



การวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยกับสถานภาพทางสังคมของบุคคลเพื่อพัฒนาแนวการจัดการเรียนรู้
วิชาภาษาไทย: กรณีศึกษาการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์
The Analysis of Thai Language Influenced by the Social Status of People, for
Developing Approaches to Teach Thai Language: A Case Study on the Strategy
of Using Thai Language in Opening and Closing Phone Conversations

ชลธิชา หอมฟุ้ง และคณะ*
Cholticha Homfung, et al.

Received: April 16, 2020
Revised: May 10, 2020
Accepted: May 19, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของบุคคลกับการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์และ 3) พัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร 40 คน ปีการศึกษา 2559 เครื่องมือ คือ แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา และร้อยละ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์พบ 1 กลวิธีใหญ่ คือ การเรียกหา แบ่งเป็น 5 กลวิธีย่อย ได้แก่ การทักทาย การอุทาน การเรียกขาน การเรียกความสนใจด้วยการใช้คำถาม และการใช้คำตอบรับ ด้านกลวิธีที่ใช้ในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ คือการบอกเหตุผล แบ่งเป็น 2 แบบ คือ บอกเหตุผลแบบตรง และบอกเหตุผลแบบอ้อม

2. การเริ่มเปิดสนทนาและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล พบว่าสถานภาพและระยะห่างทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร Assistant Professor Dr., Department of Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Silpakorn University, Thailand และคณะผู้ร่วมวิจัย 1) รองศาสตราจารย์สมพร ร่วมสุข Associate Professor Somporn Ruamsuk อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการสอนภาษาไทย ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร Special Instructor in Teaching Thai Language, Department of Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Silpakorn University, Thailand 2) อาจารย์กฤษณะ ลำทะแย Kritisana Lumthaya 3) อาจารย์รจนา คำนึงผล Rodchana Khumnungphon 4) อาจารย์วันวิสาห์ ปัญญาจิระวุฒิ Wanvisa Punyajirawiti และ 5) อาจารย์ไพรินทร์ พึ่งพงษ์ Phairin PungPong อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2562) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร Permanent Lecturer Course Master of Education Program in Teaching Thai Language (Revised Curriculum 2562 B.E., Faculty of Education, Silpakorn University, Thailand Corresponding Author E-mail Address: cholticha207@gmail.com



3. การพัฒนาแนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ได้ทั้งหมด 16 กิจกรรม โดยผลการประเมินคุณภาพแนวการจัดการเรียนรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าทุกกิจกรรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

คำสำคัญ : กลวิธีการใช้ภาษาไทยในการสนทนาทางโทรศัพท์/ แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย/ สถานภาพทางสังคมและระยะห่างทางสังคม

Abstract

The purposes were to, 1) analyze the Thai language using in opening and closing phone conversations, 2) study the influence of people's social status on Thai language used in opening and closing phone conversations and 3) develop approaches to teach Thai language. The samples were the students of Thai language teaching major, faculty of Education, Silpakorn University, 2016 academic year. The research instruments were the question and the analysis document form. The mean, standard deviation, content analysis and percentage were used to analyze the data. The results were:

1) Thai language using in opening phone conversations found one strategy is summons; that separate into 5 sub-strategies like 1) greeting 2) exclamation 3) address 4) attention getter by using the question and 5) agreement word. The strategy used to close phone conversations is reasoning strategy ; that separated into direct reasoning and indirect reasoning.

2. The people's social status and social distance have an impact on Thai language using in opening and closing phone conversations.

3. The researcher create 16 approaches to teach Thai from opening and closing phone conversation. Each approach had high level of quality ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) by experts.

Keywords : Strategy of Using Thai Language on Phone Conversations/ Teaching Thai Approaches/ Social Status and Social Distance

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ได้รับความนิยม เนื่องจากสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวจึงสร้างความสะดวกสบายให้กับมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ การเปิดสนทนา เนื้อหา และการปิดสนทนา (Levinson, 1983 อ้างถึงใน ปัทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการสื่อสารโดยทั่วไปที่ต้องประกอบไปด้วยผู้รับสารและผู้ส่งสาร การสื่อสารด้วยโทรศัพท์ปกติจะไม่สามารถเห็นสีหน้า



.....
กิริยา ท่าทาง ของคู่สนทนาได้ ดังนั้นคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจึงต้องใช้ในการสังเกตน้ำเสียงของคู่สนทนาเป็นหลัก เพื่อให้คู่สนทนาได้รับทราบอารมณ์ ความรู้สึกของคู่สนทนา อันจะนำไปสู่การปฏิบัติในการสนทนาที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น กรณีที่เราโทรศัพท์ไปพูดคุยกับเพื่อนเป็นเวลานาน ปฏิกริยาโต้ตอบทางเสียงของเพื่อนคือ ความเงียบ หากคู่สนทนาเป็นผู้รู้จักสังเกตน้ำเสียง ย่อมทราบได้ว่าคู่สนทนาของตนเริ่มเบื่อหน่ายการพูดคุยและอยากจบการสนทนา ดังนั้นคู่สนทนาควรจบการสนทนา เป็นต้น

สิ่งสำคัญของการสนทนาทางโทรศัพท์คือการเริ่มและจบบทสนทนา ดังที่ Siflanou (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 188) กล่าวเกี่ยวกับการเริ่มและจบบทสนทนาสรุปว่า การปิดสนทนาถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการเปิดสนทนาและประกอบไปด้วยกลวิธีเฉพาะที่สื่อให้ผู้อื่นได้ทราบว่าผู้พูดประสงค์จะให้ปฏิสัมพันธ์ยุติลง เช่น ในการสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า หากผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตไม่ใช้ถ้อยคำเปิดและปิดสนทนาอย่างเหมาะสมแล้ว อาจส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความในการปิดสนทนากับเพื่อนอาจไม่ต้องมีพิธีรีตองมากนัก แต่ถ้าผู้ร่วมสนทนาที่มีความสนิทสนมกันน้อยกว่านั้นหรืออยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ การปิดสนทนามักมีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น ดังนั้น การเปิดและปิดสนทนาจึงมีความสำคัญมาก และมีกลวิธีที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น บุคคลที่เราสนทนาด้วย สถานการณ์การสนทนา ความสนิทสนม เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามสถานการณ์สมมติเพื่อนำมาวิเคราะห์การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1 อาจารย์โทรศัพท์มาหาคุณที่บ้าน แต่แม่ของคุณเป็นคนรับโทรศัพท์และได้เรียกให้คุณมาพูดกับอาจารย์ คุณจะเปิดสนทนากับอาจารย์อย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับอาจารย์ มีอะไรให้ผมช่วยหรือครับ

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 2 คุณกลับบ้านในวันหยุดปิดภาคการศึกษา วันหนึ่งเพื่อนสนิทโทรศัพท์มาหา คุณจะเปิดสนทนากับเพื่อนสนิทอย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ว่าไงจ๊ะ ไม่ได้เมาท์กันนานเลยนะ

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นเห็นได้ว่าทั้งสองสถานการณ์มีกลวิธีและรูปแบบที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด การเปิดสนทนากับครูนั้นใช้กลวิธีและภาษาที่สุภาพ แต่กับเพื่อนนั้นใช้ภาษาและกลวิธีที่แสดงความสนิทสนมเป็นกันเอง

ตัวอย่างการจบบทสนทนาทางโทรศัพท์

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1 อาจารย์โทรศัพท์มาหาคุณที่บ้านเป็นเวลานานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเพื่อนของคุณ แต่คุณไม่อยากคุยกับอาจารย์ต่อ คุณจะปิดสนทนากับอาจารย์อย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : หนูต้องออกไปธุระกับแม่แล้วค่ะ เดี่ยวกลับมาหาครูหาอาจารย์ใหม่ได้มั๊ยคะ

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 2 เพื่อนสนิทโทรศัพท์มาคุยกับคุณอย่างสนุกสนาน แต่แม่ของคุณเรียกให้คุณไปช่วยทำงานบ้าน คุณจะปิดสนทนากับเพื่อนอย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ๊ย แม่กูเรียกไปทำงาน แคนี่ก่อนนะเว้ย



จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับครูและเพื่อนสนิทมีกลวิธีและรูปแบบที่แตกต่างกันมาก ซึ่งกลวิธีและภาษาที่ใช้ในการปิดสนทนากับครูมีความเป็นทางการมาก แต่การปิดสนทนากับเพื่อนสนิทมีความเป็นกันเองมาก

จากตัวอย่างการวิเคราะห์การเปิดสนทนาและการปิดสนทนาข้างต้นที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าระดับของบุคคล ความสนิทสนมของบุคคลมีผลกับการใช้ภาษา ดังที่ ทรวงธรรม อินทจักร (Intachakra, 2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์ของวัจนปฏิบัติศาสตร์ เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ที่เป็นเครื่องวัดระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทสนมกันคือระยะห่างทางสังคมมีน้อยจะพูดด้วยคำสนิทสนม แต่ถ้าระยะห่างทางสังคมมีมากจะพูดด้วยความไม่สนิทสนม ดังนั้นจึงเป็นเรื่องน่าศึกษาว่าในการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันทางโทรศัพท์ ผู้พูดจะใช้ภาษาที่แตกต่างกันอย่างไรกับบุคคลที่มีระยะห่างทางสังคมที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้แล้วการศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์นั้น สามารถนำตัวอย่างข้อมูลมาใช้เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยได้อย่างหลากหลายสาระ เนื่องจากในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการใช้ภาษาไว้หลายตัวชี้วัดในหลายสาระ ดังเช่น สาระที่ 3 การฟัง การดูและการพูด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มาตรฐานที่ 3.1 ตัวชี้วัดที่ 6 ที่ระบุว่า “มีมารยาทในการฟัง การดู และการพูด” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน Office of the Basic Education Commission, 2008: 63) โดยผู้สอนสามารถนำข้อมูลการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์มาให้ผู้เรียนวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ที่ใช้คำพูดดังกล่าวเป็นผู้มีมารยาทหรือไม่ และถ้าเป็นนักเรียน นักเรียนจะพูดอย่างไร หรือ สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มาตรฐานที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่ 3 ที่ระบุว่า “วิเคราะห์ระดับภาษา” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน Office of the Basic Education Commission, 2008: 51) ผู้สอนสามารถให้ผู้เรียนวิเคราะห์ระดับภาษาจากบทสนทนาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ได้ หรืออาจให้ผู้เรียนคิดในส่วนเนื้อหาของบทสนทนาให้เป็นภาษาระดับเดียวกันกับในส่วนการเปิดและการปิดสนทนา

อนึ่ง จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ปฏิบัติการสอนวิชาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี 2559-2560 พบว่า เมื่อนักศึกษาปฏิบัติการสอนเนื้อหาด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา มักใช้ตัวอย่างจากสถานการณ์สมมติในรูปแบบต่าง ๆ โดยยังไม่ปรากฏการใช้สถานการณ์การสอนจากการโทรศัพท์ ฉะนั้นการนำการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์มาพัฒนาเป็นแนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ย่อมทำให้นักศึกษาได้แนวทางการจัดการเรียนรู้ภาษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่โทรศัพท์เป็นการสื่อสารที่ได้รับความนิยม

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่าการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์เป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนวัฒนธรรมด้านการใช้ภาษาของคนไทยได้ อีกทั้งยังสามารถนำมาพัฒนาเป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างน่าสนใจ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยกับสถานภาพทางสังคมของบุคคลเพื่อพัฒนากิจกรรมการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย โดยใช้กรณีศึกษาวิธีการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหลักการใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance)

ผู้วิจัยสนใจเรื่องระยะห่างทางสังคมตามหลักความสุภาพของ Leech เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารของคนไทยที่มักแปรไปตามระยะห่างทางสังคม โดย Leach (1983) อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, (2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพว่ามีเกณฑ์วัจนปฏิบัติศาสตร์ 5 เกณฑ์ (Five Pragmatic Scales) ที่เป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมตามบริบท เพื่อไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก โดยหนึ่งในเกณฑ์นั้นก็คือ เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ซึ่งเป็นเครื่องวัดระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทสนมกันคือระยะห่างทางสังคมมีน้อยจะพูดด้วยคำสนิทสนม แต่ถ้าระยะห่างทางสังคมมีมากจะพูดด้วยความไม่สนิทสนม โดย สุจริตลักษณ์ ดีผดุง (Deepadung, 2009: 129) ได้อธิบายความหมายของระยะห่างสังคม (Social Distance) ในหัวข้อตัวแปรเสริมทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่ช่วยในการตีความความสุภาพของผู้พูด ว่าหมายถึง สถานภาพทางสังคม อายุ เพศ ความสนิทสนม ฯลฯ จะเป็นตัวกำหนดความมากน้อยของความนับถือระหว่างผู้พูดและรับสาร กล่าวคือ ผู้พูดย่อมใช้ความสุภาพในระดับมาก เมื่อผู้พูดต้องกล่าวถ้อยคำกับคนแปลกหน้าหรือหากผู้พูดรู้สึกว่ายู่ในสังคมเดียวกัน อายุไล่เลี่ยกัน ฯลฯ ความจำเป็นที่ต้องพูดอ้อมค้อมก็มีน้อยหรือการใช้ความสุภาพก็มีน้อยเช่นกัน

Hall (1959) ได้อธิบายวัฒนธรรมด้านการสื่อสารที่สัมพันธ์กับระยะห่างทางสังคมนั้นคือ แนวคิดเรื่องพื้นที่ของการสื่อสาร (Space) โดยกล่าวว่าวัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนดระยะห่างทางสังคมกับบุคคลที่เราสนทนาด้วย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) สำหรับคู่สนทนาที่มีความเป็นกันเองสนิทสนมกันมาก ระยะส่วนตัว (Personal Distance) เป็นระยะที่ใช้สนทนากับคนรู้จัก ระยะทางสังคม (Social Distance) จะใช้ในการติดต่อเรื่องงาน และระยะสาธารณะ (Public Distance) เป็นระยะที่ผู้พูดกับผู้ฟังอยู่ไกลกันที่สุด คือไม่สนิทสนมกัน มักใช้กับคนที่ไม่รู้จัก

2. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา

สถานภาพทางสังคมของบุคคลคู่สนทนา ย่อมมีผลกับการเลือกใช้ภาษาของผู้พูด ทั้งนี้ ผู้ที่สนใจศึกษาด้านการใช้ภาษา จะแบ่งเกณฑ์สถานภาพของของผู้ฟังออกเป็น 3 เกณฑ์ ได้แก่ ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด และผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด (อรวี บุนนาค Bunnag, 2007: 8; Sena, 2018: 24) ดังนี้

2.1 ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด โดยสถานภาพที่สูงกว่านี้อาจเป็นสถานภาพโดยกำเนิด เช่น พ่อแม่ หรือสถานภาพทางสังคม เช่น ครูอาจารย์ เจ้านาย

2.2 ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด มีลักษณะเช่นเดียวกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดที่สถานภาพเหล่านี้อาจได้มาโดยกำเนิด เช่น ญาติ ลูกพี่ลูกน้อง หรือได้รับภายหลังจากสังคม คือ สถานภาพทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมห้อง

2.3 ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด โดยสถานภาพนี้ที่ได้มาแต่กำเนิด เช่น น้องชาย น้องสาว ลูกพี่ลูกน้อง ได้มาโดยสถานภาพทางสังคมในภายหลัง เช่น ลูกน้อง รุ่นน้อง น้องสะใภ้



การศึกษาเรื่องระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) และเกณฑ์สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการเปิดและจบสนทนาทางโทรศัพท์ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการใช้ภาษาตามบริบทวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดระดับภาษาขึ้นในภาษาไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การสนทนา

โครงสร้างการสนทนา

Levinson (1983 อ้างถึงใน ปัทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004) อธิบายว่าโครงสร้างการสนทนาทางโทรศัพท์และการสนทนาโดยทั่วไป คือรูปแบบเฉพาะของการสนทนาที่แสดงให้เห็นระบบภาพรวมของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบโดยทั่วไปของการสนทนาทางโทรศัพท์แบ่งได้เป็น 3 ส่วนประกอบ

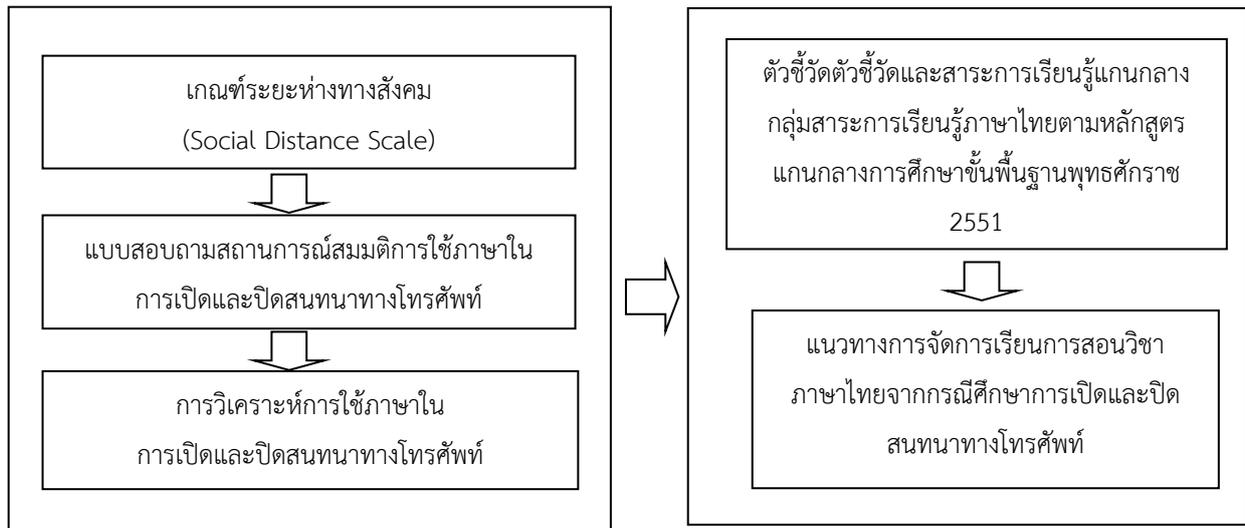
1. ส่วนเปิดการสนทนา (Opening Section)

Schegloff (1986 อ้างถึงใน บุรีรัตน์ รอดทิพย์ Rodthip, 2001: 6) อธิบายองค์ประกอบของการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (a summon/answer sequence) ขั้นตอนการแสดงตัวหรือจำได้ (an identification/ recognition sequence) ขั้นตอนการทักทาย (a greeting sequence) และขั้นถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (how are you sequence)

2. ส่วนปิดการสนทนา (Closing Section) การปิดการสนทนาเกิดจากการที่ผู้พูดและผู้ฟังจบหัวข้อการสนทนาและไม่ต้องการขึ้นหัวข้อใหม่ ทั้งนี้มีคำพูดที่ใช้ในการปิดสนทนาที่มักใช้คู่กันหลายคำเช่น goodbye, goodnight, see you แต่ทั้งนี้ก่อนที่จะมีการปิดสนทนามักมีส่วนที่เรียกว่า “ส่วนก่อนการปิดสนทนา” (Pre-Closing) เพื่อเป็นการบอกให้คู่สนทนาทราบว่าการสนทนาจำลองจะจบลง

Knapp (1977 อ้างถึงใน มยุรี สวัสดิ์เมือง Sawatmuang, 1997: 16) ได้อธิบายการปิดการสนทนาว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเสริมคำพูด (Reinforcement) เป็นประโยคสั้น ๆ ที่แสดงการคล้อยตามประโยคที่อีกฝ่ายหนึ่งได้กล่าวขึ้น
2. สัญญาณเปลี่ยนเรื่อง (Buffer) เป็นคำหรือวลีสั้น ๆ ที่แสดงให้คู่สนทนาทราบว่าจะมีการเปลี่ยนหัวเรื่อง
3. การให้เหตุผล (Legitimizer) เป็นคำพูดที่แสดงความจำเป็นที่จะต้องลาจากกัน
4. การสานต่อ (Continuance) เป็นประโยคที่แสดงถึงเจตนาอารมณ์หรือความคาดหวังที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันอีกในอนาคต



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของบุคคลกับการใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่ใช้การศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์และพรรณนาความ งานวิจัยนี้มีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นชั้นปีละ 10 คน ชาย 5 คน หญิง 5 คน จำนวน 4 ชั้นปี ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามสถานการณ์สมมติการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ศึกษาหลักในการสร้าง กำหนดจุดประสงค์ในการสร้าง โดยเฉพาะแบบสอบถามสถานการณ์สมมติการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์สร้างโดยใช้เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบมี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 การใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกรณีที่ผู้ตอบเป็นผู้รับโทรศัพท์และผู้เริ่มการสนทนา จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 การใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกรณีที่ผู้ตอบเป็นผู้รับโทรศัพท์และต้องการจบบทสนทนา จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามสถานการณ์สมมติแบ่ง 3 กรณี ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพทางสังคมของบุคคลที่เป็นคู่สนทนา

สถานภาพทางสังคม	ระยะห่างทางสังคม	สถานการณ์
1.สถานภาพทางสังคมสูงกว่า	ระยะห่างทางสังคมมาก	1. สนทนาทางโทรศัพท์กับครู
	ระยะห่างทางสังคมน้อย	2. สนทนาทางโทรศัพท์กับผู้ปกครอง
2.สถานภาพทางสังคมเท่ากัน	ระยะห่างทางสังคมมาก	1. เพื่อนบ้าน
	ระยะห่างทางสังคมน้อย	2.1 เพื่อนสนิท 2.2 คนรัก
3.กรณีที่ไมทราบว่ามีผู้โทรมาเป็นใคร (คนแปลกหน้า) เฉพาะการเริ่มบทสนทนาเท่านั้น		

จากนั้นนำเครื่องมือไปหาคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของวัตถุประสงค์และประเด็นคำถาม โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผลการประเมินเครื่องมือวิจัยทั้ง 2 ฉบับ มีค่าเฉลี่ย (MEAN) 5.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.00 แสดงว่าเครื่องมือทั้ง 2 ฉบับ มีความสอดคล้องเหมาะสมในระดับมากที่สุด สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2559

4. ชั้นวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสถานการณ์สมมติ ตามจุดประสงค์การวิจัยจากประเด็นต่อไปนี้ คือ วิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาที่ใช้ในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ โดยวิเคราะห์ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์กลวิธีที่ใช้ในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล และวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

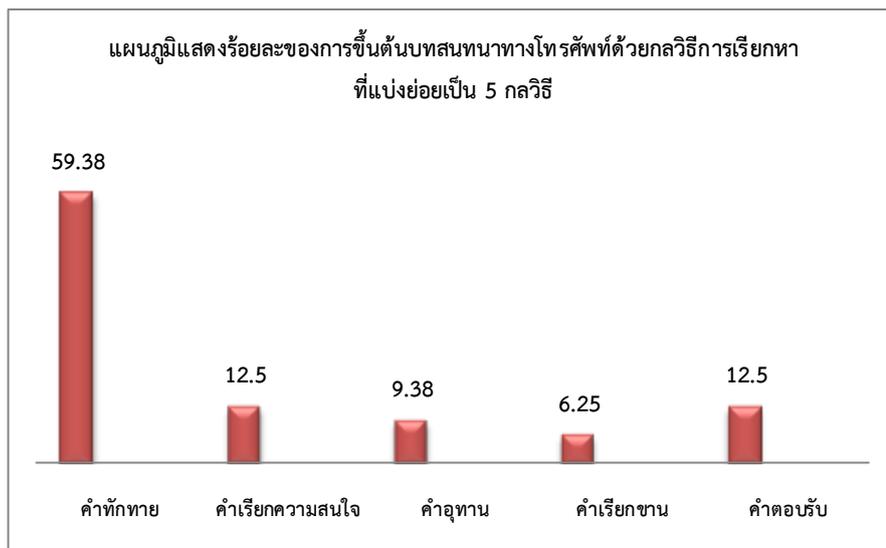
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

1.1 ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์

จากการวิเคราะห์ทั้ง 6 สถานการณ์ คือ เริ่มต้นบทสนทนายกับครู เริ่มต้นบทสนทนายกับผู้ปกครอง เริ่มต้นบทสนทนายกับเพื่อนสนิท เริ่มต้นบทสนทนายกับคนรัก เริ่มต้นบทสนทนายกับเพื่อนบ้านที่เพิ่งย้ายมาอยู่ใหม่ และ เริ่มต้นบทสนทนาในกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ทราบว่าเป็นใคร ปรากฏผลดังกราฟ

ภาพที่ 1 แสดงกลวิธีการใช้ภาษาในการเริ่มบทสนทนาทางโทรศัพท์



จากกราฟแสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยกลวิธี คือ การเรียกหา แบ่งย่อยเป็น 5 กลวิธี กลวิธีที่พบมากที่สุดได้แก่ คำทักทาย คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาคือ คำเรียกความสนใจโดยใช้คำถาม และการตอบรับ มีผลเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 12.5 ลำดับสามคือ คำอุทาน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และการเปิดสนทนาที่พบน้อยที่สุดคือ การเปิดด้วยด้วยคำเรียกขาน คิดเป็นร้อยละ 6.25

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ากลวิธีต่าง ๆ ที่พบนั้น มักไม่ได้เกิดขึ้นเดี่ยว ๆ เพียงกลวิธีเดียว โดยมักเกิดร่วมกันหลาย ๆ กลวิธีย่อย ดังตัวอย่าง



ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำทักทาย

รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน+คำถาม+คำบอกความรู้สึก

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ฮัลโหลแม่ ทำไรอยู่ คิดถึงจัง

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำเรียกความสนใจโดยใช้คำถาม

รูปแบบ คำถาม+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ว่าไง หมูอ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : อยู่ไหน ลิงน้อย

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำตอบรับ

รูปแบบ คำตอบรับ+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เออ ว่าไง

รูปแบบ คำตอบรับ+คำเรียกขาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : จ้าตัวเอง ทำไรอยู่

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำอุทาน

รูปแบบ คำอุทาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เฮ้ย หายไปไหนมา เป็นไงมั่ง

รูปแบบ คำอุทาน+คำทักทาย+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : อ้าว หัวดี เป็นไงมั่ง

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำเรียกขาน

รูปแบบ คำเรียกขาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่ มีไรหรอ

รูปแบบ คำเรียกขาน+คำทักทาย+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : พ่อ ดีครับ ทำไรอยู่

1.2 ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สร้างเป็นเงื่อนไขในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ เป็น 2 กรณี คือ 1) กรณีที่ผู้โทรมาอยากคุยต่อแต่ผู้รับโทรศัพท์ต้องการจบบทสนทนา และ 2) กรณีที่ทั้งผู้โทรมาและผู้รับโทรศัพท์อยากคุยต่อแต่มีเหตุการณ์ทำให้การคุยต้องชะงักหรือยุติลง

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ “การบอกเหตุผล” ในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งการบอกเหตุผลแบ่งเป็น 2 แบบ คือ บอกเหตุผลแบบตรง และบอกเหตุผลแบบอ้อม นอกจากนี้ยังพบว่ากลวิธีการบอกเหตุผลปรากฏทั้งบอกเหตุผลเดี่ยว และบอกเหตุผลรวมกับอีก 2 ลักษณะ คือ การขอโทษ และบอกเงื่อนไข ดังตัวอย่าง



การบอกเหตุผลแบบตรง

รูปแบบ บอกเหตุผลแบบตรงอย่างเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ย แม่กูเรียกไปทำงาน แค่นี้ก่อนนะเว้ย

รูปแบบ บอกเหตุผลแบบตรง+บอกเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่แค่นี้ก่อนนะครับ มีนัดกับเพื่อน ถ้าเสร็จแล้วจะโทรไปหาครับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ยตุ้ย พอดีแม่เราเรียก แค่นี้ก่อนนะ มีเวลาจะโทรไปคุยใหม่ สวัสดี

การบอกเหตุผลแบบอ้อม

รูปแบบบอกเหตุผลแบบอ้อมอย่างเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แค่นี้ก่อนนะคะ พอดีทำกับข้าวอยู่ เดี่ยวไหม้หมด

รูปแบบ ขอโทษ+บอกเหตุผลแบบอ้อม+บอกเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษนะค่ะที่ต้องวางสายก่อนค่ะ คืออีกประมาณสิบนาที หนูจะต้อง
ออกไปทำธุระข้างนอกนะค่ะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษด้วยนะเดี๋ยวเราต้องไปทำการบ้านแล้วละ ไว้ค่อยคุยกันใหม่
พรุ่งนี้นะ แต่ถ้ามีปัญหาหรือธุระอะไรก็โทรหาเค้าได้ตลอดเลยนะ ไม่ต้อง
เกรงใจ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของบุคคลกับการใช้ภาษาไทยในการเปิด สนทนาทางโทรศัพท์และปิดสนทนาทางโทรศัพท์

การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล แบ่งเป็น 3 กรณี คือ การเปิดและ
ปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับคนที่มียุทธศาสตร์ทางสังคมสูงกว่า การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มี
สถานภาพทางสังคมเท่ากัน และการเปิดและปิดสนทนาในกรณีที่ไม่ว่าผู้โทรมาเป็นใคร

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพและระยะห่างทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการเปิดและปิดสนทนา
กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นทางการและแสดงความรู้สึกมากกับบุคคล
ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากกว่าคือ “ครู” สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคม
เท่ากันแต่มีระยะห่างทางสังคมมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นทางการและ
แสดงความรู้สึกเช่นกัน คือ “เพื่อนบ้าน” และ “คนแปลกหน้า” สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและ
มีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “ผู้ปกครอง” ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความรู้สึกแต่ไม่
มากและใช้ภาษาที่แสดงความรู้สึกสนทนา สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อย
ผู้ตอบแบบสอบถามใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง คือ “เพื่อน” และ “คนรัก”

ทั้งนี้ การเปิดบทสนทนา ยังเริ่มด้วยการเรียกหา กลวิธีย่อยที่พบมากที่สุดยังคงเป็น “การทักทาย” และ
การปิดสนทนา ยังจบด้วยการบอกเหตุผล ซึ่งปรากฏทั้งเหตุผลแบบตรง และแบบอ้อม แต่ความรู้สึกและความ
เป็นทางการของภาษา คือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานภาพและระยะห่างทางสังคม ดังตัวอย่าง



ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากกว่าคือ “ครู”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับ/ค่ะ อาจารย์

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบบอกเหตุผล+เงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอประทานโทษด้วยครับ ผมมีธุระเร่งด่วนมาก ถ้าผมมีเวลาจะติดต่อกลับไปนะครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมน้อย “ผู้ปกครอง”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : หวัดดีป้า มีมา

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล+เงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่แค่นี้ก่อนนะครับ มีนัดกับเพื่อน ถ้าเสร็จแล้วจะโทรไปหาครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมมาก “เพื่อนบ้าน” หรือ “คนแปลกหน้า”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับ/ค่ะ

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษนะครับ ต้องขอตัวก่อน พอติดต่อธุระครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อย “เพื่อนสนิท” หรือ “คนรัก”

เปิดสนทนา รูปแบบคำอุทาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เฮ้ย! ว่าไงวะ เป็นไงมั่งปิดเทอม

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ยตุ้ย พอติแม่เราเรียก แค่นี้ก่อนนะ มีเวลาจะโทรไปคุยใหม่ สวัสดี

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ได้กิจกรรมทั้งหมด 16 กิจกรรม ทุกกิจกรรมได้รับการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญตามสาระ พบว่าทุกกิจกรรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) สามารถนำไปใช้สอนได้จริง กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ **สาระที่ 1 การอ่าน** ได้แก่ ศิลปะของการปฏิเสธ ปฏิเสธอย่างไรไม่ให้เสียมิตรภาพ ถ้าเป็นฉันจะทำอย่างไร และเหตุการณ์จะเป็นเช่นไรต่อไป **สาระที่ 2 การเขียน** ได้แก่ เขียนอย่างไรจึงเหมาะสม ประสพการณ์การคุยโทรศัพท์ อธิบายเหตุผล และเขียนเรื่องสร้างสรรค์ **สาระที่ 3 การฟัง การดูและการพูด** ได้แก่



มีมารยาทหรือไม่ สนทนาทางโทรศัพท์ โน้มน้าวทางโทรศัพท์ และเขียนเรื่องสร้างสรรค์ **สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษาไทย** ได้แก่ ภาษาพูดหรือภาษาเขียน ฉะนั้นเป็นประโยคอะไร ฉะนั้นอยู่ระดับไหน และปรับระดับภาษา ตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

ระดับชั้น/สาระ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม
ม.1 การอ่าน	8. วิเคราะห์คุณค่าที่ได้รับจากการอ่านงานเขียนอย่างหลากหลายเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิต	กิจกรรม : ศิลปะของการปฏิเสธ 1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน จากนั้นครุ นำสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทที่ต้องมีการปฏิเสธไม่ยากคุยโทรศัพท์ต่อให้นักเรียนแต่ละกลุ่มอ่าน 2. เมื่อนักเรียนอ่านจบแล้ว ครูให้แต่ละกลุ่มช่วยกันตอบคำถามว่า 1) วิธีการปฏิเสธทางโทรศัพท์นั้นเป็นการปฏิเสธที่ดีหรือไม่ อย่างไร 2) ถ้าเป็นนักเรียน นักเรียนจะปฏิเสธด้วยวิธีการใด และ 3) นักเรียนได้ข้อคิดอะไรจากเรื่องดังกล่าว 3. นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอด้วยการแสดงละคร จากนั้นกลุ่มอื่น ๆ ร่วมแสดงความคิดเห็น
ม.3 การเขียน	6. เขียนอธิบาย ชี้แจง แสดงความคิดเห็นและโต้แย้งอย่างมีเหตุผล	กิจกรรม : อธิบายเหตุผล 1. ครูแสดงตัวอย่างการขึ้นต้นโทรศัพท์ “สวัสดีค่ะอาจารย์ หนูต้องขอโทษที่ให้อาจารย์รอนาน ไม่ทราบว่าอาจารย์มีธุระอะไรหรือคะ” จากนั้นให้นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์โครงสร้างของการสนทนา 2. ครูกำหนดสถานการณ์ให้อาจารย์โทรศัพท์ไปหานักเรียน เมื่อนักเรียนรับโทรศัพท์แล้วกลับมีธุระด่วน ให้นักศึกษาเขียนบทสนทนาเพื่อชี้แจงเหตุผลที่ทำให้อาจารย์ต้องรอสาย หรือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สะดวกคุย โดยใช้โครงสร้างการสนทนาในรูปแบบ “ทักทาย+คำเรียกขาน+คำขอโทษ+คำถาม” 3. นักเรียนนำเสนอโดยการแสดงบทบาทสมมติ
ม.2 การฟังการดู และการพูด	4. พูดในโอกาสต่างๆ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	กิจกรรม : สนทนาทางโทรศัพท์ 1. ครูคัดเลือกคำขึ้นต้นและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ พร้อมกำหนดสถานการณ์การสนทนา ได้แก่ พูดอวยพร พูดโน้มน้าว พูดโฆษณา 2. แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มและแจกสถานการณ์การสนทนา พร้อมกับคำขึ้นต้นและคำลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ ให้นักเรียนช่วยกันเขียนบทสนทนาทางโทรศัพท์ตามสถานการณ์



ระดับชั้น/สาระ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม
		และประโยคที่ได้รับ 3. ส่งตัวแทนนำเสนอหน้าชั้นเรียนด้วยการแสดงบทบาทสมมติ
ม.4-6 หลักการใช้ภาษาไทย	3. ใช้ภาษาเหมาะสมแก่โอกาส กาลเทศะ และบุคคล รวมทั้งคำราชาศัพท์อย่างเหมาะสม 4. แต่งบทหรือย่อกรอง	กิจกรรม : ปรับระดับภาษา 1. ครูนำการขึ้นต้นและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ให้นักเรียนศึกษา จากนั้นให้นักเรียนวิเคราะห์ว่าแต่ละข้อความนั้นใช้ภาษาระดับใด เพราะเหตุใดจึงคิดว่าเป็นภาษาระดับนั้น พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่าคิดว่าประโยคที่ได้รับคู่สนทนาควรเป็นใครกับใคร เพราะเหตุใด 2. ให้นักเรียนร่วมกันสรุปเรื่องระดับภาษาเป็นคำประพันธ์ โดยต้องปรากฏประโยคขึ้นต้นและจบบทสนทนาตามที่กลุ่มตนเองได้รับอยู่ในคำประพันธ์นั้น ๆ ด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

กลวิธีที่พบในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ มีดังนี้ 1 กลวิธีใหญ่คือการเรียกขาน และแบ่งเป็น 5 กลวิธีย่อย ได้แก่ การทักทาย การอุทาน การเรียกขาน การเรียกความสนใจ กลวิธีอื่นได้แก่ เปิดสนทนาด้วยการตอบรับ และยังพบว่ากลวิธีย่อยเหล่านี้สามารถเกิดเดี่ยวได้ 1 กลวิธี หรือสามารถเกิดร่วมกันมากกว่า 1 กลวิธีได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Chaika (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 183-184) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการเปิดสนทนาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาการเปิดบทสนทนา พบว่าสำหรับบางคนกว่าจะเริ่มปริปากกล่าวถ้อยคำได้แต่ละครั้งอาจต้องใช้ความพยายามอย่างมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะรู้สึกขวยเขิน เบื่อ กำลังลำดับคำพูด หรือไม่ทราบจะพูดอะไรจริงๆ จึงไม่แปลกหากมีการเริ่มต้นแบบตะกุกตะกัก (False Start) ในช่วงการเปิดสนทนา ผู้ร่วมสนทนามักจะการใช้การเรียกหา (Summons) ซึ่งประกอบไปด้วย การอุทาน (Exclamation) การทักทาย (Greeting) การเรียกขาน (Address) และการเรียกความสนใจ (Attention Getter) เพื่อแสดงถึงความประสงค์ที่จะเริ่มสนทนากับผู้อื่น ในทางปฏิบัติวัจนกรรมทั้งหมดที่กล่าวมานี้สามารถเกิดแยกกันได้ และไม่จำเป็นต้องเกิดตามลำดับ นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Levinson (1983 อ้างถึงใน Lomajarean, 2004: 5) ที่ได้สรุปลักษณะการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ว่ามี 3 แบบ คือ การเรียกหา (Summons) การทักทาย (Greeting) การจำได้/แสดงตัว (Recognition or Identification)

ทั้งนี้ กลวิธีย่อยที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่พบมากที่สุดคือ “การทักทาย” ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard (1983 อ้างถึงใน ปีทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004: 5) เกี่ยวกับโครงสร้างของการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ สรุปได้ว่า รูปแบบการทักทาย-การทักทาย เป็นรูปแบบการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ที่ใช้กันมากที่สุด ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างชาติที่ได้มีการศึกษาการใช้ภาษา



.....
ในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกันว่าในการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยการทักทาย
ดังเช่น Mohsen (2009: online) ได้ศึกษาเรื่อง “A Conversations Analytical Study of Telephone
Conversations Openings of Iranian Speakers” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์
ในชีวิตประจำวันของชาวอิหร่าน โดยผลการศึกษาพบว่า ชาวอิหร่านจะเปิดบทสนทนาโดยการทักทายว่า
“เป็นอย่างไรบ้าง” ที่กลายเป็นวัฒนธรรมการเปิดบทสนทนาของชาวอิหร่าน โดยที่ชาวอิหร่านก็ไม่ทราบว่าจะทำไม
ต้องเปิดบทสนทนาเช่นนี้ เมื่อสอบถามคู่สนทนาเสร็จแล้วก็จะสนทนาในลำดับถัดไปคือสอบถามความเป็นอยู่ของ
ครอบครัว และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่า การเปิดบทสนทนามันใช้รูปแบบการบอกหรือเรียกชื่อเพื่อเป็นการ
ระบุตัว หรือทำให้คู่สนทนาจำได้ ดังเช่น Lindström (2009: online) ได้ศึกษาเรื่อง “Identification and
Recognition in Swedish Telephone Conversations Openings” โดยมีจุดมุ่งหมายในการทดสอบ
ความสำเร็จของการระบุตัวตนและการจดจำได้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของสวีเดน และเปรียบเทียบ
รูปแบบการเปิดโทรศัพท์ของสวีเดนกับการวิเคราะห์การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทการใช้ภาษาอื่น ๆ
ผลการศึกษาพบว่าชาวสวีเดนจะระบุตัวตนทางโทรศัพท์ด้วยการบอกชื่อ

2. การปิดสนทนาทางโทรศัพท์

กลวิธีที่พบมากที่สุดในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นหรือสถานการณ์ให้การสนทนาต้อง
ยุติลง คือ “การบอกเหตุผล” ของการปิดสนทนาโดยคิดเป็น 100% โดยแบ่งเป็นบอกเหตุแบบตรง และบอก
เหตุผลแบบอ้อม ทั้งนี้ลักษณะการบอกเหตุผลของการปิดสนทนาตรงกับส่วนที่เรียกว่า “ส่วนก่อนปิดการสนทนา”
(Pre-Closing) ตามแนวคิดของแซ็คส์และเชกคอฟ ซึ่ง ทรงธรรม อินทจักร (Intachakra, 2007: 189)
ได้เรียบเรียงและอธิบายความคิดดังกล่าวว่าส่วนก่อนการปิดสนทนา มีหน้าที่ชี้แจงเหตุผลของการจบบทสนทนา
เพื่อให้คู่สนทนาอีกฝ่ายทราบอย่างง่ายดาย ว่าการสนทนา กำลังจะจบลง ส่วนก่อนจบสนทนาเป็นกลวิธีรักษา
หน้าเชิงลบของผู้ฟังเนื่องจากผู้พูดต้องการสื่อความจำแนกว่าการปิดการสนทนาจะให้ประโยชน์แก่ผู้ฟัง ซึ่งจากการ
วิจัยพบว่าสถานการณ์การจบบทสนทนากับครู กับเพื่อนบ้านที่ย้ายมาอยู่ใหม่ และในกรณีที่ได้รับสายไม่ทราบว่ามี
ผู้ที่โทรมาเป็นใคร พบว่าใช้การบอกเหตุผลแบบอ้อม เนื่องจากสถานการณ์ที่สร้างขึ้นกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่ยากคุยต่อ จึงต้องหากวิธีในการจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ การบอกเหตุผลแบบอ้อมจึงเป็นการแสดงความ
สุภาพและเป็นการรักษาหน้าของทั้งผู้รับสายและผู้โทรมา ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Leech (1983
อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 146) เรื่องหลักความสุภาพ สรุปได้ว่า เกณฑ์ความอ้อมค้อม
กำหนดว่าถ้อยคำที่สุภาพควรที่จะแสดงความตั้งใจของผู้พูดอย่างอ้อมๆ เมื่อใช้เกณฑ์ความอ้อมค้อม ผู้พูดจะปล่อย
ให้ผู้ฟังอนุมานเอาเองว่าผู้พูดต้องการสิ่งใด ในการสรุปเจตนาผู้พูดเอาเองจะทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่าคุณพูดสุภาพ
ทั้งนี้ Spencer-Oatey (2000 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 127) ได้กล่าวว่า “เราอาจไม่ใช่
ภาษาอ้อมเพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึกแต่เพียงอย่างเดียว แต่เพื่อเป็นการอำพรางเจตนาที่แท้จริงด้วยก็ได้” จาก
คำพูดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัย คือ การวิจัยเรื่องการเริ่มและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ พบว่ากลวิธีที่ใช้
ในการจบบทสนทนากับครูและเพื่อนบ้าน ใช้การให้เหตุผลแบบอ้อม เพื่อปิดบังเจตนาที่แท้จริงว่าผู้รับโทรศัพท์เพื่อ
การสนทนาครั้งนี้



สำหรับการปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับผู้ปกครอง เพื่อนสนิท และคนรัก พบว่าใช้การบอกเหตุผลแบบตรงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Spencer-Oatey (2000 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 127) ได้กล่าวไว้ว่า “ในการสนทนาระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่แน่นแฟ้น เช่น ระหว่างสามี-ภรรยา พ่อแม่-ลูก และเพื่อนสนิท โดยปกติแล้วนิยมใช้รูปภาษาที่เป็นวัจนกรรมตรง และดังที่ Siflanou (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 188) กล่าวเกี่ยวกับการจบบทสนทนาสรุปว่า การปิดสนทนาถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการเปิดสนทนาและประกอบไปด้วยกลวิธีเฉพาะที่สื่อให้ผู้อื่นได้ทราบว่าผู้พูดประสงค์จะให้ปฏิสัมพันธ์ยุติลง เช่น ในการสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า หากผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตไม่ใช้ถ้อยคำเปิดและปิดสนทนาอย่างเหมาะสมแล้ว อาจส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารสนทนาในหมู่เพื่อนฝูงอาจไม่ต้องจบลงอย่างมีพิธีรีตองมากนัก แต่หากว่าผู้ร่วมสนทนาที่มีความสนิทสนมกันน้อยกว่านั้นหรืออยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ การปิดการสนทนามักมีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น ดังนั้นการปิดสนทนากับผู้ปกครอง เพื่อนสนิท และคนรักที่มีความสนิทสนมกันจึงเป็นการบอกเหตุผลแบบตรงที่ไม่ซับซ้อน แต่สำหรับการปิดสนทนากับครู เพื่อนบ้าน อยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ และไม่ได้มีความสนิทสนมกันมาก จึงใช้การบอกเหตุผลแบบอ้อมซึ่งเป็นวิธีการที่ซับซ้อนกว่าการบอกเหตุผลแบบตรง

3. การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล

จากการวิจัยพบว่าสภาพภาพและระยะห่างทางสังคมของบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากคือ “ครู” จะใช้กลวิธีที่แสดงความรู้สึกภาพ ใช้รูปแบบและภาษาที่เป็นทางการ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับการใช้กลวิธีในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเท่ากันแต่มีระยะห่างทางสังคมมากคือ “เพื่อนบ้านที่เพิ่งย้ายมาอยู่ใหม่” และกับกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ทราบว่าผู้ที่โทรมาเป็นใคร ซึ่งใช้กลวิธีที่แสดงความรู้สึกภาพ ใช้รูปแบบและภาษาที่เป็นทางการเช่นกัน สำหรับการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงกว่าแต่มีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “ผู้ปกครอง” และการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “เพื่อนสนิท” และ “คนรัก” พบว่ามีการใช้ภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง ใช้รูปแบบที่ไม่เป็นทางการเหมือนกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับกับเกณฑ์ความรู้สึกภาพของ Leech (1983 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 147) สรุปได้ว่า เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม เป็นเครื่องวัดระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทกันมากการใช้ภาษาเยี่ยงเพื่อนหรือแสดงความเป็นกันเองถือเป็นพฤติกรรมที่พึงกระทำแต่หากระยะห่างทางสังคมมีมาก ภาษาที่มีความเป็นทางการสูงจะเหมาะสมกว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษา เรื่องการปฏิเสธคำขอร้องของคนไทยของ ญัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001: 64-74) สรุปได้ว่า คนไทยจะใช้ภาษาที่สุภาพกับคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงกว่าและระยะห่างทางสังคมมาก คือ “ครู” ทั้งนี้เพราะคนไทยมีความ “เกรงใจ” และ “ความกตัญญู” ต่อครู จึงใช้ภาษาที่สุภาพ แต่สำหรับคนแปลกหน้าหรือคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าคนไทยจะใช้คำสุภาพเช่นกัน แต่ไม่ได้ใช้เพราะความเกรงใจ ใช้เพราะต้องการรักษาหน้าของทั้งตนเองและผู้ที่เราสนทนาด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hao Sun (2004: online) ได้ศึกษาเรื่อง “Opening Moves in Informal Chinese Telephone Conversations” มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทไม่เป็น



.....
ทางการของหญิงชาวจีน โดยผลการศึกษาพบว่าหญิงชาวจีนมีรูปแบบการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทไม่เป็นทางการหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์มีผลต่อลำดับการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังพบอีกหลายปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ ได้แก่ ภาษาที่ใช้ สถานการณ์การโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยเรื่อง “การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์” ในครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตของประชากรให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น เพิ่มกลุ่มอาชีพ เพิ่มช่วงอายุ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าคนที่มีความสัมพันธ์ต่างกัน หรือมีอายุต่างกัน มีกลวิธีที่ใช้ในการเริ่มและจบบทสนทนาอย่างไร

2. ควรศึกษา “การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์” ที่มีความสัมพันธ์กับคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้วย

3. การวิเคราะห์แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย อาจให้ผู้เรียนเป็นผู้เก็บข้อมูลเอง และนำมาใช้ในการเรียนการสอนเรื่องต่าง ๆ ตามที่ผู้เรียนสนใจ หรืออาจใช้บทสนทนาในช่องทางอื่น เช่น นวนิยาย ละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือการ์ตูน

References

- Bunnag, A. (2007). **Strategies for Expressing Disappointment in Thai to Hearers of Different Social Status : A Case Study of University Students**. Master of Art Thesis Program in Thai Graduate School Chulalongkorn University. (in Thai)
- Deepadung, S. (2009). **Introduction to Pragmatics**. Nakornpathom : Mahidol University. (in Thai)
- Hall, E.T. (1959). **The Silent Language**. New York: Doubleday & Company.
- Hao Sun. (2004). “Opening Moves in Informal Chinese Telephone Conversations”. **Journal of Pragmatics** 36(8): 1429-1465. [Online]. Retrieved July 2, 2017, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378216604000207>
- Intachakra. T. (2007). **Fundamental Concepts of Pragmatics**. Bangkok : Thammasat University Publisher. (in Thai)
- Leech, G. N. (1983). **Principles of Pragmatics**. London: Longman.
- Levinson. (1983). **Pragmatics**. Cambridge University Press
- Lomajarean. P. (2004). **A Study of the Pattern and Strategies Used in Telephone Conversations at The Metropolitan Electricity Authority (MEA) Call Center**. Master of Arts Thesis Program in Linguistics Graduate School Mahidol University. (in Thai)



-
- Mohsen. (2009). “ A Conversations Analytical Study of Telephone Conversations Openings of Tranian Speakers”. **Journal of International Social Research** 2(8): 375-384.
- Office of the Basic Education Commission. (2008). **Learning Standards and Indicators in Thai Language, Basic Education Core Curriculum B.E. 2551 (A.D. 2008)**. Bangkok: The Agricultural Cooperative Federation of Thailand Publisher. (in Thai)
- Panpothong. N. (2001). “Thai Way of Saying ‘No’ to a Request”. **MANUSYA: Journal of Humanities** 4(2): 63-75. (in Thai)
- Rodthip. B. (2001). **Opening Telephone Conversations in Thai**. Master of Arts Thesis Program in Linguistic Faculty of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sawatmaung. M. (1997). **A Study of Telephone Conversations on Radio F.M.100**. Master of Arts Thesis Program in Linguistics Graduate School Thammasat University. (in Thai)
- Sena, K. (2018). “The Use of Disagreement Strategies in Japanese by Thai Learners of Japanese”. **Jsn Journal** 8(1):18-36. (in Thai)



3. การพัฒนาแนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ได้ทั้งหมด 16 กิจกรรม โดยผลการประเมินคุณภาพแนวการจัดการเรียนรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าทุกกิจกรรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00)

คำสำคัญ : กลวิธีการใช้ภาษาไทยในการสนทนาทางโทรศัพท์/ แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย/ สถานภาพทางสังคมและระยะห่างทางสังคม

Abstract

The purposes were to, 1) analyze the Thai language using in opening and closing phone conversations, 2) study the influence of people's social status on Thai language used in opening and closing phone conversations and 3) develop approaches to teach Thai language. The samples were the students of Thai language teaching major, faculty of Education, Silpakorn University, 2016 academic year. The research instruments were the question and the analysis document form. The mean, standard deviation, content analysis and percentage were used to analyze the data. The results were:

1) Thai language using in opening phone conversations found one strategy is summons; that separate into 5 sub-strategies like 1) greeting 2) exclamation 3) address 4) attention getter by using the question and 5) agreement word. The strategy used to close phone conversations is reasoning strategy ; that separated into direct reasoning and indirect reasoning.

2. The people's social status and social distance have an impact on Thai language using in opening and closing phone conversations.

3. The researcher create 16 approaches to teach Thai from opening and closing phone conversation. Each approach had high level of quality ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) by experts.

Keywords : Strategy of Using Thai Language on Phone Conversations/ Teaching Thai Approaches/ Social Status and Social Distance

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ได้รับความนิยม เนื่องจากสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารด้วยวิธีดังกล่าวจึงสร้างความสะดวกสบายให้กับมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ การเปิดสนทนา เนื้อหา และการปิดสนทนา (Levinson, 1983 อ้างถึงใน ปัทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการสื่อสารโดยทั่วไปที่ต้องประกอบไปด้วยผู้รับสารและผู้ส่งสาร การสื่อสารด้วยโทรศัพท์ปกติจะไม่สามารถเห็นสีหน้า



.....
กิริยา ท่าทาง ของคู่สนทนาได้ ดังนั้นคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจึงต้องใช้ในการสังเกตน้ำเสียงของคู่สนทนาเป็นหลัก เพื่อให้คู่สนทนาได้รับทราบอารมณ์ ความรู้สึกของคู่สนทนา อันจะนำไปสู่การปฏิบัติในการสนทนาที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น กรณีที่เราโทรศัพท์ไปพูดคุยกับเพื่อนเป็นเวลานาน ปฏิบัติการโต้ตอบทางเสียงของเพื่อนคือ ความเงียบ หากคู่สนทนาเป็นผู้รู้จักสังเกตน้ำเสียง ย่อมทราบได้ว่าคู่สนทนาของตนเริ่มเบื่อหน่ายการพูดคุยและอยากจบการสนทนา ดังนั้นคู่สนทนาควรจบการสนทนา เป็นต้น

สิ่งสำคัญของการสนทนาทางโทรศัพท์คือการเริ่มและจบบทสนทนา ดังที่ Siflanou (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 188) กล่าวเกี่ยวกับการเริ่มและจบบทสนทนาสรุปว่า การปิดสนทนาถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการเปิดสนทนาและประกอบไปด้วยกลวิธีเฉพาะที่สื่อให้ผู้อื่นได้ทราบว่าผู้พูดประสงค์จะให้ปฏิสัมพันธ์ยุติลง เช่น ในการสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า หากผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตไม่ใช้ถ้อยคำเปิดและปิดสนทนาอย่างเหมาะสมแล้ว อาจส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อความในการปิดสนทนากับเพื่อนอาจไม่ต้องมีพิธีรีตองมากนัก แต่ถ้าผู้ร่วมสนทนาที่มีความสนิทสนมกันน้อยกว่านั้นหรืออยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ การปิดสนทนามักมีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น ดังนั้น การเปิดและปิดสนทนาจึงมีความสำคัญมาก และมีกลวิธีที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น บุคคลที่เราสนทนาด้วย สถานการณ์การสนทนา ความสนิทสนม เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามสถานการณ์สมมติเพื่อนำมาวิเคราะห์การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1 อาจารย์โทรศัพท์มาหาคุณที่บ้าน แต่แม่ของคุณเป็นคนรับโทรศัพท์และได้เรียกให้คุณมาพบกับอาจารย์ คุณจะเปิดสนทนากับอาจารย์อย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับอาจารย์ มีอะไรให้ผมช่วยหรือครับ

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 2 คุณกลับบ้านในวันหยุดปิดภาคการศึกษา วันหนึ่งเพื่อนสนิทโทรศัพท์มาหา คุณจะเปิดสนทนากับเพื่อนสนิทอย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ว่าไงจ๊ะ ไม่ได้เมาท์กันนานเลยนะ

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นเห็นได้ว่าทั้งสองสถานการณ์มีกลวิธีและรูปแบบที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด การเปิดสนทนากับครูนั้นใช้กลวิธีและภาษาที่สุภาพ แต่กับเพื่อนนั้นใช้ภาษาและกลวิธีที่แสดงความสนิทสนมเป็นกันเอง

ตัวอย่างการจบบทสนทนาทางโทรศัพท์

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 1 อาจารย์โทรศัพท์มาหาคุณที่บ้านเป็นเวลานานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเพื่อนของคุณ แต่คุณไม่อยากคุยกับอาจารย์ต่อ คุณจะปิดสนทนากับอาจารย์อย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : หนูต้องออกไปธุระกับแม่แล้วค่ะ เดี่ยวกลับมาหาครูหาอาจารย์ใหม่ได้มั๊ยคะ

ตัวอย่างสถานการณ์ที่ 2 เพื่อนสนิทโทรศัพท์มาคุยกับคุณอย่างสนุกสนาน แต่แม่ของคุณเรียกให้คุณไปช่วยทำงานบ้าน คุณจะปิดสนทนากับเพื่อนอย่างไร

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ๊ย แม่กูเรียกไปทำงาน แคนี่ก่อนนะเว้ย



จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับครูและเพื่อนสนิทมีกลวิธีและรูปแบบที่แตกต่างกันมาก ซึ่งกลวิธีและภาษาที่ใช้ในการปิดสนทนากับครูมีความเป็นทางการมาก แต่การปิดสนทนากับเพื่อนสนิทมีความเป็นกันเองมาก

จากตัวอย่างการวิเคราะห์การเปิดสนทนาและการปิดสนทนาข้างต้นที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าระดับของบุคคล ความสนิทสนมของบุคคลมีผลกับการใช้ภาษา ดังที่ ทรวงธรรม อินทจักร (Intachakra, 2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์ของวัจนปฏิบัติศาสตร์ เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ที่เป็นเครื่องวัดระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทสนมกันคือระยะห่างทางสังคมมีน้อยจะพูดด้วยคำสนิทสนม แต่ถ้าระยะห่างทางสังคมมีมากจะพูดด้วยความไม่สนิทสนม ดังนั้นจึงเป็นเรื่องน่าศึกษาว่าในการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันทางโทรศัพท์ ผู้พูดจะใช้ภาษาที่แตกต่างกันอย่างไรกับบุคคลที่มีระยะห่างทางสังคมที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้แล้วการศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์นั้น สามารถนำตัวอย่างข้อมูลมาใช้เป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยได้อย่างหลากหลายสาระ เนื่องจากในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการใช้ภาษาไว้หลายตัวชี้วัดในหลายสาระ ดังเช่น สาระที่ 3 การฟัง การดูและการพูด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มาตรฐานที่ 3.1 ตัวชี้วัดที่ 6 ที่ระบุว่า “มีมารยาทในการฟัง การดู และการพูด” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน Office of the Basic Education Commission, 2008: 63) โดยผู้สอนสามารถนำข้อมูลการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์มาให้ผู้เรียนวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ที่ใช้คำพูดดังกล่าวเป็นผู้มีมารยาทหรือไม่ และถ้าเป็นนักเรียน นักเรียนจะพูดอย่างไร หรือ สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มาตรฐานที่ 4.1 ตัวชี้วัดที่ 3 ที่ระบุว่า “วิเคราะห์ระดับภาษา” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน Office of the Basic Education Commission, 2008: 51) ผู้สอนสามารถให้ผู้เรียนวิเคราะห์ระดับภาษาจากบทสนทนาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ได้ หรืออาจให้ผู้เรียนคิดในส่วนเนื้อหาของบทสนทนาให้เป็นภาษาระดับเดียวกันกับในส่วนการเปิดและการปิดสนทนา

อนึ่ง จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ปฏิบัติการสอนวิชาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี 2559-2560 พบว่า เมื่อนักศึกษาปฏิบัติการสอนเนื้อหาด้านการสื่อสาร การใช้ภาษา มักใช้ตัวอย่างจากสถานการณ์สมมติในรูปแบบต่าง ๆ โดยยังไม่ปรากฏการใช้สถานการณ์การสอนจากการโทรศัพท์ ฉะนั้นการนำการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์มาพัฒนาเป็นแนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ย่อมทำให้นักศึกษาได้แนวทางการจัดการเรียนรู้ภาษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ที่โทรศัพท์เป็นการสื่อสารที่ได้รับความนิยม

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงแสดงให้เห็นว่าการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์เป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนวัฒนธรรมด้านการใช้ภาษาของคนไทยได้ อีกทั้งยังสามารถนำมาพัฒนาเป็นสื่อในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างน่าสนใจ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยกับสถานภาพทางสังคมของบุคคลเพื่อพัฒนากิจกรรมการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย โดยใช้กรณีศึกษาวิธีการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหลักการใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance)

ผู้วิจัยสนใจเรื่องระยะห่างทางสังคมตามหลักความสุภาพของ Leech เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารของคนไทยที่มักแปรไปตามระยะห่างทางสังคม โดย Leach (1983 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีความสุภาพว่ามีเกณฑ์วัจนปฏิบัติศาสตร์ 5 เกณฑ์ (Five Pragmatic Scales) ที่เป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมตามบริบท เพื่อไม่ก่อให้เกิดความแตกแยก โดยหนึ่งในเกณฑ์นั้นก็คือ เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ซึ่งเป็นเครื่องวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทสนมกันคือระยะห่างทางสังคมมีน้อยจะพูดด้วยคำสนิทสนม แต่ถ้าระยะห่างทางสังคมมีมากจะพูดด้วยความไม่สนิทสนม โดย สุจริตลักษณ์ ดีผดุง (Deepadung, 2009: 129) ได้อธิบายความหมายของระยะห่างทางสังคม (Social Distance) ในหัวข้อตัวแปรเสริมทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ที่ช่วยในการตีความความสุภาพของผู้พูด ว่าหมายถึง สถานภาพทางสังคม อายุ เพศ ความสนิทสนม ฯลฯ จะเป็นตัวกำหนดความมากน้อยของความนับถือระหว่างผู้พูดและรับสาร กล่าวคือ ผู้พูดย่อมใช้ความสุภาพในระดับมาก เมื่อผู้พูดต้องกล่าวถ้อยคำกับคนแปลกหน้าหรือหากผู้พูดรู้สึกว่ายู่ในสังคมเดียวกัน อายุไล่เลี่ยกัน ฯลฯ ความจำเป็นที่ต้องพูดอ้อมค้อมก็มีน้อยหรือการใช้ความสุภาพก็มีน้อยเช่นกัน

Hall (1959) ได้อธิบายวัฒนธรรมด้านการสื่อสารที่สัมพันธ์กับระยะห่างทางสังคมนั้นคือ แนวคิดเรื่องพื้นที่ของการสื่อสาร (Space) โดยกล่าวว่าวัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนดระยะห่างทางสังคมกับบุคคลที่เราสนทนาด้วย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) สำหรับคู่สนทนาที่มีความเป็นกันเองสนิทสนมกันมาก ระยะส่วนตัว (Personal Distance) เป็นระยะที่ใช้สนทนากับคนรู้จัก ระยะทางสังคม (Social Distance) จะใช้ในการติดต่อเรื่องงาน และระยะสาธารณะ (Public Distance) เป็นระยะที่ผู้พูดกับผู้ฟังอยู่ไกลกันที่สุด คือไม่สนิทสนมกัน มักใช้กับคนที่ไม่รู้จัก

2. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา

สถานภาพทางสังคมของบุคคลคู่สนทนา ย่อมมีผลกับการเลือกใช้ภาษาของผู้พูด ทั้งนี้ ผู้ที่สนใจศึกษาด้านการใช้ภาษา จะแบ่งเกณฑ์สถานภาพของของผู้ฟังออกเป็น 3 เกณฑ์ ได้แก่ ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด และผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด (อรวี บุนนาค Bunnag, 2007: 8; Sena, 2018: 24) ดังนี้

2.1 ผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด โดยสถานภาพที่สูงกว่านี้อาจเป็นสถานภาพโดยกำเนิด เช่น พ่อแม่ หรือสถานภาพทางสังคม เช่น ครูอาจารย์ เจ้านาย

2.2 ผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันกับผู้พูด มีลักษณะเช่นเดียวกับผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้พูดที่สถานภาพเหล่านี้อาจได้มาโดยกำเนิด เช่น ญาติ ลูกพี่ลูกน้อง หรือได้รับภายหลังจากสังคม คือ สถานภาพทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมห้อง

2.3 ผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด โดยสถานภาพนี้ที่ได้มาแต่กำเนิด เช่น น้องชาย น้องสาว ลูกพี่ลูกน้อง ได้มาโดยสถานภาพทางสังคมในภายหลัง เช่น ลูกน้อง รุ่นน้อง น้องสะใภ้



การศึกษาเรื่องระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) และเกณฑ์สถานภาพทางสังคมของกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามการเปิดและจบสนทนาทางโทรศัพท์ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการใช้ภาษาตามบริบทวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดระดับภาษาขึ้นในภาษาไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การสนทนา

โครงสร้างการสนทนา

Levinson (1983 อ้างถึงใน ปัทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004) อธิบายว่าโครงสร้างการสนทนาทางโทรศัพท์และการสนทนาโดยทั่วไป คือรูปแบบเฉพาะของการสนทนาที่แสดงให้เห็นระบบภาพรวมของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบโดยทั่วไปของการสนทนาทางโทรศัพท์แบ่งได้เป็น 3 ส่วนประกอบ

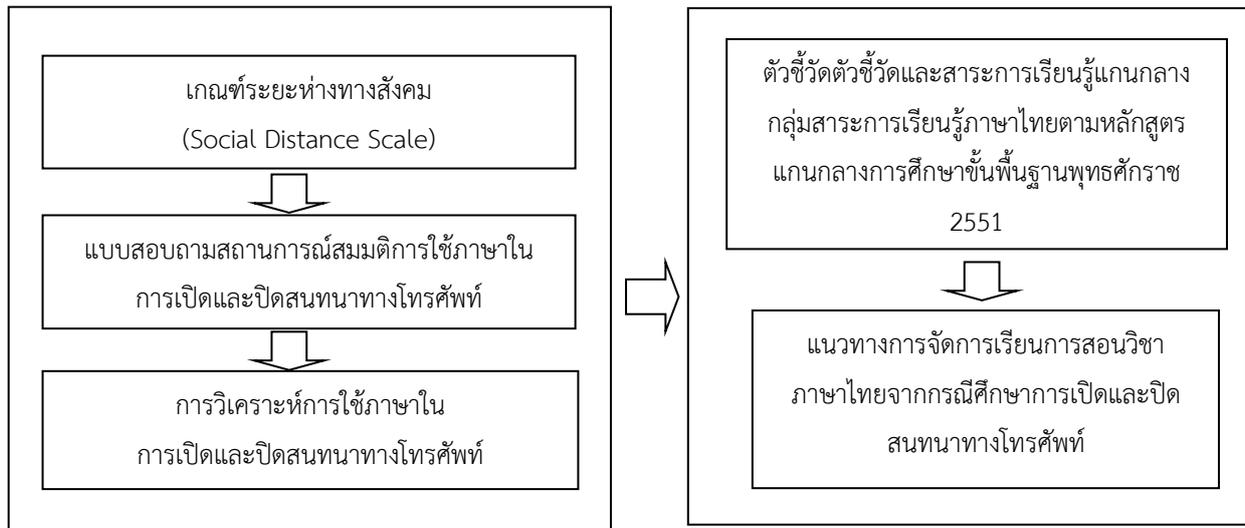
1. ส่วนเปิดการสนทนา (Opening Section)

Schegloff (1986 อ้างถึงใน บุรีรัตน์ รอดทิพย์ Rodthip, 2001: 6) อธิบายองค์ประกอบของการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (a summon/answer sequence) ขั้นตอนการแสดงตัวหรือจำได้ (an identification/ recognition sequence) ขั้นตอนการทักทาย (a greeting sequence) และขั้นถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (how are you sequence)

2. ส่วนปิดการสนทนา (Closing Section) การปิดการสนทนาเกิดจากการที่ผู้พูดและผู้ฟังจบหัวข้อการสนทนาและไม่ต้องการขึ้นหัวข้อใหม่ ทั้งนี้มีคำพูดที่ใช้ในการปิดสนทนาที่มักใช้คู่กันหลายคำเช่น goodbye, goodnight, see you แต่ทั้งนี้ก่อนที่จะมีการปิดสนทนามักมีส่วนที่เรียกว่า “ส่วนก่อนการปิดสนทนา” (Pre-Closing) เพื่อเป็นการบอกให้คู่สนทนาทราบว่าการสนทนาจำกำลังจะจบลง

Knapp (1977 อ้างถึงใน มยุรี สวัสดิ์เมือง Sawatmuang, 1997: 16) ได้อธิบายการปิดการสนทนาว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การเสริมคำพูด (Reinforcement) เป็นประโยคสั้น ๆ ที่แสดงการคล้อยตามประโยคที่อีกฝ่ายหนึ่งได้กล่าวขึ้น
2. สัญญาณเปลี่ยนเรื่อง (Buffer) เป็นคำหรือวลีสั้น ๆ ที่แสดงให้คู่สนทนาทราบว่าจะมีการเปลี่ยนหัวเรื่อง
3. การให้เหตุผล (Legitimizer) เป็นคำพูดที่แสดงความจำเป็นที่จะต้องลาจากกัน
4. การสานต่อ (Continuance) เป็นประโยคที่แสดงถึงเจตนาอารมณ์หรือความคาดหวังที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันอีกในอนาคต



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของบุคคลกับการใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ที่ใช้การศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามและการวิเคราะห์และพรรณนาความ งานวิจัยนี้มีขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอกภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นชั้นปีละ 10 คน ชาย 5 คน หญิง 5 คน จำนวน 4 ชั้นปี ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามสถานการณ์สมมติการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ศึกษาหลักในการสร้าง กำหนดจุดประสงค์ในการสร้าง โดยเฉพาะแบบสอบถามสถานการณ์สมมติการใช้ภาษาในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์สร้างโดยใช้เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม (Social Distance Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบมี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 การใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกรณีที่ผู้ตอบเป็นผู้รับโทรศัพท์และเป็นผู้เริ่มการสนทนา จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 การใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกรณีที่ผู้ตอบเป็นผู้รับโทรศัพท์และต้องการจบบทสนทนา จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามสถานการณ์สมมติแบ่ง 3 กรณี ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพทางสังคมของบุคคลที่เป็นคู่สนทนา

สถานภาพทางสังคม	ระยะห่างทางสังคม	สถานการณ์
1.สถานภาพทางสังคมสูงกว่า	ระยะห่างทางสังคมมาก	1. สนทนาทางโทรศัพท์กับครู
	ระยะห่างทางสังคมน้อย	2. สนทนาทางโทรศัพท์กับผู้ปกครอง
2.สถานภาพทางสังคมเท่ากัน	ระยะห่างทางสังคมมาก	1. เพื่อนบ้าน
	ระยะห่างทางสังคมน้อย	2.1 เพื่อนสนิท 2.2 คนรัก
3.กรณีที่ไมทราบว่ามีผู้โทรมาเป็นใคร (คนแปลกหน้า) เฉพาะการเริ่มบทสนทนาเท่านั้น		

จากนั้นนำเครื่องมือไปหาคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของวัตถุประสงค์และประเด็นคำถาม โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผลการประเมินเครื่องมือวิจัยทั้ง 2 ฉบับ มีค่าเฉลี่ย (MEAN) 5.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.00 แสดงว่าเครื่องมือทั้ง 2 ฉบับ มีความสอดคล้องเหมาะสมในระดับมากที่สุด สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสถานการณ์สมมติที่สร้างขึ้นไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2559

4. ชั้นวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสถานการณ์สมมติ ตามจุดประสงค์การวิจัยจากประเด็นต่อไปนี้ คือ วิเคราะห์กลวิธีการใช้ภาษาที่ใช้ในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ โดยวิเคราะห์ตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์กลวิธีที่ใช้ในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล และวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์



4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

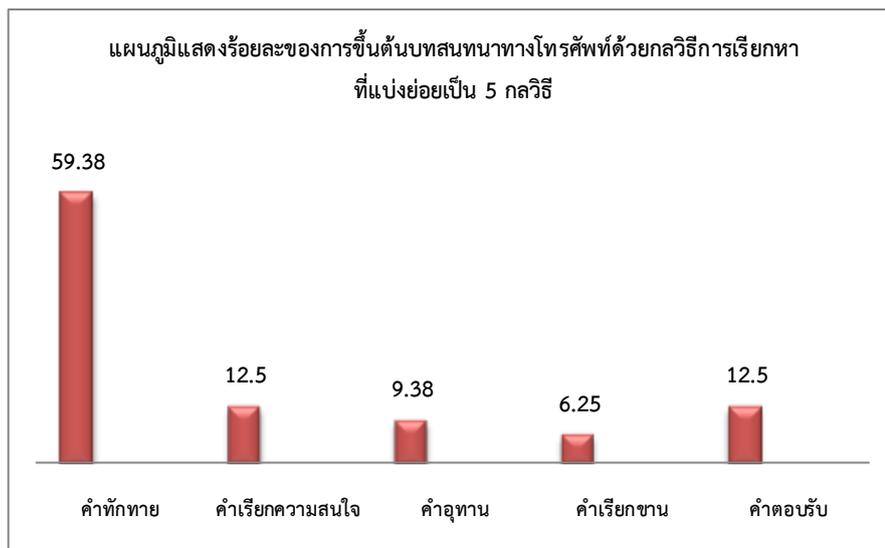
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

1.1 ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์

จากการวิเคราะห์ทั้ง 6 สถานการณ์ คือ เริ่มต้นบทสนทนายกับครู เริ่มต้นบทสนทนายกับผู้ปกครอง เริ่มต้นบทสนทนายกับเพื่อนสนิท เริ่มต้นบทสนทนายกับคนรัก เริ่มต้นบทสนทนายกับเพื่อนบ้านที่เพิ่งย้ายมาอยู่ใหม่ และ เริ่มต้นบทสนทนาในกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ทราบว่าเป็นใคร ปรากฏผลดังกราฟ

ภาพที่ 1 แสดงกลวิธีการใช้ภาษาในการเริ่มบทสนทนาทางโทรศัพท์



จากกราฟแสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยกลวิธี คือ การเรียกหา แบ่งย่อยเป็น 5 กลวิธี กลวิธีที่พบมากที่สุดได้แก่ คำทักทาย คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาคือ คำเรียกความสนใจโดยใช้คำถาม และการตอบรับ มีผลเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 12.5 ลำดับสามคือ คำอุทาน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และการเปิดสนทนาที่พบน้อยที่สุดคือ การเปิดด้วยคำเรียกขาน คิดเป็นร้อยละ 6.25

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ากลวิธีต่าง ๆ ที่พบนั้น มักไม่ได้เกิดขึ้นเดี่ยว ๆ เพียงกลวิธีเดียว โดยมักเกิดร่วมกันหลาย ๆ กลวิธีย่อย ดังตัวอย่าง



ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำทักทาย

รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน+คำถาม+คำบอกความรู้สึก

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ฮัลโหลแม่ ทำไรอยู่ คิดถึงจัง

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำเรียกความสนใจโดยใช้คำถาม

รูปแบบ คำถาม+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ว่าไง หมูอ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : อยู่ไหน ลิงน้อย

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำตอบรับ

รูปแบบ คำตอบรับ+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เออ ว่าไง

รูปแบบ คำตอบรับ+คำเรียกขาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : จ้าตัวเอง ทำไรอยู่

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำอุทาน

รูปแบบ คำอุทาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เฮ้ย หายไปไหนมา เป็นไงมั่ง

รูปแบบ คำอุทาน+คำทักทาย+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : อ้าว หัวดี เป็นไงมั่ง

ตัวอย่างการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยคำเรียกขาน

รูปแบบ คำเรียกขาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่ มีไรหรอ

รูปแบบ คำเรียกขาน+คำทักทาย+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : พ่อ ดีครับ ทำไรอยู่

1.2 ผลการวิเคราะห์การใช้ภาษาไทยในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สร้างเป็นเงื่อนไขในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ เป็น 2 กรณี คือ 1) กรณีที่ผู้โทรมาอยากคุยต่อแต่ผู้รับโทรศัพท์ต้องการจบบทสนทนา และ 2) กรณีที่ทั้งผู้โทรมาและผู้รับโทรศัพท์อยากคุยต่อแต่มีเหตุการณ์ทำให้การคุยต้องชะงักหรือยุติลง

ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ “การบอกเหตุผล” ในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งการบอกเหตุผลแบ่งเป็น 2 แบบ คือ บอกเหตุผลแบบตรง และบอกเหตุผลแบบอ้อม นอกจากนี้ยังพบว่ากลวิธีการบอกเหตุผลปรากฏทั้งบอกเหตุผลเดี่ยว และบอกเหตุผลรวมกับอีก 2 ลักษณะ คือ การขอโทษ และบอกเงื่อนไข ดังตัวอย่าง



การบอกเหตุผลแบบตรง

รูปแบบ บอกเหตุผลแบบตรงอย่างเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ย แม่กูเรียกไปทำงาน แค่นี้ก่อนนะเว้ย

รูปแบบ บอกเหตุผลแบบตรง+บอกเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่แค่นี้ก่อนนะครั้บ มีนัดกับเพื่อน ถ้าเสร็จแล้วจะโทรไปหาครั้บ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ยตุ้ย พอดีแม่เราเรียก แค่นี้ก่อนนะ มีเวลาจะโทรไปคุยใหม่ สวัสดี

การบอกเหตุผลแบบอ้อม

รูปแบบบอกเหตุผลแบบอ้อมอย่างเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แค่นี้ก่อนนะคะ พอดีทำกับข้าวอยู่ เดี่ยวไหม้หมด

รูปแบบ ขอโทษ+บอกเหตุผลแบบอ้อม+บอกเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษนะคะที่ต้องวางสายก่อนคะ คืออีกประมาณสิบนาที หนูจะต้อง
ออกไปทำธุระข้างนอกนะคะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษด้วยนะเดี๋ยวเราต้องไปทำการบ้านแล้วละ ไว้ค่อยคุยกันใหม่
พรุ่งนี้นะ แต่ถ้ามีปัญหาหรือธุระอะไรก็โทรหาเค้าได้ตลอดเลยนะ ไม่ต้อง
เกรงใจ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมของบุคคลกับการใช้ภาษาไทยในการเปิด สนทนาทางโทรศัพท์และปิดสนทนาทางโทรศัพท์

การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล แบ่งเป็น 3 กรณี คือ การเปิดและ
ปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับคนที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มี
สถานภาพทางสังคมเท่ากัน และการเปิดและปิดสนทนาในกรณีที่ไม่ว่าผู้โทรมาเป็นใคร

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพและระยะห่างทางสังคมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธี การเปิดและปิดสนทนา
กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นทางการและแสดงความสุภาพมากกับบุคคล
ที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากกว่าคือ “ครู” สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคม
เท่ากันแต่มีระยะห่างทางสังคมมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นทางการและ
แสดงความสุภาพเช่นกัน คือ “เพื่อนบ้าน” และ “คนแปลกหน้า” สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและ
มีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “ผู้ปกครอง” ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความสุภาพแต่ไม่
มากและใช้ภาษาที่แสดงความสนิทสนม สำหรับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อย
ผู้ตอบแบบสอบถามใช้กลวิธีและภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง คือ “เพื่อน” และ “คนรัก”

ทั้งนี้ การเปิดบทสนทนา ยังเริ่มด้วยการเรียกหา กลวิธีย่อยที่พบมากที่สุดยังคงเป็น “การทักทาย” และ
การปิดสนทนา ยังจบด้วยการบอกเหตุผล ซึ่งปรากฏทั้งเหตุผลแบบตรง และแบบอ้อม แต่ความสุภาพและความ
เป็นทางการของภาษา คือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานภาพและระยะห่างทางสังคม ดังตัวอย่าง



ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากกว่าคือ “ครู”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับ/ค่ะ อาจารย์

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบบอกเหตุผล+เงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอประทานโทษด้วยครับ ผมมีธุระเร่งด่วนมาก ถ้าผมมีเวลาจะติดต่อกลับไปนะครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมน้อย “ผู้ปกครอง”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย+คำเรียกขาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีป้า มีมา

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล+เงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถาม : แม่แค่นี้ก่อนนะครับ มีนัดกับเพื่อน ถ้าเสร็จแล้วจะโทรไปหาครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมมาก “เพื่อนบ้าน” หรือ “คนแปลกหน้า”

เปิดสนทนา รูปแบบคำทักทาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม : สวัสดีครับ/ค่ะ

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม : ขอโทษนะครับ ต้องขอตัวก่อน พอติดต่อธุระครับ

ตัวอย่างการเปิดและปิดสนทนากับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อย “เพื่อนสนิท” หรือ “คนรัก”

เปิดสนทนา รูปแบบคำอุทาน+คำถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เฮ้ย! ว่าไงวะ เป็นไงมั่งปิดเทอม

ปิดสนทนา รูปแบบการปิดสนทนาแบบเหตุผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม : เอ้ยตุ้ย พอติแม่เราเรียก แค่นี้ก่อนนะ มีเวลาจะโทรไปคุยใหม่ สวัสดี

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ได้กิจกรรมทั้งหมด 16 กิจกรรม ทุกกิจกรรมได้รับการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญตามสาระ พบว่าทุกกิจกรรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) สามารถนำไปใช้สอนได้จริง กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ **สาระที่ 1 การอ่าน** ได้แก่ ศิลปะของการปฏิเสธ ปฏิเสธอย่างไรไม่ให้เสียมิตรภาพ ถ้าเป็นฉันจะทำอย่างไร และเหตุการณ์จะเป็นเช่นไรต่อไป **สาระที่ 2 การเขียน** ได้แก่ เขียนอย่างไรจึงเหมาะสม ประสพการณ์การคุยโทรศัพท์ อธิบายเหตุผล และเขียนเรื่องสร้างสรรค์ **สาระที่ 3 การฟัง การดูและการพูด** ได้แก่



.....
 มีมารยาทหรือไม่ สนทนาทางโทรศัพท์ โน้มน้าวทางโทรศัพท์ และเขียนเรื่องสร้างสรรค์ **สาระที่ 4 หลักการใช้ภาษาไทย** ได้แก่ ภาษาพูดหรือภาษาเขียน ฉันทเป็นประโยคอะไร ฉันทอยู่ระดับไหน และปรับระดับภาษา ตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยจากกรณีศึกษาการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

ระดับชั้น/สาระ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม
ม.1 การอ่าน	8.วิเคราะห์คุณค่าที่ได้รับจากการอ่านงานเขียนอย่างหลากหลายเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิต	กิจกรรม : ศิลปะของการปฏิเสธ 1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน จากนั้นครุ นำสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทที่ต้องมีการปฏิเสธไม่ยากคุยโทรศัพท์ต่อให้นักเรียนแต่ละกลุ่มอ่าน 2. เมื่อนักเรียนอ่านจบแล้ว ครูให้แต่ละกลุ่มช่วยกันตอบคำถามว่า 1) วิธีการปฏิเสธทางโทรศัพท์นั้นเป็นการปฏิเสธที่ดีหรือไม่ อย่างไร 2) ถ้าเป็นนักเรียน นักเรียนจะปฏิเสธด้วยวิธีการใด และ 3) นักเรียนได้ข้อคิดอะไรจากเรื่องดังกล่าว 3. นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอด้วยการแสดงละคร จากนั้นกลุ่มอื่น ๆ ร่วมแสดงความคิดเห็น
ม.3 การเขียน	6. เขียนอธิบาย ชี้แจง แสดงความคิดเห็นและโต้แย้งอย่างมีเหตุผล	กิจกรรม : อธิบายเหตุผล 1. ครูแสดงตัวอย่างการขึ้นต้นโทรศัพท์ “สวัสดีค่ะอาจารย์หนูต้องขอโทษที่ให้อาจารย์รอนาน ไม่ทราบว่าอาจารย์มีธุระอะไรหรือคะ” จากนั้นให้นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์โครงสร้างของการสนทนา 2. ครูกำหนดสถานการณ์ให้อาจารย์โทรศัพท์ไปหานักเรียน เมื่อนักเรียนรับโทรศัพท์แล้วกลับมีธุระด่วน ให้นักศึกษาเขียนบทสนทนาเพื่อชี้แจงเหตุผลที่ทำให้อาจารย์ต้องรอสาย หรือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สะดวกคุย โดยใช้โครงสร้างการสนทนาในรูปแบบ “ทักทาย+คำเรียกขาน+คำขอโทษ+คำถาม” 3. นักเรียนนำเสนอโดยการแสดงบทบาทสมมติ
ม.2 การฟังการดูและการพูด	4. พูดในโอกาสต่างๆ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	กิจกรรม : สนทนาทางโทรศัพท์ 1. ครูคัดเลือกคำขึ้นต้นและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ พร้อมกำหนดสถานการณ์การสนทนา ได้แก่ พูดอวยพร พูดโน้มน้าว พูดโฆษณา 2. แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มและแจกสถานการณ์การสนทนาพร้อมกับคำขึ้นต้นและคำลงท้ายการสนทนาทางโทรศัพท์ ให้นักเรียนช่วยกันเขียนบทสนทนาทางโทรศัพท์ตามสถานการณ์



ระดับชั้น/สาระ	ตัวชี้วัด	กิจกรรม
		และประโยคที่ได้รับ 3. ส่งตัวแทนนำเสนอหน้าชั้นเรียนด้วยการแสดงบทบาทสมมติ
ม.4-6 หลักการใช้ภาษาไทย	3. ใช้ภาษาเหมาะสมแก่โอกาส กาลเทศะ และบุคคล รวมทั้งคำราชาศัพท์อย่างเหมาะสม 4. แต่งบทหรือย่อกรอง	กิจกรรม : ปรับระดับภาษา 1. ครูนำการขึ้นต้นและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ให้นักเรียนศึกษา จากนั้นให้นักเรียนวิเคราะห์ว่าแต่ละข้อความนั้นใช้ภาษาระดับใด เพราะเหตุใดจึงคิดว่าเป็นภาษาระดับนั้น พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลว่าคิดว่าประโยคที่ได้รับคู่สนทนาควรเป็นใครกับใคร เพราะเหตุใด 2. ให้นักเรียนร่วมกันสรุปเรื่องระดับภาษาเป็นคำประพันธ์ โดยต้องปรากฏประโยคขึ้นต้นและจบบทสนทนาตามที่กลุ่มตนเองได้รับอยู่ในคำประพันธ์นั้น ๆ ด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์

กลวิธีที่พบในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ มีดังนี้ 1 กลวิธีใหญ่คือการเรียกขาน และแบ่งเป็น 5 กลวิธีย่อย ได้แก่ การทักทาย การอุทาน การเรียกขาน การเรียกความสนใจ กลวิธีอื่นได้แก่ เปิดสนทนาด้วยการตอบรับ และยังพบว่ากลวิธีย่อยเหล่านี้สามารถเกิดเดี่ยวได้ 1 กลวิธี หรือสามารถเกิดร่วมกันมากกว่า 1 กลวิธีได้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Chaika (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 183-184) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการเปิดสนทนาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาการเปิดบทสนทนา พบว่าสำหรับบางคนกว่าจะเริ่มปริปากกล่าวถ้อยคำได้แต่ละครั้งอาจต้องใช้ความพยายามอย่างมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะรู้สึกขวยเขิน เบื่อ กำลังลำดับคำพูด หรือไม่ทราบจะพูดอะไรจริงๆ จึงไม่แปลกหากมีการเริ่มต้นแบบตะกุกตะกัก (False Start) ในช่วงการเปิดสนทนา ผู้ร่วมสนทนามักจะการใช้การเรียกหา (Summons) ซึ่งประกอบไปด้วย การอุทาน (Exclamation) การทักทาย (Greeting) การเรียกขาน (Address) และการเรียกความสนใจ (Attention Getter) เพื่อแสดงถึงความประสงค์ที่จะเริ่มสนทนากับผู้อื่น ในทางปฏิบัติวัจนกรรมทั้งหมดที่กล่าวมานี้สามารถเกิดแยกกันได้ และไม่จำเป็นต้องเกิดตามลำดับ นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Levinson (1983 อ้างถึงใน Lomajarean, 2004: 5) ที่ได้สรุปลักษณะการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ว่ามี 3 แบบ คือ การเรียกหา (Summons) การทักทาย (Greeting) การจำได้/แสดงตัว (Recognition or Identification)

ทั้งนี้ กลวิธีย่อยที่ใช้ในการเปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่พบมากที่สุดคือ “การทักทาย” ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard (1983 อ้างถึงใน ปีทมา โลมาเจริญ Lomajarean, 2004: 5) เกี่ยวกับโครงสร้างของการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ สรุปได้ว่า รูปแบบการทักทาย-การทักทาย เป็นรูปแบบการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ที่ใช้กันมากที่สุด ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างชาติที่ได้มีการศึกษาการใช้ภาษา



.....

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกันว่าการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ด้วยการทักทาย ดังเช่น Mohsen (2009: online) ได้ศึกษาเรื่อง “A Conversations Analytical Study of Telephone Conversations Openings of Iranian Speakers” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ในชีวิตประจำวันของชาวอิหร่าน โดยผลการศึกษาพบว่า ชาวอิหร่านจะเปิดบทสนทนาโดยการทักทายว่า “เป็นอย่างไรบ้าง” ที่กลายเป็นวัฒนธรรมการเปิดบทสนทนาของชาวอิหร่าน โดยที่ชาวอิหร่านก็ไม่ทราบว่าจะทำไมต้องเปิดบทสนทนาเช่นนี้ เมื่อสอบถามคู่สนทนาเสร็จแล้วก็จะสนทนาในลำดับถัดไปคือสอบถามความเป็นอยู่ของครอบครัว และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่า การเปิดบทสนทนามันใช้รูปแบบการบอกหรือเรียกชื่อเพื่อเป็นการระบุตัว หรือทำให้คู่สนทนาจำได้ ดังเช่น Lindström (2009: online) ได้ศึกษาเรื่อง “Identification and Recognition in Swedish Telephone Conversations Openings” โดยมีจุดมุ่งหมายในการทดสอบความสำเร็จของการระบุตัวตนและการจดจำได้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของสวีเดน และเปรียบเทียบรูปแบบการเปิดโทรศัพท์ของสวีเดนกับการวิเคราะห์การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทการใช้ภาษาอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่าชาวสวีเดนจะระบุตัวตนทางโทรศัพท์ด้วยการบอกชื่อ

2. การปิดสนทนาทางโทรศัพท์

กลวิธีที่พบมากที่สุดในการปิดสนทนาทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นหรือสถานการณ์ให้การสนทนาต้องยุติลง คือ “การบอกเหตุผล” ของการปิดสนทนาโดยคิดเป็น 100% โดยแบ่งเป็นบอกเหตุแบบตรง และบอกเหตุผลแบบอ้อม ทั้งนี้ลักษณะการบอกเหตุผลของการปิดสนทนาตรงกับส่วนที่เรียกว่า “ส่วนก่อนปิดการสนทนา” (Pre-Closing) ตามแนวคิดของแซ็คส์และเชกโลฟ ซึ่ง ทรงธรรม อินทจักร (Intachakra, 2007: 189) ได้เรียบเรียงและอธิบายความคิดดังกล่าวว่าส่วนก่อนการปิดสนทนา มีหน้าที่ชี้แจงเหตุผลของการจบบทสนทนา เพื่อให้คู่สนทนาอีกฝ่ายทราบอย่างง่ายดาย ว่าการสนทนาจำลังจะจบลง ส่วนก่อนจบสนทนาเป็นกลวิธีรักษาหน้าเชิงลบของผู้ฟังเนื่องจากผู้พูดต้องการสื่อความจำแนกว่าการปิดการสนทนาจะให้ประโยชน์แก่ผู้ฟัง ซึ่งจากการวิจัยพบว่าสถานการณ์การจบบทสนทนากับครู กับเพื่อนบ้านที่ย้ายมาอยู่ใหม่ และในกรณีที่ได้รับสายไม่ทราบว่าผู้ที่โทรมาเป็นใคร พบว่าใช้การบอกเหตุผลแบบอ้อม เนื่องจากสถานการณ์ที่สร้างขึ้นกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ยากคุยต่อ จึงต้องหากลวิธีในการจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ การบอกเหตุผลแบบอ้อมจึงเป็นการแสดงความสุภาพและเป็นการรักษาหน้าของทั้งผู้รับสายและผู้โทรมา ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Leech (1983) อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 146) เรื่องหลักความสุภาพ สรุปได้ว่า เกณฑ์ความอ้อมค้อม กำหนดว่าถ้อยคำที่สุภาพควรที่จะแสดงความตั้งใจของผู้พูดอย่างอ้อมๆ เมื่อใช้เกณฑ์ความอ้อมค้อม ผู้พูดจะปล่อยให้ผู้ฟังอนุมานเอาเองว่าผู้พูดต้องการสิ่งใด ในการสรุปเจตนาผู้พูดเอาเองจะทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกว่าคุณพูดสุภาพ ทั้งนี้ Spencer-Oatey (2000 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 127) ได้กล่าวว่า “เราอาจไม่ใช้ภาษาอ้อมเพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึกแต่เพียงอย่างเดียว แต่เพื่อเป็นการอำพรางเจตนาที่แท้จริงด้วยก็ได้” จากคำพูดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัย คือ การวิจัยเรื่องการเริ่มและจบบทสนทนาทางโทรศัพท์ พบว่ากลวิธีที่ใช้ในการจบบทสนทนากับครูและเพื่อนบ้าน ใช้การให้เหตุผลแบบอ้อม เพื่อปิดบังเจตนาที่แท้จริงว่าผู้รับโทรศัพท์เพื่อการสนทนาครั้งนี้



สำหรับการปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับผู้ปกครอง เพื่อนสนิท และคนรัก พบว่าใช้การบอกเหตุผลแบบตรงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Spencer-Oatey (2000 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 127) ได้กล่าวว่า “ในการสนทนาระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่แน่นแฟ้น เช่น ระหว่างสามี-ภรรยา พ่อแม่-ลูก และเพื่อนสนิท โดยปกติแล้วนิยมใช้รูปภาษาที่เป็นวัจนกรรมตรง และดังที่ Siflanou (1989 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 188) กล่าวเกี่ยวกับการจบบทสนทนาสรุปว่า การปิดสนทนาถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการเปิดสนทนาและประกอบไปด้วยกลวิธีเฉพาะที่สื่อให้ผู้อื่นได้ทราบว่าผู้พูดประสงค์จะให้ปฏิสัมพันธ์ยุติลง เช่น ในการสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า หากผู้ร่วมสนทนาทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตไม่ใช้ถ้อยคำเปิดและปิดสนทนาอย่างเหมาะสมแล้ว อาจส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารสนทนาในหมู่เพื่อนฝูงอาจไม่ต้องจบลงอย่างมีพิธีรีตองมากนัก แต่หากว่าผู้ร่วมสนทนาที่มีความสนิทสนมกันน้อยกว่านั้นหรืออยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ การปิดการสนทนามักมีรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น ดังนั้นการปิดสนทนากับผู้ปกครอง เพื่อนสนิท และคนรักที่มีความสนิทสนมกันจึงเป็นการบอกเหตุผลแบบตรงที่ไม่ซับซ้อน แต่สำหรับการปิดสนทนากับครู เพื่อนบ้าน อยู่ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ และไม่ได้มีความสนิทสนมกันมาก จึงใช้การบอกเหตุผลแบบอ้อมซึ่งเป็นวิธีการที่ซับซ้อนกว่าการบอกเหตุผลแบบตรง

3.การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับสถานภาพทางสังคมของบุคคล

จากการวิจัยพบว่าสภาพภาพและระยะห่างทางสังคมของบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าและมีระยะห่างทางสังคมมากคือ “ครู” จะใช้กลวิธีที่แสดงความรู้สึก ใช้รูปแบบและภาษาที่เป็นทางการ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับการใช้กลวิธีในการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเท่ากันแต่มีระยะห่างทางสังคมมากคือ “เพื่อนบ้านที่เพิ่งย้ายมาอยู่ใหม่” และกับกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ทราบว่าผู้ที่โทรมาเป็นใคร ซึ่งใช้กลวิธีที่แสดงความรู้สึก ใช้รูปแบบและภาษาที่เป็นทางการเช่นกัน สำหรับการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงกว่าแต่มีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “ผู้ปกครอง” และการเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเท่ากันและมีระยะห่างทางสังคมน้อยคือ “เพื่อนสนิท” และ “คนรัก” พบว่ามีการใช้ภาษาที่แสดงความเป็นกันเอง ใช้รูปแบบที่ไม่เป็นทางการเหมือนกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับกับเกณฑ์ความสุภาพของ Leech (1983 อ้างถึงใน ทรงธรรม อินทจักร Intachakra, 2007: 147) สรุปได้ว่า เกณฑ์ระยะห่างทางสังคม เป็นเครื่องวัดระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถ้าสนิทกันมากการใช้ภาษาเยี่ยงเพื่อนหรือแสดงความเป็นกันเองถือเป็นพฤติกรรมที่พึงกระทำแต่หากระยะห่างทางสังคมมีมาก ภาษาที่มีความเป็นทางการสูงจะเหมาะสมกว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษา เรื่องการปฏิเสธคำขอร้องของคนไทยของ ญัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 2001: 64-74) สรุปได้ว่า คนไทยจะใช้ภาษาที่สุภาพกับคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงกว่าและระยะห่างทางสังคมมาก คือ “ครู” ทั้งนี้เพราะคนไทยมีความ “เกรงใจ” และ “ความกตัญญู” ต่อครู จึงใช้ภาษาที่สุภาพ แต่สำหรับคนแปลกหน้าหรือคนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าคนไทย จะใช้คำสุภาพเช่นกัน แต่ไม่ได้ใช้เพราะความเกรงใจ ใช้เพราะต้องการรักษาหน้าของทั้งตนเองและผู้ที่เราสนทนาด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hao Sun (2004: online) ได้ศึกษาเรื่อง “Opening Moves in Informal Chinese Telephone Conversations” มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทไม่เป็น



.....
ทางการของหญิงสาวจีน โดยผลการศึกษาพบว่าหญิงสาวจีนมีรูปแบบการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ในบริบทไม่เป็นทางการหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้พบว่าความสัมพันธ์มีผลต่อลำดับการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังพบอีกหลายปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดบทสนทนาทางโทรศัพท์ ได้แก่ ภาษาที่ใช้ สถานการณ์การโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยเรื่อง “การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์” ในครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตของประชากรให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น เพิ่มกลุ่มอาชีพ เพิ่มช่วงอายุ เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าคนที่มีอาชีพต่างกัน หรือมีอายุต่างกัน มีกลวิธีที่ใช้ในการเริ่มและจบบทสนทนาอย่างไร

2. ควรศึกษา “การเปิดและปิดสนทนาทางโทรศัพท์” ที่มีความสัมพันธ์กับคนที่มีสถานภาพทางสังคมต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้วย

3. การวิเคราะห์แนวการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทย อาจให้ผู้เรียนเป็นผู้เก็บข้อมูลเอง และนำมาใช้ในการเรียนการสอนเรื่องต่าง ๆ ตามที่ผู้เรียนสนใจ หรืออาจใช้บทสนทนาในช่องทางอื่น เช่น นวนิยาย ละครโทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือการ์ตูน

References

- Bunnag, A. (2007). **Strategies for Expressing Disappointment in Thai to Hearers of Different Social Status : A Case Study of University Students**. Master of Art Thesis Program in Thai Graduate School Chulalongkorn University. (in Thai)
- Deepadung, S. (2009). **Introduction to Pragmatics**. Nakornpathom : Mahidol University. (in Thai)
- Hall, E.T. (1959). **The Silent Language**. New York: Doubleday & Company.
- Hao Sun. (2004). “Opening Moves in Informal Chinese Telephone Conversations”. **Journal of Pragmatics** 36(8): 1429-1465. [Online]. Retrieved July 2, 2017, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378216604000207>
- Intachakra. T. (2007). **Fundamental Concepts of Pragmatics**. Bangkok : Thammasat University Publisher. (in Thai)
- Leech, G. N. (1983). **Principles of Pragmatics**. London: Longman.
- Levinson. (1983). **Pragmatics**. Cambridge University Press
- Lomajarean. P. (2004). **A Study of the Pattern and Strategies Used in Telephone Conversations at The Metropolitan Electricity Authority (MEA) Call Center**. Master of Arts Thesis Program in Linguistics Graduate School Mahidol University. (in Thai)



-
- Mohsen. (2009). “ A Conversations Analytical Study of Telephone Conversations Openings of Tranian Speakers”. **Journal of International Social Research** 2(8): 375-384.
- Office of the Basic Education Commission. (2008). **Learning Standards and Indicators in Thai Language, Basic Education Core Curriculum B.E. 2551 (A.D. 2008)**. Bangkok: The Agricultural Cooperative Federation of Thailand Publisher. (in Thai)
- Panpothong. N. (2001). “Thai Way of Saying ‘No’ to a Request”. **MANUSYA: Journal of Humanities** 4(2): 63-75. (in Thai)
- Rodthip. B. (2001). **Opening Telephone Conversations in Thai**. Master of Arts Thesis Program in Linguistic Faculty of Arts Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sawatmaung. M. (1997). **A Study of Telephone Conversations on Radio F.M.100**. Master of Arts Thesis Program in Linguistics Graduate School Thammasat University. (in Thai)
- Sena, K. (2018). “The Use of Disagreement Strategies in Japanese by Thai Learners of Japanese”. **Jsn Journal** 8(1):18-36. (in Thai)