พี่ชาย} ^{อินเทอร์เน็ต} NEG=^{ทำ} ^{อยาก} COND ::::

^{အဲဒီ} ^{နံပါတ်} ^{ကို} ^{နှိပ်} ^{လိုက်} ^{ပါ}၊ ^{နှိပ်} ^{ပြီး} ^{ပါ} ^{ပြီ} internet လိုင်း
 ʔéǵǵi nànpaʔ kò nɛiʔ laiʔ bà nɛiʔ pjí bà pjì ʔinternet láin
 ANA-^{นี่} ^{หมายเลข} OBJ ^{กด} ^{ตาม} POL ^{กด} ^{เสร็จ} POL ^{แล้ว} ^{อินเทอร์เน็ต} ^{สาย}

^{ဝိတ်} ^{ပေး} ^{ပါ} ^{မယ်} ^{နော်}=
 peiʔ pé bà mɛ nè=
^{ปิด} ^{ให้} POL FUT AGR=

“=พี่ชายกดหมายเลขที่ฉันบอกไว้ละ ถ้าพี่ชายไม่อยากจะอินเทอร์เน็ต ก็กดหมายเลข
 อันนี้เลยนะ กดแล้ว (ระบบ)จะปิดสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ละ=”

→

T10. ลท.: [^{ဟုတ်ကဲ့}]
 [houʔkɛ]
 [ไข่]
 “[ครับ]”
 ⋮

ตัวอย่างที่ (59) เป็นตัวอย่างการสนทนา เรื่อง การยกเลิกการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้เสนอวิธีการยกเลิก ในผลัดที่ 7 จบลง ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ในผลัดที่ 8 ว่า หุอ์คฺ /houʔkɛ/ “ครับ” เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่และยอมรับการเสนอนั้น จากนั้นในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังแจ้งรายละเอียดเรื่องหมายเลขที่ยกเลิกการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อ ในผลัดที่ 9 ลูกค้าชาวพม่าก็ยังคงกล่าวคำตอบรับคำเดิมว่า หุอ์คฺ /houʔkɛ/ “ครับ” แทรกขึ้นมาอีกครั้ง ในผลัดที่ 10 เพื่อแสดงให้เห็นว่าลูกค้ากำลังฟังสิ่งที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลกำลังอธิบายอยู่

ในบางบทสนทนา ผู้วิจัยพบว่า มารรถกล่าวซ้ำคำตอบรับ หุอ์คฺ /houʔkɛ/ “ใช่” เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่ได้เช่นเดียวกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(60)

⋮
 T69. จนท.: หุอ์คฺ [əɪəu] ฮอ อี หุอ์คฺ หุอ์คฺ [หุอ์คฺ ฮอ] ฮอ
 houʔkɛ [dàpèmə] ?à dĩ pʰón nànpa? nò [pʰón nànpa? ?əθi?]
 ใช่ [แต่ว่า] อ่า นี่ หมายเลขโทรศัพท์ AGR [หมายเลขโทรศัพท์ ใหม่]

 [๖๖ ลึ ๐๑ ๓๑๖๖ [๖๖๖๖] ๖๖๖ ฮอ ๖๖๖ ๖ ๖๖๖ =
 pʰji? lə bà dəsʰòjɪn [θətʰjɪn] təla ?əlaká ja dɛ=
 เป็น REASON POL ถ้าอย่างนั้น [เพลง] หนึ่งเดือน เปลา ได้ NFUT =
 “ใช่ [แต่ว่า] อ่า หมายเลขนี้นะ เป็น [หมายเลขโทรศัพท์ใหม่] นะ ถ้าอย่างนั้น จะได้
 [เพลง] (รอสาย) ฟรีหนึ่งเดือน=”

T70 ลท.: [๖๖๖]
 [?əma]
 [พี่สาว]



[หุอ์คฺ หุอ์คฺ]
 [houʔkɛ houʔkɛ]
 [ใช่ ใช่]

[หุอ์คฺ]
 [houʔkɛ]
 [ใช่]

“[พี่สาว]”

“[ครับ ๗]”

“[ครับ]”

[F1/10.12.53]

บางบทสนทนาก็พบว่ามีการใช้คำตอบรับ ๑๖๖ / 25/ “อ้อ” เพื่อแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่คู่สนทนากล่าวไป ซึ่งพบได้ทั้งในผลัดการพูดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและของลูกค้าชาวพม่า เพื่อแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดอีกฝ่ายพูด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

T37. จันท.:วี่จู่: ๐๖๑ อี๋ (.) [๒๐ คื.] ไบร: ๐๗: ๓๐: ๓๐: ๔๐: ๕๐: ๖๐: =
 0๓๓^hIN tapou? k^ha nə (.) [nəs^heti? nɛ] pja lé s^he sa mə nə=
 เพลง หนึ่ง=บท คำ AGR (.) [ขี้สับเอ็ด กับ] สดางค์ ลี สิบ กิน FUT AGR=
 “จะหักคำเพลงหนึ่งเพลงนะ(.) ขี้สับเอ็ดบาท) ลีสิบสดางค์นะ”

[ေသြ]
 [၇၆]
 [စစ]

=	ဝေႃး:::	အခု	ပိုက်ခံ	ထည့်	ပြီးတော့	အစ်မ	samak	ဝေး	ရ	မလား=
=	၇၁	ʔək ^h y	paiʔs ^h aN	the	pjiɰw	ʔəma	somak	pé	ja	mola=
=	အိး:::	ตอนนี้	เงิน	ใส่	แล้วก็	พี่สาว	สมัคร	ให้	ได้	FUT=Q=
“	အိး”	“=အိး:::	ตอนนี้	เติมเงินแล้ว	พี่สาว	สมัคร	ให้จะ	ได้ไหม=	”	

T39. จนท.: ʔédi lò pò káun dè ʔókò ʔókò paiʔsʰàn the pjí ma
 =ANA =นี้ แบบ กว่า ดี NFUT พี่ชาย พี่ชาย เงิน ใต้ เสริม COND

ʔúʔ: ʔúʔ: ʔəw ləw ʔi ʔəw
 pʰón pjàn sʰeʔ là bà nò
 โทรศัพท์ กลับ ต่อ มา POL AGR

“=แบบนี้ดีกว่าพี่ชาย ถ้าพี่ชายเติมเงินเสริมแล้ว ติดต่อกลับเข้ามาอีกนะ”

⋮

[F1/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (61) เป็นการสนทนาเรื่อง การดาวน์โหลดเพลงรอสาย ซึ่งในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังเจอกับลูกค้าในผลัดที่ 37 ว่าลูกค้าจะต้องเสียค่าดาวน์โหลดเพลงจำนวน 21.40 สตางค์ ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวคำตอบรับว่าความเข้าใจซ้อนเหลื่อมขึ้นมา ในผลัดที่ 38 ว่า ၆၁၁ / ၇၁ / “อ้อ” และกล่าวคำตอบรับคำเดิมนั้นอีกครั้ง หลังจากเจ้าหน้าที่พูดจบลง พร้อมทั้งขอร้องให้เจ้าหน้าที่ช่วยสมัครบริการเพลงรอสายให้ลูกค้าด้วย จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แนะนำลูกค้า ในผลัดที่ 32 ว่า ให้ลูกค้าชาวพม่าเติมเงิน แล้วติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้ง เพราะตอนนี้ลูกค้ามียอดเงินไม่เพียงพอสำหรับการสมัครใช้งาน

3. การกล่าวซ้ำ (Repetition)

การแสดงว่ารับฟังอยู่แบบนี้เป็นการกล่าวซ้ำบางส่วนของถ้อยคำก่อนหน้า โดยที่ไม่ได้ต้องการให้มีการปรับแก้ แต่เป็นเพียงการกล่าวซ้ำ เพื่อแสดงความเข้าใจและติดตามการสนทนาเท่านั้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(62)

⋮

T41. ลท.: ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 “สองบาท สิบลีตางค์”

T42. จนท.: ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw
 ʔəw ʔəw ʔəw ʔəw

“สิบสี่สตางค์นะ=”

→ T43. ลก.: =ဆယ့်လေး ပြား ခြောက်ကွဲး=

=s^hɛlɛ pjá ʔə houʔkɛ=

=สิบ=สี่ สตางค์ อ้อ ไข่=

“=สิบสี่สตางค์ อ้อ ครับ=”

T44. जनत.: =နောက် ထပ် တစ်မိနစ် နှစ်ဆယ့်ခုနစ် ပြား စား တယ်=

=nauʔ t^haʔ təminiʔ nəs^hɛkhunə=pjá sá dɛ=

=หลัง ซ้ำ หนึ่ง นาที ยี่สิบเจ็ด=สตางค์ กิน NFUT=

“=นาทีถัดไป หักนาที(ละ) ยี่สิบเจ็ดสตางค์= ”

→ T45. ลก.: =နှစ်ဆယ့်ခုနစ် ပြား

=nəs^hɛk^hunə=pjá

=ยี่สิบเจ็ด =สตางค์

“=ยี่สิบเจ็ดสตางค์”

T46. जनत.: ဟုတ်ကွဲး တစ်ပြား လိုင်း ဖုန်း ခေါ် ရင် တစ်ဘတ် စား တယ်

houʔkɛ tət^há láin p^hón k^hɔ̃ jín təbat sá dɛ

ไข่ อื่น สาย โทร เรียก COND หนึ่ง=บาท กิน NFUT

အဲလို အဲလို သုံး နေ တယ်=

ʔɛlò ʔɛlò θón nɛ dɛ=

ANA-อย่าง ANA-อย่าง ไข่ อยู่ NFUT=

“ละ ถ้าโทรสาย(เครือข่าย)อื่น เสียค่าโทรหนึ่งบาท ไข่(โปรมอชั่น)แบบนี้อยู่=”

T47. ลก.: =ခြောက်ကွဲး

= ʔə houʔkɛ

= อ้อ ไข่

“=อ้อ ครับ”

⋮

[F29/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (62) เป็นการสนทนาเรื่อง การสอบถามเงื่อนไขการใช้งานโปรมอชั่น โดย ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกำลังอธิบายอัตราค่าบริการของโปรมอชั่น ในผลัดที่ 42 ว่า โปรมอชั่นดังกล่าว จะเสียค่าโทรศัพท์นาทีแรกสิบสี่สตางค์ ลูกค้านาวพม่าก็กล่าวซ้ำวลีที่เจ้าหน้าที่

กล่าวและกล่าวคำตอบรับแสดงความเข้าใจกับแสดงการรับรู้ ในผลัดที่ 43 ว่า ๑๑๑๑๑๑๑๑
 ๑๑๑๑๑๑๑ /s^hɛlé pjá ʔə houʔkɛ/ “14 สดางค์ อ้อ ครับ” เพื่อแสดงว่ารับฟังสิ่งที่เจ้าหน้าที่กำลัง
 แจ้ง จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็แจ้งลูกค้าชาวพม่าต่อว่าโปรโมชันดังกล่าวจะเสียค่าโทรนาที่ถัดไปนาที่ละ
 27 สดางค์ ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวซ้ำวลีที่เจ้าหน้าที่พูดอีกครั้ง ในผลัดที่ 45 ว่า ๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑
 /nɔs^hɛk^hunɔpjá/ “27 สดางค์” แล้วเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลก็กล่าวตอบรับ ในผลัดที่ 46 และแจ้ง
 เงื่อนไขของการโทรนอกเครือข่ายของโปรโมชันดังกล่าวต่อ จากนั้นลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดง
 ความเข้าใจ ในผลัดที่ 47 ซึ่งจากตัวอย่างจะเห็นว่า การกล่าวซ้ำวลี ทั้งสองวลีดังกล่าวในผลัดที่ 43
 และผลัดที่ 45 มีสัญลักษณ์ “ = ” ที่แสดงถึงการพูดโต้ตอบกันเรื่องเงื่อนไขของโปรโมชันแบบ
 ต่อเนื่องกันโดยที่ไม่เว้นช่องว่างของการสนทนา ดังนั้น การกล่าวซ้ำวลีดังกล่าวจึงใช้เพื่อแสดงให้รู้
 เจ้าหน้าที่รู้ว่าลูกค้ารับฟังและติดตามสิ่งที่เจ้าหน้าที่กำลังกล่าวอยู่

4. คำถาม (Questions)

การใช้คำถามเพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่นั้นเกิดขึ้นเนื่องจากคู่สนทนารู้สึกประหลาดใจกับ
 สิ่งที่ไม่เคยทราบมาก่อน จากข้อมูลพบว่า มีการใช้ประโยคคำถามว่า ๑๑๑๑๑๑ /houʔlá/ “หรือ”
 ซึ่งคำถามดังกล่าวประกอบด้วยคำกริยาว่า ๑๑๑๑ /houʔ/ “ใช่” กับคำแสดงคำถาม ๑๑๑๑ /lá/ “ไหม/
 หรือ” โดยส่วนใหญ่ลูกค้าชาวพม่าจะกล่าวถ้อยคำดังกล่าว เพราะรู้สึกประหลาดใจกับข้อมูลต่าง ๆ ที่
 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้แจ้ง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(63)

:

T17. จนท.: ๑๑๑๑ ๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑ ๑๑๑ ๑๑๑๑ ๑๑๑ ๑ ๑๑
 mjànmà lò pjó t^há bà dè dápèmə tɕəma məjɿ bà bú
 พม่า แบบ พูด ไว้ POL NFUT COND นั้น NEG=มี POL NEG

๑๑๑๑ ๑๑๑๑๑๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑
 tɕəma ʔətɕ^hɛʔʔəleʔ məjɿ lɔ
 นั้น ข้อมูล NEG=มี REASON

“พูดเป็นภาษาพม่า (แต่ว่า) นั้นไม่มี เพราะนั้นไม่มีข้อมูล”

→ T18. ลค.: ๑๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑๑
 houʔ lá dà s^hò ʔəma məjɿ s^hòjɿn dápé nò
 ใช่ Q นั้น กล่าว ที่สาว NEG=มี กล่าว COND นั้น FOC AGR
 “หรือ ถ้าพี่สาวไม่มี(ข้อมูล) แค่นี้ละ”

T19. จบท.: ហ្ន៎កុ ហ៎ ក្រ ខ្ញុំឆ្ងល់ ហ៎ ទុវ
hou?kɛ̀ bà jɪn kʰwɪn lu? bà nə
ใช่ POL ค่ะ ขอออกัย POL AGR
“ค่ะ ขอออกัยนะ”

T20. ลท.: ឡ ចាស់ ខ្ញុំម ចាស់ ម្រ្ង ចុះ ចំរ ម្រ្ង ទុវ ទុវ=
ja dè ʔəma bàma məpʰji? bú sci? məʃi nə nə=
ได้ NFUT พี่สาว อะไร สัก NEG=เป็น NEG ใจ NEG=มี NEG AGR=
“ได้ พี่สาว ไม่เป็นอะไร อย่าไปใส่ใจนะ”

:

[F16/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (63) เป็นการสนทนาเรื่องที่ลูกค้าต้องการจะทราบว่าคุณความเสี่ยงที่พูดเอาไว้ในช่วงรอสายให้เจ้าหน้าที่มารับสายนั้นเป็นบริการอะไร แต่เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่ไม่ทราบรายละเอียดที่ลูกค้าถาม เจ้าหน้าที่จึงตอบปฏิเสธลูกค้าชาวพม่าไป ในผลัดที่ 17 ว่าไม่มีข้อมูล จากนั้นลูกค้าชาวพม่า จึงกล่าวประโยคคำถามในตอนต้นประโยคของผลัดที่ 18 ว่า ហ្ន៎កុ: /hou?kɛ̀/ “หรือ” เพื่อแสดงว่ารับฟังอยู่อย่างประหลาดใจว่า ทำไมเจ้าหน้าที่จึงไม่ทราบรายละเอียดของบริการนี้ แล้วลูกค้าก็กล่าวสรุปประเด็น เพื่อนำสู่การปิดการสนทนาว่า “ถ้าพี่สาวไม่มี(ข้อมูล) แค่นี้” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็ตอบรับและกล่าวขอโทษลูกค้า ในผลัดที่ 19 เพราะไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าชาวพม่าได้

นอกจากผู้วิจัยวิเคราะห์ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่แล้ว ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วย ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.4.2 หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ (Function of Backchannels)

จากข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ผู้วิจัยพบว่า มีหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ทั้งสิ้น 4 หน้าที่ ได้แก่ 1) เพื่อแสดงแสดงการเห็นด้วย 2) เพื่อยืนยันความถูกต้อง 3) เพื่อแสดงความประหลาดใจ และ 4) เพื่อแสดงความเข้าใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพื่อแสดงการเห็นด้วย (Indicating agreement)

หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่นี้เป็นการกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ เช่น ឧ ʔə/ “อ่า” ឧ: ʔé/ “อืม” ហ្ន៎កុ: /hou?kɛ̀/ “ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าตนเห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ จากข้อมูลพบว่า ลูกค้าชาวพม่ามักใช้คำเหล่านี้ เช่น ឧ ʔə/ “อ่า” ឧ: ʔé/ “อืม”

บอร์คู้ /houʔkɛ/ “ครับ/ค่ะ” ตอบรับว่าฟังอยู่ทั้งในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างที่เจ้าหน้าที่ชาวไทยพูดอยู่และหลังจากเจ้าหน้าที่ชาวไทยพูดจบ ในขณะที่เจ้าหน้าที่มักจะใช้คำตอบรับว่า บอร์คู้ /houʔkɛ/ “ใช่” ตอบรับว่าฟังอยู่ ในตำแหน่งที่ลูกค้าชาวพม่าพูดจบไปแล้ว ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(64)

⋮
 T46. จบท.: ʔəɔ̌ ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə
 ʔé-dà sʰò jìn jójó pònsʰàn pjàn θón ja mè
 ANA-นั้น กล่าว COND ธรรมดา แบบ กลับ ใช้ ได้ FUT
 [ə̀pɔ̀ɛ: ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə]
 [pjáun lé kʰa] bat θón sʰè bà=
 [เปลี่ยนแปลง คำ] บาท สาม สิบ POL=
 “ถ้าอย่างนั้น จะต้องกลับไปใช้แบบธรรมดาใหม่ [คำเปลี่ยน] สามสิบบาท=

→ T47. ลท.: [ʔə] = บอร์คู้ ʔəɛpɔ̌ ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə ʔə
 [ʔə] =houʔkɛ kʰəmjà ʔé-lò pé θón tɕʰín dè kʰəmjà
 [อ่า] =ใช่ ครับ ANA-อย่าง FOC ใช่ อยาก NFUT ครับ
 “[อ่า] =ครับ อยากใช้งานแบบนี้ครับ”

⋮

[F1/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (64) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกำลังอธิบายเรื่องการเปลี่ยนโปรโมชั่นและค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนโปรโมชั่น ในผลัดที่ 46 ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวถ้อยคำแสดงว่ารับฟังอยู่ในผลัดที่ 47 ว่า ʔə /ʔə/ “อ่า” แทรกขึ้นระหว่างที่เจ้าหน้าที่อธิบาย ซึ่งถ้อยคำดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าชาวพม่าเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบายอยู่ และภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลกล่าวจบ ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับและบอกว่าต้องการสมัครโปรโมชั่นดังกล่าวต่อทันที

(65)

⋮
 T12. จบท.: = ʔə ʔə free ʔə ʔə ʔə ʔə (ชื่อเครือข่ายโทรศัพท์) ʔə ʔə ʔə
 =ʔédi ɲa frí pʰjouʔ pjí mɔ̌ (ชื่อเครือข่ายโทรศัพท์) ʔə tɕʰín tɕʰín
 =ANA-นี้ กลางคืน ฟรี ปลอด แล้ว COND (ชื่อเครือข่ายโทรศัพท์) ซึ่งกันและกัน

๑๑: ๑๑ [๐๐๑ ๑๑] ๑๑๑ ๑๑ ๑๑๑ ๑๑
 p^hón khò jìn [pət^həma mini?] nəbat nau? t^ha?
 โทรศัพท เรียก COND [แรก นาที่] สอง=บาท หลัง ซ้ำ

๑๑๑๑๑๑๑๑: ๑๑๑=
 k^hunəs^hɛŋá pjá=
 เจ็ด=สิบ=ห้า สตางค์ =
 “ถ้าเอา(โปรโมชัน)ฟรีกลางคืนอันนี้ออกแล้ว โทรในเครือข่ายเดียวกัน [นาที่แรก]สอง
 บาท หลังจากนั้น ราคาเจ็ดสิบห้าสตางค์=”

→ T13. ลค.: [๑๑๑๑๑]
 [hou?kɛ]
 [๑๑]
 “[๑๑]”

→ T14. ลค.: =๑๑๑๑๑ =
 = hou?kɛ=
 =๑๑=
 “=๑๑=”

T15. จบท.: =๑๑๑: ๑๑: ๑๑ ๑๑ ๑๑๑๑ ๑๑๑๑ ๑๑ ๑๑: ๑๑=
 =?ət^há láin khò jìn təmini? təbat k^hwé sá dɛ=
 =อื่น สาย เรียก COND หนึ่ง=นาที่ หนึ่ง=บาท ครั้ง ก็น NFUT=
 “ถ้าโทรสายอื่น หักนาที่ละบาทห้าสิบสตางค์=”

⋮

[F5/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (65) ในขณะที่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลชาวไทยกำลังอธิบาย ในผลัดที่ 12
 เรื่อง อัตราค่าบริการของโปรโมชันใหม่ เมื่อยกเลิกโปรโมชันโทรเดิม ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแสดง
 ว่ารับฟังอยู่แทรกขึ้นมา ในผลัดที่ 13 ว่า ๑๑๑๑ /hou?kɛ/ “๑๑” ในจุดที่เจ้าหน้าที่ชาวไทยกำลังพูด
 อยู่และในผลัดที่ 14 หลังจากที่เจ้าหน้าที่พูดจบลง ซึ่งการกล่าวตอบรับดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าลูกค้า
 เห็นด้วยและรับรู้สิ่งที่เจ้าหน้าที่กำลังอธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขของการใช้โปรโมชันนั้นอยู่

(66)

⋮

T33. จนท.: ကျွန်မ လုပ် ပေး ပါ မလား ဒါပေမဲ့ တစ်ကြိမ်ပဲ လုပ် ရ ပါ တယ်။
 tɕəma lou? pé bà mè dàpèmɛ tətɕèin pé lou? ja bà dè
 ฉัน ทำ ให้ POL FUT แต่ว่า หนึ่ง=ครั้ง FOC ทำ ได้ POL NFUT
 ပိုက်ဆံ ပြန် ပေး လို့ ရ ပါ တယ်
 paiʔsʰàn pjàn pé lɔ̃ ja bà dè
 เงิน กลับ ให้ SUB ได้ POL NFUT
 “ฉันจะทำให้ แต่ว่า ทำให้แค่ครั้งเดียว ให้เงินคืนได้”

→ T34. ဂဏ.: [အေး အေး အေး] ဟုတ် ဖြီ ဟုတ် ဖြီ =
 [ʔé ʔé ʔé] hou? pjì hou? pjì=
 [အိမ် အိမ် အိမ်] ခြံ ခြံ ခြံ
 “[အိမ် အိမ် အိမ်] တကလ ခြံ”

T35. จนท.: [နောက်ထပ်] =ကျွန်မ ကုမ္ပဏီ ပိုက်ဆံ ဖြစ် ပါ တယ် နော်။
 [nauʔtʰa?] =tɕəma kònpəni paiʔsʰàn pʰji? bà dè nò
 [หลัง ซ้ำ] =ฉัน บริษัท เงิน เป็น POL NFUT AGR
 ဒါပေမဲ့ တစ်ခြား ကုမ္ပဏီ မဟုတ် ပါ ဘူး [#####]=
 dàpèmɛ tətɕʰá kònpəni məhou? bà bú [#####]=
 แต่ว่า ခြံ บริษัท NEG=ခြံ POL NEG [#####]=
 “[หลังจาก] =เงินนั้นเป็นเงินของบริษัทฉันนะ แต่ว่า ไม่ใช่ของบริษัทอื่น[#####]=”

→ T36. ဂဏ.: [ဟုတ် ဖြီ ဟုတ် ဖြီ] =ဟုတ် ဖြီ ဟုတ် ဖြီ
 [hou? pjì hou? pjì] =hou? pjì hou? pjì
 [ခြံ ခြံ ခြံ ခြံ] =ခြံ ခြံ ခြံ ခြံ
 “[တကလ တကလ] =โอเค ဝေ”

T37. จนท.: ဟုတ်ကဲ့ ရှင် ခွင့်လွှတ် ပါ
 houʔkɛ ʃin kʰin lu? bà
 ခြံ ခြံ ခြံ
 “ခွင့် လွှတ်ပါ”
 ⋮

ตัวอย่างที่ (66) เป็นการสนทนาเรื่อง การคืนเงินที่ระบบหักไปสำหรับ โปรโมชันเดิมที่ลูกค้าไม่ต้องการใช้ โดยในตัวอย่างนี้มีการใช้คำแสดงว่ารับฟังอยู่ 2 คำ คือ การใช้ถ้อยคำว่า **อะ อะ อะ** /ʔə/ “อืม ๆ” และคำตอบรับว่า **หุတ်ไ้ หุတ်ไ้** /houʔpji houʔpji/ “ตกลง ๆ” ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยชี้แจงกับลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 33 ว่าบริษัทจะคืนเงินที่ระบบหักไปนั้น ให้ลูกค้าชาวพม่า ลูกค้าชาวพม่าจึงกล่าวตอบรับด้วยถ้อยคำ ในผลัดที่ 34 ว่า **อะ อะ อะ** /ʔə ʔə ʔə/ “อืม ๆ ๆ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่กำลังอธิบายอยู่ จากนั้นลูกค้าก็กล่าวคำตอบรับแทรกขึ้นมา ในผลัดที่ 36 ว่า **หุတ်ไ้ หุတ်ไ้** /houʔpji houʔpji/ “ตกลง ๆ” เพื่อแสดงให้เห็นว่ายอมรับและเห็นด้วยกับสิ่งที่เจ้าหน้าที่แจ้ง ทั้งนี้ถ้อยคำแสดงว่ารับฟังอยู่ว่า **อะ อะ อะ** /ʔə ʔə/ “อืม ๆ ๆ” นั้น มักจะนำมาใช้ในกรณีที่ผู้พูดที่มีอายุมากกว่าตอบรับเมื่อสนทนากับผู้พูดอายุเท่ากันหรือน้อยกว่า ซึ่งในสถานการณ์นี้คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยนั่นเอง

2. เพื่อยืนยันความถูกต้อง (Confirming the correction)

หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่นี้เป็นการกล่าวซ้ำวลีของประโยคก่อนหน้าแล้วตามด้วยอนุภาคขอคำยืนยัน (REINF) **เออ** /pɔ/ “สิ” เพื่อยืนยันจากคู่สนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(67)

:

T12. จนท.: **အဝး::: ဝဝဝ** **မိန့်** **နှစ်ဘတ်** **နောက်ထပ်** **မိန့်** **ပြေး** **ငါး ဆယ် ပါ။**
 ʔa **pəʔʰəma** **miniʔ** **nəbat** **nauʔtʰaʔ** **miniʔ** **pjá** **ṇá sʰè** **bà**
 အး::: แรก นาที สอง=บาท ถัดไป นาที สดางค์ ห้า สิบ POL
 “อး::: นาทีแรกสองบาท นาทีต่อไปถัดคำโทร ห้าสิบสดางค์”

→ T13. ลก.: **နောက်ထပ်** **ကျ** **တော့** **ပြေး** **ငါး ဆယ်** **ပေါ့=**
 nauʔtʰaʔ **tɕa** **dɔ** **pjá** **ṇá sʰè** **pɔ=**
 ถัดไป ลง EMPH สดางค์ ห้า สิบ REINF=
 “(นาที)ถัดจากนั้น ห้าสิบสดางค์สิ=”

T14. จนท.: **ဟုတ်ကဲ့** **ရှင်**
 = **houʔkɛ** **ʃin**
 = ใช่ ค่ะ
 “=ใช่ ค่ะ”

:

ตัวอย่างที่ (67) เป็นการสนทนาเรื่อง อัตราค่าบริการโปรโมชันนาฬิกาเรกการาสองบาทนาฬิกาที่ไปราคาห้าสิบบาท โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่แจ้งอัตราค่าบริการ ในผลัดที่ 12 จบลง ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวซ้ำลึก่อนหน้าพร้อมกับอนุภาคขอคำยืนยัน ในผลัดที่ 13 ว่า *နော်ဝ် ကျေဘူ ငြေးငါးဆယ်ဝေ* /*nau?tʰa? tɕadɔ pjá n̥áʃʰɛ pɔ/* “(นาฬิกา) ถัดจากนั้น ห้าสิบบาทคลี่” จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็กล่าวยืนยันความถูกต้อง ในผลัดที่ 14 ว่า *ဟုတ်ကဲ့ ရှင်* /*hou?kɛ ʃín/* “ใช่ค่ะ”

3. เพื่อแสดงความประหลาดใจ (expressing surprise)

หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่แบบนี้เป็นการใช้ประโยคคำถามว่า *ဟုတ်လား* /*hou?lá/* “หรือ” เพื่อแสดงความประหลาดใจกับสิ่งที่ตนเพิ่งรับรู้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(68)

:

T37. จบท.: မနောက တး သွား တယ် (.) [ဇု ရက်နော့] ဝိန့်စ် =
mənɕka sá θwá dɛ̃ (.) [kó jɛʔnɕ] miniʔ=
 เมื่อวาน ก็น ไป NFUT (.) [เกล้า วันที่] นาฬิกา=
 “(ระบบ)หักเงินไปเมื่อวาน(.) [วันที่เกล้า] นาฬิกา=”

→ T38. ลก.:

[ဟုတ် လား]
 [hou? lá]
 [ใช่ ဝ]

“[หรือ]”

: = ခြေ :: (.) ဟို အဲဒါ ဝိုက်ဆံ ကျွန်တော့် ဖုန်း ထဲ မှာ
 = ?ဝဲ :: (.) hò ?édà paiʔsʰàn tɕonɔ pʰÓN tʰɛ̃ mùà
 = အို :: (.) ไ้ ANA-นั้น เงิน ผม =POSS โทรศัพท์ ใน LOC

ဝိုက်ဆံ မရှိ သူ့ဒါ ဒါဝဲ သူက :: တယ် လို ဝိုက်ဆံ ထပ် ထည့်
paiʔsʰàn mǎʃi bú dàpɛ̃mɕ θù ka:: bɛ̃ lò paiʔsʰàn tʰaʔ thɛ̃
 เงิน NEG=มี NEG แต่ว่า เขา SUBJ :: ไ้หน อย่าง เงิน ซ้ำ ใ้

ထပ် တး သွား တာ ဒီ လို လား
tʰaʔ sá θwá dà dī lò lá
 ซ้ำ ก็น ไป NFUT.NOM นี้ แบบ ဝ

“အို :: (.) โทรศัพท์ผมไม่มีเงิน แต่ว่ามันยังไ้เงินนะ เติมเงินไปแล้วหักซ้ำไป อย่างนั้นหรือ ”

T39. (0.1)

T40. จบท.: ๔๔๐ ๗ ๑๓: ๑๐๖ ๐ | ๖: ๑๖ ๖ | ๖: ๑๖ ๖
 nau? la məsá dɔ̀ bà bú tɕəma pʰjou? pé mè
 หลัง เดือน NEG=กิน อีกแล้ว POL NEG นั้น ปลด ให้ FUT
 “เดือนหน้า ไม่หักแล้วละ ฉันจะยกเลิกให้”
 :

[F9/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (68) เป็นการสนทนาเรื่องการยกเลิกโปรโมชันหลังจากระบบหักเงินค่าบริการไปแล้ว โดยหลังจากที่เจ้าหน้าที่ชาวไทยแจ้งลูกค้าในผลัดที่ 37 ว่าระบบได้หักเงินค่าโปรโมชันที่ลูกค้าใช้อยู่ไปแล้วเมื่อวาน ลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวตอบรับว่าฟังอยู่แทรกขึ้นมาด้วยการใช้ประโยคคำถาม เพื่อแสดงความประหลาดใจกับสิ่งที่เพิ่งรับรู้ ในผลัดที่ 38 ว่า ๖๐๐๗: /hou?lá/ “หรือ” ซึ่งการใช้ประโยคคำถาม เพื่อแสดงความประหลาดใจนั้น มีสาเหตุจากการที่ลูกค้าชาวพม่าประหลาดใจว่า ระบบหักค่าโปรโมชันรายเดือนหมายเลขของเขาไปแล้วตั้งแต่วันที่เก้าและเขาเพิ่งทราบเรื่องการหักเงินค่าโปรโมชันดังกล่าวเมื่อโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ เพื่อจะยกเลิกโปรโมชันรายเดือนนั้น

4. เพื่อแสดงความเข้าใจ (Understanding)

หน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่แบบนี้เป็นการใช้คำตอบรับ เช่น ๑๖๖ /?v/ “อ้อ” เพื่อแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดก่อนหน้านี้ได้กล่าวออกไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(69)

:

T37. จบท.: ๖๖๖: ๖๖๖ ๖ ๖๖ (.) [jɔ ๖.] ๖: ๖๖: ๖๖ ๖: ๖๖ ๖๖ =
 0tɕʰín tɔpou? kʰa nə (.) [nəsʰɛti? nɛ]pjá lé sʰɛ sá mè nə=
 เพลง หนึ่ง=บท คำ AGR(.) [ขี้สับเฮ็ด กับ] สดางค์ สี่ สิบ กิน FUT AGR=
 “จะหักค่าเพลงหนึ่งเพลงนะ(.) [ขี้สับเฮ็ดบาท] สี่สิบสดางค์นะ ”

→ T38. ลท.:
 [๑๖๖]
 [?v]
 [อ้อ]

=::=အခု ဝိုက်ဆံ ထည့် ပြီးတော့ အစ်မ smak ဝေး ရ မလား=
 =?ဝဲ:: =?ak^hu pai?s^han the pjídw ?əma səmak pé ja məlá=
 =အို:: =ตอนนี้ เงิน ใต้ แล้วก็ พี่สาว สมักร ให้ ได้ FUT=Q=
 “[อ้อ]” “=อ้อ:: ตอนนี้เติมเงินแล้ว พี่สาวสมักรให้จะได้ไหม=”

T39. จนท.: လို ဝို ကောင်း တယ် အစ်ကို၊ အစ်ကို ဝိုက်ဆံ ထည့် ပြီး မှ
 =?éđi lò pò káun dè ?əkò ?əkò pai?s^han the pjí ma
 =ANA =นี่ แบบ กว่า ดี NFUT พี่ชาย พี่ชาย เงิน ใต้ เสร็จ COND

  ဆက် လာ ဝါ ရှိ၊
 p^hón pjàn s^hé? là bà nò
 โทรศัพท์ กลับ ต่อ มา POL AGR
 “=แบบนี้ดีกว่าพี่ชาย ถ้าพี่ชายเติมเงินเสร็จแล้ว ติดต่อกลับเข้ามาอีกนะ”

⋮

[1/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (69) เป็นการสนทนาเรื่อง การดาวน์โหลดเพลงรอสาย ซึ่งในขณะที่
 เจ้าหน้าที่กำลังแจ้งกับลูกค้าในผลัดที่ 37 ว่า ลูกค้าจะต้องเสียค่าดาวน์โหลดเพลงจำนวน 21.40
 สตางค์ ลูกค้าชาวพม่าก็พูดคำตอบรับแสดงเข้าใจซื่อตรงขึ้นมา ในผลัดที่ 38 ว่า /?ဝဲ/“อ้อ”
 เพื่อแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องค่าบริการเพลงรอสาย

จากผลการศึกษาสามารถสรุปประเภทและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ได้ ดังนี้
 ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ มี 4 ประเภท ได้แก่ ถ้อยคำสั้น ๆ คำตอบรับ การกล่าวซ้ำ และ
 ประโยคคำถาม ส่วนหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ มี 4 หน้าที่ ได้แก่ เพื่อแสดงการเห็นด้วย เพื่อ
 ยืนยันความถูกต้อง เพื่อแสดงความประหลาดใจ และเพื่อแสดงความเข้าใจ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำมา
 สรุปความถี่ในการปรากฏของประเภทการแสดงว่ารับฟังอยู่ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ความถี่ในการปรากฏของการแสดงว่ารับฟังอยู่

ประเภทของ การแสดงว่ารับฟังอยู่	จำนวน ครั้งของ ปรากฏ ทั้งหมด	ร้อยละ ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	จำนวนครั้งของ การปรากฏที่แบ่ง ตามผู้กระทำ		ร้อยละของการ ปรากฏที่แบ่งตาม ผู้กระทำ	
			จนท.	ลค.	จนท.	ลค.
1. ถ้อยคำสั้นๆ	34	10.0	-	34	0.0	10.0
2. คำตอบรับ	292	85.9	84	208	24.7	61.2
3. การกล่าวซ้ำ	6	1.8	-	6	0.0	1.8
4. ประโยคคำถาม	8	2.4	2	6	0.6	1.8
รวม	340	100	340		100	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ที่พบมากที่สุดคือการใช้คำตอบรับจำนวน 292 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมาคือการใช้ถ้อยคำสั้น ๆ จำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุด คือ การใช้คำถาม จำนวน 8 ครั้ง และการกล่าวซ้ำ จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.4 และร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบการแสดงว่ารับฟังอยู่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่าลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับมากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลจำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 61.2 และพบว่าลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยถ้อยคำสั้น ๆ มากกว่าเจ้าหน้าที่ จำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ของการแสดงว่ารับฟังอยู่ทั้งหมด

จากข้อมูลยังพบความแตกต่าง 2 ประเด็น ได้แก่ ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่และตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วย ในส่วนของประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่พบว่า ลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่หลากหลายกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะใช้คำตอบรับ ဟုတ်ကဲ့ /hou?kɛ/ “ใช่/ค่ะ” คำตอบรับที่มีคำแสดงความสุภาพ ဟုတ်ကဲ့ဝါ /hou?kɛbà/ “ใช่/ค่ะ” และคำตอบรับแสดงความเข้าใจ ခြေ /ʔɔ/ “อ้อ” เพื่อแสดงการเห็นด้วยและแสดงความเข้าใจเท่านั้น ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่าจะใช้ถ้อยคำสั้น ๆ เช่น အ /ʔà/ “อ่า” အေး /ʔé/ “อืม” ใช้คำตอบรับสุภาพ ဟုတ်ကဲ့ဝါ /hou?kɛbà/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงการเห็นด้วยกับคู่สนทนาหรือใช้คำถาม เพื่อแสดงการประหลาดใจ เป็นต้น

ในส่วนของตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้นพบว่าลูกค้าชาวพม่าจะตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่า ဟုတ်ကဲ့ /hou?kɛ/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” ด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ว่า ခဏ်း /ʔé/ “อืม ๆ” ทั้งในตำแหน่งที่เป็นผลัดการพูดของตนเอง และในตำแหน่งที่แทรกขึ้นมาระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดอยู่ เพื่อแสดงให้เจ้าหน้าที่เห็นว่าตนเห็นด้วยและติดตามการสนทนาอยู่ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักใช้คำตอบรับ ဟုတ်ကဲ့ /hou?kɛ/ “ใช่/ค่ะ” แบบเดียว ในตำแหน่งที่เป็นผลัดการพูดของตนเองและไม่กล่าวแทรกขึ้นมาระหว่างที่ลูกค้าชาวพม่ากำลังพูด

ในลำดับต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงโครงสร้างบทสนทนาที่เกิดจากปัญหาในการได้ยินหรือความเข้าใจ จนทำให้มีการปรับแก้ไขคำพูด ซึ่งการศึกษาการปรับแก้ไขคำพูดนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.5 การปรับแก้ (Repair)

เมื่อลูกค้าชาวพม่าโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ และอธิบายจุดประสงค์ของการโทรเข้ามาไม่ชัดเจน พูดเร็ว หรือพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงต่าง ๆ เช่น สำเนียงถิ่นทวาย มอญ หรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า รวมทั้งเปลี่ยนประเด็นโดยไม่ได้มีการเกริ่นนำ ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยไม่เข้าใจคำบางคำหรือบางถ้อยคำที่ลูกค้าชาวพม่ากล่าว จึงเกิดการปรับแก้ขึ้นในการสนทนา ในขณะเดียวกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายรายละเอียดไม่ชัดเจน พูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงไทย ก็ทำให้เกิดการปรับแก้เช่นเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยมองว่า การปรับแก้ดังกล่าว นอกจากจะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการสนทนาระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาแล้ว ยังทำให้เห็นถึงการจัดการกับปัญหาในการสนทนาดังกล่าวด้วย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า ผู้วิจัยพบว่ามีประเภทของการปรับแก้ (type of repair) 3 ประเภท ได้แก่ 1) การเริ่มต้นปรับด้วยตนเอง แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง 2) การเริ่มต้นโดยผู้อื่น แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง และ 3) การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น แล้วผู้อื่นปรับแก้ ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair)

การปรับแก้ประเภทนี้เป็นการปรับแก้ที่ผู้พูดรู้ว่าตนพูดผิดตรงส่วนไหน จึงเริ่มต้นปรับแก้แล้วปรับแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นด้วยตัวเอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(70)

⋮

T19. จนท.: =ကျွန်မ ဝိ ချင် တယ် အစ်ကို ဖုန်း ခေါ် ရင် (ชื่อเครือข่าย 1) များ များ
=təmə ŋi tɕʰin dè ʔəkò pʰón kʰw jin (ชื่อเครือข่าย 1) mjá mjá
= คินัน ฐึ๋ อยากร NFUT พี่ชาย โทรศัพท์ เรียก COND (ชื่อเครือข่าย 1) มาก มาก

ခေါ် သွား လား
kʰw θwá lá
โทร ไป Q

ဒါမှမဟုတ် (ชื่อเครือข่าย 2) (ชื่อเครือข่าย 3) များ များ ခေါ် သွား လား
dàməməhou? (ชื่อเครือข่าย 2) (ชื่อเครือข่าย 3) mjá mjá kʰw θwá lá
หรือไม่อย่างนั้น (ชื่อเครือข่าย 2) (ชื่อเครือข่าย 3) มาก มาก โทร ไป Q
“=คินันอยากทราบค่ะว่า พี่ชายโทรไปมากใน (ชื่อเครือข่าย 1) หรือโทรไปมากใน
(ชื่อเครือข่าย 2) (ชื่อเครือข่าย 3)”

T20. (0.1)

T21. ลค.: (ชื่อเครือข่าย 1) ပေါ့
(ชื่อเครือข่าย 1) pɔ
(ชื่อเครือข่าย 1) REINF
“(ชื่อเครือข่าย 1)สิ”

→ T22. จนท.: ဟုတ်ကဲ့ တစ်ခါ ခေမး နေ့ဘက် များ ခေါ် သွား လား ညဘက်
hou?kɛ təkʰà ခေမး- nebe? mjá khò θwá lá ɲabe?
ใช่ ครั้งหนึ่ง ခေမး ช่วงกลางวัน มาก โทร ไป Q ช่วงกลางคืน

များ ခေါ် သွား လား
mjá khò θwá lá
มาก โทร ไป Q
“ค่ะ ครั้งหนึ่ง ခေမး โทรมากช่วงกลางวันหรือช่วงกลางคืน”

T23. ลค.: ညဘက် များ တယ်
ɲabe? mjá dè
ช่วงกลางคืน มาก NFUT
“โทรมากในช่วงกลางคืน”

⋮

จากตัวอย่างที่ (70) เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยรู้ว่า ตนต้องการจะกล่าวคำว่า *နေ့ဘက်* /nɛbe?/ “กลางวัน” ในผลัดที่ 22 แต่เผลอกล่าวคำว่า *တစ်ခါ* /təkʰà/ “ครั้งหนึ่ง” ขึ้นก่อน เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจึงกล่าวเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง ด้วยคำว่า “เออะ” ที่เป็นคำอุทานภาษาไทย แล้วก็ปรับแก้คำพูดจากคำว่า *တစ်ခါ* /təkʰà/ “ครั้งหนึ่ง” มาเป็นถ้อยคำว่า “โทรไปบ่อย ๆ ช่วงเวลากลางวันหรือว่าช่วงเวลากลางคืน” ในผลัดที่ 22 แทน

(71)

⋮

T11. จันท.: ဘာ နမံက် လို ချင် လဲ မသိ
 bà sòmàk lò tɕʰin lé məθi
 อะไร นมံက် ต้องการ อยาก Q ไม่ทราบ
 “ไม่ทราบว่า ต้องการนมံက် โปรโมชั่นอะไร”

T12. ลค.: ခြောက် အိမ် :: လေး :: ည ၁၀ နာရီ ကနေ
 ?ə ?əmə:: lé:: ɲa sʰè nəjì kənè
 อ้อ พี่สาว:: EMPH กลางคืน 10 โมง ตั้งแต่

 ညနေ ခြောက် နာရီ နမံက်
 ɲənè tɕʰau? nəjì sòmák
 เย็น 6 โมง นมံက်

→

ပြီးတော့ ညနေ ၅ နာရီ မနက် ၅ နာရီ အာ မဟုတ် ဘူး
 pjíɰɰ ɲənè ɲá nəjì məne? ɲá nəjì ?a məhou? bú
 แล้วก็ ตอนเย็น 5 โมง เข้า 5 โมง อา NEG=ใช่ NEG

မနက် ၁၂: နာရီ ကနေ ညနေ ၁၂: နာရီ အထိ ပြန် နမံက် မလို.
 məne? ɲá nəjì kənè ɲənè ɲá nəjì ?əθi pjàn sòmák məlo
 တီ 5 โมง ตั้งแต่ เย็น 5 โมง ถึง อีก นมံက် FUT=SUB

ရ လား
 ɲa lá
 ၁ Q

“อ้อ พี่: ผมนมံက် โปรโมชั่นที่ใช้งาน ตั้งแต่ 4 ทุ่มถึง 6 โมงเย็นไปแล้ว และจะนมံက်
 โปรโมชั่นที่ จะใช้ งานช่วง 5 โมงเย็น ถึง ตี 5 อา ไม่ใช่ ตั้งแต่ตี 5 ถึง 5 โมงเย็นอีกได้
 ไหม”

T13. (0.1)

T14. จันท.: ʔa ʔédà paiʔsʰàn the pjí jìn tɕoma kònpəni::

อา อันนั้น เงิน เติม แล้ว COND ถิ่น บริษัท

ဒီနေ့ နေ့ ကျွန်ုပ် ကုမ္ပဏီ ပိုက်ဆံ ခြောက်ဆယ်ကိုး ဘတ်
ding nè tɕoma kònpəni paiʔsʰàn tɕʰauʔsʰɛkó bat
วันนี้ นะ ถิ่น บริษัท เงิน หกสิบเก้า บาท

စာ ပြီး ဝါ ပြီး နေ့
sá pjí bà pjí nǎ
กิน เรียบร้อย POL แล้ว AGR

“อา อันนี้ เมื่อที่เติมเงิน บริษัทของเราหักเงิน ไป 69 บาทแล้ว ในวันนี้”

:

[F3/10.12.53]

จากตัวอย่างที่ (71) เมื่อลูกค้าชาวพม่ารู้ว่า ในผลัดที่ 12 คนได้แจ้งช่วงเวลาของโปรโมชันที่ต้องการสมัครผิดไป จึงกล่าวถ้อยคำปฏิเสธว่า ʔa məhouʔbú/ “อา ไม่ใช่” เพื่อเริ่มปรับแก้ด้วยตนเอง แล้วลูกค้าชาวพม่าก็ปรับแก้ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนจากถ้อยคำว่า “ช่วง 5 โมงเย็น ถึง ตี 5” มาเป็นถ้อยคำว่า “ตั้งแต่ ตี 5 ถึง 5 โมงเย็น”

2. การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) และปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair)

การปรับแก้แบบนี้เป็นการปรับแก้ เมื่อผู้พูดคนที่สองรู้ว่าผู้พูดก่อนหน้ากล่าวถ้อยคำที่ไม่ชัดเจนหรือบกพร่อง ก็จะกระตุ้นให้ผู้พูดถ้อยคำที่บกพร่องนั้นปรับแก้ด้วยตนเอง จากข้อมูลพบว่า การปรับแก้ชนิดนี้มีจำนวนมากที่สุด โดยเกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายไม่ชัดเจน พูดผิดไวยากรณ์ ลูกค้าชาวพม่าก็จะกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปรับแก้ ด้วยคำสั้น ๆ เช่น ʔa /há/ “हां” คำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้หญิงและผู้ชาย ʃin /ʃin/ “ค่ะ” ɕp /bjà/ “ครับ” ซึ่งหากกล่าวถ้อยคำลงท้ายแสดงความสุภาพเหล่านี้ด้วยทำนองเสียงสูง จะมีความหมายเหมือนถามกลับไปว่า “ขอโทษนะ พูดอะไรนะ” (Okell & Allott, 2001: 197-198) ในขณะเดียวกันเมื่อลูกค้าชาวพม่าบอกความต้องการไม่ชัดเจน พูดเร็ว พูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงอื่น ๆ พูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า รวมทั้งเปลี่ยนประเด็นอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็มักจะเริ่มต้นการปรับแก้ โดยการกล่าวคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้หญิง เช่น ʃin /ʃin/ “ค่ะ” หรือใช้คำถามชนิดต่าง ๆ เช่น ʔa /bàlé/ “อะไร” ซึ่งการใช้คำถามนี้จัดว่าเป็นกลวิธีการ

เริ่มการปรับแก้แบบเปิด (open class initiator) ที่ไม่ระบุจุดที่เป็นปัญหาชัดเจน หรือใช้การกล่าวซ้ำ ถ้อยคำที่บกพร่องบางส่วนที่เป็นกลวิธีการเริ่มต้นการปรับแก้แบบที่ระบุจุดที่เป็นปัญหาชัดเจน (Sidnell, 2010: 117-119) ใช้การกล่าวซ้ำถ้อยคำที่บกพร่องบางส่วนกับคำถาม และใช้การขอร้อง เช่น *နောက်တစ်ခေါက် ပြောပါ* /*nau? tək^hau? pjəbà*/ “พูดใหม่อีกครั้ง” เพื่อเริ่มต้นปรับแก้แล้ว ให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้คำพูดด้วยตนเอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(72)

:

T12. জনতঃ=နတ်ရက်နေ့, အထိ ရောက် ရင် ဒီ မိတ် အဲ ဒီ message
 =*nəjɛ? nɛ ʔə^hɪ̯ jəu? jɪn d̪i met ʔà di mɛsɛʃ*
 =*สอง=วันที่ TIME ถึง COND นี่ ชื่อ อ่า นี่ message*

မဝင် တော့ ပါ ဘူး ရှင်၊ အလိုလို [ပျောက် သွား တယ်]

məwɪn d̪ə pà bú jɪn ʔəlòlò [pjəu? θwá d̪è]
 NEG=‘‘*เข้า* แล้ว POL NEG *ค่ะ* *อัตโนมัติ* [*หาย ไป* NFUT]

“เมื่อถึงวันที่ 2 ชื่อความ *อ่า message* ก็ไม่(ส่ง)เข้ามาแล้ว*ค่ะ* [(มัน)หาย*ไป*]

อัตโนมัติ ”

T13. ลก.:

[ဟုတ်ကဲ့]

[hou?kɛ]

[ใช่]

သီချင်း နောက် တစ်ပုဒ် ထည့် ချင် လို့ ရ မလား
θətɕ^hɪn nau? təkou? t^hɛ tɕ^hɪn lə jə məlá
 เพลง หลัง *หนึ่ง=CL* *ใส่* *อยาก* SUB *ได้* FUT=Q
 “[*ครับ*] *แล้ว*ผม*อยาก*จะ*โหลด*เพลง *เพิ่ม*อีก*หนึ่ง*เพลง*ได้*ไหม*ครับ*”

→ T14. জনতঃ:রুচি

jɪn ?

คะ?

“คะ”

→ T15. ลค.: ʋiːɰɰɰː ʋəːi ɰi ɰɰː ʋə ʋi ʋəwəw ʋəwɰɰ ʋəwɰɰ ɰɰː ɰɰː
 ʋəwɰɰ ʋədi di pʰɔN thé kò nau? təpou? tʰɛ tɰɰɰ lo
 เพลง อันนี้ นี่ โทรศัพท์ ใน OBJ หลัง หนึ่ง=CL ใ้ อยาก SUB
 “เพลง อยากจะโหลดเพลงอีกเพลงหนึ่งใ้ในโทรศัพท์นี้ครับ”
 :

[F27/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (72) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกำลังอธิบายเรื่องการยกเลิกข้อความให้กับลูกค้าในผลัดที่ 12 ลูกค้าชาวพม่าก็ตอบรับแทรกขึ้นในช่วงท้ายว่า ʋəwɰɰ /hou?kɛ/ “ครับ” แล้วก็เปลี่ยนประเด็นการสนทนาไปเป็นเรื่อง การโหลดเพลงรอสายทันที ซึ่งการเปลี่ยนประเด็นดังกล่าว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ชาวไทยฟังไม่ทันและกล่าวคำลงท้ายแสดงคำสุภาพสำหรับผู้หญิง ในผลัดที่ 14 ว่า ɰɰ /ʋiN/ “คะ” เพื่อเริ่มต้นปรับแก้ แล้วให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้คำพูดด้วยตัวเองอีกครั้ง จากถ้อยคำในผลัดที่ 13 ว่า “ผมอยากจะโหลดเพลง เพิ่มอีกหนึ่งเพลง จะได้ไหมครับ” ไปเป็นถ้อยคำในผลัดที่ 15 ว่า “อยากจะโหลดเพลงอีกเพลงหนึ่งใ้ในโทรศัพท์นี้ครับ”

(73)

:
 T17. จนท.: ʋə ɰə ʋri ʋri ʋə ʋəw ʋəw
 = ʋəkhɰ ɰə ʋri pʰji? nə dɛ nə
 =ตอนนี้ กลางคืน ฟรี เป็น อยู่ NFUT AGR
 “=ตอนนี้ฟรีกลางคืนอยู่นะ”

→ T18. ลค.: ɰɰ
 ʋiN
 คะ?
 “คะ”

→ T19. จนท.: ʋə ɰə ʋri ʋri ʋə ʋəw ʋəw
 ʋəkhɰ ɰə ʋri ʋri nə dɛ nə =
 ตอนนี้ กลางคืน ฟรี ใ้ อยู่ NFUT AGR=
 “ตอนนี้(คุณ)ใช้ฟรีกลางคืนอยู่นะ=”
 :

[F5/17.11.53]

ตัวอย่างที่ (73) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยต้องการแจ้งลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 17 ว่า ลูกค้าใช้โปรโมชันฟรีกลางคืนอยู่ แต่เลือกใช้คำกริยาที่ไม่ถูกต้อง จึงทำให้ลูกค้าชาวพม่ากล่าวคำว่า จุ๋ /jɪn/ “กะ” ในผลัดที่ 18 เพื่อเริ่มต้นปรับแก้ แล้วจากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ก็ปรับแก้คำพูดด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนคำกริยา ในผลัดที่ 17 จากคำว่า ๒๕ /pʰji? / “เป็น” มาเป็น คำกริยาใหม่ ในผลัดที่ 19 ว่า ๑๖: /θón/ “ใช้”

3. การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วปรับแก้โดยผู้อื่น (other-repair)

การปรับแก้แบบนี้เป็นการปรับแก้ เมื่อผู้พูดถัดมารู้ว่าผู้พูดก่อนหน้านี้พูดผิดและได้เริ่ม กระตุ้นให้ปรับแก้ไปแล้ว แต่ไม่ได้รับการปรับแก้ ผู้พูดถัดมาจึงปรับแก้ส่วนที่บกพร่องนั้นให้แทน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(74)

→ T39. จนท.: จุ๋: ๑๑๑ ๑๑ จุ๋ ๑๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 pʰón mǎkhò jɪn paiʔsʰán sá θwá lá
 โทรศัพท์ ไม่=โทร COND เงิน กิน ไป Q
 “ถ้าไม่ได้โทรออก แล้วหักเงินไปหรือ”

T40. ลค.: ๑๑
 bjà?
 ๑๑?
 “๑๑?”

→ T41. จนท.: จุ๋: ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 pʰón mǎkhò paiʔsʰán sá ʔélò lá
 โทร ไม่=โทร เงิน กิน อย่างนี้ Q
 “ไม่ได้โทร หักเงิน อย่างนี้หรือ”

→ T42. ลค.: ๑๑: จุ๋: ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑ ๑๑๑
 ʔé pʰón mǎkhò pèmɛ zǎká mǎpjǒ pèmɛ paiʔsʰán
 อืม โทรศัพท์ NEG=โทร แม้ว่าจะ คำพูด NEG=พูด แม้ว่าจะ เงิน
 ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 sá sá θwá lè sàʔci? pɔ là dè
 กิน กิน ไป EMPH ข้อความ ส่ง มา NFUT

๑๑. ๑๑อ้อ ๑๑ ๑๑ ๑๑: ๑๑อ้อ ๑๑:๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑:
 0u sà?ei? là dà tʰaín sà ?ei? tʰaínsà mǎpʰa? ta? bú
 เขา ข้อความ มา NFUT.NOM ภาษาไทย ข้อความ ภาษาไทย NEG =อ่าน เป็น NEG

๑๑:๑๑๑๑ ๑๑. ๑๑: ๑๑ ๑๑:๑๑๑๑ ๑๑ ๑๑ ๑๑
 ʔingǎleiʔsà pǔ pé bà ʔingǎleiʔsà pʰa? ta? dè
 ภาษาอังกฤษ ส่ง ให้ POL ภาษาอังกฤษ อ่าน เป็น NFUT

“อืม แม้ว่าจะไม่ได้โทรออก แม้ว่าจะไม่ได้คุยอะไรเลย (ระบบ)หักเงิน หักเงินไปนะ
 แล้วก็ข้อความส่งเข้ามา เป็นภาษาไทย อ่านก็ไม่ออก ช่วยส่งข้อความภาษาอังกฤษให้
 หน่อย ผมอ่านภาษาอังกฤษออก”

⋮

[F2/20.01 53]

ตัวอย่างที่ (74) หลังจากที่เราเห็นว่าให้บริการข้อมูลชาวไทยถามลูกค้าชาวพม่าในผลัด
 ที่ 39 ว่า “ถ้าไม่ได้โทรออก แล้วหักเงินไปหรือ” ลูกค้าชาวพม่าก็ยังไม่ได้ตอบคำถามเจ้าหน้าที่
 กลับไปและกล่าวคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้ชายแบบย่อในผลัดที่ 40 ว่า ๑๑ /bjà/ “ครับ”
 เพื่อเริ่มต้นการปรับแก้ เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำสันธานที่ไม่เหมาะสมกับประโยค
 ของผลัดที่ 39 ว่า ๑๑ /jin/ “ถ้า” จากนั้นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยก็ยังไม่ปรับแก้คำพูดและ
 ยังคงพูดผิดไวยากรณ์ ในผลัดที่ 41 เมื่อลูกค้าชาวพม่าเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ปรับแก้คำพูด ลูกค้าจึง
 ปรับแก้คำพูดให้แทน โดยการเปลี่ยนคำสันธานจากคำว่า ๑๑ /jin/ “ถ้า” ในผลัดที่ 39 มาเป็น
 คำสันธานใหม่ในผลัดที่ 42 ว่า ๑๑ /pǎm/ “แม้ว่าจะ” พร้อมทั้งพูดขยายความเรื่องที่ระบบมีการ
 ส่งข้อความเข้ามาแล้วหักค่าบริการ และกล่าวตามด้วยการขอร้องให้เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อความที่เป็น
 ภาษาอังกฤษมาแทนข้อความภาษาไทย

(75)

⋮

T24. ๑๑: ๑๑อ้อ ๑๑ ๑๑ (.) ๑๑ ๑๑ ๑๑:
 houʔkɛ ʔǎmǎ ʔédà(.) dī lǎ wé lǔ
 ใช่ พี่สาว ANA-นั้น นี่ เดือน ชื่อ SUB
 ๑๑:๑๑ ๑๑:๑๑ ๑๑: ๑๑: ๑๑:
 tǎŋ pǎsʰǎn mǎsǎ bú lá
 ผม= POSS เงิน ไม่=กิน NEG Q

ပိုက်ဆံ (.) မစား ဘူး လား ဟို လ ဟို ဘာ ပေါ့ နော်
 paiʔsʰan (.) məsá bú lá ɰò la hò hà pɔ̀ nə
 เงิน (.) NEG=กิน NEG Q โน้น เดือน โน้น TOP RIEN AGR

ကျွန်တော် အခု လ ပိုက်ဆံ ထည့် လိုက် တာနဲ့ တအား စား တယ်။
 tɕəŋnə ʔəkʰu lè paiʔsʰan the laiʔ dāŋɕ təʔá sá dè
 ผม ตอนนี้ EMPH เงิน เติม ไปได้ NFUT.NOM เยอะ กิน NFUT

ပိုက်ဆံ ထည့် တာနဲ့ ဘူ အရမ်း အရမ်း စား တယ်
 paiʔsʰan tʰɕ dāŋɕ θù ʔəján ʔəján sá dè
 เงิน เติม တန်ဖိုး ချာ เยอะ เยอะ ကิน NFUT

ဘာ ဖြစ် လို့ လဲ မသိ
 bà pʰjiʔ lə lé məθi ɰ
 อะไร เป็น SUB Q NEG=รู้

“ครับพี่ ผมซื้อเดือน(ระยะเวลาใช้งาน)แล้วมันไม่หักเงินของผมไปหรือ เงินนะไม่หักไป
 หรือ เดือนโน้น อันโน้นนะ ตอนนี้นะ พอผมเติมเงินไป มันก็หัก หักไป เยอะมาก ไม่
 ทราบว่าเพราะอะไร”

→ T25. जनतः (.) अरुं: चः लो ता ता ल अर्क। ५रुं: एवो प्रि: ५
 (.) ʔəján sá sʰò dà bà lé ʔəkò pʰón pjɔ̀ pjí mə
 (.) เยอะ กิน กล่าว NFUT.NOM อะไร Q พี่ชาย โทรศัพท์ พุด แล้ว COND

ပိုက်ဆံ အရမ်း စား တယ် ကို
 paiʔsʰan ʔəján sá dè kò
 เงิน เยอะ ကิน NFUT OBJ

“(.) ที่(คุณ)ว่าหักเยอะนะมันคืออะไรหรือคะพี่ชาย โทรออกไปแล้ว หักเงินไปเยอะ อย่าง
 นั้นหรือ”

T26. लतः ५र्ककु ल ०र् ल्रि: ५ कुंरुतोरु पोरुंषं ताअः चः तर्
 houʔkɕ la wè pjí mə tɕəŋɔ̀ paiʔsʰan təʔá sá dè
 ไข่ เดือน ซื้อ แล้ว COND ผม (POSS) เงิน เยอะ กิน NFUT
 “ไข่ ผมซื้อเดือนไปแล้ว (ระบบ)ก็หักเงินของผมไปเยอะมาก”

→ T27. जनतः ल ०र् ल्रि: ५ पोरुंषं ताअः चः ०५र्त बूः
 la wè pjí mə paiʔsʰan təʔá sá məhouʔ bú ɰ
 เดือน ซื้อ แล้ว COND เงิน เยอะ กิน (NFUT) NEG=ไข่ NEG

တကယ့် တော့ လ ဝယ် ပြီး မှ ဝိန့် သုံး ဆယ်
 təkɛ dɔ̃ la wè pji ma mɪni? θón sʰɛ
 จริง แล้ว เดือน ซื้อมา แล้ว COND นาที่ สาม ลี

အလကား ပေး ပါ တယ် ရှင် အဲ လိုမျိုး တအား စား မဟုတ် ဘူး
 ?əlaká pé bà dè ʃinɪ ?é lə mjó tə?á sá məhou? bú
 ฟรี ให้ POL NFUT ค่ะ ANA-แบบ စား กิน NEG=ใช่ NEG

ခုနဲ့ အင်္ကျီ ပြော ဖုန်း ပြော တဲ့ အခါ ပိုက်ဆံ တအား
 kʰuŋa ?əkò pjó pʰón pjó dɛ ?əkʰa paiʔsʰan tə?á
 เมื่อกี้ พี่ชาย บอก โทร พุด NFUT.ATTR เวลา เงิน စား

စား တယ် နော်=
 sá dè nò =
 กิน NFUT AGR=

“เมื่อ(คุณ)ซื้อเดือนไปแล้ว ไม่ใช่ระบบหักเงินไปเยอะหรือคะ ที่จริงแล้ว เมื่อเราซื้อ
 เดือน(ระยะเวลาใช้งาน)ไปแล้ว ก็จะได้รับสิทธิโทรฟรี 30 นาทีกะ แบบนี้ละ ไม่ใช่หัก
 เงินไปเยอะอย่างที่เมื่อกี้พี่บอกว่าเวลาโทรออกไป (ระบบ)หักเงินเยอะนะ”

T28. ဂလ.: =ဟုတ်ကဲ့ ဟုတ်ကဲ့
 =hou?kɛ hou?kɛ
 =ใช่ ใช่
 “=ครับ ာ”

⋮

[F29/10.12.53]

ตัวอย่างที่ (75) ลูกค้าชาวพม่าโทรเข้ามาแจ้ง ในผลัดที่ 24 ว่า เขาซื้อระยะเวลาใช้งาน
 ไปแล้วระบบไม่หักเงิน แต่หลังจากที่ลูกค้าเติมเงินเข้าไป ระบบก็หักเงินของลูกค้าไปจำนวนมาก
 จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่าลูกค้าอาจจะเข้าใจผิดและคิดว่าการซื้อระยะเวลาใช้งานแล้วระบบก็มักจะ
 หักเงินไปจำนวนมากนั้น เจ้าหน้าที่จึงกล่าวเริ่มต้นการปรับแก้ ในผลัดที่ 25 โดยกล่าวซ้ำบางส่วนที่มี
 ปัญหาของถ้อยคำในผลัดที่ 24 ว่า “ที่(คุณ)ว่าหักเยอะมันคืออะไรหรือคะพี่ชาย” แล้วถามลูกค้า
 ต่อว่า ลูกค้าหมายถึงโทรศัพท์ที่ออกแล้วเสียค่าโทรศัพท์จำนวนมากใช่หรือไม่ ซึ่งลูกค้าชาวพม่าก็ยัง
 ไม่ตอบคำถามและยังคงกล่าวซ้ำต่ออีกโดยไม่ปรับแก้คำพูด ในผลัดที่ 26 ว่า ตนซื้อเดือนไปแล้ว
 ระบบก็หักเงินไปจำนวนมาก จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเห็นว่า ในความเป็นจริงของการ
 ซื้อเดือนนั้น ระบบก็ไม่น่าจะหักค่าบริการจำนวนมากอย่างที่ลูกค้าแจ้งมา เจ้าหน้าที่จึงปรับแก้คำพูด
 แทนลูกค้าชาวพม่า ในผลัดที่ 27 ว่า “เมื่อ(คุณ)ซื้อเดือนไป ไม่ใช่ว่า (ระบบ)จะหักค่าบริการเยอะ

หรือค่ะ ที่จริงแล้ว เมื่อเราซื้อเดือน(ระยะเวลาใช้งาน)ไป ก็จะได้รับสิทธิโทรฟรี 30 นาที” แล้วเจ้าหน้าที่คาดเดาว่าลูกค้าน่าจะหมายถึงโทรศัพท์ออกไปแล้ว ระบบก็หักเงินเป็นจำนวนมากและก็เป็นอย่างที่ว่าเจ้าหน้าที่คาดเดาเอาไว้ว่าอย่างนั้น ทั้งนี้สังเกตได้จากการที่ลูกค้าตอบรับ ในผลัดที่ 28 ว่า ๒๐๐๖๕ /hou?kε/ “ครับ ฯ”

จากผลการศึกษาประเภทของการปรับแก้ ทั้ง 3 ประเภทนั้น ผู้วิจัยนำมาสรุปความถี่ในการปรากฏของการปรับแก้ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ความถี่ในการปรากฏของการปรับแก้

วิธีการ	ประเภท	จำนวน ครั้งของ ปรากฏ ทั้งหมด	ร้อยละ ของการ ปรากฏ ทั้งหมด	จำนวนครั้งของ การปรากฏที่แบ่ง ตามผู้กระทำ		ร้อยละของการ ปรากฏที่แบ่ง ตามผู้กระทำ	
				จนท.	ลค.	จนท.	ลค.
เริ่มด้วยตนเอง (self initiation)	การปรับแก้ ด้วยตนเอง (self repair)	18	8.8	16	2	7.8	1.0
เริ่มโดยผู้อื่น (other initiation)		181	88.7	80	101	39.2	49.5
เริ่มด้วยตนเอง (self initiation)	การปรับแก้ โดยผู้อื่น (other repair)	-	-	-	-	0.0	0.0
เริ่มโดยผู้อื่น (other initiation)		5	2.5	2	3	1.0	1.5
รวม		204	100	204		100	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประเภทของการปรับแก้ที่พบมากที่สุดคือการเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other initiation) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self repair) จำนวน 181 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาคือการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self initiation) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self repair) จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.8 อันดับที่สามคือการเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่น (other initiation) แล้วผู้อื่นปรับแก้ (other repair) จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของการปรับแก้ทั้งหมด

เมื่อเปรียบเทียบการปรับแก้ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า ลูกค้าชาวพม่าเริ่มต้นปรับแก้ แล้วให้เจ้าหน้าที่ปรับแก้คำพูดด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 101 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเริ่มต้นการปรับแก้แล้วให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้ด้วยตนเอง จำนวน 80 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.2 อันดับที่สามคือเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเริ่มต้นปรับแก้แล้วแก้ไขด้วยตนเอง จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.8 ส่วนการปรับแก้ไขด้วยตนเองของลูกค้าชาวพม่าพบเพียง 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.0 ของการปรับแก้ทั้งหมด

จากความถี่ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังคงมีปัญหาในการสื่อสาร ทั้งที่เกิดจากการอธิบายไม่ชัดเจน และการใช้ไวยากรณ์ที่ไม่ถูกต้อง จนส่งผลให้ลูกค้าชาวพม่าฟังเจ้าหน้าที่อธิบายไม่เข้าใจหรือฟังไม่ชัดเจน ก็มักกล่าวเริ่มต้นการปรับแก้ แล้วให้เจ้าหน้าที่นั้นปรับแก้ไขคำพูดด้วยตนเอง

ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าว่ามีโครงสร้างบทสนทนาอะไรและอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นภาพรวมว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากผลงานของนักวิจัยที่ผ่านมาอย่างไร อันนำไปสู่การสรุปข้อค้นพบและนำไปสู่แนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในบทที่ 5 ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัยการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) สรุปผลการวิจัย 2) อภิปรายผล และ 3) ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า โดยใช้ข้อมูลการสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลจำนวน 6 คน กับลูกค้าชาวพม่าจำนวน 80 คน รวมทั้งสิ้น 80 บทสนทนา การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาที่ใช้แนวคิดการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาของแซคส์ เชกลอฟฟ์และเจฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) แนวคิดการวิเคราะห์การเปิด-ปิดการสนทนาของเชกลอฟฟ์ (Schegloff, 1968, 1979, 1973) ในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโครงสร้างบทสนทนา โดยแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเปิด-ปิดการสนทนา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษามีรูปแบบและขั้นตอนของการเปิด-ปิดการสนทนาอย่างไร 2) การผลัดกันพูด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษามีใช้กฎการจัดสรรกันพูดและกลวิธีการผลัดกันพูดอย่างไร 3) การพูดซ้อนเหลื่อม ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษามีประเภทและหน้าที่ของการพูดซ้อนเหลื่อมอย่างไร 4) การแสดงว่ารับฟังอยู่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษามีประเภทและหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่อย่างไร และ 5) การปรับแก้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษามีประเภทของการปรับแก้อย่างไร ทั้งนี้สามารถนำผลการศึกษาของแต่ละหัวข้อมาสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 การเปิด-ปิดการสนทนา

จากการศึกษาการเปิดการสนทนา พบว่ามีรูปแบบการเปิดการสนทนา 7 แบบ และแบบที่พบบ่อยที่สุดคือแบบที่ 7 รูปแบบการเปิดการสนทนาทั้ง 7 นั้นประกอบด้วยขั้นตอนการเปิด

การสนทนา 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ (summons-answer) การทักทาย (greeting) และการแสดงตัว (identification)

ในส่วนของการเรียก-ตอบ (summons-answer) ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำทักทายภาษาพม่าว่า ၵိၵ်းလၢ/mĩnkolàbà/ “สวัสดี” เพื่อตอบรับการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์และเพื่อกล่าวทักทายลูกค้าชาวพม่าด้วย ในขณะที่การทักทายของลูกค้าชาวพม่า ผู้วิจัยพบว่าลูกค้าชาวพม่าใช้คำทักทายภาษาพม่าหรือคำทักทายภาษาอังกฤษ เช่น ၵၢၼ်း /holó/ “ฮัลโล” ร่วมกับคำเรียกเครือญาติ เช่น ၵိၵ်း /ʔəma/ “พี่สาว” ၵိၵ်းလၢ /nĩmolé/ “น้องสาว” ၵိၵ်း /θəmi/ “หนู(ลูกสาว)” หรือใช้คำทักทายภาษาพม่าร่วมกับคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงความรู้สึกเอ็นดูว่า ၵိၵ်း /jə/ “เอ๋ย” เช่น ၵိၵ်းလၢ /ʔəmajə/ “พี่สาวเอ๋ย” เพื่อทักทายเจ้าหน้าที่กลับไป

การแสดงตัว (identification) จากข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะกล่าวแสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงานเท่านั้น ส่วนลูกค้าชาวพม่าอาจจะกล่าวแสดงตัวด้วยหมายเลขโทรศัพท์ หรือไม่ได้กล่าวแสดงตัว แต่กล่าวเข้าสู่ประเด็นของการโทรศัพท์ทันที

ส่วนการศึกษากการปิดการสนทนาพบว่า มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ การนำไปสู่การปิดการสนทนา (possible pre-closing) และการปิดการสนทนา (closing) และพบว่าการนำไปสู่การปิดการสนทนามี 8 วิธี ได้แก่ 1) การเสริมคำพูดด้วยการตอบรับ (reinforcement) 2) การขอบคุณ (thanking) 3) การสานสัมพันธ์ (continuance) 4) การเปิดประเด็น (topic shading) 5) การสรุปประเด็น (topic bounding) 6) การแนะนำ (recommendation) 7) การให้เหตุผล (giving reason) และ 8) การกล่าวย้ำเหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามา (confirming the first reasons for calling)

หากเปรียบเทียบการนำไปสู่การปิดการสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า การนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยคือการสรุปประเด็นและการสานสัมพันธ์ ส่วนการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดของลูกค้าชาวพม่าคือการขอบคุณและสรุปประเด็น

จากศึกษากการปิดการสนทนาพบว่า การปิดการสนทนามี 5 วิธี ได้แก่ 1) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ 2) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำทักทาย 3) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลาเพียงฝ่ายเดียว 4) การกล่าวขอบคุณ-กล่าวคำอำลาตอบหรือกล่าวคำตอบรับและอำลาตอบ และ 5) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวคำตอบรับอย่างเดียว วิธีที่พบมากที่สุดคือการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ รองลงมาคือการกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-ตอบรับอย่างเดียว

5.1.2 การผลัดกันพูด (Turn-taking)

จากการศึกษาการผลัดกันพูดพบว่า โดยส่วนใหญ่ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย และลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้กฎการผลัดกันพูด(turn-allocation) แบบผู้พูดคนแรกเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไป และพบว่ามีกลวิธีการผลัดกันพูด 7 วิธี ได้แก่ 1) การใช้คำเรียกขาน 2) การใช้คำสันธาน 3) การใช้อนุประโยค 4) การใช้คำลงท้าย 5) การใช้ประโยคคำถาม 6) การใช้ประโยคขอร้อง และ 7) การหยุด กลวิธีที่พบมากคือการใช้ประโยคคำถามกับการใช้ประโยคขอร้อง และผู้วิจัยยังพบอีกว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประโยคขอร้องแตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพ เพื่อขอร้องให้ลูกค้าชาวพม่าปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ได้ขอร้องไป ซึ่งการขอร้องดังกล่าวจะอยู่ในโครงสร้างประโยคที่มีคำกริยาหลักตามด้วยคำแสดงความสุภาพ (politeness) ว่า o/pà/ หรือใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับ จอจ /jamè/ “จะต้อง” เพื่อขอร้องลูกค้าชาวพม่า ส่วนการใช้ประโยคขอร้องของลูกค้าชาวพม่านั้น นอกจากลูกค้าชาวพม่าจะเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพเหมือนกับที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้แล้วนั้น ลูกค้าชาวพม่ายังใช้ประโยคขอร้องที่อยู่ในโครงสร้างคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย เช่น ประโยคว่า “สมควรให้หน้อยจะได้ไหม” ซึ่งการใช้ประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ดังกล่าวนี้ถือว่าการขอร้องแบบอ้อมในสังคมของชาวพม่า (Rattanapitak, 2012)

5.1.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)

จากการศึกษาเรื่องการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่า ประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อมมีทั้งสิ้น 4 ประเภท ได้แก่ การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค (terminal overlapping) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา (continue overlapping) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ (conditional access to the turn) และการพูดพร้อมกัน (simultaneous talking) และยังพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมมีหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ การให้ข้อมูลหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม การตรวจสอบความถูกต้อง การสานต่อการสนทนา และการเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ เมื่อพิจารณาจากความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมที่พบมากที่สุดคือการพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา รองลงมาคือการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค

เมื่อเปรียบเทียบการพูดซ้อนเหลื่อมระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคมากกว่าลูกค้าชาวพม่า ส่วนลูกค้าชาวพม่าพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนามากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย นอกจากนี้ยังพบอีกว่า การพูดพร้อมกันนั้น นอกจากมีสาเหตุจากการที่คู่สนทนาอีกฝ่ายพูดและ

หยุด เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดไปแล้ว แต่คู่สนทนาอีกฝ่ายรับผลการพูดล่าช้า ยังมีสาเหตุจากปัญหา สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องด้วย

5.1.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels)

การศึกษาการแสดงว่ารับฟังอยู่พบว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่มี 4 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalization) 2) คำตอบรับ (responding) 3) การกล่าวซ้ำ (repetition) และ 3) ประโยคคำถาม (question) และพบว่าหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่มี 4 หน้าที่ ได้แก่ เพื่อแสดงว่าเห็นด้วย (indicating agreement) เพื่อยืนยันความถูกต้อง (confirming the correction) เพื่อแสดงความประหลาดใจ (expressing surprise) และเพื่อแสดงความเข้าใจ (understanding)

เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏของประเภทการแสดงว่ารับฟังอยู่พบว่า ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ที่พบมากที่สุดคือการใช้คำตอบรับ รองลงมาคือการใช้ถ้อยคำสั้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบการแสดงว่ารับฟังอยู่ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า ลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับและด้วยถ้อยคำสั้น ๆ มากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย นอกจากนี้ยังพบความแตกต่าง 2 ประเด็นคือประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่กับตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่ในส่วนของประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้น ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประเภทการแสดงว่ารับฟังอยู่หลากหลายกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วย *ဟุอ์คุ* /hou?kɛ/ “ใช่/ค่ะ” ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วยที่มีคำแสดงความสุภาพ (politeness) *ဟุอ์คุบ่า* /hou?kɛbà/ “ใช่/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยหรือกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับว่า *ออร์* /ʔə/ “อ้อ” เพื่อแสดงความเข้าใจ ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยถ้อยคำสั้น ๆ เช่น *อ* /ʔə/ “อ่า” *อะ* /ʔé/ “อืม” ด้วยคำตอบรับแบบสุภาพ *ဟุอ์คุบ่า* /hou?kɛbà/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับคู่สนทนาหรือด้วยคำถาม *ဟุอ์ล้า* /hou?lǎ/ “หรือ” เพื่อแสดงการประหลาดใจ เป็นต้น

ส่วนตำแหน่งของการตอบรับว่าฟังอยู่นั้น ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าชาวพม่าจะตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่า *ဟุอ์คุ* /hou?kɛ/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” หรือด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ว่า *อ* /ʔə/ “อืม” เพื่อแสดงให้เจ้าหน้าที่เห็นว่าตนเห็นด้วยและติดตามการสนทนาอยู่ ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบและในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดอยู่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่จะตอบรับว่าฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับ *ဟุอ์คุ* /hou?kɛ/ “ใช่/ค่ะ” ในตำแหน่งที่เป็นผลัดการพูด (turn) ของตนเองและไม่กล่าวแทรกขึ้นมาระหว่างที่ลูกค้าชาวพม่ากำลังพูด

5.1.5 การปรับแก้ (Repair)

ผู้วิจัยได้ศึกษาประเภทของการปรับแก้พบว่า มี 3 ประเภท ได้แก่ 1)การเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) 2)การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) และ3)การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วปรับแก้โดยผู้อื่น (other-repair) ซึ่งประเภทของการปรับแก้ที่พบมากที่สุดคือการเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น(other-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) รองลงมาคือการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) อันดับที่สามคือการเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วผู้อื่นปรับแก้ (other-repair)

เมื่อเปรียบเทียบการเริ่มต้นการปรับแก้ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า การเริ่มต้นการปรับแก้โดยลูกค้าชาวพม่ามีจำนวนมากกว่าการเริ่มต้นการปรับแก้โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ซึ่งการเริ่มต้นการปรับแก้ดังกล่าว ลูกค้าชาวพม่าจะเริ่มต้นปรับแก้ ด้วยการกล่าวคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้ชายหรือผู้หญิง เช่น *q̣ /bjà/* “ครับ” *ʔɯ /jɯ/* “คะ” ในลักษณะที่ออกเสียงด้วยทำนองเสียงสูง แล้วปล่อยให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยปรับแก้คำพูดด้วยตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเองแล้วปรับแก้ไขด้วยตนเองมากกว่าลูกค้าชาวพม่าเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเองแล้วปรับแก้ด้วยตนเอง

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การเปิด-ปิดการสนทนา (Opening and Closing)

การเปิดการสนทนาที่เชกloff (Schegloff, 1968, 1979) เสนอว่ามี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ (summons-answer) การแสดงตัว-จำได้ (identification and/or recognition) การทักทาย (greeting) และการถามสอถามความเป็นอยู่ (how are you) ส่วนในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีการเปิดการสนทนาเพียง 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ การทักทาย และการแสดงตัว และมีการเรียงลำดับของขั้นตอนดังกล่าวแตกต่างกับงานของเชกloff

ในส่วนของการเรียก-ตอบนั้น ผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำทักทายทั่วไปในภาษาพม่า ทั้งเพื่อตอบรับการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์และเพื่อทักทายชาวพม่า ในขณะที่งานของเชกloffพบว่า ใช้คำว่า Hello เพื่อตอบรับการเรียกของกริ่งโทรศัพท์และใช้คำว่า Hi เพื่อทักทายคู่สนทนา

ส่วนขั้นตอนการทักทายนั้น ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าชาวพม่านิยมทักทายเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วยคำทักทายภาษาพม่าว่า “สวัสดี” ร่วมกับคำเรียกเครือญาติหรือคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงความเอ็นดู (appellative suffix) ເອີ /jè/ “เอ๋ย” ซึ่งการที่ชาวพม่าใช้คำเรียกเครือญาติกับบุคคลที่ไม่รู้จักกันนั้น นอกจากสะท้อนให้เห็นว่าชาวพม่าแสดงความเคารพและความสุภาพต่อบุคคลอื่นที่ไม่รู้จักกันแล้ว การที่ชาวพม่าใช้คำเรียกเครือญาติร่วมกับปัจจัยแสดงความเอ็นดู (appellative suffix) ที่มักใช้เรียกบุคคลที่สนิทสนมกันนั้น (Rattanaphitak, 2012) ก็สะท้อนให้เห็นว่าการเปิดการสนทนาของลูกค้าชาวพม่าแสดงความสนิทสนมต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลคนไทยด้วยเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบการเปิดการสนทนาของงานวิจัยนี้กับงานวิจัยการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของภาษาเยอรมัน (Teleghani-Nikasam, 2002) ภาษาจีน (Sun, 2004) และภาษาไทย (มยุรี, 2540; บุรีรัตน์, 2544) พบว่าขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่ามีขั้นตอนการเปิดการสนทนาน้อยกว่าขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของภาษาจีนที่มีจำนวน 8 ขั้นตอน และพบว่ามีแตกต่างกับการเปิดการสนทนาในงานวิจัยของ Teleghani-Nikasam (2002) กับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในงานวิจัยของ บุรีรัตน์ (2544) คือ การไม่มีขั้นตอนการสอบถามชีวิตความเป็นอยู่หรือขึ้นโอภาปราศัย (how are you) ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่านั้นเป็นการเปิดการสนทนาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานบริการ ดังนั้น การเปิดการสนทนา จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องสอบถามชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มสนทนา แต่ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยนี้มีการเปิดการสนทนาด้วยการแลกเปลี่ยนคำทักทายกันสูงเช่นเดียวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ จส 100 ของมยุรี (2540)

การปิดการสนทนาถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างพึงพอใจให้กับกลุ่มสนทนา จากผลการศึกษา พบว่าการปิดสนทนามีสองขั้นตอนเหมือนกับขั้นตอนการปิดการสนทนาที่เชกloff และแซคส์ (Schegloff & Sack, 1973) เสนอเอาไว้คือขั้นตอนก่อนนำไปสู่การปิดการสนทนาและการปิดการสนทนา ในส่วนของขั้นตอนการนำไปสู่การปิดการสนทนานั้น ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวสรุปประเด็น เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนามากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้สมัครบริการต่างๆให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จ ก็มักกล่าวสรุปรายละเอียดของการสมัครบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าชาวพม่าทราบ ประกอบกับการกล่าวสรุปประเด็นนั้นถือว่าเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำเป็นต้องกล่าวให้ลูกค้าชาวพม่าเข้าใจรายละเอียดก่อนปิดการสนทนา ดังนั้น จึงทำให้การนำไปสู่การปิดการสนทनावิธีนี้มีจำนวนมากกว่าวิธีอื่น ๆ ส่วนการพบว่าเจ้าหน้าที่กล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การ

ปิดการสนทนามีจำนวนรองลงมานั้น เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวสานสัมพันธ์ ก็เพื่อต้องการให้ลูกค้าชาวพม่าติดต่อเข้ามาใช้บริการอีกครั้งและเพื่อต้องการแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าบริษัทยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทเสมอ นอกจากนี้ จากผลการศึกษายังพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านหน้าที่ของตนเองด้วย กล่าวคือ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลนั้น เจ้าหน้าที่ก็มักเลือกกลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเอง โดยการกล่าวสรุปประเด็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลหรือให้ความช่วยเหลือไปหรือโดยการกล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าติดต่อกลับมาใหม่ ส่วนลูกค้าชาวพม่าซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับข้อมูลหรือผู้ขอรับความช่วยเหลือนั้น ลูกค้าก็มักจะเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนคือการกล่าวขอบคุณ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อมูลที่ได้สอบถามไปหรือให้ความช่วยเหลือตนหรือการกล่าวสรุปประเด็น เพื่อยุติการสอบถามหรือการขอความช่วยเหลือ

ส่วนการที่ผู้วิจัยพบว่า มีการปิดการสนทนาด้วยการกล่าวแลกเปลี่ยนขอบคุณเป็นจำนวนมากนั้น เป็นเพราะว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้สมัครบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จ ก็มักจะกล่าวขอบคุณลูกค้าชาวพม่าที่ได้โทรศัพท์เข้ามาใช้บริการบริษัท ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่ได้ให้ความช่วยเหลือตนเช่นกัน ดังนั้น จึงทำให้การปิดการสนทนามีการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณมากที่สุด

5.2.2 การผลัดกันพูด (Turn-taking)

จากการที่ผู้วิจัยพบว่า มีเทคนิคของการผลัดกันพูดที่พบมากที่สุด คือ การเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไป และพบว่า มีการใช้กลวิธีการผลัดกันพูดด้วยการใช้ประโยคถามกับการใช้ประโยคขอร้องมากที่สุดนั้นเป็นเพราะว่าประเด็นของการสนทนาทางโทรศัพท์โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสอบถามข้อมูลและการสมัครบริการต่างๆ นอกจากนี้ หากพิจารณาการเลือกใช้กลวิธีการผลัดกันพูดด้วยการใช้ประโยคขอร้องให้ละเอียดลงไป ผู้วิจัยพบว่า การเลือกใช้ประโยคขอร้องระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่ามีความแตกต่างกัน คือ ลูกค้าชาวพม่ามักเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพ ซึ่งอยู่ในโครงสร้างของคำกริยาหลักตามด้วยคำแสดงความสุภาพ เพื่อขอร้องเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยช่วยสมัครบริการต่าง ๆ ให้ การใช้ประโยคขอร้องดังกล่าวถือว่าเป็นประโยคขอร้องแบบสุภาพที่สามารถใช้ได้ทุกบริบทโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยทางสังคมใด ๆ (Rattanaphitak, 2012) และยังพบอีกว่า ลูกค้าชาวพม่านิยมใช้ประโยคขอร้องที่อยู่ในโครงสร้างของประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย ซึ่งประโยคขอร้องดังกล่าวจัดว่าเป็นการขอร้องแบบอ้อม ทั้งนี้จากการศึกษาเรื่อง

การขอร้องของชาวพม่าพบว่า การขอร้องของชาวพม่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านสังคม 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์ (social distance) อำนาจ (power) และการวางตัว (imposition) ปัจจัยด้านอำนาจถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีนัยสำคัญต่อการสนทนาในสังคมพม่า กล่าวคือคนที่มีอำนาจมากกว่าถือว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในสถานภาพที่สูงกว่า เช่น ในชั้นเรียนครูถือว่าเป็นบุคคลที่มีอำนาจมากที่สุด ดังนั้น การที่ผู้พูดต้องการจะขอร้องต่อบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่านั้น ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย (distance value) (Rattanaphitak, 2012) ดังนั้น การที่ลูกค้าชาวพม่ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีความสัมพันธ์ระหว่างกันแบบไม่สนิทสนมและไม่รู้จักกันมาก่อน จึงน่าจะทำให้เมื่อลูกค้าชาวพม่าต้องการจะขอร้องให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยช่วยเหลือตน ก็มักเลือกการขอร้องแบบอ้อมที่อยู่ในรูปแบบประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และการใช้ประโยคขอร้องดังกล่าวก็แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าชาวพม่าต้องการแสดงความสุภาพต่อคนที่ไม่เคยรู้จักกันและไม่สนิทสนมกันด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกลวิธีการผลัดกันพูดในงานวิจัยนี้กับงานวิจัยของมยุรี สวัสดิ์เมือง (2540) และงานวิจัยของปัทมา โลมาเจริญ (Lomajarean, 2004) พบว่า กลวิธีการผลัดกันพูดที่พบมากในงานนี้มีความแตกต่างกับงานวิจัยของมยุรี (2540) คือ งานวิจัยของมยุรีมีการใช้คำแสดงสุภาพและมีการใช้การเรียกชื่อคู่สนทนา เพื่อผลัดกันพูดมากที่สุด และเพื่อแสดงให้คู่สนทนาอีกฝ่ายทราบว่ากำลังติดตามฟังอยู่ แต่งานวิจัยนี้พบว่า มีการใช้กลวิธีการเปลี่ยนผลัดกันพูดโดยใช้คำถามและการใช้ประโยคขอร้องมากที่สุด ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว เป็นเพราะว่างานวิจัยของมยุรีนั้นเป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานสภาพการจราจร ดังนั้นกลวิธีที่ใช้เปลี่ยนผลัดดังกล่าว จึงมักใช้คำแสดงสุภาพ และใช้การเรียกชื่อคู่ เพื่อติดตามการรายงานสภาพการจราจร ส่วนงานวิจัยการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าเป็นการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ดังนั้นกลวิธีที่ใช้ในการผลัดกันพูด จึงเป็นการใช้ประโยคคำถาม เพื่อสอบถามข้อมูลจากคู่สนทนาและใช้ประโยคขอร้อง เพื่อขอให้คู่สนทนาปฏิบัติตามสิ่งที่ตนต้องการ นอกจากนี้ยังพบว่า งานวิจัยนี้มีการใช้กลวิธีการใช้คำถามจำนวนมากเหมือนกับงานวิจัยของปัทมา โลมาเจริญ (Lomajarean, 2004) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า งานวิจัยเรื่องนี้กับงานวิจัยของปัทมา (Lomajarean, 2004) นั้นเป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเหมือนกัน ดังนั้น กลวิธีการผลัดกันพูด จึงใช้คำถาม เพื่อสอบถามข้อมูลจากคู่สนทนาเช่นเดียวกัน

5.2.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)

จากการศึกษาการพูดซ้อนเหลื่อม ผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคมากกว่าลูกค้าชาวพม่า และการพูดซ้อนเหลื่อมดังกล่าวก็จัดว่าเป็นการพูด

ซ้อนเหลื่อมแบบขัดจังหวะ (interrupt) การพูดของกลุ่มสนทนา ทั้งนี้ปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่พูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคเป็นจำนวนมากนั้น คือ การที่เจ้าหน้าที่รับให้ข้อมูลให้เสร็จและให้ได้มากที่สุดแล้ว ไปปรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าชาวพม่าคนอื่น ๆ ส่วนการพบว่า ลูกค้าชาวพม่ามักพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนาเป็นจำนวนมากนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าชาวพม่ามองว่าการพูดซ้อนเหลื่อมแบบท้ายประโยค อาจจะนำไปสู่การแย่งผลัดการพูดจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย และเป็นการกระทำที่แสดงถึงความไม่สุภาพต่อกลุ่มสนทนาได้ ดังนั้น ลูกค้าชาวพม่าจึงมักจะกล่าวซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนาและเป็นการให้ความร่วมมือกับกลุ่มสนทนาที่เป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย นอกจากนี้ การพูดซ้อนเหลื่อมของลูกค้าชาวพม่าดังกล่าวยังมีความคล้ายคลึงกับการพูดซ้อนเหลื่อมในสังคมชาวมอญด้วย กล่าวคือ สังคมชาวมอญมีการพูดซ้อนเหลื่อมจำนวนน้อยและปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้มีการพูดซ้อนเหลือน้อยคือปัจจัยทางสังคมที่ผู้พูดจะแสดงความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า (Sungkaman, 2006)

5.2.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels)

จากการที่ผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่และตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกัน คือ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่า “ใช่/ ค่ะ” เพื่อติดตามการพูดของลูกค้าชาวพม่า ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ได้เรียนและได้รับการอบรมว่าการใช้ถ้อยคำคำตอบรับดังกล่าวเป็นคำตอบรับที่สุภาพในภาษาพม่าและควรนำมาใช้ตอบรับเมื่อต้องสนทนากับลูกค้าชาวพม่า และหากว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยนำคำตอบรับ เช่น ถ้อยคำสั้นๆ เช่น อ่า อืม ที่เป็นคำตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ของคนที่ยู่มากใช้ตอบรับเมื่อสนทนากับคู่สนทนาอายุุน้อยหรือเท่ากันนั้นมาใช้ตอบรับลูกค้าชาวพม่าที่โดยส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่าเจ้าหน้าที่นั้น ก็อาจจะเป็นการแสดงถึงความไม่สุภาพต่อลูกค้าชาวพม่าก็เป็นได้ ดังนั้น จึงทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วยว่า “ใช่/ ค่ะ” อยู่เป็นจำนวนมากในบทสนทนา

ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่านั้นเลือกใช้คำตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่หลากหลายมากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย เช่น ใช้คำตอบรับสั้น ๆ *အ* /*ʔà* / “อ่า” *အေး* /*ʔé* / “อืม” ซึ่งคำว่า *အေး* /*ʔé* / “อืม” เป็นคำตอบรับของผู้พูดที่ยู่มากตอบรับเมื่อสนทนากับผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรืออายุเท่ากัน ทั้งนี้การที่ลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้คำตอบรับสั้น ๆ “อืม” “อ่า” ดังกล่าวก็น่าจะเกิดจากการที่ลูกค้าชาวพม่าคนนั้นพิจารณาแล้วว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยน่าจะมียู่น้อยกว่าหรือเท่ากันตน ลูกค้าชาวพม่าจึงเลือกใช้คำตอบรับดังกล่าว เพื่อแสดงให้รู้ว่ารับฟังอยู่เมื่อสนทนากับ

เจ้าหน้าที่ แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว ลูกค้าชาวพม่าก็นิยมใช้คำตอบรับแสดงว่าฟังอยู่แบบสุภาพ เช่น ဟုတ်ကဲ့ /hou?kɛ / “ใช่/ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าติดตามและเห็นด้วยหรือไม่ก็ใช้คำตอบรับที่แสดงความเข้าใจ เช่น ခြင်္သေ့ /ʔɔ / “อ้อ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูด

ส่วนเรื่องตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้น จากข้อมูลพบว่าโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่หลังจากที่ลูกค้าชาวพม่าพูดจบไปแล้ว ส่วนลูกค้าชาวพม่ามักจะกล่าวคำตอบรับสั้น ๆ เช่น อืม อ่า หรืออื่น ๆ ทั้งในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่พูดอยู่และหลังจากเจ้าหน้าที่พูดจบได้ ทั้งนี้ปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้มีการตอบรับที่เกิดในตำแหน่งดังกล่าวแตกต่างกัน คือ ความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีความสามารถในการใช้ภาษาที่ไม่ดีเหมือนกับเจ้าของภาษา จึงน่าจะทำให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องฟังลูกค้าชาวพม่าพูดให้เข้าใจทั้งหมดก่อน แล้วจึงค่อยตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ซึ่งการรอฟังลูกค้าชาวพม่าพูดให้จบและให้เข้าใจทั้งหมดดังกล่าว น่าจะส่งผลให้การแสดงว่าฟังอยู่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักอยู่ในตำแหน่งที่ลูกค้าพูดจบ ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่านั้นเป็นผู้ที่มีระดับความสามารถในการใช้ภาษามากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย สามารถคาดเดาและเข้าใจได้ว่าเจ้าหน้าที่พูดอะไร ลูกค้าจึงไม่จำเป็นต้องฟังให้จบ ก็สามารถกล่าวคำตอบรับสั้น ๆ เช่น อืม อ่า หรืออื่น ๆ ทั้งในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่พูดอยู่และหลังจากเจ้าหน้าที่พูดจบได้ เพื่อแสดงว่าตนรับฟังเจ้าหน้าที่อยู่ได้

5.2.5 การปรับแก้ (Repair)

ในส่วนของการปรับแก้ นั้น จากข้อมูล พบว่ามีการเริ่มต้นการปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้ด้วยตนเองมากกว่าการเริ่มการปรับแก้ประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้สิ่งที่พบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เชกloff และคณะ (Schegloff et al., 1977) ได้เสนอเอาไว้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้ว การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นนั้นจะมีมากกว่าการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง นอกจากนี้หากพิจารณาผลการศึกษาการปรับแก้ให้ละเอียดลงไปจะพบว่า การเริ่มต้นการปรับแก้โดยลูกค้าชาวพม่าแล้วให้เจ้าหน้าที่ปรับแก้ไขคำพูดด้วยตัวเองหรือการเริ่มต้นการปรับแก้โดยเจ้าหน้าที่แล้วให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้ไขคำพูดด้วยตนเองนั้นเป็นประเภทของการปรับแก้ที่พบมากที่สุด ทั้งนี้การที่ต่างฝ่ายต่างก็เป็นผู้เริ่มต้นการปรับแก้แล้วให้อีกฝ่ายปรับแก้ด้วยตนเองนั้น น่าจะเกิดจากปัจจัย 3 สิ่ง คือ ด้านความสามารถทางภาษา ด้านการเปิดโอกาส และด้านความสุภาพ ซึ่งปัจจัยด้านความสามารถทางภาษาที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ คือ การที่เจ้าหน้าที่อธิบายไม่ชัดเจน ใช้ไวยากรณ์ที่ไม่ถูกต้องหรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงไทย จึงส่งผลให้ลูกค้าชาวพม่าฟังเจ้าหน้าที่อธิบายแล้วไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจน ก็มักกล่าวเริ่มต้นการปรับแก้ แล้วให้เจ้าหน้าที่นั้นปรับแก้ไขคำพูดด้วยตนเอง ใน

ขณะเดียวกันเมื่อลูกค้าชาวพม่าพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงถิ่น หรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า ก็มักส่งผลให้เกิดการปรับแก้ไขคำพูดในบทสนทนาอยู่บ่อยครั้งเช่นเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านการเปิดโอกาสที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ นั่น คือ การที่ผู้เริ่มต้นการปรับแก้เป็นการเปิดโอกาสให้คนที่พูดผิด หรือพูดไม่ชัดเจนได้พิจารณาว่ามีจุดใดที่จะต้องปรับแก้ด้วยตัวเองให้มีความชัดเจน (Schegloff et al., 1977: 377) และปัจจัยด้านความสุภาพที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ นั่น อัมพิกา รัตนพิทักษ์ (Rattanaphitak, 2012) ได้กล่าวถึงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในภาษาพม่าว่า ชาวพม่าจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพ โดยการคำนึงถึงเรื่องอำนาจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และความเกรงใจต่อความรู้สึกของผู้ฟัง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการที่ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกค้าชาวพม่าเลือกที่จะเป็นผู้เริ่มต้นการปรับแก้แล้วไม่ปรับแก้คำพูดให้ นั่นน่าจะเป็นการกระทำที่ไม่อยากให้คู่สนทนารู้สึกว่าตนมีจุดบกพร่องในการพูดมากนัก จึงมักเลือกที่จะเริ่มปรับแก้ให้แล้วเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายปรับแก้คำพูดด้วยตนเองมากกว่าและการกระทำดังกล่าวก็ยังแสดงถึงความสุภาพในเรื่องของการรักษาน้ำของแต่ฝ่ายด้วย

นอกจากนี้ความสุภาพดังกล่าวยังสะท้อนผ่านการเลือกใช้คำที่เป็นกลวิธีของการเริ่มต้นการปรับแก้ด้วย กล่าวคือ ลูกค้าชาวพม่ามักเลือกกลวิธีการเริ่มต้นการปรับแก้ด้วยคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้ชายและผู้หญิง เช่น ဟု /bjà/ “ครับ” ရှင် /jɪn/ เป็นกลวิธีเริ่มต้นการปรับแก้ ซึ่งการเลือกใช้คำดังกล่าวน่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เห็นว่าการเริ่มต้นการปรับแก้ของชาวพม่าแสดงถึงความสุภาพต่อบุคคลอื่น แต่ในบางครั้งก็ยังพบว่าลูกค้าชาวพม่าเริ่มต้นการปรับแก้ไปแล้ว เจ้าหน้าที่ก็ไม่ยอมปรับแก้ไขคำพูด ลูกค้าชาวพม่าจะปรับแก้ไขคำพูดนั้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย

5.2.6 แนวทางการนำปัญหาที่พบจากการศึกษาบทสนทนาไปปรับปรุงงานบริการ

จากศึกษาโครงสร้างบทสนทนาพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลปรับแก้คำพูดด้วยตนเองมากกว่าลูกค้าชาวพม่าปรับแก้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย นั้นมักพูดผิดไวยากรณ์ พูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงไทย และอธิบายไม่ชัด ทำให้ในบางครั้งเมื่อลูกค้าชาวพม่าไม่เข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูด ก็มักจะกล่าวเริ่มต้นการปรับแก้ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไขคำพูดอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งแนวทางที่สามารถช่วยลดปัญหาในการสื่อสารดังกล่าวของเจ้าหน้าที่ได้ คือ การจัดอบรมภาษาพม่าขั้นสูง โดยมีอาจารย์เจ้าของภาษาสอนการสนทนาภาษาพม่าที่ใช้ในหน่วยงานบริการ สอนให้เจ้าหน้าที่ออกเสียงคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า รวมทั้งฝึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายให้กระชับและให้เป็นลำดับขั้น เพื่อลดปัญหาความไม่เข้าใจของลูกค้าชาวพม่า

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบปัญหาว่า เมื่อลูกค้าชาวพม่าพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงถิ่น หรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า ก็มักส่งผลให้เกิดการปรับแก้ไขคำพูดในบทสนทนาอยู่บ่อยครั้ง เช่นกัน ดังนั้น แนวทางที่สามารถช่วยลดปัญหาเรื่องการพูดภาษาอังกฤษสำเนียงพม่าได้ คือ การให้อาจารย์เจ้าของภาษาพม่าสอนการออกเสียงคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานบริการทางโทรศัพท์ด้วยสำเนียงพม่า ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้คุ้นเคยกับการออกเสียงคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่าของลูกค้าชาวพม่าและนำไปสู่การช่วยลดปัญหาในการสื่อสารในอนาคตได้ยั่งยืนต่อไป

ส่วนปัญหาการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อขจัดจังหวะลูกค้าชาวพม่านั้น แนวทางที่สามารถจะช่วยลดปัญหาได้คือการฝึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดซ้อนเหลื่อมด้วยคำตอบรับว่า เห็นด้วย เช่น ဟုတ်ကဲ့ပါ /hou?kɛ̀bà/ แทนการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อขจัดจังหวะ ทั้งนี้การพูดซ้อนเหลื่อมด้วยคำตอบรับดังกล่าว แม้ว่าจะดูเหมือนเป็นการพูดแทรกกลูกค้าชาวพม่าก็ตาม แต่เนื่องจากว่า คำตอบรับเห็นด้วยดังกล่าวเป็นคำตอบรับที่สุภาพอยู่แล้ว ดังนั้น การฝึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ใช้คำตอบรับดังกล่าว ก็น่าจะช่วยลดการพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อขจัดจังหวะการพูดของลูกค้าลงได้และช่วยลดการแสดงความไม่สุภาพต่อลูกค้าชาวพม่าได้ด้วยเช่นกัน

ส่วนการพบว่า เจ้าหน้าที่ใช้กลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนาอยู่หลายวิธี เพื่อไม่ให้เป็นการตัดบทการสนทนาจนเกินไปนั้น แนวทางที่สามารถแก้ไขได้ คือ การเพิ่มช่องทางการติดต่อใหม่ให้กับลูกค้าชาวพม่า เช่น การเปิดช่องทางการสอบถามที่มีเสียงตอบรับอัตโนมัติด้วยภาษาพม่าเพิ่มเติม ทั้งนี้ก็เพื่อให้ลูกค้าชาวพม่าที่ต้องการจะสอบถามข้อมูลอื่นๆที่ไม่เร่งด่วนได้โทรศัพท์เข้าไปรับฟังข้อมูลที่ต้องการนั้นด้วยตนเอง ซึ่งการเปิดช่องทางการดังกล่าวก็น่าจะช่วยลดปัญหาที่เจ้าหน้าที่รับวางสายเพื่อยุติการสนทนาอย่างรวดเร็วและกระทันหันได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า พบว่ามีประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาแบบมองเห็นหน้ากันของชาวพม่า
2. ศึกษาเปรียบเทียบโครงสร้างบทสนทนาแบบมองเห็นหน้ากันระหว่างชาวพม่า
สนทนากับชาวพม่าและชาวพม่าสนทนากับชาวไทย
3. ศึกษาความสุภาพในบทสนทนาของชาวพม่าสนทนากับชาวพม่าหรือชาวพม่า
สนทนากับชาวไทย

4. ศึกษาบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ในบริบทอื่น ๆ เช่น บทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ทั่ว ๆ ไปในชีวิตประจำวัน

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 ศิผดุง, Ph.D. ปัทมา พัฒน์พงษ์, Ph.D. อิศระ ชูศรี, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน เราใช้โทรศัพท์มือถือ เพื่อติดต่อสอบถามความเป็นอยู่ของบุคคลที่เรารู้จัก หรือเพื่อติดต่อกับบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ในบางครั้งเมื่อเราใช้งานโทรศัพท์ในเครือข่ายต่าง ๆ แล้วพบว่ามีปัญหาขัดข้องต่าง ๆ ก็มักต้องการขอความช่วยเหลือหรือต้องการสอบถามข้อมูลจากทางบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ ประกอบกับเมื่อบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์นั้นได้เล็งเห็นว่าลูกค้าของตนอาจจะพบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ บริษัทจึงได้จัดตั้งศูนย์ให้บริการข้อมูลขึ้นมา เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าชาวไทยและลูกค้าชาวต่างชาติด้วย เช่น ชาวจีน ชาวอังกฤษ ชาวเกาหลี และชาวพม่า โดยเฉพาะลูกค้าชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้นจะโทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์จำนวนมาก เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่สามารถพูดภาษาพม่านั้นช่วยแก้ปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์หรือช่วยสมัครบริการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ให้ ดังนั้นการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างผู้ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าในองค์กรลักษณะนี้จึงมีลักษณะเด่นดังต่อไปนี้

การสนทนาทางโทรศัพท์ ทำให้เห็นโครงสร้างของการสนทนา เช่น การแสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel) ได้ชัดเจน ทั้งนี้เมื่อคู่สนทนาพูดคุยกันทางโทรศัพท์ พวกเขาไม่สามารถมองเห็นการใช้ภาษาท่าทาง อย่างเช่น การพยักหน้า หรือท่าทางอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็นสัญลักษณ์แสดงว่ารับฟังอยู่ (backchannel) ได้ ดังนั้นคู่สนทนาจึงต้องใช้ลักษณะเสียง เช่น ระดับเสียง(pitch) หรือถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalization) เข้ามาช่วยในการสนทนาเพื่อให้คู่สนทนาทราบว่าตนกำลังรับฟังอยู่ (Heinz, 2003: 1119) จากลักษณะเด่นดังกล่าวและการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ตรวจคุณภาพการใช้ภาษาพม่าในการให้บริการของศูนย์ให้บริการข้อมูลของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าในบางครั้ง เมื่อลูกค้าชาวพม่าบอกความประสงค์ของการสมัครบริการ ส่งเสริมการขายหรือบริการเสริมต่าง ๆ ไม่ชัดเจนหรือลูกค้าชาวพม่าพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงถิ่น ทวาย กระเหรี่ยง ฉาน หรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า การสนทนามักจะเกิดการปรับแก้ไขคำพูดอยู่บ่อยครั้ง ในทำนองเดียวกันเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยอธิบายรายละเอียดไม่ชัดเจน อธิบายผิด หรือกล่าวคำบางคำด้วยสำเนียงไทย ก็ส่งผลให้ลูกค้าพม่าปรับแก้คำพูดในบทสนทนาเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์เอาไว้ จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ผู้วิจัยตัดสินใจเลือกทำวิจัยหัวข้อนี้ เพื่อค้นหาว่าโครงสร้างการสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์มีอะไรบ้าง และมีลักษณะเป็นอย่างไร อันส่งผลให้มีความเข้าใจการใช้ภาษาพม่าในสถานการณ์ดังกล่าวให้ละเอียดมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้ 1) ขั้นตอนการเตรียมการ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์บทสนทนาทั้งภาษาไทย ภาษาพม่าและภาษาอังกฤษและผู้วิจัยเตรียมตัวเก็บข้อมูล โดยการจัดส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูลและช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล 2) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย

ได้เก็บรวบรวมข้อมูลบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำนวน 6 คนกับลูกค้าชาวพม่าจำนวน 80 คน ที่ศูนย์ให้บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์แห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนพหลโยธิน กรุงเทพฯ รวมทั้งสิ้นจำนวน 80 บทสนทนา และผู้วิจัยใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 หัวหน้าที่ผู้ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้สัมภาษณ์ไฟล์เสียงสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า แล้วผู้วิจัยบันทึกการสนทนาดังกล่าวด้วยเครื่องบันทึกเสียงเอ็มพี 4 พร้อมทั้งจดบันทึกรายละเอียดของไฟล์เสียงดังกล่าวด้วย ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับการบันทึกด้วยเครื่องเอ็มพี 4 มาเปิดในโปรแกรมออดาซิติ (audacity) เพื่อถ่ายถอดเป็นอักษรภาษาพม่าและใส่สัญลักษณ์การถอดเสียงบทสนทนา (transcription conventions) ตามระบบของเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 2004) พร้อมทั้งระบุลำดับของไฟล์เสียง วันที่ของไฟล์เสียง ชื่อของพนักงาน เพศของลูกค้า เวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดการสนทนา เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถ่ายถอดเป็นอักษรภาษาพม่ามาถ่ายถอดเป็นสัญลักษณ์ภาษาพม่า (Burmese phonetic symbols) ตามระบบที่ใช้ในหนังสือ *Studies in Burmese Linguistics* ของวัตกินส์ (Watkins, 2005) ส่วนวิธีการคัดเลือกข้อมูล ผู้วิจัยเลือกเฉพาะบทสนทนาที่มีเสียงสนทนาชัดเจนและมีความยาวมากกว่า 1 นาทีขึ้นไป เพื่อให้มีองค์ประกอบของโครงสร้างบทสนทนาครบถ้วน 3) ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ตามแนวคิดการวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาของของแซคส์ เชกลอฟฟ์และเจฟเฟอร์สัน (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974) เชกลอฟฟ์ และคณะ (Schegloff et al., 1977) และเชกลอฟฟ์ (Schegloff, 1968, 1979) และสรุปผลการศึกษาดังนี้

4. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาโครงสร้างบทสนทนา โดยแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) การเปิด-ปิดการสนทนา 2) การพลัดกันพูด 3) การพูดซ้อนเหลื่อม 4) การแสดงว่ารับฟังอยู่ และ 5) การปรับแก้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 การเปิด-ปิดการสนทนา (Opening-Closing)

จากการศึกษาการเปิดการสนทนา พบว่ามีรูปแบบการเปิดการสนทนา 7 แบบ และแบบที่พบมากที่สุดคือแบบที่ 7 รูปแบบการเปิดการสนทนาทั้ง 7 นั้นประกอบด้วยขั้นตอนการเปิด

การสนทนา 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ (summons-answer) การทักทาย (greeting) และการแสดงตัว (identification)

ในส่วนของการเรียก-ตอบ (summons-answer) ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำทักทายภาษาพม่าว่า ၎်လၢဝါ/mĩnkolàbà/ “สวัสดี” เพื่อตอบรับการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์และเพื่อกล่าวทักทายลูกค้าชาวพม่าด้วย ในขณะที่การทักทายของลูกค้าชาวพม่า พบว่าลูกค้าชาวพม่าใช้คำทักทายภาษาพม่าหรือคำทักทายภาษาอังกฤษ เช่น ၎်လၢ /həló/ “ฮัลโล” ร่วมกับคำเรียกเครือญาติ เช่น ၎်မာ /?əma/ “พี่สาว” ၎်မိလၢ /?ĩmlá/ “น้องสาว” ၎်မိ /?əmi/ “หนู(ลูกสาว)” หรือใช้คำทักทายภาษาพม่าร่วมกับคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงความรู้สึกเอ็นดูว่า ၎်မိ /jè/ “เอ๊ย” เช่น ၎်မိမာ /?əmajè/ “พี่สาวเอ๊ย” เพื่อทักทายเจ้าหน้าที่กลับไป

การแสดงตัว (identification) จากข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะกล่าวแสดงตัวด้วยชื่อหน่วยงานเท่านั้น ส่วนลูกค้าชาวพม่าอาจจะกล่าวแสดงตัวด้วยหมายเลขโทรศัพท์ หรือไม่ได้กล่าวแสดงตัว แต่กล่าวเข้าสู่ประเด็นของการโทรศัพท์ทันที

ส่วนการศึกษาการปิดการสนทนาพบว่า มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ การนำไปสู่การปิดการสนทนา (possible pre-closing) และการปิดการสนทนา (closing) และพบว่าการนำไปสู่การปิดการสนทนามี 8 วิธี ได้แก่ 1) การเสริมคำพูดด้วยการตอบรับ (reinforcement) 2) การขอบคุณ (thanking) 3) การสานสัมพันธ์ (continuance) 4) การเปิดประเด็น (topic shading) 5) การสรุปประเด็น (topic bounding) 6) การแนะนำ (recommendation) 7) การให้เหตุผล (giving reason) และ 8) การกล่าวย้ำเหตุผลของการโทรศัพท์เข้ามา (confirming the first reasons for calling)

หากเปรียบเทียบการนำไปสู่การปิดการสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า การนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยคือการสรุปประเด็นและการสานสัมพันธ์ ส่วนการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่พบมากที่สุดของลูกค้าชาวพม่าคือการขอบคุณและสรุปประเด็น

จากศึกษาการปิดการสนทนาพบว่า การปิดการสนทนามี 5 วิธี ได้แก่ 1) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ 2) การกล่าวแลกเปลี่ยนคำทักทาย 3) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลาเพียงฝ่ายเดียว 4) การกล่าวขอบคุณ-กล่าวคำอำลาตอบหรือกล่าวคำตอบรับและอำลาตอบ และ 5) การกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-กล่าวคำตอบรับอย่างเดียว วิธีที่พบมากที่สุดคือการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณ รองลงมาคือการกล่าวขอบคุณหรือกล่าวอำลา-ตอบรับอย่างเดียว

4.2 การผลัดกันพูด (Turn-taking)

จากการศึกษาการผลัดกันพูดพบว่า โดยส่วนใหญ่ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย และลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้กฎการผลัดกันพูด(turn-allocation) แบบผู้พูดคนแรกเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไป และพบว่ามีกลวิธีการผลัดกันพูด 7 วิธี ได้แก่ 1) การใช้คำเรียกขาน 2) การใช้คำสันธาน 3) การใช้อนุประโยค 4) การใช้คำลงท้าย 5) การใช้ประโยคคำถาม 6) การใช้ประโยคขอรับรอง และ 7) การหยุด กลวิธีที่พบมากคือการใช้ประโยคคำถามกับการใช้ประโยคขอรับรอง และผู้วิจัยยังพบอีกว่าทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประโยคขอรับรองแตกต่างกัน คือเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพ เพื่อขอรับรองให้ลูกค้าชาวพม่าปฏิบัติตามที่เจ้าหน้าที่ได้ขอรับรองไป ซึ่งการขอรับรองดังกล่าวจะอยู่ในโครงสร้างประโยคที่มีคำกริยาหลักตามด้วยคำแสดงความสุภาพ (politeness) ว่า ဝါ /pà/ หรือใช้ประโยคคำสั่งเชิงบังคับ ခုဝ် /jəmè/ “จะต้อง” เพื่อขอรับรองลูกค้าชาวพม่า ส่วนการใช้ประโยคขอรับรองของลูกค้าชาวพม่านั้น นอกจากลูกค้าชาวพม่าจะเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพเหมือนกับที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้แล้วนั้น ลูกค้าชาวพม่ายังใช้ประโยคขอรับรองที่อยู่ในโครงสร้างคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย เช่น ประโยคว่า “สมัครให้หน่อยจะได้ไหม” ซึ่งประโยคคำถาม เพื่อถามความสามารถนั้นถือว่าเป็นการขอรับรองแบบอ้อมในสังคมของชาวพม่า (Rattanaipitak, 2012)

4.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)

จากการศึกษาเรื่องการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่ามีประเภทของการพูดซ้อนเหลื่อมทั้งสิ้น 4 ประเภท ได้แก่ การพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค (terminal overlapping) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนา (continue overlapping) การพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ (conditional access to the turn) และการพูดพร้อมกัน (simultaneous talking) และยังพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมมีหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ การให้ข้อมูลหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม การตรวจสอบความถูกต้อง การสานต่อการสนทนา และการเพิ่มข้อมูลที่คู่สนทนาต้องการ เมื่อพิจารณาจากความถี่ในการปรากฏของการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่า การพูดซ้อนเหลื่อมที่พบมากที่สุดคือการพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนา รองลงมาคือการพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยค

เมื่อเปรียบเทียบการพูดซ้อนเหลื่อมระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคมากกว่าลูกค้าชาวพม่า ส่วนลูกค้าชาวพม่าพูดซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนามากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย นอกจากนี้ยังพบอีกว่า การพูดพร้อมกันนั้น นอกจากมีสาเหตุจากการที่คู่สนทนาอีกฝ่ายพูดและ

หยุด เพื่อเปลี่ยนผลัดกันพูดไปแล้ว แต่คู่สนทนาอีกฝ่ายรับผลการพูดล่าช้า ยังมีสาเหตุจากปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องด้วย

4.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannels)

การศึกษาการแสดงว่ารับฟังอยู่พบว่า การแสดงว่ารับฟังอยู่มี 4 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalization) 2) คำตอบรับ (responding) 3) การกล่าวซ้ำ (repetition) และ 3) ประโยคคำถาม (question) และพบว่าหน้าที่ของการแสดงว่ารับฟังอยู่มี 4 หน้าที่ ได้แก่ เพื่อแสดงว่าเห็นด้วย (indicating agreement) เพื่อยืนยันความถูกต้อง (confirming the correction) เพื่อแสดงความประหลาดใจ (expressing surprise) และเพื่อแสดงความเข้าใจ (understanding)

เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏของประเภทการแสดงว่ารับฟังอยู่ พบว่า ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่ที่พบมากที่สุดคือการใช้คำตอบรับ รองลงมาคือการใช้ถ้อยคำสั้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบการแสดงว่ารับฟังอยู่ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า ลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับและด้วยถ้อยคำสั้น ๆ มากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย นอกจากนี้ยังพบความแตกต่าง 2 ประเด็นคือประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่กับตำแหน่งของการตอบรับการแสดงว่ารับฟังอยู่ในส่วนของประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้น ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประเภทการแสดงว่ารับฟังอยู่หลากหลายกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วย $\text{hou}^2\text{kɛ}^2$ /“ใช่/ค่ะ” ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วยที่มีคำแสดงความสุภาพ (politeness) $\text{hou}^2\text{kɛ}^2\text{bà}$ /“ใช่/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วย หรือกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยคำตอบรับว่า $\text{ə}^2\text{ɔ}^2$ /“อ้อ” เพื่อแสดงความเข้าใจ ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่ากล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ด้วยถ้อยคำสั้น ๆ เช่น $\text{ə}^2\text{ɔ}^2$ /“อ้อ” $\text{ə}^2\text{ɔ}^2$ /“อ้อ” $\text{ə}^2\text{ɔ}^2$ /“อ้อ” ด้วยคำตอบรับแบบสุภาพ $\text{hou}^2\text{kɛ}^2\text{bà}$ /“ใช่/ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับคู่สนทนา หรือด้วยคำถาม $\text{hou}^2\text{lá}$ /“หรือ” เพื่อแสดงการประหลาดใจ เป็นต้น

ส่วนตำแหน่งของการตอบรับว่าฟังอยู่นั้น ผู้วิจัยพบว่า ลูกค้าชาวพม่าจะตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่า $\text{hou}^2\text{kɛ}^2$ /“ใช่/ครับ/ค่ะ” หรือด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ว่า $\text{ə}^2\text{ɔ}^2$ /“อ้อ” /“อ้อ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเห็นด้วยและติดตามการสนทนาอยู่ ทั้งในตำแหน่งที่เจ้าหน้าที่พูดจบและในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดอยู่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่จะตอบรับว่าฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับ $\text{hou}^2\text{kɛ}^2$ /“ใช่/ค่ะ” ในตำแหน่งที่เป็นผลัดการพูด (Turn) ของตนเองและไม่กล่าวแทรกขึ้นมาระหว่างที่ลูกค้าชาวพม่ากำลังพูด

4.5 การปรับแก้ (Repair)

ผู้วิจัยได้ศึกษาประเภทของการปรับแก้พบว่า มี 3 ประเภท ได้แก่ 1)การเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) 2)การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) และ3)การเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วปรับแก้โดยผู้อื่น (other-repair) ซึ่งประเภทของการปรับแก้ที่พบมากที่สุดคือการเริ่มต้นปรับแก้โดยผู้อื่น(other-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) รองลงมาคือการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated) แล้วปรับแก้ด้วยตนเอง (self-repair) อันดับที่สามคือการเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่น (other-initiated) แล้วผู้อื่นปรับแก้ (other-repair)

เมื่อเปรียบเทียบการเริ่มต้นการปรับแก้ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าพบว่า การเริ่มต้นการปรับแก้โดยลูกค้าชาวพม่ามีจำนวนมากกว่าการเริ่มต้นการปรับแก้โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย ซึ่งการเริ่มต้นการปรับแก้ดังกล่าว ลูกค้าชาวพม่าจะเริ่มต้นปรับแก้ ด้วยการกล่าวคำลงท้ายแสดงความสุภาพสำหรับผู้ชายหรือผู้หญิง เช่น ချာ /bjà/ “ครับ” ဂွဇ် /gin/ “คะ” ในลักษณะที่ออกเสียงด้วยท่อนเสียงสูง แล้วปล่อยให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยปรับแก้คำพูดด้วยตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยเริ่มต้นปรับแก้ตนเองแล้วแก้ไขด้วยตนเองมีจำนวนมากกว่าลูกค้าชาวพม่าเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเองแล้วปรับแก้ด้วยตนเอง

5. อภิปรายผล

5.1 การเปิด-ปิดการสนทนา (Opening and Closing)

การเปิดการสนทนาที่เชกloff (Schegloff, 1968, 1979) เสนอว่ามี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ (summons-answer) การแสดงตัว-จำได้ (identification and/or recognition)การทักทาย (greeting) และการถามสอถามความเป็นอยู่ (How are you) ส่วนในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่าการเปิดการสนทนาเพียง 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก-ตอบ การทักทาย และการแสดงตัว และมีการเรียงลำดับของขั้นตอนดังกล่าวแตกต่างกับงานของเชกloff

ในส่วนของการเรียก-ตอบนั้น ผู้วิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำทักทายทั่วไปในภาษาพม่า ทั้งเพื่อตอบรับต่อการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์และเพื่อทักทายชาวพม่า ในขณะที่งานของเชกloff พบว่าใช้คำว่า Hello เพื่อตอบรับต่อการเรียกของกริ่งโทรศัพท์ และใช้คำว่า Hi เพื่อทักทายคู่สนทนา

ส่วนขั้นตอนการทักทายนั้น พบว่า ลูกค้าชาวพม่านิยมทักทายเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วยคำทักทายภาษาพม่าว่า “สวัสดี” ร่วมกับคำเรียกเครือญาติ หรือคำเรียกเครือญาติที่มีปัจจัยแสดงความเอ็นดู(appellative suffix) ခရ် /jè/ “เอ๋ย” ซึ่งการที่ชาวพม่าใช้คำเรียกเครือญาติกับบุคคลที่ไม่รู้จักกันนั้น นอกจากจะสะท้อนให้เห็นว่าชาวพม่าแสดงความเคารพ และความสุภาพต่อบุคคลอื่นที่ไม่รู้จักกันแล้ว การที่ชาวพม่าใช้คำเรียกเครือญาติร่วมกับปัจจัยแสดงความเอ็นดู (Appellative suffix) ที่มักใช้เรียกบุคคลที่สนิทสนมกันนั้น (Rattanaphitak, 2012) ก็สะท้อนให้เห็นว่าการเปิดการสนทนาของลูกค้าชาวพม่าแสดงความสนิทสนมต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลคนไทยด้วยเช่นกัน

การปิดการสนทนาถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างพึงพอใจให้กับคู่สนทนา จากงานผลการศึกษา พบว่ามีสองขั้นตอนเหมือนกับขั้นตอนการปิดการสนทนาที่ เชกลอฟฟ์และแซคส์ (Schegloff & Sack, 1973) เสนอเอาไว้คือขั้นตอนก่อนนำไปสู่การปิดการสนทนาและการปิดการสนทนา ในส่วนของขั้นตอนการนำไปสู่การปิดการสนทนานั้น ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวสรุปประเด็น เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนามากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าหลังจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้สมัครบริการต่างๆให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จแล้ว ก็มักกล่าวสรุปรายละเอียดของการสมัครบริการต่างๆให้กับลูกค้าชาวพม่าทราบ ประกอบกับการกล่าวสรุปประเด็นนั้นถือว่าเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจำเป็นต้องกล่าวให้ลูกค้าชาวพม่าเข้าใจรายละเอียดก่อนกล่าวปิดการสนทนา ดังนั้น จึงทำให้การนำไปสู่การปิดการสนทนาแบบนี้มีจำนวนมากกว่าแบบอื่นๆ ส่วนการพบว่าเจ้าหน้าที่กล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การปิดการสนทนามานั้น เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวสานสัมพันธ์ ก็เพื่อต้องการให้ลูกค้าชาวพม่าติดต่อเข้ามาใช้บริการอีกครั้งและเพื่อต้องการแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าบริษัทยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทเสมอ นอกจากนี้ จากผลการศึกษายังพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยและลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านหน้าที่ของตนเองด้วย กล่าวคือ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลนั้น เจ้าหน้าที่ก็มักจะเลือกกลวิธีนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเอง โดยการกล่าวสรุปประเด็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลหรือให้ความช่วยเหลือไป หรือโดยการกล่าวสานสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าติดต่อกลับมาใหม่ ส่วนลูกค้าชาวพม่าซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับข้อมูลหรือผู้ขอรับความช่วยเหลือนั้น ลูกค้าก็มักจะเลือกใช้กลวิธีการนำไปสู่การปิดการสนทนาที่สัมพันธ์กับหน้าที่ของตน คือ การกล่าวขอบคุณ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้แจ้งข้อมูลที่ตนสอบถามหรือให้ความช่วยเหลือตน หรือการกล่าวสรุปประเด็น เพื่อยุติการสอบถามหรือการขอความช่วยเหลือ

ส่วนการที่ผู้วิจัย พบว่ามีการปิดการสนทนาด้วยการกล่าวแลกเปลี่ยนขอบคุณเป็นจำนวนมากนั้น เป็นเพราะว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยได้สมัครบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าชาวพม่าเสร็จสิ้น ก็มักจะกล่าวขอบคุณลูกค้าชาวพม่าที่ได้โทรศัพท์เข้ามาใช้บริการบริษัท ส่วนลูกค้าชาวพม่าก็กล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยที่ได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเช่นกัน ดังนั้น จึงทำให้การปิดการสนทนานี้มีการแลกเปลี่ยนคำขอบคุณมากที่สุด

5.2 การผลัดกันพูด (Turn-taking)

เทคนิคของการผลัดกันพูดที่พบมากที่สุด คือ การเลือกผู้อื่นเป็นผู้พูดคนถัดไป และการที่ผู้วิจัยพบว่า มีการใช้กลวิธีการผลัดกันพูดด้วยการใช้ประโยคถามกับการใช้ประโยคขอร้องมากที่สุดนั้นเป็นเพราะว่าประเด็นของการสนทนาทางโทรศัพท์โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสอบถามข้อมูล และการสมัครบริการต่างๆ และหากพิจารณาในการเลือกใช้กลวิธีการผลัดกันพูดโดยการใช้ประโยคขอร้องให้ละเอียดลงไป ผู้วิจัยพบว่า การเลือกใช้ประโยคขอร้องระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่ามีความแตกต่างกัน คือ ลูกค้าชาวพมามักเลือกใช้ประโยคคำสั่งแบบสุภาพ ซึ่งอยู่ในโครงสร้างของคำกริยาหลักตามด้วยคำแสดงความสุภาพ เพื่อขอร้องเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยช่วยสมัครบริการต่างๆ ให้ การใช้ประโยคขอร้องดังกล่าวถือว่าเป็นประโยคขอร้องแบบสุภาพที่สามารถใช้ได้ทุกบริบทโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยทางสังคมใด ๆ (Rattanaphitak, 2012) และยังพบว่าลูกค้าชาวพมามีแนวโน้มใช้ประโยคขอร้องที่อยู่ในโครงสร้างของประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย ซึ่งประโยคขอร้องดังกล่าวจัดว่าเป็นการขอร้องแบบอ้อม ทั้งนี้จากการศึกษาเรื่องการขอร้องของชาวพม่านั้นพบว่า การขอร้องของชาวพม่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านสังคม 3 ปัจจัยได้แก่ ความสัมพันธ์ (social distance) อำนาจ (power) และการวางตัว (imposition) ปัจจัยด้านอำนาจถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีนัยสำคัญต่อการสนทนาในสังคมพม่า กล่าวคือคนที่มีความอำนาจมากกว่าถือว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในสถานภาพที่สูงกว่า เช่น ในชั้นเรียนครูถือว่าเป็นบุคคลที่มีความอำนาจมากที่สุด ดังนั้นการที่ผู้พูดต้องการจะขอร้องต่อบุคคลที่มีสถานภาพสูงกวานั้น ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย (distance value) (Rattanaphitak, 2012) ดังนั้น การที่ลูกค้าชาวพม่ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีความสัมพันธ์ระหว่างกันแบบไม่สนิทสนมและไม่ได้รู้จักกันมาก่อน จึงน่าจะทำให้เมื่อลูกค้าชาวพม่าต้องการจะขอร้องให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยช่วยเหลือตน ก็มักเลือกใช้ประโยคขอร้องแบบอ้อมที่อยู่ในรูปแบบประโยคคำถาม เพื่อถามความเป็นไปได้ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และการใช้ประโยคขอร้องแบบอ้อมดังกล่าวก็น่าจะแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าชาวพม่าต้องการแสดงความสุภาพต่อคนที่ไม่เคยรู้จักกันและไม่สนิทสนมกันด้วย

5.3 การพูดซ้อนเหลื่อม (Overlapping)

จากการศึกษาการพูดซ้อนเหลื่อมพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยพูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคมากกว่าลูกค้าชาวพม่า และการพูดซ้อนเหลื่อมดังกล่าวก็จัดว่าเป็นการพูดซ้อนเหลื่อมแบบขัดจังหวะ (interrupt) การพูดของกลุ่มสนทนา ทั้งนี้ปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่พูดซ้อนเหลื่อมท้ายประโยคเป็นจำนวนมากนั้น คือ การที่เจ้าหน้าที่รีบให้ข้อมูลให้เสร็จและให้ได้มากที่สุดแล้วไปรับสายโทรศัพท์ของลูกค้าชาวพม่าคนอื่น ๆ ส่วนการพบว่า ลูกค้าชาวพม่ามักพูดซ้อนเหลื่อมเพื่อสานต่อการสนทนาเป็นจำนวนมากนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าชาวพม่ามองว่าการพูดซ้อนเหลื่อมแบบท้ายประโยค อาจจะไปสู่การแย่งผลัดการพูดจากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย และเป็นการกระทำที่แสดงความไม่สุภาพต่อคู่สนทนา ดังนั้น ลูกค้าชาวพม่าจึงมักจะกล่าวซ้อนเหลื่อม เพื่อสานต่อการสนทนาและให้ความร่วมมือกับคู่สนทนาที่เป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย นอกจากนี้ การพูดซ้อนเหลื่อมของลูกค้าชาวพม่าดังกล่าวยังมีความคล้ายคลึงกับการพูดซ้อนเหลื่อมในสังคมชาวมอญด้วย กล่าวคือ สังคมชาวมอญมีการพูดซ้อนเหลื่อมจำนวนน้อยและปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้มีการพูดซ้อนเหลื่อมน้อยคือปัจจัยทางสังคมที่ผู้พูดจะแสดงความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า (Sungkaman, 2006)

5.4 การแสดงว่ารับฟังอยู่ (Backchannel)

จากการที่ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้ประเภทของการแสดงว่ารับฟังอยู่และตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่แตกต่างกัน คือ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่า “ใช่/ ค่ะ” เพื่อติดตามการพูดของลูกค้าชาวพม่า ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ได้เรียนและได้รับการอบรมว่าการใช้ถ้อยคำคำตอบรับดังกล่าวเป็นคำตอบรับที่สุภาพในภาษาพม่าและควรนำมาใช้ตอบรับเมื่อต้องสนทนากับลูกค้าชาวพม่า และหากเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยนำคำตอบรับ เช่น ถ้อยคำสั้นๆ เช่น อ่า อืม ที่เป็นคำตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ของคนที่อายุนิยมใช้ตอบรับเมื่อสนทนากับคู่สนทนาอายุน้อยหรือเท่ากันนั้นมาใช้ตอบรับลูกค้าชาวพม่าที่โดยส่วนใหญ่จะมียุมากกว่าเจ้าหน้าที่นั้น ก็อาจจะเป็นการแสดงความไม่สุภาพต่อลูกค้าชาวพม่าก็เป็นได้ ดังนั้น จึงทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย มักกล่าวแสดงว่ารับฟังอยู่ ด้วยคำตอบรับว่าเห็นด้วยว่า “ใช่/ ค่ะ” อยู่เป็นจำนวนมากในบทสนทนา

ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่านั้นเลือกใช้คำตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่หลากหลายมากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย เช่น ใช้คำตอบรับ *အ* /ʔà/ “อ่า” *အေး* /ʔé/ “อืม” ซึ่งคำว่า *အေး* /ʔé/ “อืม” เป็นคำตอบรับของผู้พูดที่อายุนิยมใช้ตอบรับเมื่อสนทนากับผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรืออายุ

เท่ากัน ทั้งนี้การที่ลูกค้าชาวพม่าเลือกใช้คำตอบรับสั้นๆ “อืม” “อา” ดังกล่าวก็น่าจะเกิดจากการที่ลูกค้าชาวพม่าคนนั้นพิจารณาแล้วว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยน่าจะมีความอายุน้อยกว่าหรือเท่ากันตน ลูกค้าชาวพม่าจึงเลือกใช้คำตอบรับดังกล่าว เพื่อแสดงให้เห็นว่ารับฟังอยู่เมื่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ แต่โดยส่วนใหญ่แล้ว ลูกค้าชาวพม่าก็นิยมใช้คำตอบรับแสดงว่าฟังอยู่แบบสุภาพ เช่น *ဟူဝ်ကု* /hou?ke/ “ใช่/ครับ/ค่ะ” เพื่อแสดงว่าติดตามและเห็นด้วยหรือไม่ก็ใช้ตอบรับที่แสดงความเข้าใจ เช่น *ေဝ္ဝိ* /ʔv/ “อ้อ” เพื่อบอกให้เจ้าหน้าที่รู้ว่าลูกค้าเข้าใจสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูด

ส่วนเรื่องตำแหน่งของการแสดงว่ารับฟังอยู่นั้น จากข้อมูลพบว่าโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่หลังจากลูกค้าชาวพม่าพูดจบไปแล้ว ส่วนลูกค้าชาวพม่ามักจะกล่าวคำตอบรับสั้น ๆ เช่น อืม อา หรืออื่น ๆ ทั้งในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่พูดอยู่และหลังจากเจ้าหน้าที่พูดจบได้ ทั้งนี้ปัจจัยที่น่าจะส่งผลให้มีการตอบรับที่เกิดขึ้นในตำแหน่งดังกล่าวแตกต่างกัน คือ ความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมีความสามารถในการใช้ภาษาที่ไม่ดีเหมือนกับเจ้าของภาษา จึงน่าจะทำให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องฟังลูกค้าชาวพม่าพูดให้เข้าใจทั้งหมดก่อน แล้วจึงค่อยตอบรับแสดงว่ารับฟังอยู่ ซึ่งการรอฟังลูกค้าชาวพม่าพูดให้จบและให้เข้าใจทั้งหมดดังกล่าว น่าจะส่งผลให้การแสดงว่าฟังอยู่ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยมักอยู่ในตำแหน่งที่ลูกค้าพูดจบ ในขณะที่ลูกค้าชาวพม่าเป็นผู้ที่มีระดับความสามารถในการใช้ภาษามากกว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย สามารถคาดเดาและเข้าใจได้ว่าเจ้าหน้าที่พูดอะไร ลูกค้าจึงไม่จำเป็นต้องฟังให้จบ ก็สามารถกล่าวคำตอบรับสั้น ๆ เช่น อืม อา หรืออื่น ๆ ทั้งในตำแหน่งที่แทรกขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่พูดอยู่และหลังจากเจ้าหน้าที่พูดจบได้ เพื่อแสดงว่าตนรับฟังเจ้าหน้าที่อยู่ได้

5.5 การปรับแก้ (Repair)

ในส่วนของการปรับแก้ นั้น จากข้อมูล พบว่ามีการเริ่มต้นการปรับแก้โดยผู้อื่นแล้วปรับแก้ด้วยตนเองมากกว่าการเริ่มการปรับแก้ประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้สิ่งที่พบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เชกโลฟฟ์และคณะ (Schegloff et al., 1977) ได้เสนอเอาไว้ว่าโดยส่วนใหญ่แล้ว การเริ่มปรับแก้โดยผู้อื่นนั้นจะมีมากกว่าการเริ่มต้นปรับแก้ด้วยตนเอง นอกจากนี้หากพิจารณาผลการศึกษาการปรับแก้ให้ละเอียดลงไปจะพบว่า การเริ่มต้นการปรับแก้โดยลูกค้าชาวพม่าแล้วให้เจ้าหน้าที่ปรับแก้ไขคำพูดด้วยตัวเองหรือการเริ่มต้นการปรับแก้โดยเจ้าหน้าที่แล้วให้ลูกค้าชาวพม่าปรับแก้ไขคำพูดด้วยตนเองนั้นเป็นประเภทของการปรับแก้ที่พบมากที่สุด ทั้งนี้การที่ต่างฝ่ายต่างก็เป็นผู้เริ่มต้นการปรับแก้แล้วให้อีกฝ่ายปรับแก้ด้วยตนเองนั้น น่าจะเกิดจากปัจจัย 3 สิ่ง คือ ด้านความสามารถทางภาษา ด้านการเปิดโอกาส และด้านความสุภาพ ซึ่งปัจจัยด้านความสามารถทาง

ภาษาที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ คือ การที่เจ้าหน้าที่อธิบายไม่ชัดเจน ใช้ไวยากรณ์ที่ไม่ถูกต้องหรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงไทย จึงส่งผลให้ลูกค้าชาวพม่าฟังเจ้าหน้าที่อธิบายแล้วไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจน ก็มักกล่าวเริ่มต้นการปรับแก้ แล้วให้เจ้าหน้าที่นั้นปรับแก้ไขคำพูดด้วยตนเอง ในขณะเดียวกันเมื่อลูกค้าชาวพม่าพูดภาษาพม่าด้วยสำเนียงถิ่น หรือพูดคำภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงพม่า ก็มักส่งผลให้เกิดการปรับแก้ไขคำพูดในบทสนทนาอยู่บ่อยครั้งเช่นเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านการเปิดโอกาสที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ นั้น คือ การที่ผู้เริ่มต้นการปรับแก้เปิดโอกาสให้คนที่พูดผิดหรือพูดไม่ชัดเจนได้พิจารณาว่ามีจุดใดที่จะต้องปรับแก้ด้วยตัวเองให้มีความชัดเจน (Schegloff et al., 1977 : 377) และปัจจัยด้านความสุภาพที่ส่งผลให้มีการปรับแก้ นั้น อัมพิกา รัตนพิทักษ์ (Rattanaphitak, 2012) ได้กล่าวถึงการเลือกใช้กลวิธีความสุภาพในภาษาพม่าว่า ชาวพม่าจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพโดยการคำนึงถึงเรื่องอำนาจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และความเกรงใจต่อความรู้สึกของผู้ฟัง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการที่ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกค้าชาวพม่าเลือกที่จะเป็นผู้เริ่มต้นการปรับแก้แล้วไม่ปรับแก้คำพูดให้นั้นน่าจะเป็นการกระทำที่ไม่อยากให้คู่สนทนารู้สึกว่าตนมีจุดบกพร่องในการพูดมากนัก จึงมักเลือกที่จะเริ่มปรับแก้ให้แล้วเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายปรับแก้คำพูดด้วยตนเองมากกว่าและการกระทำดังกล่าวก็ยังแสดงถึงความสุภาพในเรื่องของการรักษาหน้าของแต่ละฝ่ายด้วย

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.

EXTENDED SUMMARY

1. Introduction

Today, we use mobile phones to connect with our acquaintances or to communicate with people from many organizations. Sometimes, there may be problems with the telephone network, and we tend to request assistance or make the inquiries from the telecommunication service providers. These companies, who understood the need of customers, have also provided the information service center to assist both Thai and foreign customers such as Chinese people, English people, Korean people, and Burmese people. These customers, especially Burmese customers who are living in Thailand, have called the information service center and requested for Thai call center operators who can speak Burmese to answer their inquiries or register promotional services for them. Telephone conversation between Thai call center operators and Burmese customers in this kind of service is found to be unique in characteristic.

Telephone conversation clearly emphasizes discourse structures, such as back channel. As the interlocutors talk on the phone, they cannot perceive nonverbal clues such as nodding or other movement which indicate back channel. Therefore, the interlocutors have to use vocal clues, such as pitch and short verbalization, in the

conversation to show that they are listening (Heinz, 2003: 1119). It is found to be an interesting study for this unique characteristic, and from the researcher's own experience of having a chance to work as a quality inspector of a telecommunication service provider to inspect the use of Burmese language in service. The researcher has found that, sometimes when the Burmese customers wanted to register to promotional or added services and they didn't state their purposes clearly, or when the Burmese customers spoke their mother tongue with local accents, such as Dawei, Karen, and Shan, or spoke English with Burmese accent, the repair usually happened in discourse. Likewise, when Thai call center operators didn't explain the detail clearly or correctly, or spoke Burmese with Thai accent, the Burmese customers tended to correct their speech. Moreover, from the literature review, it is found that there is no study about telephone conversational structure in Burmese. With these reasons, the researcher decided to do the research in this topic to find out about telephone conversational structure in Burmese and its characteristic in order to create more understanding about Burmese language in such situation.

2. Objectives

The objective of this research is to study the structure of telephone conversation in Burmese language between Thai call center operators and Burmese customers.

3. Methods

The methods of this research are as follow: 1) Preparation – the researcher has revealed related studies about discourse analysis of Thai, Burmese, and English language. The researcher has also prepared for data collecting step by requesting a permission to collect data from the customer relationship manager of a telecommunication service provider and explaining the research's objectives, data collecting method, and the time of the collecting; 2) Data collecting – the researcher has collected the conversation between 6 Thai call center operators and 80 Burmese customers from the information service center of a telecommunication service

provider on Phaholyothin Road, Bangkok. There are altogether 80 conversations collected. The time of data collecting was 4 months, between November 2010 to February 2011. The data collecting steps are as follow. At the first step, the supervisor randomly opened the files of the conversation between Thai call center operators and Burmese customers. Then the researcher has recorded those conversations with the MP4 recorder and written down the detail about those voice recorded files. At the second step, the data recorded with MP4 recorder were opened in Audacity program and transcribed into Burmese alphabets. Jefferson's transcription conventions (Jefferson, 2004) were also used, along with other details for future search, such as the file's number, date, the name of the operators, the gender of the customer, and the starting and ending time. At the third step, the transcribed Burmese scripts were transcribed into Burmese phonetic symbols using the transcription system of Watkins in *Studies in Burmese Linguistics* (Watkins, 2005). For the data selection, the researcher chose only the records with clear voices and longer than 1 minute, in which the elements of the conversation were complete; 3) Data analysis – the data were analyzed according to the theory of conversation analysis by Sacks, Schegloff, and Jefferson (1974), Schegloff et al. (1977), and Schegloff (1968, 1979).

4. Results

The conversational structures can be categorized into 5 topics, which are 1) Opening-Closing, 2) Turn-taking, 3) Overlapping, 4) Back Channel, and 5) Repair.

4.1 Opening-Closing

The study revealed that there were 7 types of opening, and the most frequent one was the seventh type. All of the 7-type opening were consisted of 3 steps: summons-answer, greeting, and identification.

For the summons-answer, it is found that Thai call center operators used Burmese greeting မင်္ဂလာပါ/mĩnkəlabà/ "Hello" to answer the phone and to greet Burmese customers. For the greeting of Burmese customers, it is found that they used Burmese greeting or English greeting ဟလို /həló/ "Hello" with kinship terms, such as

အစ်မ /ʔəma/ “older sister,” ညီမလေး /jīmələ/ “younger sister,” and သမီး /θəmí/ “daughter.” They also used Burmese greeting with kinship terms and appellative suffix, such as ချေ /jè/ “dear” in အစ်မချေ /ʔəmajè/ “older sister dear,” in the reply to the employees’ greeting.

For the identification, the data revealed that Thai call center operators identified themselves with the name of their unit/department, while Burmese customers identified themselves with their phone numbers or immediately entered the topic without the identification step.

There were 2 steps in closing the conversation: possible pre-closing, and closing. It is found that there were 8 types of possible pre-closing, which were 1) reinforcement, 2) thanking, 3) continuance, 4) topic shading, 5) topic bounding, 6) recommendation, 7) giving reason, and 8) confirming the first reason for calling.

From the comparison of the possible pre-closing between Thai call center operators and Burmese customers, it is revealed that Thai call center operators used topic bounding and continuance most frequently, while Burmese customers used thanking and topic bounding most frequently.

The study revealed that there were 5 types of closing, which were 1) thanking exchange, 2) greeting exchange, 3) one-side thanking or bidding farewell, 4) Thanking - bidding farewell response or answering and bidding farewell response, and 5) one-side thanking or bidding farewell - answering response. The most frequent types were thanking exchange and one-side thanking or bidding farewell and answering response, respectively.

4.2 Turn-taking

The study revealed that, generally, both Thai call center operators and Burmese customers used turn-allocation in which the first speaker was the one who chose the next speaker. It is found that there were 7 strategies of turn-taking: 1) address terms, 2) conjunction, 3) subordinate clauses, 4) final particles, 5) interrogative sentences, 6) requesting sentences, and 7) pause. The most frequently used strategies were interrogative sentences and requesting sentences respectively. It is also found that Thai call center operators and Burmese customers used different type

of requesting sentences. Thai call center operators used polite imperative sentences requesting Burmese customers to follow their instruction. The sentence structure of the request was consisted of a main verb followed by terms expressing politeness ဝါ /pà/, or consisted of imperative particle ရမယ် /jamè/ “must.” For the Burmese customers, they tended to used polite imperative sentences like Thai call center operators, and they also used requesting sentences with interrogative sentence structure to ask for the possibility of the process from the Thai call center operators, such as “Could you register me to that service?” Interrogative sentences used in asking for the possibility were considered to be an indirect request in Burmese society. (Rattanaphitak, 2012)

4.3 Overlapping

The study revealed that there were 4 types of overlapping: terminal overlapping, continue overlapping, conditional access to the turn, and simultaneous talking. It is also found that overlapping had 4 functions: giving or requesting information, verifying, continuing conversation, and giving additional information. Considering the frequency of overlapping, it is found that the most frequent types found were continue overlapping and terminal overlapping, respectively.

From the comparison of the overlapping between Thai call center operators and Burmese customers, it is found that Thai call center operators used terminal overlapping more frequently than Burmese customers, while Burmese customers used continue overlapping more frequently than Thai call center operators. Moreover, it is found that apart from the turn-taking of the interlocutors that caused overlapping, the problem from network signal caused the delay in turn-taking and also resulted in overlapping.

4.4 Backchannels

The study revealed that there were 4 types of back channel, which were 1) short verbalization, 2) responding, 3) repetition, and 4) question. It is also found that back channel had 4 functions: indicating agreement, confirming the correction, expressing surprise, and understanding.

Considering the frequency of back channel, it is revealed that the most frequently used types were responding and short verbalization, respectively. From the

comparison of back channel between Thai call center operators and Burmese customers, it is found that Burmese customers used responding and short verbalization more frequently than Thai call center operators. Moreover, there were significant differences in 2 aspects, which were the types of back channel and the place of back channel. For the types of back channel, it is found that Burmese customers expressed more various types of back channel than Thai call center operators. Thai call center operators expressed back channel with the response expressing agreement *ဟုတ်ကဲ့* /hou?kɛ/ “Yes,” with the response and terms expressing politeness *ဟုတ်ကဲ့ဝါ* /hou?kɛbà/, or with the response *ဝေ* /wɛ/ “I see” to express understanding. On the other hand, Burmese customers expressed back channel with short verbalization such as *အ* /a/ “Well,” *အေး* /aɛ/ “Hmm,” with polite response *ဟုတ်ကဲ့ဝါ* /hou?kɛbà/ “Yes” to express their agreement, or with the question *ဟုတ်လား* /hou?lá/ “Really?” to express their surprise.

For the time of back channel, it is found that Burmese customers expressed back channel with the response *ဟုတ်ကဲ့* /hou?kɛ/ “Yes” or with short verbalization *အေး* /aɛ/ “Hmm” to let the operators know that they agreed and were listening to the conversation either after the operators finished their turn, or interrupting the speech of Thai call center operators. On the other hand, Thai call center operators expressed back channel with the response *ဟုတ်ကဲ့* /hou?kɛ/ “Yes” in their turn and didn’t interrupt the speech of Burmese customers.

4.5 Repairs

The study revealed that there were 3 types of repair, which were 1) self-initiated and self-repair, 2) other-initiated and self-repair, and 3) other-initiated and other-repair. The most frequently used types were other-initiated and self-repair, self-initiated and self-repair, and other-initiated and other-repair, respectively.

From the comparison of repair initiation between Thai call center operators and Burmese customers, it is found that Burmese customers started repair initiation more frequently than Thai call center operators. The process of repair initiation began with Burmese customers using polite final particle for men or women, such as *ဗျာ* /bjà/

“Yes? (men),” and ရှိင် /ʃiN/ “Yes? (women),” with high intonation, and let Thai call center operators did the self-repair of speech. Moreover, it is found that self-initiated and self-repair of Thai call center operators was more frequently than self-initiated and self-repair of Burmese customers.

5. Discussion

5.1 Opening-Closing

There were 4 steps in discourse opening according to the suggestion Schegloff (1968, 1979): summons-answer, identification and/or recognition, greeting, and ‘How are you.’ But in this research, it is revealed that there were only 3 steps, which were summons-answer, greeting, and identification, and the order was different from Schegloff’s study.

For the summons-answer, it is found that Thai call center operators used general Burmese greeting terms in answering the phone or greeting Burmese customers, while in Schegloff’s study, “Hello” was used in answering the phone, and “Hi” was used in greeting the interlocutor.

In the greeting step, it is found that Burmese customers tended to greet Thai call center operators with Burmese greeting “Hello” and kinship terms or kinship terms with appellative suffix ရေ /jè/ “dear.” Using kinship terms with strangers reflected the respect and politeness which the Burmese showed to the strangers. Moreover, using appellative suffix which is usually used with people with close relationship (Rattanaphitak, 2012) also expressed the familiarity between Burmese customers and Thai call center operators.

Conversation closure is considered to be an essential factor to the satisfaction of the interlocutors. The study revealed that there were 2 steps in the closure, which were in accordance with the study of Schegloff and Sack (1973): possible pre-closing, and closing. In the possible pre-closing step, it is found that Thai call center operators mostly did the topic bounding which led to the closure. This is because after Thai call center operators had registered Burmese customers to the services, they tended to summarize the detail of the services. Topic bounding was also considered to be a regulation of the unit/department, and the employees had to inform

Burmese customers before closing the conversation. Therefore, the possible pre-closing in this type was more necessary than the rest. The second most used possible pre-closing type was continuance, as Thai call center operators expressed the continuance in order to persuade Burmese customers to continue using the service in the future, and to show that the company was always willing to be in service of the customers. The study also revealed that both Thai call center operators and Burmese customers tended to use the pre-closing strategies which were relating to their duty. The duty of Thai call center operators was the information providers, and the operators tended to choose the pre-closing strategies which related to their duty by bounding the topic or expressing the continuance. The Burmese customers who were the information receivers or requesters tended to choose the pre-closing strategies of thanking after the operators provided the requested information or assistance, and topic bounding to end the request.

The study revealed that the closing type of thanking exchange was the most used. This was because after Thai call center operators had registered the customers to the services, they tended to thank the customers for calling and using their services, while the Burmese customers thanked the Thai call center operators for fulfilling their request. Therefore, this type of closure was the most used.

5.2 Turn-taking

The most frequently used technique of turn-taking was to have the speaker select the next speaker. It is found that the strategies of using interrogative sentences and requesting sentences in turn-taking were most used, as the topics were generally about the information inquiry and the request to register with the service. Considering the strategies using requesting sentences in details, it is found that there were differences between Thai call center operators and Burmese customers. Burmese customers tended to use polite imperative sentence structure, which consisted of the main verb and terms expressing politeness, to request the Thai call center operators to register them to the services. This kind of requesting sentences is considered to be a polite requesting sentence and can be used in any context with no social factor involved. (Rattanaphitak, 2012) It is also found that Burmese customers tended to make a request with interrogative sentence structure to inquire about the possibility of

Thai call center operators. This kind of requesting sentences is considered to be an indirect requesting sentence. However, from the study of request in Burmese language, it is found that the request related to 3 social factors, which were social distance, power, and imposition. The factor of power is one of the significant factors in the discourse in Burmese society. People with power are considered to be in the higher status, for example, teachers are considered to be the most powerful one in class. Therefore, before making request to the one in higher status, the speakers have to consider the distance value between them. (Rattanaphitak, 2012) As Burmese customers and Thai call center operators is not in close relationship or acquaint with each other, it is possible that Burmese customers have to use indirect request sentence to make requests to Thai call center operators and inquire about the possibility of the process. Using the indirect requesting sentences also showed that Burmese customers wanted to express their politeness to the ones who were not in close relationship.

5.3 Overlapping

The study revealed that terminal overlapping occurred with Thai call center operators more than with Burmese customers. And it is considered to be an interrupt overlapping. The possible factor that affected Thai call center operators' overlapping was the rush to finish the process as fast and as much as possible in order to answer the call from other Burmese customers. It is found that Burmese customers tended to have continue overlapping as the Burmese customers may have an opinion that terminal overlapping indicates the change of turn-taking and may be an impolite behavior to the interlocutors. Therefore, Burmese customers tended to have continue overlapping and cooperate with Thai call center operators. Moreover, overlapping discourse of Burmese customers is similar to the overlapping discourse in Mon society. In Mon society, the overlapping rarely occurs, and the possible affecting factor is the social factor, in which the speakers respect the elderly ones. (Sungkaman, 2006)

5.4 Backchannels

It is found that Thai call center operators and Burmese customers chose different types and different place of back channel. Thai call center operators tended to

express the back channel with the response “Yes” to follow the utterance of Burmese customers. This is because the operators have been trained and learned that this response is a polite response in the Burmese language and it should be used in a conversation with Burmese customers. And if Thai call center operators respond to the Burmese customers with the responses like “Well,” or “Hmm,” which the elderly use to respond to the ones who are younger or in the same age, it may be impolite to the Burmese customers who are older than the operators in general. With this reason, Thai call center operators tended to express the back channel with the response “Yes” mostly in the conversation.

As for the Burmese customers, the back channel’s responses are more varied than that of Thai call center operators, such as အာ /ʔà / “Well,” and အေး/ʔé/ “Hmm.” အေး /ʔé/ “Hmm” is a response of the elderly and use with people who are younger or in the same age. The reason Burmese customers chose to use the responses အာ /ʔà / “Well” and အေး/ʔé/ “Hmm” may be because the customers considered the Thai call center operators to be younger than or in the same age as them. Therefore, Burmese customers use these responses as the back channel to the operators. But generally, Burmese customers tended to use polite responses for back channel, such as ဟုတ်ကဲ့ /houʔkɛ / “Yes,” to express their attentiveness and agreement, and ခြေ /ʔə / “I see” to express their understanding.

For the place of back channel, if is found that, generally, Thai call center operators tended to respond after Burmese customers have finished their speech, while Burmese customers tend to use short verbalization, such as “Well” or “Hmm,” both in the middle of the operators’ speech and after the operators have finished their speech. The possible factor affected the place of back channel may be the language skill. The language skill of Thai call center operators isn’t as fluent as the language skill of the Burmese themselves, and Thai call center operators may have to listen to the whole speech in order to respond to the Burmese customers. With this reason, the back channel of Thai call center operators tended to be at the end of the customers’ speech. On the other hand, the Burmese customers have better skill in the Burmese language than Thai call center operators, so they didn’t have to listen to the whole speech, but they can guess and understand the meaning the operators wanted to convey, which

resulted in the back channel occurred both in the middle of the Thai call center operators' speech and at the end of the speech.

5.5 Repair

The study found that other-initiated and self-repair has occurred more frequently than the other types of repair. This finding is in accordance with the study of Schegloff et al. (1977) which suggested that other-initiated occurred more frequently than self-initiated. Moreover, after considering the result in detail, it is revealed that initiation by Burmese customers and self-repair by Thai call center operators, as well as initiation by Thai call center operators and self-repair by Burmese customers, these two were mostly found in the study. There are 3 possible factors for these initiations and repairs, which are language competency, chances, and politeness. For the language competency factor, it is because the operators didn't explain clearly, used incorrect grammar, or pronounced English words with Thai accent. This resulted in the misunderstanding or unclear information of the Burmese customers, and the Burmese customers tended to start the initiation and have the operators do the self-repair. On the other hand, when the Burmese customers spoke Burmese with local accent, or pronounced English words with Burmese accent, the repair usually occurred in their speech. As for the factor of chances, it is for the ones, who did the initiation, gave a chance for the other, who mispronounced the words and didn't speak clearly, to consider their mistakes and repair their speech. (Schegloff et al., 1977: 377) And for the factor of politeness, Rattanaphitak (2012) has suggested the choices of politeness in Burmese. Burmese people choose the level of politeness according to power, social relation, and respect to the others' feeling. It is possible that, both Thai call center operators and Burmese customers chose to do the initiation but not repairing to the others is because they may not want the others to feel that they have flaws in their speech. With this reason, they tend to start the initiation and let the other do the self-repair. And this behavior also expresses the politeness in saving each other's face.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2552). *ข้อมูลคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานราชอาณาจักรทั่วราชอาณาจักร*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2553, จาก <http://www.Doe.go.gh/workpermit/>.
- กฤษดาพรรณ หงส์คารมภ์ และธีรณัฐ โชคสุวณิช. (2551). *วิจัยปฏิบัติการศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรียรัตน์ รอดทิพย์, พันตรีหญิง. (2544). *การเปิดการสอนทางโทรศัพท์ในภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเทียม พลายนพ. (2549). *พม่า : ประวัติศาสตร์ อารยธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นิตยาภรณ์ ธนสิทธิสุรโชติ. (2545). *กลไกการเปลี่ยนแปลงประเด็นในการสนทนาภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มยุรี สวัสดิ์เมือง. (2540). *การศึกษาภาษาสนทนาทางโทรศัพท์ทางสถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร (จส 100)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจริตลักษณ์ ติฬุดง. (2552). *วิจัยปฏิบัติการศาสตร์*. นครปฐม: สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท.
- วิรัช นิยมธรรมและอรนุช นิยมธรรม. (2551). *เรียนรู้สังคมวัฒนธรรมพม่า*. พิษณุโลก: โรงพิมพ์ตระกูลไทย.
- อรนุช นิยมธรรม. (2551). *เรียนรู้ภาษาพม่า*. พิษณุโลก: โรงพิมพ์ตระกูลไทย.
- อรนุช นิยมธรรม และวิรัช นิยมธรรม. (2537). *พจนานุกรมพม่าไทย-ไทยพม่า*. พิษณุโลก: โรงพิมพ์ตระกูลไทย.

ภาษาอังกฤษ

- Have, P. Ten. (2007). *Doing conversation analysis: a practical guide (2nd ed.)*. London: Sage Press.
- Heinz, Bettina. (2003). Back channel responses as strategic responses in bilingual speaker conversation. *Journal of Pragmatics* 35, 1113-1142.
- Hinds, John. (1988). Conversation Interaction in Central Thai. In Cholticha Bamroongraks et. al. (eds.) *The International Symposium on Language and Linguistics*, 150-162. Bangkok: Thammasat University.
- Jefferson, Gail. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In Gene H. Lerner (Ed.), *Conversation Analysis*, 13-31. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam/Philadelphia.
- Kurhila, Salla. (2001). Correction in talk between native and non-native speaker. *Journal of Pragmatics* 33, 1083-1110.
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Lomajarean, Pattama. (2004). *A study of pattern and strategies used in telephone conversation at the Metropolitan Electricity Authority (MEA) Call Center*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts (linguistics) faculty of graduate studies Mahidol university.
- Murata, Kumiko. (1994). Intrusive or co-operative? A cross-cultural study of interruption. *Journal of Pragmatics* 21, 385-400.
- Okell, John. & Allott, Anna. (2001). *Burmese /Myanmar Dictionary of Grammatical forms*. Routledge Curzon Taylor & Francis Group.
- Rattanapitak, Ampika. (2012). *Request and Politeness strategies in Burmese*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy (linguistics) Faculty of graduate studies. Mahidol University.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail. (1974). A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50, 696-735.
- Schegloff, Emanuel A. (1968). Sequencing in Conversation Opening. *American Anthropologist* 70, 1075-95.
- _____. (1979). Identification and Recognition in telephone conversation openings. In G.Psathas (eds.), *Every day language: studies in ethnomethodology*, 23-78. NY : Irvington.
- _____. (1986). The routine as achievement. *Human studies* 9, 111-151.

- _____. (1995). Identification and recognition in telephone conversation opening. *In conversation analysis the study of talk-interaction*. Edited by George Psathas. Quantitative Research methods Volume 35. Sag Publication.
- _____. (2000a). When ‘others’ Initiate Repair. *Applied Linguistics* 21-22, 205-243.
- _____. (2000b). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society* 29, 1-63.
- Schegloff, Emanuel A. & Sack, Harvey. (1973). Opening up Closing. *Semiotica* 8 (4), 189-327.
- Schegloff, Emanuel A., Jefferson, Gail & Sacks, Harvey. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53, 361-382.
- Sidnell, Jack. (2010). *Conversation analysis: An introduction*. London: Wiley-Blackwell.
- Sun, Hao. (2004). Opening move in information Chinese telephone conversation. *Journal of Pragmatics* 36, 1429-1465.
- Sungkaman, Umaporn. (2006). *An Analysis of Mon Conversation*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy (linguistics) Faculty of graduate studies. Mahidol University.
- Taleghani-Nikazm, Carmen. (2002). A conversation analytical study of telephone conversation opening between native and nonnative speakers. *Journal of Pragmatics* 34, 1807-1832.
- Watkins, Justin. (Ed). (2005). *Studies in Burmese linguistics*. Canberra: Pacific linguistics research school of pacific and Asian studies.

ภาคผนวก

ตัวอย่างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์
ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า

[FILE:5 / DATE:17. MONTH:11. YEAR:53]

เรื่อง การยกเลิกโปรโมชั่น

[ไฟล์ที่ 5 / วันที่ 17 เดือนพฤศจิกายน ปี 2553]

T1. เสียงกริ่งโทรศัพท์

T2. จนท.: (ชื่อบริษัท) Call center မင်္ဂလာပါ
 (ชื่อบริษัท) k^hó senter mĩNkolàbà
 (ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวัสดี
 “(ชื่อบริษัท) คอลเซ็นเตอร์ สวัสดี”

T3. ถก.:မင်္ဂလာပါ အိုး smak ဒီ ဗုန်း ရဲ့ ပရိုမိုရှင်း ဖြတ် ချင် လို့ လေ။
 mĩNkolàbà ?ó smak dī p^hón jɛ pròmòjĩN pjou? tɕ^hĩN lɔ lè
 สวัสดี เอออ สมัคร นี่ โทรศัพท์ POSS โปรโมชั่น ปลด อยาก SUB EMPH

 ဗုန်း ရဲ့ buffe လေ သူ က buffe ဘယ်လို လဲ အို တော့
 p^hón jɛ bufɛ lè θù ka bufɛ bɛ̀lò lé s^hò dɔ
 โทรศัพท์ POSS บัฟเฟ EMPH เขา SUBJ บัฟเฟ อย่างไร Q กล่าว EMPH

 ည ဆယ် နာရီ ကနေ မနက် ဆယ် နာရီ ပေါ့ နော် အေး::::
 nɔ s^hɛ nàjì ka_nè mone? s^hɛ nàjì pɔ nò ?a
 กลางวัน สิบ ชั่วโมง ตั้งแต่ เช้า สิบ ชั่วโมง REINF AGR เอออ

 တစ်ရာ ငါး ဆယ့်ကိုး ဘတ် free လုပ် ထား တာ လေ။
 təjà ɲá s^hɛ kó ba? fri lou? t^há dà lè
 หนึ่ง=ร้อย ห้า สิบ=เก้า บาท ฟรี ทำ ไว้ NFUT. NOM EMPH

 အဲဒါ ကို ဖြတ် ချင် တယ်။
 ?édà kò p^hjou? tɕ^hĩN dè
 ANA-นั้น OBJ ปลด อยาก NFUT

“สวัสดี เอออ อยากจะยกเลิกโปรโมชั่นของโทรศัพท์นี้นะ (ฉัน)สมัครโปรโมชั่นบัฟเฟ ช่วงเวลา สี่
 ทุ่มถึงตีห้าไว้นะ (ฉัน)อยากจะยกเลิกโปรโมชันนี้นะ”

T4. จนท.: ๒្រ័វ រ័ រ័រ័ ប៉ លុ រ ម េ ុ
 p^hjou? jɪn jɔ́jɔ́ pòns^hàn lou? jə mè nè
 ปลด COND ธรรมดา แบบ ทำ ได้ FUT AGR
 “ถ้าเอาออก ก็จะต้องทำ(สมัคร)แบบธรรมดาละ”

T5. ลท.: ហុចកុំ យ លុ រ ម ័ ។ ក្បង ខ័ ក្បង ុះ ម ល្អ ហ ្បះ
 hou?kɛ̀ bɛ̀ lò lou? ja məlé tɕəma ʔédà tɕəma ná məlé bà bú
 ไซ่ ไหน อย่าง ทำ ได้ FUT=Q ดิฉัน ANA-นั้น ดิฉัน หนู NEG=หมุน POL NEG
 ខ័
 ʔédà
 ANA-ន័
 “ละ จะทำยังงิ ดิฉันไม่เข้าใจอันนั้นละ ใช้อันนะ”

T6. จนท.: រ័រ័ ប៉ លុ ម ខា:: ្រ័វ ុ ម ្បះ ម ហ ហ ័
 jɔ́jɔ́ pòns^hàn lou? k^ha ʔa :: pjàun dɛ k^ha bat θón s^hɛ̀ bà
 ธรรมดา แบบ ทำ คำ อา:: เปลี่ยน NFUT.ATTR คำ บาท สาม สิบ POL
 “คำทำ อา:: คำเปลี่ยน (โปรโมชั่น) แบบธรรมดา สามสิบบาท”

T7. ลท.: ហុចកុំ =
 hou?kɛ̀=
 ไซ่ =
 “ละ=”

T8. จนท.: រ័រ័ ប៉ លុ ម ខ័ free ្រ័ ុះ រ ម ័
 =jɔ́jɔ́ pòns^hàn lou? mə ʔéđi fri: pjàn θón ja mè
 = ธรรมดา แบบ ทำ COND ANA-นี้ ฟรี กลับ ไซ่ ได้ FUT
 “=เมื่อทำ(สมัคร) แบบธรรมดา จะต้องกลับไปใช้ฟรีอันนี้”

T9. ลท.: ហុចកុំ ខ័ ខុ រ យ លុ ្រ័ រ ម ័
 hou?kɛ̀ ʔédà s^hò jɪn bɛ̀ lò p^hjou? ja məlé
 ไซ่ ANA-ន័ กล่าว COND ไหน อย่าง ปลด ได้ FUT=Q
 ខ័ ក្រែង ្រ័ ះ លុ ម ្បះ ្បះ
 ʔéđi kàunzintà p^hjou? pé lɔ məja bú lá
 ANA-ន័ គេង ្រ័ ៃ SUB NEG=ได้ NEG Q

T18. ลก.: (0.1) ၍
 (0.1) ၍in?
 (0.1) ကဲ?
 “(0.1) ကဲ”

T19. जनतः अङ्कं ၁၁ free သုံး ၈၀ ပါ တယ် ၈၀၀=

၁၀k^huŋ na fɪ́ 06N nɛ̀ bà dè nɛ̀=

ตอนนี้ กลางคืน ฟรี ใช้อยู่ POL NFUT AGR=

“ตอนนี้ ใช่ว่าโปรแกรมฟรีช่วงกลางคืนอยู่นะ”

T20. ลก.: =ဟုတ်တယ်၊ ၁၁ free ဟုတ် တယ်၊ [ə31]

=houʔdè na fɪ́ houʔ dè [ʔédà]

=ใช่ NFUT กลางคืน ฟรี ใช NFUT [ANA-นั้น]

“ใช่ ฟรีกลางคืน ใช [อันนั้น]”

T21. जनतः [ဆယ့်ငါး ရက်] =ဆက် နှိင် ပါ တယ် ၇၀

[s^hɛŋá jɛʔ] =s^hɛʔ nàin bà dè ၍in

[สิบห้า วัน] =ต่อ สามารถ POL NFUT ကဲ

“สามารถโทรได้ [สิบห้าวัน]”

T22. လက: ၁၁ ဆယ့်ငါး ရက် အထိ ၇၀ တာ ပေါ့=

၁၁ s^hɛŋá jɛʔ ၁၀t^hi ၇၀ dà pɔ̀=

အိတ် สิบห้า วัน ถึง อยู่น NFUT.NOM REINF=

“အိတ် (โปรแกรม) อยู่นိုင်ဆယ်ဆယ်လိ”

T23. जनतः =ဟုတ် ပါ တယ်

=houʔ bà dè

=ใช่ POL NFUT

“ใช่ကဲ”

T24. လက: #####

#####

“#####”

T25. จนท.: ဆယ့်ခုနစ်ရက်နေ့. ကျ မှ ကုန် မယ်
 sʰɛkʰuŋɔjɛʔnɛ tɕa ma kòN mè
 สิบ=เจ็ด=วันที่ ตก COND หมด NFUT
 “เมื่อถึงวันที่สิบเจ็ด (โปรโมชันนั้น)จะสิ้นสุด(ระยะเวลาใช้)”

T26. ลท.: ဟုတ် ပြီ ၊ ဆယ့်ဝှ်းခုနစ်ရက် ကျော် သွား ရင် ကျွန်မ ပုန်မှန် တိုင်း ဖြစ် သွား တယ်
 houʔ pji sʰɛ kʰuŋɔjɛʔ tɕə θwá jìn tɕəma pònɴàɴ dáiɴ pʰjiʔ θwá dè
 ใช่ แล้ว สิบ=เจ็ด=วัน ข้าม ไป COND ดิฉัน เติม ตาม เป็น ไป NFUT
 အဲလို နော်၊
 ?é!ò nò
 ANA-แบบ AGR
 “โอเค ถ้าเลขวันที่สิบเจ็ด เป็นไปตามเดิม อย่างนั้นนะ”

T27. จนท.: အာ:: ဆယ့်ခုနစ်ရက်နေ့. မတိုင် ခင် ပုန်မှန် တိုင်း လေ လုပ် ရ မယ်၊
 ?à:: sʰɛkʰuŋɔjɛʔnɛ mətàin kʰin pònɴàɴ dáiɴ lè louʔ ja mè
 အာ:: สิบ=เจ็ด=วันที่ NEG=ถึง ก่อน เติม ตาม EMPH ทำ ได้ FUT
 “อา :: ก่อนถึงวันที่สิบเจ็ด จะต้องทำ(สมัคร)ตามเดิม”

T28. ลท.: ဟုတ်ကဲ့ ၊ အဲဒါ ဆို လို့ ရှိ ရင် ၊ =
 houʔkɛ ?édà sʰò lo ji jìn=
 ใช่ ANA-นั้น กล่าว SUB มี COND=
 “ค่ะ ถ้าอย่างนั้น=”

T29. จนท.: = ဆယ်ရှောက်ရက်နေ့. ဆယ်ငါးရက်နေ့. ရောက် မှ ပြောင်း နိုင် ပါ တယ်၊
 = sʰɛʃauʔ jɛʔnɛ sʰɛŋá jɛʔnɛ jauʔ ma pján náin bà dè
 = สิบ=หก=วันที่ สิบ=หก=วันที่ ถึง COND เปลี่ยน สามารถ POL NFUT
 “เมื่อถึงวันที่สิบห้า วันที่สิบหก ก็สามารถเปลี่ยน (โปรโมชัน)”

T30. ลท.: ခြောက် ဟုတ် ပြီ၊ ကျွန်မ ည ဆယ်ငါးရက်နေ့. ပြန် ခေါ် မှာ လား ၊
 ?ò houʔ pji tɕəma ɴa sʰɛŋá jɛʔnɛ pjàn kʰò m̀à lá
 อ้อ ใช่ แล้ว ดิฉัน กลางคืน สิบ=ห้า=วันที่ กลับ เรียก FUT Q
 ဒါမှမဟုတ် ဆယ့်ငါး ရက်နေ့. အောတိုမေတ်တ် ပြတ် သွား မှာ လား၊
 dāmaməhouʔ sʰɛŋá jɛʔnɛ ?ótòmèdeiʔ pʰouʔ θwá m̀à lá
 หรือไม่อย่างนั้น สิบ=ห้า วันที่ อัดโนมตี ปลด ไป FUT Q
 “อ้อ ตกกลางคืนต้องโทรกลับมา(เพื่อยกเลิกโปรโมชัน)วันที่สิบห้า หรือไม่อย่างนั้น ในวันที่สิบห้า (ระบบ)จะยกเลิกให้แบบอัดโนมตี”

- T31. จนท.: လုပ်တဲ့ နံပါတ် ကျွန်မ ပြောပြ မယ်
lou? dɛ nànpa? tɕəma pjópjə mè
ทำ NFUT.ATTR หมายเลข ดิฉัน บอก FUT
“ดิฉันจะบอกหมายเลขที่สมัคร”
- T32. ()
- T33. ลค.: ဟုတ်ကဲ့ ၊ =
hou?kɛ=
ใช่=
“ค่ะ”
- T34. จนท.: ဆယ့်ငါး ရက်နေ့၊ ဧရာဝတီ မှ ကိုယ်တိုင် နှိပ် လိုက် ပါ၊
= s^hɛŋá jɛ?nɛ jau? ma kòdàin nei? lai? bà
= สิบ=ห้า วันที่ ถึง COND ตัวเอง กด ตาม POL
“เมื่อถึงวันที่สิบห้า ก็กดสมัครด้วยตัวเอง”
- T35. ลค.: ဟုတ်ကဲ့ [ဆယ့်ငါး ရက်နေ့၊]
hou?kɛ [s^hɛŋá jɛ?nɛ]
ใช่ [สิบ=ห้า วันที่]
“ค่ะ [วันที่สิบห้า]”
- T36. จนท.: [####] အခု ချက်ချင်း လုပ် လို့ ရ တယ် နော် ၊
[####] ?əkhɯ tɕ^hɛ?tɕ^hɛn lou? lɔ ja dɛ nò
[####] ตอนนี้ တစ်စုံတစ်ရာ တွေ SUB ပဲ NFUT AGR
“[####] ตอนนี้ ทำ(สมัคร)တစ်ခုได้แล้ว”
- T37. ลค.: ပြောရ တယ်၊ ကိစ္စ မရှိ ပါဘူး ၊ အခု ချက်ချင်း လုပ် ပေး လိုက် ပါလား
?bè ja dɛ ki?sa məŋi bà bú ?əkhɯ tɕ^hɛ?tɕ^hɛn lou? pé lai? bà lá
အို ခုနစ် NFUT နှုတ် NEG=မိ POL NEG ตอนนี้ တစ်စုံတစ်ရာ တွေ SUB ပဲ NFUT AGR
“အို ခုနစ် မဟုတ်ဘူး ပဲ၊ အခု ချက်ချင်း လုပ် ပေး လိုက် ပါလား”
- T38. จนท.: ချက်ချင်း လုပ် လား=
tɕ^hɛ? tɕ^hɛn lou? lá=
တစ်စုံတစ်ရာ တွေ SUB ပဲ NFUT AGR
“အခု (สมัคร)ပြန်လုပ်တစ်ခုလား”

T39. ลก.: =ဟုတ်ကဲ့ ချက်ချင်း လုပ် ချင် တယ်၊
 =hou?kɛ tɕʰɛʔtɕʰɪN louʔ tɕʰɪN dɛ̃
 =ใช่ทันที ทำ อยาก NFUT
 “ค่ะ อยากทำ(สมัคร)ทันที”

T40. जनत.: အဲလို ဆို ရင် ချက်ချင်း လုပ် ပေး မယ် နော်
 ʔélò sʰò jɪN tɕʰɛʔtɕʰɪN louʔ pé mɛ̃ nè
 ANA-แบบ กล่าว COND ทันที ทำ ให้ FUT AGR
 “ถ้าอย่างนั้น จะทำให้ทันทีนะ”

T41. ลก.:ဟုတ်ကဲ့ ချက်ချင်း လုပ် ပေး ပါ နော်=
 hou?kɛ tɕʰɛʔtɕʰɪN louʔ pé bà nè=
 ใช่ทันที ทำ ให้ POL AGR=
 “ค่ะ ทำให้ทันทีนะ”

T42. जनत.: =ပြင်းလဲ ဝ ဘတ် သုံး ဆယ်=
 =pjánlé kʰa bat θón sʰɛ̃=
 =เปลี่ยน ค่า บาท สามสิบ=
 “คิดค่าเปลี่ยนสามสิบบาท”

T43. ลก.: =ဟုတ်ကဲ့ ၊=
 =hou?kɛ
 =ใช่
 “ค่ะ”

T44. जनत. =#####သုံး လို. ရ ပါ တယ်
 ##### θón lɔ̃ ja bà dɛ̃
 ##### ไข้ SUB ใต้ POL NFUT
 “ไข้ใต้##### ”

T45. ลก.:ဟုတ်ကဲ့ သုံး ဆယ့်မိန့်၊ ကျွန်မ ပိုက်ဆံ ပြန် ထည့် တာ
 hou?kɛ θón sʰɛ̃ miniʔ tɕəma paiʔsʰàn pjàn tʰɛ̃ dà
 ไข้ สามสิบ=นาที่ ดิฉัน เงิน กลับ ใต้ NFUT.NOM

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นายวิจิตร ศรีเสถียร

วัน เดือน ปีเกิด

19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2527

สถานที่เกิด

จังหวัดจันทบุรี ประเทศไทย

วุฒิการศึกษา

มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2546-2549

ศิลปศาสตรบัณฑิต (พม่าศึกษา)

มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2551-2555

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์)

ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย/รางวัลที่ได้

โครงการทุนวิจัยมหาบัณฑิต สกว.

สาขามนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์ งบประมาณ
ปี 2554

การเผยแพร่ผลงานวิชาการ

การประชุมนานาชาติไทศึกษา ครั้งที่ 11

ที่อยู่ปัจจุบัน

43/5 ม. 2 ตำบลทรายขาว อ.สอยดาว จ. จันทบุรี

E-mail : Wijitkri@yahoo.com

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาพม่า

ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail : Wijitkri@yahoo.com