

ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสาร ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ศิริพร ปัญญาเมธิกุล

รับบทความ: 4 มิถุนายน 2562

แก้ไขบทความ: 27 กรกฎาคม 2562

ตอบรับ: 30 กรกฎาคม 2562

ออนไลน์: 29 พฤศจิกายน 2562

บทคัดย่อ

การใช้ถ้อยคำตอบกลับ (back channel) เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำหน้าที่ทำให้ผู้สนทนาทั้ง 2 ฝ่ายเข้าใจการสนทนาได้ดีขึ้น และถ้าเป็นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งผู้สนทนาไม่สามารถได้ยินเสียงหรือเห็นหน้าผู้สนทนาได้ การตีความหน้าที่ของถ้อยคำตอบกลับจึงเป็นเรื่องยากที่จะคาดเดาได้ว่าผู้สนทนามีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไรในการสื่อสาร ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงสนใจวิเคราะห์ความรู้สึกที่สื่อในถ้อยคำตอบกลับที่ปรากฏบนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน และกลุ่มผู้ฟังหรือผู้อ่าน ผลการวิจัยปรากฏว่าทั้งกลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน และกลุ่มผู้ฟังหรือผู้อ่านมีลักษณะการเลือกใช้และรับรู้ความรู้สึกเกี่ยวกับถ้อยคำตอบกลับเหมือนกัน โดยถ้อยคำตอบกลับที่พบแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มความรู้สึกดี ได้แก่ ถ้อยคำ “จ้า” “จ๊ะ” “คะ” “ค่า” “ได้ๆ” “โอเค” (เฉพาะผู้ฟังหรือผู้อ่าน) กลุ่มความรู้สึกไม่ดี ได้แก่ ถ้อยคำ “เออ” “เอออออ” “อืม” “อือ” “อ้อ” และกลุ่มความรู้สึกเฉยๆ ได้แก่ ถ้อยคำ “เค” “เคๆ” “โอเค” (เฉพาะผู้พูดหรือผู้เขียน) “อะเครว” “เครว” “เครวๆ” “อืม” “ได้” “ดีล” และ “ตามนั้น” งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์ในการช่วยลดความเข้าใจไม่ตรงกันจากการเข้าใจความรู้สึกของถ้อยคำตอบกลับไม่ตรงกันระหว่างผู้สนทนา

คำสำคัญ ถ้อยคำตอบกลับ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

Back channeling in LINE messaging application

Siriporn Panyametheekul

Received: June 4, 2019

Revised: July 27, 2019

Accepted: July 30, 2019

Online: November 29, 2019

Abstract

Back channeling is an important tool that allows two people to understand a conversation better. When the communication happens via the Line Application, the conversation cannot be heard and the interlocutor's faces cannot be seen. Therefore, it is hard to interpret back channel messages and predict the feelings and emotions of the participants. This study analyzes the feelings corresponding to back channel in the conversation taking place in Line application between two groups, namely the addresser and the addressee. The research results show that both groups show the same pattern in choosing back channel and perceiving the feelings attached to the messages. Back channels were divided into 3 groups: good, bad and neutral feelings. Good feelings include such words as "ja", "kha", "dai dai" and "ok" (only the addressee). Bad feelings include such words as "errr", "um", "uh" and neutral feelings include such words as "K", "kk", "ok" (only the addresser), "akre", "kre kre", "um" (with falling tone), "dai", "deal" and "tamnan". This research is useful for reducing the misunderstandings between two participants concerning back channels.

Keywords: back channels, interaction, LINE Messaging Application

บทนำ

การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นการสื่อสารที่ผู้สนทนาไม่สามารถมองเห็นหน้าหรือไม่เห็นการแสดงสีหน้า อารมณ์ ความรู้สึกของผู้สนทนาอีกฝ่ายได้ ทำให้การพิมพ์ข้อความขาดทางเสียงหรือน้ำเสียงของผู้พูดจนบางครั้งคิดว่าผู้พูดพูดหัวงหรือผู้พูดอาจอารมณ์ไม่ดีซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2562, น. 82) เนื่องจากการสนทนาเกิดจากการกล่าวถ้อยของผู้พูดตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเรียงตามลำดับผลัดในการพูด หน่วยในการพูดจึงมักจับกันเป็น “คู่ถ้อยคำ (adjacency pairs)” (Sacks et al., 1974, p. 716) ซึ่งหมายถึงถ้อยคำหรือกลุ่มคำที่มีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันของผู้พูด 2 คนซึ่งพูดโต้ตอบกันในแต่ละผลัดในเวลาต่อเนื่องกัน คู่ถ้อยคำประกอบด้วยผลัดแรก (first pair part) และผลัดที่สอง (second pair part) โดยผลัดแรกเป็นถ้อยคำของผู้พูดคนหนึ่งที่เกิดก่อนในคู่ถ้อยคำ ในขณะที่ผลัดที่สองเป็นถ้อยคำของผู้พูดอีกคนหนึ่งที่เกิดหลังผลัดแรก เพื่อกล่าวโต้ตอบถ้อยคำของผู้พูดคนก่อน ตัวอย่างเช่น การถามและการตอบ การทักทายและการทักทายตอบ การเชื้อเชิญและการตอบรับคำเชื้อเชิญ เป็นต้น ดังเห็นได้จากตัวอย่าง (1) การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

(1) การสนทนายาระหว่างเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์

แพร: จั๊นไปริ๊บ 10 น. นะ

จ๊า: อื้อ

จากตัวอย่าง (1) ถ้อยคำของแพรที่กล่าวว่า “จั๊นไปริ๊บ 10 น. นะ” เป็นผลัดแรก ก่อให้เกิดการตอบรับจากจ๊าซึ่งเป็นผลัดที่สอง คือ “อื้อ” ในการตอบกลับของจ๊า “อื้อ” เราไม่สามารถรู้ได้ว่าจ๊ามีความรู้สึกเป็นอย่างไร เนื่องจากไม่มีน้ำเสียงไม่เห็นหน้าของผู้สนทนา หรือตัวอย่าง (2) การสนทนายาระหว่างเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์

(2) การสนทนาระหว่างเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ป้อม: เตี่ยบอกสุทินก่อน

ปู้ย: เคร

ตัวอย่าง (2) ปู้ยตอบ “เคร” เพื่อเป็นการโต้ตอบกลับป้อม แต่ถ้อยคำ “เคร” ถ่ายทอดความรู้สึกอะไรจากปู้ย ปู้ยอาจรู้สึกดี ไมดี หรือไม่รู้สึกอะไรก็ได้

จากตัวอย่าง (1) และตัวอย่าง (2) ทำให้เห็นว่าสนทนาที่การเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับ¹ ผู้ตอบใช้ถ้อยคำนี้ด้วยความรู้สึกอย่างไร และหากพิจารณาผู้สนทนาอีกฝ่าย เมื่อได้รับถ้อยคำตอบกลับเหล่านี้จะมีความรู้สึกที่ผู้พูดสื่อความรู้สึกอย่างไร ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความรู้สึกที่สื่อในถ้อยคำตอบกลับที่ปรากฏในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยพิจารณาความรู้สึกในการตอบกลับของผู้ตอบกลับและความรู้สึกของผู้ที่ได้รับถ้อยคำตอบกลับนั้น ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลทั้งหมด 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกสำรวจถ้อยคำตอบกลับที่มีการใช้มากที่สุดบนแอปพลิเคชันไลน์จำนวน 20 คำ โดยรวบรวมถ้อยคำตอบกลับจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเขียนถ้อยคำตอบกลับที่ช้บ่อยในชีวิตประจำวันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์คนละ 20 คำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนับความถี่ถ้อยคำตอบกลับที่ช้มากที่สุด 20 อันดับแรก ครั้งที่ 2 หลังจากที่ได้ถ้อยคำตอบกลับที่มีการใช้มากที่สุดในการสื่อสารผ่าน แอปพลิเคชันไลน์จำนวน 20 คำแล้ว ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามการรับรู้ความรู้สึกจากการใช้ถ้อยคำตอบกลับทั้ง 20 คำ โดยทำแบบสอบถามในกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ

¹ ในบทความนี้แปลคำว่า “back channel” เป็น “ถ้อยคำตอบกลับ” ถึงแม้ว่าในภาษาไทยมีนักวิชาการแปลคำนี้เป็น “ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง” “ถ้อยคำเออออก” เนื่องจากผู้วิจัยต้องการนำเสนอให้เห็นว่าเป็นถ้อยคำที่เกิดจากผู้สนทนาอีกฝ่ายแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบกลับผู้พูด และการแปล “ตอบกลับ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษมากกว่า “ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง” “ถ้อยคำเออออก”

1. กลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน คือบุคคลที่ใช้ถ้อยคำตอบกลับและส่งถ้อยคำนั้นให้แก่ผู้สนทนาคนอื่นจำนวน 60 คน อายุประมาณ 13-35 ปี¹ โดยในแบบสอบถามถามว่าเมื่อใช้ถ้อยคำตอบกลับจำนวน 20 คำ ในแต่ละถ้อยคำผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกอย่างไรในขณะที่เลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับเหล่านั้น ในแบบสอบถามมีความรู้สึกให้เลือก 3 แบบ คือ 1) รู้สึกดี 2) รู้สึกไม่ดี และ 3) รู้สึกเฉยๆ

2. กลุ่มผู้ฟังหรือผู้อ่าน คือบุคคลที่ได้รับหรืออ่านถ้อยคำตอบกลับที่ผู้สนทนาคนอื่นส่งให้ จำนวน 60 คน อายุประมาณ 13-35 ปี ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน โดยในแบบสอบถามถามว่าเมื่อเห็นหรือได้อ่านถ้อยคำตอบกลับ 20 คำ กลุ่มผู้ฟังหรือผู้อ่านรู้สึกอย่างไร ในแบบสอบถามมีความรู้สึกให้เลือก 3 แบบ คือ 1) รู้สึกดี 2) รู้สึกไม่ดี และ 3) รู้สึกเฉยๆ

หลังจากนั้นผู้วิจัยนับความถี่และจัดลำดับถ้อยคำตอบกลับที่สื่อถึงความรู้สึกดี รู้สึกไม่ดี รู้สึกเฉยๆ ในทั้ง 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ถ้อยคำตอบกลับว่าความรู้สึกของผู้เขียนและผู้อ่านสอดคล้องกันหรือไม่ รวมถึงพิจารณาความหมายในการตีความของถ้อยคำตอบกลับที่ได้รับความนิยม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ถ้อยคำตอบกลับ (back channels)

การใช้ถ้อยคำตอบกลับเป็นถ้อยคำที่บอกให้ผู้ร่วมสนทนาทราบว่าอีกฝ่ายยังคงฟังการสนทนาอยู่ ถ้าในการสื่อสารออนไลน์ถ้อยคำตอบกลับรวมถึงการพิมพ์ข้อความ “nod” “giggles” “hehs” “grins” “smile” (Cherny, 1999 อ้างถึงใน Herring, 1999) แสดงว่าผู้สนทนามีปฏิกิริยาโต้ตอบการสนทนานั้น เช่น ในการศึกษาการพูดของผู้หญิง 2 คน ในลิสต์เซิร์ฟของแอฟริกัน-อเมริกัน (African-American listserv) พบว่าผู้สนทนามีการใช้ถ้อยคำตอบกลับในการสนับสนุนคำพูดของผู้สนทนา

¹ เหตุผลที่เลือกช่วงอายุ 13-35 ปี เนื่องจากจากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2561) พบว่าในปี พ.ศ. 2561 ช่วงอายุ 13-35 เป็นช่วงอายุที่มีการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่สูงถึงร้อยละ 99.36

อีกฝ่าย หลังการแสดงความคิดเห็น เช่น “Yes, break it down, Sister”, “Amen!” และ “Well said” เป็นต้น (Jacobs-Huey, 2003 อ้างถึงใน Herring, 1999)

อิงเว (Yngve, 1970) เป็นบุคคลแรกที่คำใช้ว่า “back channel” ใช้ในการโต้ตอบกลับของผู้ฟัง อิงเวกล่าวว่าถ้อยคำ เช่น “uh huh” และ “okay” คือ “back channel” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยว่า “ถ้อยคำตอบกลับ” อิงเว (Yngve, 1970, p. 568) ให้คำจำกัดความของ “back channel” ว่าเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนที่ไม่ได้ครองผลัดสามารถส่งถ้อยคำสั้น ๆ เช่น “yes” และ “uh huh” โดยไม่ได้บังคับให้ผู้สนทนาด้วยต้องปล่อยผลัดในการสนทนา

ในงานวิจัยของดันแคนหลายงาน (Duncan 1972, 1973, 1974 อ้างถึงใน Xudong, 2009, pp. 107–108) ศึกษาการปฏิสัมพันธ์ของคน 2 คนซึ่งการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเชิงทดลอง เช่น การพิจารณาการสนทนาในการสัมภาษณ์ระหว่างนักบำบัดกับคนไข้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ดันแคนศึกษาหลายรูปแบบจนสามารถกำหนดเป็นกลไกในการรับผลัด (turn-taking mechanism) ซึ่งหนึ่งในการกำหนดของดันแคนคือการตอบกลับ ดันแคนกล่าวถึงรูปแบบของการตอบกลับมี 6 แบบ ได้แก่

1. ถ้อยคำขนาดสั้น ๆ แสดงการเป็นผู้ฟัง เช่น “mm-hmm” “yeah” “right” “yes quite” “surely” “I see” และ “that’s true” นอกจากนี้ ยังรวมถึงการพูดซ้ำ เช่น “yeah yeah”
2. การใช้ถ้อยคำเพื่อทำให้ถ้อยคำสมบูรณ์ คือ การที่ผู้ฟังกล่าวต่อจากถ้อยคำของผู้พูดเพื่อให้ถ้อยคำสมบูรณ์และจบความ
3. ถ้อยคำที่ขอความกระจ่าง คือผู้ฟังใช้คำพูดขอเรื่องสั้น ๆ เพื่อให้ผู้ฟังให้ความกระจ่าง
4. ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำซ้ำสั้น ๆ ในถ้อยคำที่ผู้พูดคนก่อนหน้าพูดโดยทันทีทันใดเพื่อการแสดงการเป็นผู้ฟัง
5. การพยักหน้าและส่ายหน้า
6. การยิ้ม

นอกจากนี้มีการวิจัยหน้าที่ของการตอบกลับของผู้ฟัง (listener response) ในการสนทนา เบนเนทและจาร์วิส (Bennett & Jarvis, 1991 อ้างถึงใน Xudong, 2009, p. 110) ศึกษาว่าการตอบกลับสั้น ๆ มีผลต่อการรับรู้ของผู้ฟังในการปฏิสัมพันธ์อย่างไร โดยสอบถามนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 80 คน ให้ฟังบทสนทาระหว่างคน 2 คน ใน 2 รูปแบบ แบบที่ 1 คือ ได้ยินการพูดของทั้ง 2 คนทั้งหมด แบบที่ 2 คือ ตัดถ้อยคำตอบกลับ เช่น “mmm” “hmm” “yeah” “aha” และหลังจากนั้นให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นใน 2 รูปแบบ ผลคือ ถ้อยคำตอบกลับทำหน้าที่สำคัญ 2 หน้าที่ ได้แก่ 1) แสดงความเห็นด้วย และ 2) แสดงบริบทของความไม่เป็นทางการ

ลี (Li, 2006 อ้างถึงใน Xudong, 2009, p. 110) ศึกษาการใช้ความถี่ของถ้อยคำตอบกลับในการตอบรวมทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อสารของคนในวัฒนธรรมเดียวกันกับคนที่มีความวัฒนธรรมต่างกัน โดยศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหม่อจำนวน 40 คนกับคนไข้ แบ่งเป็นคนจีน 40 คน และคนแคนาเดียน 40 คน ผลของงานวิจัยพบว่าการตอบกลับทำให้เกิดการสื่อสารที่ดีในกลุ่มคนที่มีความวัฒนธรรมเดียวกัน เช่น หม่อที่เป็นคนจีนกับคนไข้ที่เป็นคนจีน หม่อที่เป็นคนแคนาเดียนกับคนไข้ที่เป็นคนแคนาเดียน แต่การตอบกลับในการสื่อสารของคนต่างวัฒนธรรมกลับทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เช่น หม่อที่เป็นคนจีนกับคนไข้ที่เป็นคนแคนาเดียน หม่อที่เป็นคนแคนาเดียนกับคนไข้ที่เป็น คนจีน

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ผลการศึกษาการสำรวจถ้อยคำตอบกลับที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวันในการสื่อสารผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ 2) ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 3) ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์ และ 4) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้สึกที่มีต่อถ้อยคำตอบกลับของทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่าน

จากตารางที่ 1 ถึงตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 60 คน ดังนั้น ถ้อยคำตอบกลับในแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนจะเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถาม 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ทุกครั้ง จำนวนรวมจึงเท่ากับ 60 คน ในทุกข้อ

1. ผลการศึกษาการสำรวจถ้อยคำตอบกลับที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน ในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาการสำรวจถ้อยคำตอบกลับที่ใช้บ่อยในชีวิตประจำวันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ครั้งที่ 1 จากการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน พบถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์จากการสำรวจครั้งที่ 1

ลำดับ	ถ้อยคำตอบกลับ	จำนวน		รวม	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1	เค	38	² 63.33	60	100
2	จ้า	16	26.67	60	100
3	โอเค	11	18.33	60	100
4	เฮอ	34	56.67	60	100
5	คะ	45	¹ 75	60	100
6	เคร	33	55	60	100
7	เคๆ	35	³ 58.33	60	100
8	จ๊ะ	24	40	60	100
9	อะเคร	33	55	60	100
10	เอออออ	31	51.67	60	100
11	ค่า	16	26.67	60	100

หมายเหตุ ตัวเลข ¹(...) ²(...) ³(...) หมายถึง อันดับที่ของการถ้อยคำตอบกลับ

ตารางที่ 1 ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์จากการสำรวจครั้งที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	ถ้อยคำตอบกลับ	จำนวน		รวม	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
12	เครๆ	42	70	60	100
13	อืม	28	46.67	60	100
14	อืม	20	33.33	60	100
15	อือ	21	35	60	100
16	อือ	20	33.33	60	100
17	ได้	45	75	60	100
18	ได้ๆ	36	60	60	100
19	ดีล	16	26.67	60	100
20	ตามนั้น	19	31.67	60	100

จากตารางที่ 1 ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน คือ “คะ” รองลงมา คือ “เค” และ “เคๆ” ตามลำดับ

สรุป ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้สนทนาใช้มากที่สุดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีดังนี้

- | | | | |
|---------|----------|---------|-------------|
| 1. เค | 2. เคๆ | 3. จ้า | 4. จ๊ะ |
| 5. โอเค | 6. อะเคร | 7. เออ | 8. เอออออ |
| 9. ค่ะ | 10. ค่า | 11. เคร | 12. เครๆ |
| 13. อืม | 14. อืม | 15. อือ | 16. อือ |
| 17. ได้ | 18. ได้ๆ | 19. ดีล | 20. ตามนั้น |

หลังจากที่ได้ถ้อยคำตอบกลับจำนวน 20 คำแล้ว ผู้วิจัยเก็บข้อมูลอีก 2 ครั้งกับกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน คือบุคคลที่ใช้ถ้อยคำตอบกลับและส่งถ้อยคำตอบกลับให้แก่ผู้สนทนาคนอื่นจำนวน 60 คน และ 2) กลุ่มผู้ฟังหรือผู้อ่าน คือบุคคลที่ได้รับหรืออ่านถ้อยคำตอบกลับที่ผู้สนทนาคนอื่นส่งให้จำนวน 60 คนซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มผู้พูดหรือผู้เขียน

2. ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับ จำนวน 20 คำ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 20 คำ

ลำดับ	ถ้อยคำตอบกลับ	ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่าน						รวม	
		รู้สึกดี		รู้สึกไม่ดี		รู้สึกเฉยๆ			
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1	เค	9	15	13	21.67	38	63.33	60	100
2	เคๆ	17	28.33	12	20	31	51.67	60	100
3	จ้า	36	60	6	10	18	30	60	100
4	จ๊ะ	30	50	8	13.33	22	36.67	60	100
5	โอเค	27	45	3	5	30	50	60	100
6	อะเคร	26	43.33	7	11.67	27	45	60	100
7	เออ	3	5	42	70	15	25	60	100
8	เอออออ	7	11.67	30	50	23	38.33	60	100
9	ค๊ะ	33	55	4	6.67	23	38.33	60	100

ตารางที่ 2 ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์
จำนวน 20 คำ (ต่อ)

ลำดับ	ถ้อยคำ ตอบกลับ	ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่าน						รวม	
		รู้สึกดี		รู้สึกไม่ดี		รู้สึกเฉยๆ			
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
10	คำ	32	53.33	5	8.33	23	38.33	60	100
11	เคร	19	31.67	6	10	35	² 58.33	60	100
12	เครฯ	19	31.67	10	16.67	31	51.67	60	100
13	อิม	5	8.33	34	² 56.67	21	35	60	100
14	อัม	9	15	25	41.67	26	43.33	60	100
15	อือ	6	10	30	³ 50	24	40	60	100
16	อ้อ	8	13.33	27	45	25	41.67	60	100
17	ได้	23	38.33	3	5	34	³ 56.67	60	100
18	ได้ฯ	37	¹ 61.67	0	0	23	38.33	60	100
19	ดีล	20	33.33	11	18.33	29	48.33	60	100
20	ตามนั้น	22	36.67	7	11.67	31	51.67	60	100

ตารางที่ 2 แสดงความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียนต่อการเลือกใช้ถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์ ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนมีความรู้สึกดีเมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “ได้ฯ” คิดเป็นร้อยละ 61.67 2) “จ้า” คิดเป็นร้อยละ 60 3) “คะ” คิดเป็นร้อยละ 55 ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องการแสดงความรู้สึกไม่ดีเมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เออ” คิดเป็นร้อยละ 70 2) “อิม” คิดเป็นร้อยละ 56.67 3) “เออออ” และ “อือ” ได้จำนวนเท่ากัน คือคิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องการแสดงความรู้สึกเฉยๆ เมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เค” คิดเป็นร้อยละ 63.33 2) “เคร” คิดเป็นร้อยละ 58.33 3) “ได้” คิดเป็นร้อยละ 56.67

นอกจากนี้ยังพบความสอดคล้องกันของถ้อยคำตอบกลับที่ให้ความรู้สึกดีที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าการปฏิบัติงานในระดับน้อยมากนับจากจำนวนร้อยละที่ได้น้อยสุด 4 อันดับหลังของความรู้สึกดี คือ “เอออออ” ร้อยละ 11.67 “อือ” ร้อยละ 10 “อืม” ร้อยละ 8.33 “เออ” ร้อยละ 5 ซึ่งตรงกับถ้อยคำตอบกลับที่ให้ความรู้สึกไม่ดีที่มีผู้ให้ให้ความรู้สึกไม่ดีในระดับสูงมากนั้นคืออยู่ในอันดับ 4 อันดับแรกที่แสดงความรู้สึกไม่ดี “เอออออ” ร้อยละ 50 “อือ” ร้อยละ 50 “อืม” ร้อยละ 56.67 “เออ” ร้อยละ 70 ส่วนถ้อยคำตอบกลับ 3 คำแรกที่ทำให้ความรู้สึกดี คือ “ได้ๆ” ร้อยละ 61.67 “จ้า” ร้อยละ 60 “คะ” ร้อยละ 55 ปรากฏในอันดับต่ำของความรู้สึกไม่ดีเช่นเดียวกันนั้นคือ “ได้ๆ” ร้อยละ 0 “จ้า” ร้อยละ 10 “คะ” ร้อยละ 6.67 นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจกว่าถ้อยคำ “ได้ๆ” ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดในฐานะผู้พูดบอกถึงความรู้สึกที่ไม่ดีเลย เนื่องจากมีค่าเท่ากับร้อยละ 0 อาจจะเป็นเพราะความหมายของคำว่า “ได้” หมายถึงสามารถ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2562) รวมกับเครื่องหมายไม้ยมก หมายถึงการซ้ำข้อความ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2562) เป็นการเน้นย้ำความรู้สึกที่ผู้พูดสามารถกระทำสิ่งนั้นๆ ได้อย่างแน่นอนจึงมีความรู้สึกที่ดีมากกว่าความรู้สึกที่ไม่ดี

3. ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์

ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์จำนวน 20 คำ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์
จำนวน 20 คำ

ลำดับ	ถ้อยคำ ตอบกลับ	ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่าน						รวม	
		รู้สึกดี		รู้สึกไม่ดี		รู้สึกเฉยๆ			
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1	เค	13	21.67	10	16.67	37	² 61.67	60	100
2	เคๆ	17	28.33	7	11.67	36	³ 60	60	100
3	จ้า	36	³ 60	5	8.33	19	31.67	60	100
4	จ๊ะ	37	² 61.67	3	5	20	33.33	60	100
5	โอเค	31	51.67	2	3.33	27	45	60	100
6	อะเคร	26	43.33	6	10	28	46.67	60	100
7	เออ	4	6.67	38	¹ 63.33	18	30	60	100
8	เอออออ	5	8.33	32	53.33	23	38.33	60	100
9	ค๊ะ	40	¹ 66.67	2	3.33	18	30	60	100
10	ค่า	35	58.33	4	6.67	21	35	60	100
11	เคร	14	23.33	6	10	40	¹ 66.67	60	100
12	เครๆ	15	25	8	13.33	37	² 61.67	60	100
13	อืม	5	8.33	34	² 56.67	21	35	60	100
14	อืม	6	10	26	43.33	28	46.67	60	100
15	อือ	5	8.33	33	³ 55	22	36.67	60	100
16	อือ	6	10	31	51.67	23	38.33	60	100
17	ได้	23	38.33	5	8.33	32	53.33	60	100
18	ได้ๆ	31	51.67	3	5	26	43.33	60	100
19	ดีล	20	33.33	6	10	34	56.67	60	100
20	ตามนั้น	25	41.67	7	11.67	28	46.67	60	100

ตารางที่ 3 แสดงความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์ ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านมีความรู้สึกดีเมื่ออ่านถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “คะ” คิดเป็นร้อยละ 66.67 2) “จ๊ะ” คิดเป็นร้อยละ 61.67 3) “จ้า” คิดเป็น ร้อยละ 60 ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านเมื่ออ่านแล้วรู้สึกไม่ดี 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เออ” คิดเป็นร้อยละ 63.33 2) “อืม” คิดเป็นร้อยละ 56.67 3) “อือ” คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านรู้สึกเฉยๆ เมื่ออ่านถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “แคร” คิดเป็นร้อยละ 66.67 2) “เค” และ “แครๆ” ได้จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 61.67 3) “เคๆ” คิดเป็นร้อยละ 60

นอกจากนี้ยังพบความสอดคล้องกันของถ้อยคำตอบกลับที่ให้ความรู้สึกดีที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าการใช้งานในระดับน้อยมาจากจำนวนร้อยละที่ได้น้อยสุด 4 อันดับหลังของความรู้สึกดีคือ “เอออออ” ร้อยละ 8.33 “อืม” ร้อยละ 8.33 “อือ” ร้อยละ 8.33 “เออ” ร้อยละ 6.67 ซึ่งตรงกับถ้อยคำตอบกลับที่ให้ความรู้สึกไม่ดีที่มีผู้อ่านให้ความรู้สึกไม่ดีในอันดับ 4 อันดับแรกที่แสดงความรู้สึกไม่ดี คือ “เอออออ” ร้อยละ 53.33 “อืม” ร้อยละ 56.67 “อือ” ร้อยละ 55 “เออ” ร้อยละ 63.33 ส่วนถ้อยคำตอบกลับ 3 คำแรกที่ให้ความรู้สึกดีคือ “คะ” ร้อยละ 66.67 “จ๊ะ” ร้อยละ 61.67 “จ้า” ร้อยละ 60 ปรากฏในอันดับต่ำของความรู้สึกไม่ดีเช่นเดียวกัน

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้สึกที่มีต่อถ้อยคำตอบกลับของทั้งผู้พูดหรือผู้เขียน และผู้ฟังหรือผู้อ่าน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้สึกที่มีต่อถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่ได้รับคะแนนสูงสุดจากทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่าน รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความรู้สึกที่มีต่อด้อยคำตอบกลับในการสื่อสาร
ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่าน

ลำดับ	ถ้อยคำ ตอบกลับ	ความรู้สึกของผู้พูดหรือผู้เขียน			ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่าน		
		รู้สึกดี	รู้สึกไม่ดี	รู้สึกเฉยๆ	รู้สึกดี	รู้สึกไม่ดี	รู้สึกเฉยๆ
1	เค			63.33%			61.67%
2	เคๆ			51.67%			60%
3	จ้า	60%			60%		
4	จ๊ะ	50%			61.67%		
5	โอเค			50%	51.67%		
6	อะเคร			45%			46.67%
7	เออ		70%			63.33%	
8	เอออออ		50%			53.33%	
9	คะ	55%			66.67%		
10	ค่า	53.33%			58.33%		
11	เคร			58.33%			66.67%
12	เครๆ			51.67%			61.67%
13	อืม		56.67%			56.67%	
14	อืม			43.33%			46.67%
15	อือ		50%			55%	
16	อือ		45%			51.67%	
17	ได้			56.67%			53.33%
18	ได้ๆ	61.67%			51.67%		
19	ดีล			48.33%			56.67%
20	ตามนั้น			51.67%			46.67%

ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นความรู้สึกของทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่านที่มีต่อดี้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เมื่อพิจารณาจากการจำนวนสูงสุดในแต่ละความรู้สึกพบว่าทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่านมีความรู้สึกในการเลือกใช้หรือสะท้อนความรู้สึกในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น 1 คำคือ “โอเค” ซึ่งผู้พูดหรือผู้เขียนให้ค่าความรู้สึกมากที่สุดที่รู้สึกเฉยๆ แต่ผู้ฟังหรือผู้อ่านให้ค่าค่าความรู้สึกมากที่สุดที่ความรู้สึกดี

ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการจัดกลุ่มดี้อยคำตอบกลับ เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงมากขึ้นดังนี้

กลุ่มความรู้สึกดี ได้แก่ ดี้อยคำ “จ้า” “จ๊ะ” “คะ” “ค่ะ” “ได้ๆ” “โอเค” (เฉพาะผู้ฟังหรือผู้อ่าน)

กลุ่มความรู้สึกไม่ดี ได้แก่ ดี้อยคำ “เออ” “เอออออ” “อืม” “อือ” “อืออ”

กลุ่มความรู้สึกเฉยๆ ได้แก่ ดี้อยคำ “เค” “เคๆ” “โอเค” (เฉพาะผู้พูดหรือผู้เขียน) “อะเคร” “เคร” “เครๆ” “อืม” “ได้” “ดีล” และ “ตามนั้น”

จากการจัดกลุ่มพบว่าดี้อยคำตอบกลับที่แสดงความรู้สึกเฉยๆ มีจำนวนมากกว่าดี้อยคำตอบกลับที่สื่อความรู้สึกดีและความรู้สึกไม่ดี สะท้อนให้เห็นว่าผู้สนทนามีดี้อยคำตอบกลับที่เป็นกลางๆ เป็นจำนวนมากกว่าดี้อยคำตอบกลับแบบอื่น อาจเพื่อปกป้องมิให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการสื่อสาร ถ้าใช้ดี้อยคำที่เป็นกลางๆ จึงปรากฏจำนวนค่าที่มากกว่า อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาที่ผู้พูดหรือผู้เขียน ผู้พูดหรือผู้เขียนเลือกใช้ดี้อยคำตอบกลับ “เออ” คิดเป็นร้อยละ 70 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกไม่ดี ดี้อยคำ “เค” คิดเป็นร้อยละ 63.33 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกเฉยๆ และดี้อยคำ “ได้ๆ” คิดเป็นร้อยละ 61.67 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกดี ส่วนผู้อ่านหรือผู้ฟังเลือกใช้ดี้อยคำตอบกลับ “คะ” คิดเป็นร้อยละ 66.67 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกดี ดี้อยคำ “เคร” คิดเป็นร้อยละ 66.67 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกเฉยๆ และดี้อยคำ “เออ” คิดเป็นร้อยละ 63.33 ซึ่งสื่อถึงความรู้สึกไม่ดี

บทสรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ถ้อยคำตอบกลับในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พบว่าถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องการแสดงความรู้สึกดีเมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “ได้ๆ” 2) “จ้า” และ 3) “คะ” ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องการแสดงความรู้สึกไม่ดีเมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เออ” 2) “อืม” 3) “เออออ” และ “อือ” ส่วนถ้อยคำตอบกลับที่ผู้พูดหรือผู้เขียนต้องการแสดงความรู้สึกเฉยๆ เมื่อใช้ถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เค” 2) “แคร” 3) “ได้”

ความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้อ่านต่อการได้รับถ้อยคำตอบกลับบนแอปพลิเคชันไลน์ ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านมีความรู้สึกดีเมื่ออ่านถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “คะ” 2) “จ๊ะ” 3) “จ้า” ถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านเมื่ออ่านแล้วรู้สึกไม่ดี 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “เออ” 2) “อืม” 3) “อือ” ส่วนถ้อยคำตอบกลับที่ผู้ฟังหรือผู้อ่านรู้สึกเฉยๆ เมื่ออ่านถ้อยคำเหล่านั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) “แคร” 2) “เค” และ “แครๆ” 3) “เคๆ”

จากผลการวิเคราะห์ของผู้สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย เห็นได้ว่าถ้อยคำที่พบแสดงความสุภาพ เป็นคำลงท้ายที่ใช้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงพบถ้อยคำแสดงความสนิทสนมที่เป็นถ้อยคำตอบกลับซึ่งสื่อถึงความรู้สึกที่ดีต่อผู้สนทนาอีกฝ่ายหรือผู้อ่านถ้อยคำนั้นๆ เช่น “คะ” เป็นการตอบกลับที่แสดงความสุภาพ ส่วน “จ๊ะ” “จ้า” เป็นการตอบรับที่สื่อถึงความไม่เป็นทางการและสนิทสนม (นววรรณ พันธุเมธา, 2544, น. 293) ถ้อยคำที่น่าสนใจ คือ “ได้ๆ” เนื่องจากถ้อยคำนี้เมื่อซ้ำคำ ความรู้สึกของทั้งผู้พูดหรือผู้เขียนและผู้ฟังหรือผู้อ่านเปลี่ยนไปคือเป็นความรู้สึกดี แต่หากปรากฏเฉพาะ “ได้” ความรู้สึกที่สื่อเป็นความรู้สึกเฉยๆ อาจเป็นไปได้ว่า “ได้ๆ” เป็นการเน้นย้ำความรู้สึกและความสามารถในการกระทำกรใด ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนริศรา หาสนาม (2558, น. 91) ที่กล่าวว่า การปรากฏซ้ำทำหน้าที่เน้นย้ำหน้าที่ของถ้อยคำตอบกลับของผู้ฟังให้หนักแน่นยิ่งขึ้น เช่นเดียวกันพบการปรากฏซ้ำในภาษาจีนและภาษาอังกฤษ โดยเตาและทอมป์สัน (Tao & Thompson, 1991, p. 220) เรียกว่า “back channel

clustering” เช่น ภาษาอังกฤษ “right right right” ภาษาจีน “dui dui dui” หมายถึง “right” แต่หากตอบคำว่า “ได้” จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ให้ความเห็นว่าการตอบกลับว่า “ได้” เพียงถ้อยคำเดียวค่อนข้างเป็นการพูดหัววน ประกอบกับการสื่อสารในแอปพลิเคชันไลน์ไม่สามารถเห็นหน้าหรือไม่ได้ยินน้ำเสียง และไม่รู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้สนทนาอีกฝ่าย จึงทำให้เกิดความยากลำบากในการตีความความหมายในการตอบกลับครั้งนั้น ๆ ทั้งนี้การพิจารณาความหมายของถ้อยคำตอบกลับจำเป็นต้องพิจารณาถึงบริบททางความหมายและบริบททางสังคมวัฒนธรรมที่ใช้ภาษานั้น ๆ เนื่องจากแต่ละวัฒนธรรมการสื่อความหมายของถ้อยคำตอบกลับย่อมแตกต่างกันออกไป ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้จึงเป็นพื้นฐานของการศึกษาถ้อยคำตอบกลับและใช้ในการศึกษาเจาะลึกถ้อยคำตอบกลับในแต่ละวัฒนธรรมและการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ ต่อไป

นอกจากนี้กลุ่มความรู้สึกไม่ดี ได้แก่ ถ้อยคำ “เออ” “เอออออ” “อืม” “อือ” “อือ” เนื่องจากถ้อยคำตอบกลับเหล่านี้ในชีวิตประจำวันสื่อถึงความรู้สึกที่ไม่ดีเช่นเดียวกัน และถ้อยคำเหล่านี้ใช้กับคนที่สนิทสนมกันเท่านั้น ไม่สามารถใช้กับคนที่เป็นผู้บังคับบัญชาหรือมีอาวุโสกว่าได้ ดังที่ราชบัณฑิตยสถาน (2562) ได้ให้ความหมายถ้อยคำ “เออ” หมายถึง คำที่เปล่งออกมาเพื่อบอกรับหรืออนุญาต มักเป็นคำที่ผู้ใหญ่ใช้กับผู้น้อยหรือระหว่างเพื่อนที่สนิทสนมกัน เช่นเดียวกับถ้อยคำ “อือ” ใช้รับคำของผู้ที่มีสถานภาพเท่ากันหรือผู้น้อย (นวรรรณ พันธุมธธา, 2544, น. 302)

ส่วนกลุ่มความรู้สึกเฉยๆ ได้แก่ ถ้อยคำ “เค” “เคๆ” “โอเค” (เฉพาะผู้พูดหรือผู้เขียน) “อะเคร” “เคร” “เครๆ” “อืม” “ได้” “ดีล” และ “ตามนั้น” ถ้อยคำเหล่านี้เป็นคำที่แสดงความเป็นกลางๆ ไม่ได้แฝงความหมายใดที่สื่อความดีหรือไม่ดีแต่อย่างใดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงมีจำนวนคำมากกว่าคำในกลุ่มอื่น

นอกจากนี้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์ในการช่วยลดความเข้าใจไม่ตรงกันจากการเข้าใจความรู้สึกของถ้อยคำตอบกลับไม่ตรงกันว่าเป็นการให้ความรู้สึกดีหรือไม่ดี หรือเฉยๆ หากใช้อย่างเหมาะสม ปัญหาในการสื่อสารก็จะไม่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- นริศรา หาสนาม. (2558). *ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน ในบทสนทนาภาษาไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาภาษาไทย.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- นพวรรณ พันธุ์เมธา. (2544). *คลังคำ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2562). *พจนานุกรมไทย*. สืบค้นจาก <https://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-royal-institute/%E0%B9%84%E0%B8%94%E0%B9%89>.
- ศิริพร ปัญญาเมธีกุล. (มกราคม-มิถุนายน 2562). ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์. *วารสารวจนะ*, 7(1), 66-84.

ภาษาอังกฤษ

- Herring, Susan. (1999). Interaction Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(1). Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x>
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Tao, H., & Thompson, S.A. (1991). English Backchannels in Mandarin Conversations: A Case Study of Superstratum Pragmatic 'Interference'. *Journal of Pragmatics*, 16, 209-233.
- Xudong, Deng. (2009). Listener Response. In Sigurd D'hondt, Jan-Ola Östman, & Jef Verschueren (Eds.). *The Pragmatics of Interaction* (pp. 104-124). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Yngve, V.H. (1970). On Getting a Word in Edgewise. *Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 567-577.