

ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันในบทสนทนาภาษาไทย



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

BACKCHANNELS ADOPTED BY PARTICIPANTS OF EQUAL STATUS IN THAI CONVERSATION



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพ
เท่ากันในบทสนทนาภาษาไทย

โดย

นางสาวนริศรา হাসนาม

สาขาวิชา

ภาษาไทย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงกาญจน์ เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรุงเกียรติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภัคดีผาสุข)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ปัญญาเมธิกุล)

นริศรา หาสนาม : ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันในบทสนทนาภาษาไทย (BACKCHANNELS ADOPTED BY PARTICIPANTS OF EQUAL STATUS IN THAI CONVERSATION) อ.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 167 หน้า.

การแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสนทนาและปรากฏได้ในทุกภาษา แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันทั้งในแง่รูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาภาษาไทย อีกทั้งยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ และศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ บทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากการสนทนาของคู่สนทนาเพศหญิงที่มีสถานภาพเท่ากัน ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ 9 คู่ ความยาว 69.23 นาที และข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน 9 คู่ ความยาว รวม 182.87 นาที ผลการวิจัยพบว่า รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาสั้น ๆ 8) คำปฏิเสธ 9) คำสั่ง และ 10) คำเชื่อม ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยใช้รูปถ้อยคำที่ค่อนข้างหลากหลายเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การปรากฏเดี่ยว ๆ 2) การปรากฏซ้ำถ้อยคำ 3) การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ส่วนตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด และ 2) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดการสนทนามี 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบถ้อยคำ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ตำแหน่งที่พบมากที่สุด คือ ตำแหน่งที่กล่าวจบถ้อยคำ ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนามี 2 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัด และ 2) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัด ตำแหน่งระดับผลัดการสนทนาในภาษาไทยที่พบมากที่สุดคือ ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการพูดของผู้พูด หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมี 5 กลุ่มหลัก 11 หน้าที่ย่อย ได้แก่ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้มี 4 หน้าที่ย่อย ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนึกออก 2) กลุ่มแสดงความเห็นมี 4 หน้าที่ย่อย ได้แก่ แสดงความเห็นด้วย แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม แสดงความไม่เห็นด้วย แสดงการประเมินค่า 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก 4) แสดงภาวะกำลังคิด และ 5) แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ จากการศึกษาแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะปฏิสัมพันธ์เชิงสนับสนุนการพูดของผู้พูดและมีส่วนร่วมในการสนทนาเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังพบว่าประเภทของวัจนกรรมมีผลต่อการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง เช่น เมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าวและกลุ่มวัจนกรรมชี้แจง ผู้ฟังสามารถเลือกใช้หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้อย่างหลากหลาย ในขณะที่หากผู้พูดกล่าวถ้อยคำในกลุ่มวัจนกรรมผูกมัด ผู้ฟังเลือกใช้หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้ค่อนข้างจำกัด เป็นต้น เมื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ของถ้อยคำผู้พูดและถ้อยคำของผู้ฟัง โดยเฉพาะในเรื่องความถี่

ภาควิชา ภาษาไทย

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา ภาษาไทย

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2558

5580142422 : MAJOR THAI

KEYWORDS: BACKCHANNEL / LISTENERSHIP / THAI CONVERSATION / TASK-BASED CONVERSATION / DAILY CONVERSATION

NARISRA HASANAM: BACKCHANNELS ADOPTED BY PARTICIPANTS OF EQUAL STATUS IN THAI CONVERSATION. ADVISOR: ASSOC. PROF. NATTHAPORN PANPOTHONG, Ph.D., 167 pp.

Backchannelling is a significant universal component in conversation. Although backchannels are used in conversation in every language, their forms, functions and positions might be different. This study aims at examining the forms, positions, and functions of backchannels in Thai conversation and the relation between backchannels and the speaker's utterances. This study also compares backchannels in two types of discourses, namely task-based conversation and daily conversation. The data were collected from 69.23-minute nine dyadic task-based conversations and 182.87-minute nine dyadic daily conversations. The participants are female and of equal status. The results reveal that there are 10 forms of backchannels: 1) short utterances, 2) interjections, 3) expressions used as other-repetition, 4) short questions, 5) affirmative forms, 6) assessments, 7) short collaborative finish, 8) negations, 9) directives, and 10) conjunctions. In order to show listenership, Thai listeners adopt various types of backchannels. Based on characteristics of occurrence, backchannels can be categorized into three types--occurring individually, occurring repeatedly, and occurring in a sequence. In terms of position, backchannels are analyzed in relation to turn construction unit and turn. An analysis in relation to the turn construction unit shows that backchannels can occur at three positions-- completion point, interrupting point, and overlapping point. The most preferred position of turn construction unit is the completion point. An analysis in terms of turn, on the other hand, reveals that backchannels can occur at two positions--internal turn and between turns. The most preferred position of turn is internal turn. There are eleven functions of backchannels in Thai which can be categorized into five groups: 1) showing the message is heard, including four functions--encouraging the speaker to continue speaking, showing the message is understood, confirming, and showing recognition; 2) expressing opinions, including four functions: showing agreement, supporting and showing empathy, showing disagreement, and evaluating; 3) expressing emotions; 4) showing consideration; and 5) expressing solicitation. Based on the findings in this study, it can be concluded that Thai listeners prefer to show support to their partner and eager to be cooperative. In addition, the type of speech act performed by the speaker has influence upon the use of backchannels. For instance, various types of backchannels can be found when the act performed by the speaker is in the category of representative or directive. On the contrary, limited types of backchannels are used when the act performed by the speaker is commissive. The comparative analysis of backchannels in the two types of discourses--task-based conversation and daily conversation reveals that the types of discourse affect the use of backchannels in terms of form, position, and function of backchannels as well as the relation between the speaker's utterances and the listener's utterances especially the frequency of occurrence.

Department: Thai
Field of Study: Thai
Academic Year: 2015

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาเมตตาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ชี้ให้เห็นข้อบกพร่องต่าง ๆ และแนะนำช่องทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อีกทั้งยังกรุณาจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการกลุ่มเพื่อนำเสนอมุมมองใหม่ ๆ ในการศึกษา ซึ่งเป็นการเปิดโลกทัศน์ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการ อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรวงเกียรติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ภักดี ผาสุข และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ปัญญาเมธิกุล ที่กรุณาชี้แนะให้เห็นข้อบกพร่องและให้คำแนะนำเพื่อปรับแก้วิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ด้านวิชาการ

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์กิติ ยิงยงใจสุข อาจารย์ประจำภาควิชาปรัชญาและศาสนา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และภัทรนันท์ นอบน้อม ที่กรุณาช่วยหาข้อมูลตัวอย่างผู้พูดเพื่อเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน และขอบคุณนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ที่กรุณาเสียสละเวลามาเป็นข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ขอขอบพระคุณทุนอุดหนุนการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ผู้ช่วยสอน ประจำปีการศึกษา 2556 ทุนการศึกษากองทุนกรมสมเด็จพระปรมาธิบดีชิโนรส ประจำปี 2557 และทุนการศึกษาเงินทุนหลวงปู่พระพรหมคุณาภรณ์ (ด.เจียม กุลละวณิชย์) ประจำปีการศึกษา 2558

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาภาษาไทย และเจ้าหน้าที่ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันภาษา และสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดกลางและห้องสมุดสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมชั้นปี ดนัยและวิณาที่คอยพุงกันและกันมาโดยตลอด ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันในทุกสถานการณ์ ขอขอบคุณ พงศ์พัฒน์ พีชุตินา สร้อยสุดา เพื่อนที่ให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาโดยเฉพาะยามที่สภาวะจิตใจแย่ ขอขอบคุณพี่สิทธิธรรมและพี่นพรัฐที่คอยให้กำลังใจและให้คำปรึกษา ขอขอบคุณรุ่นพี่และรุ่นน้องทุกคนที่คอยถามไถ่ตลอดการทำวิทยานิพนธ์ และขอบคุณสิริมาศที่ช่วยจัดการเรื่องอีทีลิส

ขอขอบคุณคุณประนอมและคุณสุบรรพิตามารดาที่คอยส่งเสริมและสนับสนุนให้ศึกษาต่อและคอยดูแลทั้งสุขภาพใจและสุขภาพกายตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบใจสุภัตราและศตวรรษน้องสาวและน้องชายที่คอยเป็นกำลังใจมาตลอด ขอขอบคุณญาติ ๆ ที่คอยถามไถ่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณยายบัวพันธ์ อามาตย์ภักศรี ที่ส่งกำลังใจมาให้ แม้จะไม่ได้พบกันอีก แต่หลานก็ระลึกถึงเสมอ และขอบคุณอัมพาพันธ์ สมานที่เป็นกำลังใจให้ฉัน แม้ว่าจะจากฉันไปแล้วอย่างไม่มีวันกลับ

บอกเหวฬสิ่งใดสิ่งใด จลกคณโถกาสที่ไต้ระเทณะศึกษาไประดัดเริถเภาโทและของคณเภาวิทยาภิพพร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	1
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	5
1.5.1 สํารวจและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
1.5.2 เก็บข้อมูลบทสนทนา.....	5
1.5.3 ถ่ายเสียงข้อมูล	7
1.5.4 วิเคราะห์ข้อมูล.....	8
1.5.5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ	11
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1.1 นิยามการสนทนา	12
2.1.2 แนวคิดสนทนาวิเคราะห์.....	13

2.1.3 การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์.....	19
2.1.4 การแสดงการเป็นผู้ฟัง	24
2.1.4.1 นียามการแสดงการเป็นผู้ฟัง	24
2.1.4.2 หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	26
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟัง	33
2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ	34
2.2.1.1 การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟัง (lumping approach)	34
2.2.1.2 การศึกษาเฉพาะคำ (splitting approach).....	46
2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังที่วิจัยในประเทศไทย	48
บทที่ 3 รูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ในภาษาไทย.....	51
3.1 รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	51
3.1.1 รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	52
3.1.1.1 ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา.....	53
3.1.1.2 คำอุทาน 60	
3.1.1.3 ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา	62
3.1.1.4 คำถามสั้น ๆ.....	64
3.1.1.5 คำรับรอง 66	
3.1.1.6 คำประเมินค่า.....	72
3.1.1.7 ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา	74
3.1.1.8 คำปฏิเสธ 77	
3.1.1.9 คำสั่ง 79	
3.1.1.10 คำเชื่อม	80

3.1.2	ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	82
3.1.2.1	การปรากฏเดี่ยว ๆ	82
3.1.2.2	การปรากฏซ้ำ	84
3.1.2.3	การปรากฏร่วมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	86
3.1.2.3.1	การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบ	86
3.1.2.3.2	การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน	90
3.2	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	92
3.2.1	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด	92
3.2.1.1	ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด	93
3.2.1.2	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด	95
3.2.1.2.1	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกต้นหน่วยผลัด	95
3.2.1.2.2	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกกลางหน่วยผลัด	96
3.2.1.2.3	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกท้ายหน่วยผลัด	97
3.2.1.3	ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน	98
3.2.2	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา	99
3.2.2.1	ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา	100
3.2.2.2	ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา	102
3.3	หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	105
3.3.1	แสดงการรับรู้	107
3.3.1.1	แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ	107
3.3.1.2	แสดงความเข้าใจ	109
3.3.1.3	แสดงภาวะนี้ก้ออก	112

3.3.1.4 แสดงการยืนยัน	113
3.3.2 แสดงความเห็น.....	115
3.3.2.1 แสดงความเห็นด้วย.....	116
3.3.2.2 แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม	119
3.3.2.3 แสดงความไม่เห็นด้วย.....	120
3.3.2.4 แสดงการประเมินค่า.....	121
3.3.3 แสดงอารมณ์ความรู้สึก	123
3.3.4 แสดงภาวะกำลังคิด.....	125
3.3.5 แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ.....	127
3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่.....	130
3.4.1 กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว.....	131
3.4.2 กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ.....	134
3.4.3 กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก.....	136
3.4.4 กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด	138
บทที่ 4 เปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันกับ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ.....	141
4.1 เปรียบเทียบรูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	142
4.1.1 เปรียบเทียบรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	142
4.1.2 เปรียบเทียบลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	144
4.2 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	146
4.2.1 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด	146
4.2.2 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา.....	147
4.3 เปรียบเทียบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	149

4.4 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่. 151

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 154

5.1 สรุปผลการวิจัย 154

5.2 อภิปรายผลการวิจัย 160

5.3 ข้อเสนอแนะ 162

รายการอ้างอิง 163

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ 167



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ.....	6
ตารางที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน.....	7
ตารางที่ 3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการถ่ายเสียง	7
ตารางที่ 4 การจำแนกส่วนเนื้อความและส่วนการสื่อเจตนา	21
ตารางที่ 5 เงื่อนไขวัจนกรรมกรการบอก.....	22
ตารางที่ 6 เงื่อนไขวัจนกรรมแนะนำ.....	22
ตารางที่ 7 ตารางแสดงหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	26
ตารางที่ 8 ถ้อยคำแสดงการทักทาย	34
ตารางที่ 9 ถ้อยคำแสดงการเรียก	34
ตารางที่ 10 ถ้อยคำแสดงการถาม	35
ตารางที่ 11 ถ้อยคำที่ตามด้วยการกระทำ.....	35
ตารางที่ 12 ความถี่รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	52
ตารางที่ 13 ความถี่ของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	82
ตารางที่ 14 ความถี่การปรากฏซ้ำของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	84
ตารางที่ 15 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด	93
ตารางที่ 16 ความถี่ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา	100
ตารางที่ 17 ความถี่หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง.....	106
ตารางที่ 18 แสดงความถี่ของกลุ่มหน้าที่ที่เกิดจากการปรากฏซ้ำ .. Error! Bookmark not defined.	
ตารางที่ 19 แสดงอัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อหน้าที่.....	141
ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความถี่ของรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	143
ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความถี่ของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	144

ตารางที่ 22	เปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลิต	146
ตารางที่ 23	เปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา	147
ตารางที่ 24	เปรียบเทียบความถี่ของหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	149
ตารางที่ 25	เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ ...	151



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสนทนาเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ในการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาจะมีบทบาทเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ในขณะที่ผู้ร่วมสนทนาคนหนึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด ผู้ร่วมสนทนาอีกคนหนึ่งจะมีบทบาทเป็นผู้ฟัง นักภาษาศาสตร์ที่ศึกษาด้านสนทนาวิเคราะห์พบว่า บางขณะผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่าตนกำลังฟังผู้พูด ถ้อยคำนั้นไม่ใช่การตอบคำถามผู้พูด และจะไม่ขัดจังหวะการพูดของผู้ที่กำลังพูดอยู่ เมื่อผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไปแล้ว ผู้พูดจะไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกลับมา นักสนทนาวิเคราะห์กล่าวว่าการแสดงการเป็นผู้ฟังมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในการสนทนา เพราะทำให้การสนทนายาวขึ้นและไม่ติดขัด เพราะหากผู้ฟังไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในขณะที่ผู้พูดกำลังพูด ผู้พูดอาจจะต้องกล่าวแทรกผลัดของตนเองขึ้นว่า “do you hear me or are you (still) there.” (Fries, 1952: 49) เพื่อตรวจสอบว่าผู้ฟังกำลังฟังตนพูดอยู่หรือไม่ หรืออาจจะทำให้การสนทนายุติลงในเวลาอันสั้น

นอกจากนี้กอฟฟ์แมน (Goffman, 1976) ยังกล่าวว่าการสนทนามีองค์ประกอบสำคัญที่เป็นสากลคือมีอยู่ในทุกภาษา แต่แม้ว่าการแสดงการเป็นผู้ฟังจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นสากลในการสนทนาทุกภาษา แต่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีความแตกต่างกันในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม งานวิจัยของแคลนซีและคณะ (Clancy, Thompson, Suzuki, & Tao, 1996) ศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ฟังแต่ละภาษากล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในอัตราความถี่ต่างกัน กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่มากที่สุด รองลงมาคือชาวอังกฤษและชาวจีน ตามลำดับ ความถี่ที่ต่างกันนั้นเป็นผลมาจากการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม กล่าวคือ ชาวจีนมองว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่และต่อเนื่อง รวมถึงการกล่าวแทรกผลัดของผู้พูดโดยไม่รอให้ผู้พูดพูดจบความก่อนเป็นการอวดรู้ ก้าวร้าว หยาบคาย และไม่สุภาพ เนื่องจากชาวจีนมีแนวคิดพื้นฐานทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับการไม่ยกตนเองเหนือคนอื่น ดังนั้นชาวจีนจึงกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อยกว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาอังกฤษ เพราะไม่ต้องการจะควบคุมการพูดของผู้พูด แต่ชาวญี่ปุ่นกลับมองว่าหากไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมสนทนาไม่ให้ความร่วมมือ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่สนใจความต้องการของผู้อื่น เนื่องจากชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการสร้างความกลมเกลียว (harmony) เป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นปรากฏการณ์ทางภาษาที่น่าสนใจอย่างยิ่ง แต่เมื่อสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมา มีงานวิจัยของอัญชลี วรรณรักษ์ (Wannaruk, 1997) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้พูดภาษาไทยกับผู้พูดภาษาอังกฤษ แต่งานวิจัยดังกล่าวศึกษาเฉพาะข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ ดังนั้นจึงยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาแบบต่อหน้า (face-to-face) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาแบบต่อหน้าในภาษาไทย เพื่อศึกษาลักษณะเฉพาะของการแสดงการเป็นผู้ฟังในวัฒนธรรมไทย อีกทั้งผู้วิจัยยังเห็นว่าประเภทของบทสนทนามีผลต่อการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง จึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระหว่างบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตประจำวันและบทสนทนาแบบเน้นภารกิจของคลังข้อมูลภาษาไทยชุดมิสเตอร์โอ บทสนทนาสองประเภทดังกล่าวมีลักษณะต่างกัน กล่าวคือ บทสนทนาในชีวิตประจำวันไม่มีการกำหนดประเด็นเรื่องที่จะพูดไว้ล่วงหน้า (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974) การสนทนาจะดำเนินไปตามธรรมชาติ ส่วนบทสนทนาแบบเน้นภารกิจของคลังข้อมูลภาษาไทยชุดมิสเตอร์โอได้กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาเรียงภาพต่อกันให้สำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็นการกำหนดภารกิจที่คู่สนทนาต้องกระทำร่วมกัน คู่สนทนาจำเป็นต้องมีความร่วมมือในระดับที่ทำให้ภารกิจที่กำหนดเสร็จสิ้นลงได้ จึงน่าสนใจที่จะศึกษาว่าบทสนทนาที่มีลักษณะต่างกันจะมีรูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างกันอย่างไร

ตัวอย่างที่ 1 บทสนทนาภาษาไทยแบบเน้นภารกิจ

	1	นุ่ม:	พอไปแล้วนี่= =ก็อยู่คนเดียวหยั่งจี้ (0.15)
➔	2	ปาย:	(0.10) อึ่มน่า โกรธ::แบบว่าอ้าวเหย๊ แก่ทั้งฉัน:: (364.45)
➔	3	นุ่ม:	อ้าวฉิบเป้ง= (365.97) =(1.60)
	4	ปาย:	(0.11) ก็เลย::_ ย้อน-เดินย้อนกลับ 0.24)
	5	นุ่ม:	เดินย้อนกลับเป็นอันนั้น= =อ้อ
	6	ปาย:	อันนี้ก่อนเพราะไม่มีเห็น

จากตัวอย่างที่ 1 ในผลัดที่ 1 นุ่มมีสิทธิ์ในการพูด ในผลัดที่ 2 ปายกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังด้วย “อืม” เพื่อเห็นด้วยกับการเสนอในการลำดับภาพ จากนั้นปายเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดและเสนอต่อ และในผลัดที่ 3 นุ่มกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้าวฉิบเป้ง” เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อสิ่งที่คู่สนทนาเสนอ

ตัวอย่างที่ 2 บทสนทนาภาษาไทยในชีวิตประจำวัน

	1	อืม:	(0.24) กูไปหาไอเนีย_ไอข้าวยาไก่แซบอะ (0.33)
➔	2	บุ่ม:	<u>เอ้อเอ้อ</u> (59.73)
	3	อืม:	(0.29) ไม่มีวะ (หัวเราะขณะพูด)_ตั้งแต่นั้นนั้นนะ
	4	บุ่ม:	มันมีวันพฤหัสบดี (0.44)
➔	5	อืม:	<u>จริงอะ</u> (63.62)
	6	บุ่ม:	กูได้กินทุกวันพฤหัสบดีเลยข้าวยาไก่แซบอะ (0.59)
➔	7	อืม:	(1.49) <u>โอ้โห::</u> วันหลังฝากซื้อหน่อยดิ __มา: : (66.57)
	8	บุ่ม:	ค่าจัดส่งห้าสิบบาท (0.75)

จากตัวอย่างที่ 2 ในผลัดที่ 1 อืมไปตลาดแล้วบอกคู่สนทนาว่า ไปหาข้าวยาไก่แซบ ในผลัดที่ 2 บุ่มกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อเอ้อ” เพื่อรับรู้ถ้อยคำของคู่สนทนา ในผลัดที่ 3 อืมกล่าวต่อว่า “ไม่มี (ข้าวยาไก่แซบ) วะ ตั้งแต่นั้นนั้นนะ” ต่อมาในผลัดที่ 4 บุ่มแจ้งให้คู่สนทนาทราบว่า “มันมีวันพฤหัสบดี” อืมกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “จริงอะ” เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกประหลาดใจ ในผลัดที่ 6 บุ่มครองผลัดต่อ “กูได้กินทุกวันพฤหัสบดีเลยข้าวยาไก่แซบอะ” ในผลัดที่ 7 อืมกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “โอ้โห” เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกประหลาดใจ ก่อนที่จะเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อฝากซื้อในวันหลัง

จากตัวอย่างทั้งในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวัน แสดงให้เห็นว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีรูปแบบและหน้าที่หลายลักษณะ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบตำแหน่งและหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่า ถ้อยคำของผู้พูดสัมพันธ์กับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ยกตัวอย่างจากตัวอย่างข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวันข้างต้น ถ้าผู้พูดเจตนาบอกเรื่องราวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ฟังจะเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดง การรับรู้และแสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อถ้อยคำของผู้พูด แต่ถ้าหากผู้พูดตอบคำถามหรือตอบข้อสงสัย ของผู้ฟังที่ถามในผลัดก่อนหน้า ผู้ฟังอาจจะเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แสดงว่าตนรับรู้และ เข้าใจคำตอบหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนจากสภาพไม่รู้เป็นสภาพที่รู้สิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อน

การกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่น่าสนใจ อีกทั้งยังไม่มีการวิจัยใด ศึกษาเปรียบเทียบการสนทนาต่างประเภทกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำ ของผู้พูดที่กำลังพูดอยู่ในการสนทนาภาษาไทย รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังใน บทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มี สถานภาพเท่ากัน
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ใน ภาษาไทย
3. ศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ บทสนทนา แบบเน้นภารกิจ (Task-based conversation) และบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (Daily conversation)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีหลายลักษณะ ได้แก่ เสียง คำ และวลี ถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏในตำแหน่งจุดเปลี่ยนผลัดและไม่ใช่จุดเปลี่ยนผลัด และมีหน้าที่ที่พบบ่อย ได้แก่ กระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ แสดงว่าเห็นด้วย แสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าว
2. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่
3. ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ร่วมสนทนาเพศหญิงที่มีสถานภาพเท่าเทียมกันหรือการสนทนา ระหว่างเพื่อน (นิสิตกับนิสิต) เท่านั้น เนื่องจากในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาปัจจัยเรื่องประเภท ของบทสนทนา จึงได้ควบคุมปัจจัยอื่นซึ่งอาจมีผลต่อการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกเฉพาะผู้ร่วมสนทนาเพศหญิง เนื่องจากงานวิจัยที่ศึกษาถ้อยคำแสดงการ เป็นผู้ฟังกับปัจจัยเรื่องเพศส่วนใหญ่ (Hirschman, 1994; Fishman, 1978; Roger and Schumacher, 1983; Roger and Neshoever, 1987) พบว่าผู้ร่วมสนทนาเพศหญิงกล่าวถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังดีกว่าผู้ชาย

อีกทั้งผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน เนื่องจากการสนทนา ระหว่างผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันเลือกใช้รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังหลากหลาย มากกว่าการสนทนากับผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน (Sungkaman, 2006)

2. ในงานวิจัยนี้ ไม่ศึกษาอวัจนภาษา เช่น การยิ้ม การใช้สายตา การแสดงสีหน้า การพยักหน้า การส่ายหน้า การเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น แต่จะศึกษาเฉพาะอวัจนภาษาเท่านั้น

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยมี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.5.1 สํารวจและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นิยามการสนทนา การศึกษาตามแนว สนทนาวิเคราะห์ ทฤษฎีวิจ্ঞากรรม และการแสดงการเป็นผู้ฟัง ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยแบ่ง งานวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาในประเทศไทย

1.5.2 เก็บข้อมูลบทสนทนา

งานวิจัยฉบับนี้เลือกศึกษาข้อมูลบทสนทนา 2 ประเภท ได้แก่ บทสนทนาแบบเน้น ภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ดังนี้

1. ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (task-based conversation)

ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นบทสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนาต้องทำภารกิจร่วมกันให้ บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ในงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลบทสนทนาจากคลังข้อมูลบทสนทนา ภาษาไทยชุดมิสเตอร์โอ “Mister O Corpus” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก Grant-in-Aid for

Scientific Research ของสถาบัน Japan Society for the Promotion of Science (JSPS) โดยมี ซาชิโกะ อีเดะ (Sachiko Ide) และโยโกะ ฟุจิอิ (Yoko Fujii) เป็นหัวหน้าโครงการ ดำเนินโครงการ ร่วมกับภาควิชาภาษาไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภาควิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลบทสนทนา ภาษาไทยกับภาษาอื่น ๆ โครงการดังกล่าวได้ดำเนินโครงการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2555

การเก็บข้อมูลของคลังข้อมูลบทสนทนาภาษาไทยชุดมิสเตอร์โอ “Mister O Corpus” กำหนดให้ผู้ร่วมกิจกรรมจำนวน 2 คน ได้แก่ อาจารย์กับนิสิต นิสิตกับนิสิต ทำกิจกรรมร่วมกัน โดยให้ผู้ร่วมกิจกรรมเรียงภาพต่อกันให้ดำเนินเป็นเรื่องราว พร้อมทั้งบันทึกวิดีโอเทป เพื่อบันทึกการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำกิจกรรมดังกล่าว แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลบทสนทนาของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันเท่านั้นจึงเลือกเฉพาะข้อมูลการทำภารกิจระหว่าง นิสิตกับนิสิต จำนวน 9 คู่ รวมเป็นเวลา 69.23 นาที ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

ลำดับ	ไฟล์	ความยาว/นาที
1	T06	8.23
2	T08	9.78
3	T10	7.85
4	T12	7.34
5	T14	6.34
6	T16	10.51
7	T18	5.41
8	T20	5.08
9	T22	8.69
รวม		69.23

2. ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (daily conversation)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันจากการสนทนาแบบต่อหน้าที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557-กุมภาพันธ์ 2558 โดยขอความร่วมมือจากนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่ง บันทึกเสียงการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนา 2 คนเท่านั้น ความยาวประมาณ 18-20 นาที โดยมีข้อตกลงว่าผู้ร่วมสนทนาต้องยินยอมให้บันทึกเสียงการสนทนา เมื่อบันทึกเสียงเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้พูดกลุ่มตัวอย่างทราบหัวข้องานวิจัย

พร้อมทั้งลงลายมือชื่อยินยอมให้นำข้อมูลมาใช้ในการศึกษาได้ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีบทสนทนาจำนวน 9 สถานการณ์ (18 คน) ความยาว 182.87 นาที ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

ลำดับ	ไฟล์	ความยาว/นาที
1	D01	19.24
2	D02	20.03
3	D03	19.09
4	D04	23.81
5	D05	18.92
6	D06	19.98
7	D07	23.73
8	D08	18.69
9	D09	19.38
รวม		182.87

การศึกษาภาพรวมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยจะใช้ทั้งข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวัน รวมความยาวทั้งสิ้น 252.10 นาที

1.5.3 ถ่ายเสียงข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยพิจารณาและเลือกเฉพาะสัญลักษณ์ที่เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสัญลักษณ์จากระบบถ่ายเสียงในงานวิจัยของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) มาปรับใช้ในการถ่ายเสียง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการถ่ายเสียง

การปรากฏ		สัญลักษณ์
ลักษณะการพูด	กล่าวแทรก/กล่าวพร้อมกัน	[
	กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาทันที ไม่มีช่วงหยุด	Z
	แก้ไขคำพูดตนเอง	-
	ลากเสียงยาว	::
	เสียงแจะปาก	!

การปรากฏ		สัญลักษณ์
ลักษณะของการหยุด	หยุดด้วยทำนองเสียงตก	.
	หยุดด้วยทำนองเสียงต่อเนื่องทั้งช่วง เพื่อให้กล่าวต่อ	,
	หยุดแบบทำนองเสียงสูง	?
ความยาวของช่วงหยุด	หยุดช่วงสั้น ๆ ประมาณ 0.5-1.00 วินาที	—
	หยุดช่วงยาว ประมาณ 1.01-2.99 วินาที	— —
	หยุดตั้งแต่ 3 วินาทีขึ้นไป	(ตัวเลข)
ข้อจำกัด	แสดงความต่อเนื่องของถ้อยคำของผู้พูดที่มีข้อจำกัดของหน้ากระดาน	=
	แสดงช่วงการสนทนาที่ไม่สามารถถ่ายเสียงได้เนื่องจากได้ยินข้อมูลไม่ชัดเจน	(x)
การระบุและอธิบายตัวอย่าง	เป็นถ้อยคำที่วิเคราะห์ (เน้นตัวหนาและขีดเส้นใต้)	ถ้อยคำ (เวลาระบุตำแหน่ง)
	ช่วงของถ้อยคำที่วิเคราะห์	➔

ทั้งนี้ จะไม่ถ่ายข้อมูลเกี่ยวกับอากัปกริยาของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง เนื่องจากการบันทึกเสียง การสนทนาในชีวิตประจำวันไม่สามารถบันทึกภาพของผู้สนทนาได้ อีกทั้งงานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเฉพาะ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเท่านั้น ไม่ศึกษาอวัจนภาษา เช่น การพยักหน้า การส่ายหน้า การใช้สายตา การยิ้ม เป็นต้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้ถ่ายข้อมูลส่วนดังกล่าว

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เปลี่ยนชื่อผู้ร่วมสนทนา บุคคลที่อ้างถึง และชื่อเฉพาะอื่น ๆ เช่น ชื่อ บริษัท ชื่อสถาบัน เป็นต้น เป็นสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ เช่น A B C เป็นต้น เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัว

1.5.4 วิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นจำแนกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากการกล่าวถ้อยคำประเภทอื่น ๆ ของผู้ฟัง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คุณสมบัติของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของวอร์ดและซึกาฮาระ (Ward and Tsukahara, 2000) ซึ่งมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับเนื้อความถ้อยคำของผู้พูดโดยตรง
2. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏหรือไม่ปรากฏก็ได้
3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาตอบรับกลับ

วาร์ดและซึกาฮาระ (Ward & Tsukahara, 2000) ได้อธิบายเกณฑ์การกำหนดคุณสมบัติ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ดังนี้

เกณฑ์แรก	กำหนดเพื่อต้องการแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากถ้อยคำของผู้พูด ถ้อยคำ เต็มช่วงเงียบ และถ้อยคำแสดงการคิดใคร่ครวญ
เกณฑ์ที่สอง	กำหนดเพื่อต้องการแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากการตอบคำถาม
เกณฑ์ที่สาม	กำหนดเพื่อต้องการแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากคำถาม

อย่างไรก็ตาม ถ้อยคำถามที่ไม่ชัดเจนหรือเปลี่ยนทิศทางการพูดของผู้พูด เช่น and then? เป็นต้น ถือเป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของวาร์ดและซึกาฮาระ เนื่องจากวาร์ดและซึกาฮาระเสนอเกณฑ์ค่อนข้างชัดเจน

ขั้นที่ 2 ศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย

2.1 วิเคราะห์รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

วิเคราะห์รูปแบบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากลักษณะรูปถ้อยคำของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังว่ามีลักษณะอย่างไร

2.2 วิเคราะห์ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

วิเคราะห์ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังโดยใช้แนวคิดเรื่องจุดเปลี่ยนผลัดของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) และเรื่องการกล่าวพร้อมกันและกล่าวแทรกของซิมเมอร์แมนและเวสต์ (Zimmerman & West, 1975) มาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏอยู่ในตำแหน่งหรือลักษณะใด

2.3 วิเคราะห์หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

วิเคราะห์หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังโดยใช้วิธีการศึกษา 2 วิธีร่วมกัน ดังนี้

ก. ศึกษาหน้าที่จากงานวิจัยที่มีมาก่อนเป็นแนวทางในการวิเคราะห์

เท่าที่ผู้วิจัยศึกษาทบทวนหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง พบว่ามีจำนวน 17 หน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) รับรู้
- 2) กระตุ้นให้กล่าวต่อ
- 3) โน้มน้าวให้กล่าวต่อ

- 4) เข้าใจ
- 5) ไม่เข้าใจ
- 6) สนับสนุน
- 7) ยืนยัน
- 8) แสดงอารมณ์ความรู้สึก
- 9) เห็นด้วย
- 10) ไม่เห็นด้วย
- 11) ขอความกระจ่าง
- 12) รอถ้อยคำที่สมบูรณ์
- 13) พยายามขัดจังหวะ
- 14) อ้างถึง
- 15) แสดงความลังเลใจ
- 16) แสดงภาวะผู้รับฟัง
- 17) แสดงการเริ่มเข้าสู่ภาวะผู้พูด

ดังจะนำเสนอตัวอย่างของแต่ละหน้าที่ในหัวข้อหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อไป

ข. วิเคราะห์จากปริบทแวดล้อมถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

วิเคราะห์จากปริบทแวดล้อมถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ได้แก่ การลำดับของถ้อยคำของผู้พูดและผู้ฟังทั้งก่อนและหลังที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่โดยใช้ทฤษฎีวัจนกรรมในการวิเคราะห์ถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่เพื่อศึกษาว่าวัจนกรรมที่ผู้พูดกล่าวสัมพันธ์กับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างไร

ขั้นที่ 4 ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ในบทสนทนาในชีวิตประจำวันกับบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

ผู้วิจัยนำถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมาเปรียบเทียบกันทั้งในแง่ของรูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

1.5.5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังโดยสรุปทั้งรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ และเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

ส่วนอภิปรายผลการวิจัยจะอภิปรายให้เห็นว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานหรือไม่อย่างไร อีกทั้งยังแสดงให้เห็นการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทยและลักษณะที่แตกต่างจากการปฏิสัมพันธ์ในภาษาอื่น ๆ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสนทนา คือ ปริจเฉทการพูดชนิดหนึ่งที่มีผู้ร่วมสนทนามากกว่าหนึ่งคน และผู้ร่วมสนทนารับรู้และเข้าใจหลักการความร่วมมือกันในการสนทนารวมถึงบริบทสังคมและวัฒนธรรม เพื่อที่จะสามารถตีความถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาได้

ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง คือ ถ้อยคำที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำที่ใช้ตอบรับเนื้อความถ้อยคำของผู้พูดโดยตรง จะปรากฏหรือไม่ปรากฏก็ได้ และไม่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาตอบรับกลับ (Ward and Tsukahara, 2000)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เข้าใจการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย
2. เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังจากมุมมองอื่น ๆ เช่น ภาษาศาสตร์สังคม การรับภาษา การถ่ายโอนทางวัฒนธรรมปฏิบัติศาสตร์
3. ทำให้ทราบลักษณะการปฏิสัมพันธ์ในวัฒนธรรมไทย
4. เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างชาติ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยแบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นิยามการสนทนา การศึกษาตามแนวสนทนาวิเคราะห์ ทฤษฎีวิัจจนกรรม และการแสดงการเป็นผู้ฟัง ส่วนที่สองเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังที่ศึกษาในประเทศไทย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 นิยามการสนทนา

ริชาร์ดและชมิทต์ (Richards & Schmidt, 1983) มองว่าการสนทนาไม่ใช่เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลเท่านั้น เพราะเมื่อการสนทนาเกิดขึ้น ผู้ร่วมสนทนาต้องมีสมมติฐานและความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องที่สนทนาที่คาดว่าจะทำ และผู้ร่วมสนทนาต้องรับรู้และเข้าใจหลักการสนทนาร่วมกัน ผู้ร่วมสนทนาจึงจะสามารถตีความถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาคนอื่นได้

Conversation is more than merely the exchange of information. When people take part in conversation, they bring to the conversation process shared assumptions and expectation about what conversation they are each expected to make. When people engage in conversation they share common principles of conversation that lead them to interpret each other's utterances as contributing to conversation.

(Richards and Schmidt, 1983: 119-120)

สตับบส์ (Stubbs, 1983) เสนอว่า การสนทนาเป็นการร่วมมือกันของผู้ร่วมสนทนา ผู้พูดต้องเข้าใจผู้ฟัง และรับรู้สิ่งที่ผู้ฟังทราบอยู่แล้ว และสิ่งที่ผู้ฟังต้องการจะทราบ ดังนั้นผู้พูดจึงต้องรู้ว่าอะไรเลือกและนำเสนอข้อมูลอย่างไร

Conversation is a joint production...it means that speakers must understand their audience: they must have some idea what the audience already knows and what they want to know, and therefore of how to select and present information.

(Stubbs, 1983: 21)

กล่าวโดยสรุปการสนทนาเป็นประจําเหตุการณ์พูดชนิดหนึ่งที่มีผู้ร่วมสนทนามากกว่าหนึ่งคน และผู้ร่วมสนทนารับรู้และเข้าใจหลักการการร่วมมือกันในการสนทนา รวมถึงบริบทสังคมและวัฒนธรรม เพื่อที่จะสามารถตีความถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาได้ เช่นเดียวกันกับการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ถ้าผู้ร่วมสนทนาไม่เข้าใจวิธีการแสดงการเป็นผู้ฟังในวัฒนธรรมนั้น ๆ ผู้ร่วมสนทนาตีความถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังผิดไป ส่งผลให้เกิดการสื่อสารผิดพลาด และสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้ร่วมสนทนา โดยเฉพาะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนาที่กล่าวถึงข้างต้นในงานวิจัยเรื่องนี้

2.1.2 แนวคิดสนทนาวิเคราะห์

แนวทางการศึกษาบทสนทนา

เอกกินส์และสเลด (Eggin & Slade, 1997: 24) มองว่าการศึกษาบทสนทนาสามารถศึกษาได้หลายแนวทางการศึกษา ได้แก่ สนทนาวิเคราะห์ (Conversational Analysis) ชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสาร (Ethnography of Speaking) ภาษาศาสตร์สังคมเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional sociolinguistics) ทฤษฎีการแปร (Variation Theory) วัจนปฏิบัติศาสตร์ (Pragmatics) โครงสร้างและหน้าที่ (Structural-functional) ได้แก่ สำนักภาษาเบอร์มิงแฮม (Birmingham School) และภาษาศาสตร์ระบบ-หน้าที่ (Systemic-functional Linguistics) วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis) และภาษาศาสตร์เชิงวิพากษ์ (Critical Linguistics) แต่ในงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามแนวการศึกษาสนทนาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงทบทวนเฉพาะสนทนาวิเคราะห์และทฤษฎีวัจนกรรมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ความเป็นมาของสนทนาวิเคราะห์

สนทนาวิเคราะห์พัฒนามาจากการศึกษาชาติพันธุ์วิธีวิทยา (ethnomethodology) ฮาโรลด์ การ์ฟิงเกล นักสังคมวิทยาได้พัฒนาการศึกษาชาติพันธุ์วิธีวิทยา(ethnomethodology) เพื่อมุ่งศึกษา

สามัญสำนึกเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมและวิธีปฏิบัติทางสังคมของมนุษย์ แนวคิดหลักปรากฏอยู่ในหนังสือเรื่อง *Studies in Ethnomethodology* (Garfinkel, 1967)

สนทนาวិเคราะห์ยังได้รับอิทธิพลจากนักสังคมวิทยาอีกท่านคือ เออร์วิง กอฟฟ์แมน (Erving Goffman) เป็นผู้พัฒนาการศึกษาวิธีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในกิจกรรมของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะเข้าใจกระบวนการทางสังคม กอฟฟ์แมนมุ่งศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคมในสมัยนั้นที่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และพยายามสร้างหมวดหมู่ต่าง ๆ เพื่อมาอธิบายสังคม

ที่สำคัญกอฟฟ์แมน (Goffman, 1964) มองว่าการศึกษากการพูดไม่ใช่เป็นเพียงการอธิบายทางภาษาเท่านั้น แต่การพูดมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระบบกฎและโครงสร้างการสนทนา ซึ่งการศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์บริสุทธ์ไม่สามารถอธิบายได้

Talk is socially organized, not merely in terms of who speaks
to whom in what language, but as a little system of mutually ratified
and ritually governed face-to-face action, a social encounter
(Goffman, 1964: 136)

ช่วงต้นทศวรรษที่ 1960 ฮาร์วีย์ แซคส์ (Harvey Sacks) ได้พัฒนาวิธีการศึกษาวิถีปฏิบัติในการพูดในชีวิตประจำวันขึ้น เพื่อศึกษาการกระทำทางสังคม (social action) และเข้าใจกฎระเบียบทางสังคม โดยปีคริสต์ศักราช 1963-1964 แซคส์เข้าไปทำงานที่ศูนย์การศึกษาทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย (Center for the Scientific Study of Suicide) ที่เมืองลอสแอนเจลิส และเริ่มศึกษาบทสนทนาทางโทรศัพท์ที่โทรศัพท์เข้ามาที่ศูนย์ป้องกันการฆ่าตัวตาย (The Suicide Prevention Center) และเรียกวิธีการศึกษาครั้งนั้นว่า “Conversation Analysis” (CA) หรือสนทนาวิเคราะห์

ต่อมาช่วงปีคริสต์ศักราช 1964-1975 แซคส์ได้สอนที่มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย และในปี 1974 แซคส์ และเพื่อนร่วมงาน 2 คน ได้แก่ เอมมานูเอล เชกลอฟฟ์ (Emmanuel Schegloff) และ เกล เจฟเฟอร์สัน (Gail Jefferson) ได้ร่วมกันศึกษาระบบรับ-ส่งผลัดการสนทนาเรื่อง “A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation” ซึ่งนับว่าเป็นการแยกการศึกษาตามแนวสนทนาวิเคราะห์ออกจากการศึกษาชาติพันธุ์วิธี เอกสารการบรรยายของแซคส์ในช่วงเวลาดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ทั่วโลกเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี ภายหลังจากเชกลอฟฟ์ และ เจฟเฟอร์สันได้นำมาเรียบเรียงและตีพิมพ์รวมเล่มชื่อว่า “Harvey Sacks: Lectures on Conversation, Volumes I & II” ในปีคริสต์ศักราช 1992 ทำให้ความคิดของแซคส์มีอิทธิพลต่อ

ความคิดของศาสตร์อื่น ๆ เป็นจำนวนมากว่าสนทนาวิเคราะห์ไม่ใช่การศึกษาเฉพาะการจัดลำดับ การรับ-ส่งผลการสนทนาเท่านั้น แต่แนวทางการศึกษานี้ยังทำให้เข้าใจการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของแซคส์ เชกโลฟฟ์ และเจฟเฟอร์สัน ที่ศึกษาการจัดระบบการผลัด การสนทนาเรื่อง “A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation” (1974) มีอิทธิพลต่อการศึกษาสนทนาวิเคราะห์เป็นอย่างมาก ดังจะอธิบาย รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลัดการสนทนา

ผลัดการสนทนา (turn) คือ ช่วงการพูดของผู้พูดแต่ละคน ผลัดมีองค์ประกอบย่อย คือ หน่วยผลัด (turn constructional unit: TCU) หน่วยผลัดอาจเป็นคำ วลี อนุพยางค์ หรือประโยคก็ได้ (Sacks et al., 1974)

แทนเนน (Tannen, 1991 อ้างถึงใน นิยะดา รสิทวารณ, 2544) กำหนดลักษณะของผลัด 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ช่วงการพูดของผู้พูด เริ่มตั้งแต่ผู้พูดพูดจนกระทั่งผู้พูดคนดังกล่าวหยุดพูดและเปลี่ยนตัวผู้พูด โดยที่ผู้ร่วมสนทนาคนอื่นไม่ได้ขัดจังหวะ นับว่าเป็น 1 ผลัด
2. ถ้าผู้ร่วมสนทนาพูดแทรก แต่ผู้พูดไม่สนใจการกล่าวแทรก และยังพูดต่อไปโดยไม่หยุดให้นับช่วงการพูดของผู้พูดว่าเป็น 1 ผลัด
3. ช่วงการพูดตั้งแต่เริ่มพูดจนหยุดพูดของผู้ร่วมสนทนาที่พูดซ้อนขึ้นในขณะที่ผู้พูดกำลังพูด นับเป็น 1 ผลัด
4. ถ้อยคำที่ผู้ฟังใช้แสดงการตอบสนอง (Feedback) เพื่อให้ผู้พูดทราบว่าผู้ฟังยังตั้งใจฟังผู้พูดอยู่ แต่ถ้อยคำดังกล่าวไม่ปรากฏในขณะที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่ นับเป็น 1 ผลัด
5. ถ้อยคำเออออ (Back channeling) หรือถ้อยคำสั้น ๆ ที่ผู้ฟังใช้เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่พูด กล่าว ในขณะที่ผู้พูดกำลังพูด แต่ไม่ได้รับทวนหรือทำให้ผู้พูดสะดุดหรือติดขัดและไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนประเด็นในการสนทนา ไม่นับว่าเป็นผลัด

จากการกำหนดลักษณะของผลัดทั้ง 5 ประการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้รับการจัดให้เป็นผลัดและไม่เป็นผลัด ขึ้นอยู่กับว่าผู้พูดที่กำลังพูดอยู่หยุดหรือไม่ ถ้าผู้พูดหยุดและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ถ้อยคำที่ผู้ฟังกล่าวออกมานั้นนับเป็นหนึ่งผลัด แต่ถ้าผู้พูดไม่หยุดและกล่าวต่อไปเรื่อย ๆ แม้ว่าผู้ฟังจะแสดงการเป็นผู้ฟังไม่นับว่าเป็นผลัด ในงานวิจัยนี้จะศึกษาทั้งถ้อยคำที่ผู้ฟังใช้แสดงการตอบสนอง (feedback) และถ้อยคำเออออ (back channeling) เพราะถ้อยคำทั้งสองประเภทนี้ต่างก็เป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง แต่แสดงให้เห็นหน้าที่ทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน

คู่มือ

แซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) มองว่าการสนทนาเกิดจากการกล่าวถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ช่วงการพูดของผู้ร่วมสนทนาหรือผลัดของผู้ร่วมสนทนาแต่ละคนเรียงต่อกันเป็นลำดับและสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เชกโลฟฟ์และแซคส์ (Schegloff & Sacks, 1973) เรียกลักษณะดังกล่าวว่า “adjacency pair” หรือ “คู่มือ”

คู่มือประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลัดแรก (first pair part) และผลัดที่สอง (second pair part) ผลัดแรกเป็นถ้อยคำของผู้พูดที่เกิดขึ้นก่อนในคู่มือคำ ส่วนผลัดที่สองเป็นถ้อยคำของผู้พูดคนต่อมา เชกโลฟฟ์และแซคส์ (Schegloff and Sacks, 1973) กำหนดลักษณะของถ้อยคำ 4 ประการ ดังนี้

1. ผลัดลำดับใกล้เคียงกัน
2. ผู้พูดเป็นคนละคนกันในแต่ละผลัด
3. ลำดับผลัดแรกก่อน และตามด้วยผลัดที่สองตามลำดับ
4. คู่มือมีลักษณะเป็นวัจนกรรมคู่กัน เช่น การถาม-การตอบ การขอร้อง-การตอบรับ การทักทาย-การทักทายตอบ การเชื้อเชิญ-การตอบรับคำเชื้อเชิญ

ในแต่ละผลัดมีผู้พูดคนเดียวเท่านั้น ผู้ร่วมสนทนาคนอื่นจะมีสิทธิพูดก็ต่อเมื่อผู้พูดที่กำลังพูดอยู่ส่งผลัดให้ผู้ร่วมสนทนาเมื่อถึงจุดเปลี่ยนผลัด (transition relevance place: TRP) จุดเปลี่ยนผลัดเป็นจุดการเปลี่ยนตัวผู้สนทนา โดยเปลี่ยนจากผู้พูดในผลัดเดิมเป็นผู้พูดในผลัดถัดไป และผู้พูดในผลัดถัดไปอาจจะเป็นผู้พูดคนเดิมหรือผู้ร่วมสนทนาคนอื่นก็ได้

กฎการรับ-ส่งผลัด (turn allocation)

แซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974: 703-704) เสนอกฎการมอบผลัด 3 กฎ ดังนี้

1. ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่เลือกผู้พูดคนต่อไป กล่าวคือ ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่จะส่งผลัดให้ผู้พูดคนต่อไป ผู้ร่วมสนทนาที่ได้รับเลือกจะมีสิทธิพูดในผลัดถัดไป โดยที่ผู้ร่วมสนทนาคนอื่นไม่มีสิทธิในการพูด
2. ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่ไม่ได้เลือกผู้พูดคนต่อไป ผู้ร่วมสนทนาคนอื่น ๆ มีสิทธิที่จะเลือกตนเอง (self-selection) เป็นผู้พูดคนต่อไป ผู้ร่วมสนทนาที่เลือกตนเองพูดก่อนจะมีสิทธิที่จะพูดก่อนผู้ร่วมสนทนาคนอื่น
3. ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่ไม่ได้เลือกผู้พูดคนต่อไป อีกทั้งผู้ร่วมสนทนายังไม่เลือกตนเองให้เป็นผู้พูดคนต่อไป ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่สามารถพูดต่อไปได้

การเปลี่ยนตัวผู้พูดตามกฎข้อ 2 และ 3 อาจมีช่วงเงียบสั้น ๆ เรียกว่า “gaps” ส่วนความเงียบที่ไม่ได้เกิดขึ้นที่จุดเปลี่ยนผลัด เรียกว่า “lapses” แต่ถ้าผู้ร่วมสนทนาได้รับเลือกจากผู้พูดตามกฎ

การมอบผลัดข้อ 2 แต่ไม่ยอมพูดอาจเนื่องจากเงินอายุ ไม่พอใจ ไม่มีประเด็นในการพูด หรือตอบกลับ ผู้พูดด้วยความเงียบ ความเงียบดังกล่าวเรียกว่า “silence”

ลักษณะผลัดและการลำดับผลัดในการสนทนา

แซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974: 703-704) ได้กำหนดลักษณะผลัดและการลำดับผลัดในการสนทนา 14 ประการ ดังนี้

1. การเปลี่ยนตัวผู้พูดจะเกิดขึ้นเสมอเมื่อเป็นไปตามกฎการรับ-ส่งผลัด ข้อ 1 และ 2 แต่จะไม่เปลี่ยนตัวผู้พูดเมื่อเป็นไปตามกฎข้อ 3
2. หนึ่งผลัดมีผู้พูดเพียงคนเดียว
3. หนึ่งผลัดมีผู้พูดมากกว่า 1 คนได้ แต่ระยะสั้น ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการพูดพร้อมกัน (overlap)
4. การเปลี่ยนผลัดจากผลัดหนึ่งไปยังอีกผลัดหนึ่งอาจมีหรือไม่มีช่องว่าง (gap) หรือการพูดพร้อมกัน (overlap) ก็ได้
5. การลำดับผลัดอาจไม่ได้เรียงลำดับแน่นอน เพราะการลำดับผลัดอาจมีความหลากหลาย
6. ขนาดของผลัดไม่จำกัดแน่นอน ผู้พูดสามารถเลือกที่จะพูดยาวหรือสั้นได้ เช่น การพูดถ้อยคำขนาดยาวหรือการดำเนินการส่งผลัดแบบข้อ 3 ส่งผลให้ผู้พูดดำเนินการสนทนาผลัดต่อไปได้ จึงไม่สามารถจำกัดขนาดของผลัดได้แน่นอน
7. ไม่สามารถกำหนดความยาวของการสนทนาไว้ล่วงหน้า แต่แม้ว่าการส่งผลัดไม่สามารถกำหนดความยาวได้ แต่การส่งผลัดสามารถกำหนดการปิดการสนทนาได้ กล่าวคือ ถ้าผู้พูดที่กำลังพูดอยู่เลือกผู้พูดคนต่อไปจะไม่สามารถปิดการสนทนาได้
8. ไม่สามารถกำหนดเรื่องที่สนทนาไว้ล่วงหน้าได้ ยกเว้นกรณีการกล่าวถ้อยคำในพิธีกรรมที่สามารถกำหนดและจัดเตรียมสิ่งที่กล่าวไว้ล่วงหน้าตามที่ผู้พูดต้องการได้ แต่การพูดชนิดอื่น ๆ ไม่สามารถกำหนดเรื่องที่พูดล่วงหน้าได้
9. ไม่สามารถกำหนดการกระจายผลัด (distribution of turns) ล่วงหน้าได้ กล่าวคือ กฎข้อ 1 ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่สามารถเลือกผู้พูดคนต่อไป กฎข้อ 2 ผู้ร่วมสนทนาคนอื่นสามารถเลือกตนเองเพื่อดำเนินการสนทนาต่อจากผู้พูดคนเดิม ดังนั้นผู้ร่วมสนทนาทุกคนที่ไม่ใช่ผู้ที่กำลังพูดอยู่จึงมีโอกาสเป็นผู้พูดคนต่อไป (potential next speakers) ได้
10. มีจำนวนผู้ร่วมสนทนาไม่จำกัด แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 2 คน
11. ผู้พูดสามารถพูดอย่างต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่องก็ได้ กรณีการพูดต่อเนื่อง เมื่อการสนทนาดำเนินถึงจุดเปลี่ยนผลัดอาจมีช่วงเงียบสั้น ๆ (gap) หรือพูดพร้อมกันเกิดขึ้น ส่วนกรณีการพูด

ไม่ต่อเนื่องนั้นเกิดจากผู้พูดที่กำลังพูดอยู่หยุดพูด และไม่มีผู้ร่วมสนทนาคำเนินต่อ จึงเกิดช่วงว่างชั่วขณะ (lapse) ขึ้น

12. การรับ-ส่งผลัด ผู้พูดที่กำลังพูดอยู่สามารถเลือกผู้พูดคนต่อไปหรือผู้ร่วมสนทนาสามารถเลือกตนเองเพื่อดำเนินการสนทนาต่อไปได้

13. หน่วยผลัด (turn-constructive units: TCU) อาจประกอบด้วยคำ ๆ เดียว หรือประโยคก็ได้

14. กลไกการปรับแก้อาจเกิดจากความบกพร่องในการเปลี่ยนผลัด เช่น ถ้าผู้ร่วมสนทนา สองคนพูดพร้อมกัน คนหนึ่งจะหยุดพูดทันที เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาอีกคนพูด

แซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) เสนอลักษณะการเปลี่ยนตัวผู้พูด 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเปลี่ยนผู้พูดแบบราบรื่น (Perfect speaker-switch) คือ การเปลี่ยนตัวผู้พูดโดยที่ผู้ร่วมสนทนาคนอื่นไม่ได้พูดซ้อนขึ้นมาในระหว่างการเปลี่ยนผู้พูด

2. การเปลี่ยนตัวผู้พูดแบบไม่ราบรื่น (Non-fluent speaker-switch) คือ การเปลี่ยนตัวผู้พูดโดยผู้ร่วมสนทนาคนอื่น ๆ พูดซ้อนขึ้นมาในระหว่างการเปลี่ยนผู้พูด

การพูดซ้อน

ซิมเมอร์แมนและเวสต์ (Zimmerman and West, 1975) ศึกษาการเปลี่ยนตัวผู้พูดแบบไม่ราบรื่น และเรียกลักษณะดังกล่าวว่า การพูดซ้อน (simultaneous speech) โดยใช้ระบบผลัดของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) เพื่อจำแนกการพูดซ้อนเป็น 2 ประเภท คือ การพูดพร้อมกัน (overlaps) และการพูดแทรก (Interruptions)

1. การพูดพร้อมกัน (overlaps) คือ การที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวซ้อนขึ้นที่จุดเปลี่ยนผลัด

2. การพูดแทรก (interruptions) คือ การที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวซ้อนขึ้นที่ไม่ใช่ตำแหน่งจุดเปลี่ยนผลัด

เจมส์และคลาร์ก (James & Clark, 1993) มองว่าการพูดแทรกมีจุดประสงค์ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การพูดแทรกเพื่อแสดงความร่วมมือและสนับสนุนผู้พูดคนก่อน (Interruption as supportive and cooperative speech act) ด้วยถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ประกอบด้วย 1 คำ เช่น ‘mhm’ ‘yeah’ ‘uh-huh’ และ ‘right’ รวมถึงอวัจนภาษา เช่น การพยักหน้าด้วย

2. การพูดแทรกเพื่อแย้งซึ่งผลัดจากผู้พูดคนก่อน

จากการศึกษาการพูดแทรกแสดงให้เห็นว่าการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถือว่าการพูดแทรกเพื่อแสดงความร่วมมือและสนับสนุนความคิดของผู้พูดที่กำลังพูดอยู่

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามแนวสนทนาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) แทนเนน (Tannen, 1991 อ้างถึงใน นิยะดา

รสิทวารรณ, 2544) เชกโลฟฟ์และแซคส์ (Schegloff and Sacks, 1973) และซิมเมอร์แมนและเวสต์ (Zimmerman and West, 1975) เช่น ระบบรับ-ส่งผลัด ผลัด คู่ถ้อยคำ รวมถึงการพูดซ้อนเพื่อศึกษาว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏอยู่ในตำแหน่งหรือลักษณะใด

2.1.3 การศึกษาตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์

ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะทฤษฎีวจนกรรมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ถ้อยคำของผู้พูดว่าผู้พูดกล่าววจนกรรมใดบ้างก่อนที่ผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง สาเหตุที่เลือกทฤษฎีวจนกรรมเพราะทฤษฎีวจนกรรมมุ่งศึกษาเจตนาของผู้พูด แต่ผู้วิจัยจะไม่นำไปศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังโดยตรงเนื่องจากข้อจำกัดของทฤษฎีวจนกรรม แต่จะใช้ทฤษฎีวจนกรรมวิเคราะห์ถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดและใช้ประกอบการวิเคราะห์ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ทฤษฎีวจนกรรม

จอห์น แอล ออสติน (John L. Austin) ได้เสนอทฤษฎีวจนกรรม (speech act) ในหนังสือ “How to do things with words” (Austin, 1962 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2553) ซึ่งมีแนวคิดหลักว่าเราไม่ได้กล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อความหรือบอกความเป็นจริงเป็นเท็จเท่านั้น แต่เรากล่าวถ้อยคำเพื่อกระทำการต่าง ๆ หรือเพื่อสื่อเจตนาต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และได้จำแนกถ้อยคำสื่อเจตนาต่าง ๆ เช่น ขอร้อง ขออนุญาต สัญญา แนะนำ ประกาศ ขอโทษ และแสดงความยินดี

ออสตินได้จัดกลุ่มถ้อยคำเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มถ้อยคำแสดงการกระทำ (performatives) และกลุ่มถ้อยคำบอกเล่า (constatives) เนื่องจากออสตินมองว่าการกล่าวถ้อยคำบอกเล่าสามารถอธิบายด้วยเงื่อนไขความเป็นจริงหรือเท็จได้ แต่กลุ่มแสดงการกระทำไม่สามารถอธิบายด้วยเงื่อนไขความเป็นจริงเป็นเท็จได้ เช่น การกล่าวถ้อยคำขอโทษ เราไม่สามารถอธิบายได้ว่าถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวเป็นจริงหรือเป็นเท็จ แต่สามารถอธิบายได้ด้วยเงื่อนไขความจริงใจของผู้พูด (sincerity condition) ว่าจริงใจหรือไม่จริงใจ ภายหลังออสตินได้รวมทั้งสองกลุ่มไว้ด้วยกันและอธิบายว่าถ้อยคำบอกเล่าและถ้อยคำสื่อเจตนาอื่น ๆ ไม่ได้แตกต่างกัน เพราะสื่อเจตนาเหมือนกัน

ออสตินมองว่าการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งต้องมีการกระทำ 3 ประการเกิดขึ้น ดังนี้

1. การสื่อเนื้อความหรือความหมายตามรูปภาษา (locutionary act) คือ การกล่าวถ้อยคำสื่อความหมายตามรูปภาษาและการอ้างอิง
2. การสื่อเจตนาหรือวจนกรรม (illocutionary act) การกล่าวถ้อยคำไม่ใช่เพียงการสื่อความหมายตามรูปภาษาเท่านั้น แต่ยังสื่อเจตนาด้วย เช่น ขออนุญาต ขอร้อง ชม ตำหนิ ปลอบ
3. การสื่อผลของถ้อยคำหรือวจนผล (perlocutionary act) ออสตินมองว่าการกล่าวถ้อยคำแต่ละครั้งจะมีผลบางอย่างเกิดขึ้น

ออสตินเสนอเงื่อนไขวัจนกรรมที่เรียกว่า “felicity condition” ขึ้น และอธิบายว่าการกล่าวถ้อยคำเพื่อกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขวัจนกรรม 3 ประการ คือ

1. การกล่าวถ้อยคำแสดงการกระทำต้องเป็นไปตามการถือปฏิบัติกัน บุคคลและบริบทต้องเหมาะสม

2. กระบวนการกล่าวถ้อยคำต้องถูกต้องและสมบูรณ์

3. ผู้ร่วมกล่าวถ้อยคำต้องมีความคิด ความรู้สึก และความตั้งใจจริง สอดคล้องกับกระบวนการ และหากกระบวนการนั้นต้องมีผลตามมา การกระทำจะเป็นผลที่เกิดขึ้น

ถ้ากระบวนการกล่าวถ้อยคำไม่เป็นไปตามข้อใดข้อหนึ่งข้างต้น ถือว่าการกล่าวถ้อยคำครั้งนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

ต่อมาจอห์น อาร์ เซิร์ล (John R. Searle) ลูกศิษย์ของออสตินได้เสนอแนวคิดเรื่องเงื่อนไขวัจนกรรมเช่นกัน แต่มองว่าตัวอย่างของออสตินเป็นวัจนกรรมที่ใช้ในพิธีกรรม เซิร์ลจึงมุ่งศึกษาวัจนกรรมที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

เซิร์ล (Searle, 1969) ได้กล่าวถึงการกระทำที่ก่อให้เกิดวัจนกรรมเช่นเดียวกับออสติน แต่เซิร์ลไม่ได้มุ่งเน้นว่าจะต้องเกิดการกระทำตามมา เซิร์ลให้ความสำคัญกับเจตนาของผู้พูดเป็นหลัก การกระทำที่ก่อให้เกิดวัจนกรรมตามแนวคิดของเซิร์ลมี 3 ประการ (Searle, 1969: 24) ดังนี้

1. การกล่าวถ้อยคำ (utterance acts) เป็นการเลือกถ้อยคำ อาจเป็นคำ วลี ประโยคก็ได้

2. การนำเสนอความ (propositional acts) เป็นการอ้างถึงและการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าด้วยการกล่าวถ้อยคำ

3. การแสดงเจตนา (illocutionary acts) เช่น การบอก การถาม การสั่ง การสัญญา เป็นต้น

นอกจากนี้เซิร์ล (Searle, 1969) ยังมองว่าส่วนเนื้อความ (propositional content) และส่วนการสื่อเจตนา (illocutionary act) เป็นองค์ประกอบหลักของวัจนกรรม และเซิร์ลได้ยกตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าส่วนเนื้อความและส่วนการสื่อเจตนาสามารถแยกออกจากกันได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การจำแนกส่วนเนื้อความและส่วนการสื่อเจตนา

ชุดถ้อยคำ	ถ้อยคำ	เจตนา
ชุดที่ 1	Will John leave the room?	ถาม
	John will leave the room.	บอก
	John, leave the room!	สั่ง
	Would that John left the room.	แสดงความปรารถนา
	If John will leave the room, I will leave also.	แสดงความตั้งใจที่มีเงื่อนไข
ชุดที่ 2	Hurrah!	แสดงอารมณ์ความรู้สึก
	Ouch!	แสดงอารมณ์ความรู้สึก

จากตัวอย่างของเซิร์ลต้องการชี้ให้เห็นว่าถ้อยคำชุดที่ 1 เป็นถ้อยคำที่มีเนื้อความที่อ้างถึงบุคคลที่มีชื่อว่าจอห์นและสถานการณ์ที่จอห์นออกจากห้อง อย่างไรก็ตาม แต่ละถ้อยคำสื่อเจตนาที่แตกต่างกัน ส่วนถ้อยคำชุดที่ 2 เป็นถ้อยคำที่ไม่มีเนื้อความ แต่สามารถสื่อเจตนาได้เช่นกัน

นอกจากนี้เซิร์ล (Searle, 1969) เสนอเงื่อนไขวัจนกรรม ที่เรียกว่า “felicity condition” เช่นเดียวกับบอสติน แต่มีรายละเอียดแตกต่างกัน ดังนี้

1. เงื่อนไขเนื้อความ (propositional condition)
2. เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory precondition)
3. เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition)
4. เงื่อนไขจำเป็น (essential condition)

เซิร์ล (Searle, 1969) ได้เสนอเงื่อนไขวัจนกรรม 8 ชนิด ได้แก่ ขอร้อง บอกเล่า ถาม เตือน ขอบคุณ แนะนำ ทักทาย และแสดงความยินดี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตารางที่ 5 เงื่อนไขวัจนกรรมการบอก

เงื่อนไขวัจนกรรม	รายละเอียด
เงื่อนไขเนื้อความ (propositional condition)	เนื้อความหรือรายละเอียด (Any proposition p.)
เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory precondition)	- S มีหลักฐานหรือเหตุผลที่จะพิสูจน์ว่าถ้อยคำที่กล่าวออกไปเป็นความจริง (S has evidence (reasons, etc.) for the truth of p.) - ทั้ง S และ H ยังไม่ทราบแน่ชัดว่า H รู้เนื้อความที่ S กล่าว (ไม่ใช่การเตือน) (It is not obvious to both S and H that H knows (does not need to be reminded of, etc.) p.)
เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition)	S เชื่อถ้อยคำที่กล่าวออกไป (S believes p)
เงื่อนไขจำเป็น (essential condition)	ถือว่าผู้พูดผูกมัดกับความจริงของถ้อยคำที่กล่าวออกไป (Counts as an undertaking to the effect that p represents an actual state of affairs.)

(Searle, 1969: 66)

ตารางที่ 6 เงื่อนไขวัจนกรรมแนะนำ

เงื่อนไขวัจนกรรม	รายละเอียด
เงื่อนไขเนื้อความ (propositional condition)	H จะปฏิบัติการกระทำ A ในอนาคต (Future act A of H.)
เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory precondition)	- H มีเหตุผลบางประการที่จะเชื่อว่าการกระทำ A จะทำให้เกิดประโยชน์กับ H ได้ (H has some reason to believe A will benefit H) - ทั้ง S และ H ยังไม่ทราบแน่ชัดว่า H จะปฏิบัติตามการกระทำ A ในเหตุการณ์การดำเนินชีวิต (It is not obvious to both S and H that H will do A in the normal course of events)
เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition)	S เชื่อว่าการกระทำ A จะเป็นประโยชน์กับ H (S believe A will benefit H)

เงื่อนไขวัจนกรรม	รายละเอียด
เงื่อนไขจำเป็น (essential condition)	นับว่าเป็นการผูกมัดว่าการกระทำ A เป็นสิ่งน่าสนใจที่ดีที่สุดของ H (Counts as an undertaking to the effect that A is in H's best interest.)

(Searle 1969: 66)

เซิร์ล (Searle, 1976 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2553) ได้แบ่งวัจนกรรมเป็น 5 กลุ่มในบทความเรื่อง “A classification of illocutionary acts” ได้แก่

1. กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว (representatives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่ได้กล่าว เช่น บอกเล่า รายงาน สรุป ตำนาน บริภาษ เป็นต้น

2. กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ขอร้อง สั่ง ถาม แนะนำ เป็นต้น

3. กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น สัญญา ชู เสนอให้ ปฏิญาณตน เป็นต้น

4. กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก เช่น ขอขอบคุณ ขอโทษ แสดงความยินดี เป็นต้น

5. กลุ่มวัจนกรรมประกาศ (declarations) คือ วัจนกรรมที่กล่าวออกไปแล้วส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทันที เป็นวัจนกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถาบันหรือสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น การประกาศสงคราม การโปรดศีลล้างบาป การไล่ออก เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม โจน คัตติง (Cutting, 2008) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดของทฤษฎีวัจนกรรมกับการศึกษาภาษาพูดในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะ “fillers” และ “Backchannel” ว่าเป็นถ้อยคำสั้น ๆ ที่ไม่มีเนื้อความทำให้จำแนกวัจนกรรมค่อนข้างยาก เพราะ “filler” มีหน้าที่หลีกเลี่ยงช่วงเงียบ ซึ่งเป็นหน้าที่ทางสังคมในการปฏิสัมพันธ์เช่นเดียวกับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง เช่น ‘Was it’ และ ‘Oh really?’ เป็นถ้อยคำที่มีหน้าที่ทางสังคมที่แสดงว่าตนกำลังฟังผู้พูดอยู่และกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงไม่สามารถใช้ทฤษฎีวัจนกรรมเพื่อศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้โดยตรง แต่ใช้ทฤษฎีวัจนกรรมเพื่อศึกษาเจตนาของผู้ที่กำลังพูดเพื่อประกอบการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และศึกษาว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรกับหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

2.1.4 การแสดงการเป็นผู้ฟัง

2.1.4.1 นิยามการแสดงการเป็นผู้ฟัง

จากการศึกษานิยามของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังพบว่าส่วนใหญ่จะนิยามโดยพิจารณาจากการเป็นผลัด การครองผลัด การเป็นผู้พูดหลัก (primary speakership) รวมถึงรูปแบบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง เพื่อแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากถ้อยคำของผู้ฟังประเภทอื่นและถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ฟรายส์ (Fries, 1952) เรียกการแสดงการเป็นผู้ฟังว่า “signals of continued attention” ซึ่งหมายถึงถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่มีลักษณะเป็นเสียงช่วงสั้น ๆ หรือถ้อยคำสั้น ๆ ที่แทรกเป็นช่วง ๆ ไม่สม่ำเสมอ การที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแทรกระนั้นต้องไม่ขัดจังหวะการพูดของผู้พูด อีกทั้งผู้ร่วมสนทนาไม่สามารถคาดเดาได้ว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะเกิดขึ้นช่วงใด

“Usually the hearer, in some inconspicuous but conventional way, gives the speaker signals of this continued attention. In telephone conversations these signals consist of brief oral sounds interjected at irregular intervals but not interrupting the speaker’s span of talk. These brief oral sounds are not predictable...”

(Fries, 1952: 49-50)

จากนิยามข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่ได้เป็นการกล่าวเพื่อขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูดอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของอิงเว (Yngve, 1970 อ้างถึงใน Maynard, 1990) ซึ่งเป็นคนแรกที่ใช้คำว่า “back-channel” โดยอธิบายจากมุมมองของผู้ครองผลัดเกี่ยวกับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังว่า

when the person who has the turn receives short messages such as ‘yes’ and ‘uh huh’ without relinquishing the turn.

(Yngve, 1970: 568 อ้างถึงใน Maynard, 1990: 328)

อิงเวมองว่าผู้พูดที่ครองผลัดจะได้รับถ้อยคำสั้น ๆ เช่น ‘yes’ ‘uh huh’ โดยไม่ต้องทิ้งผลัดตนเองให้ผู้ร่วมสนทนา

ต่อมาไวท์ (White, 1989) อธิบายนัยยะของ “back-channels” ว่าคำว่า “back-channels” แสดงให้เห็นว่าการสนทนามี 2 ช่องทางที่เกิดขึ้นพร้อมกันในการสนทนา ได้แก่ “main channel” และ “back channel” ช่องทางหลัก (main channel) คือ ช่องทางที่ผู้พูดหรือ

ผู้ครองผลัดกล่าวถ้อยคำ ส่วนช่องทางแสดงการเป็นผู้ฟัง (back channel) คือ ช่องทางที่ผู้ฟังให้สัญญาณที่เป็นประโยชน์ว่าฟังอยู่ โดยไม่ชิงผลัด

“Listener responses are aptly termed backchannels by Yngve (1970). The term implies that there are two channels in conversation that operate simultaneously. The "main" channel is that through which the speaker (the person holding the floor) sends messages, whereas the "back" channel is that over which the listener (the addressed recipient of talk) gives useful information without claiming the floor.”

(White, 1989: 59)

ต่อมาดันแคน (Duncan, 1972) อธิบายเพิ่มเติมว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่ได้เป็นการสร้างผลัดหรืออ้างเพื่อครองผลัด แต่จะปรากฏถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเมื่อผู้พูดส่งสัญญาณเพื่อส่งผลัดให้ผู้ฟัง ผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเมื่อไม่ต้องการครองผลัด

For the purpose of this study, it is sufficient to point out that a back-channel communication does not constitute a turn or a claim for a turn. To the contrary, it appears that, when a speaker is displaying a turn-yielding signal, the back channel is often used by the auditor to avoid taking his speaking turn.

(Duncan, 1972: 288)

นอกจากนี้ดันแคน (Duncan, 1972) ได้เสนอขยายกลุ่มถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง กล่าวคือนอกจากถ้อยคำขนาดสั้น ๆ เช่น ‘mm-hmm’ ‘yeah’ เป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้พูดก่อนจนจบความ (sentence completions) ถ้อยคำที่ขอความกระจ่าง (brief requests for clarification) และถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำสั้น ๆ (restatement in a few words) ของผู้พูดก่อน ก็เป็นการแสดงการเป็นผู้ฟังด้วยเช่นกัน ดันแคนเห็นว่าถ้อยคำกลุ่มดังกล่าวมีหน้าที่การสื่อสาร (communication functions) ที่หลากหลายเช่นเดียวกับการแสดงการเป็นผู้ฟังอื่น ๆ

ภายหลังวาร์ดและซึกาฮาระ (Ward and Tsukahara, 2000) ได้เสนอลักษณะถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 ประการ ดังนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นการตอบรับเนื้อความในถ้อยคำของผู้พูดโดยตรง
2. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏหรือไม่ปรากฏก็ได้
3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาสนองตอบด้วยถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

วาร์ดและซึกาฮาระ (Ward and Tsukahara, 2000) อธิบายจุดประสงค์ของการกำหนดลักษณะของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก เพื่อแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากถ้อยคำผู้พูดคนก่อนหรือผู้พูดที่กำลังพูดอยู่ ประการที่สอง เพื่อแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากการตอบคำถาม และประการสุดท้าย เพื่อแยกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากคำถามที่ขอความกระจ่างจากผู้พูด (requests for clarification) เช่น huh?

ผู้วิจัยศึกษาและประมวลนิยามถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนิยามถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามเกณฑ์ของวาร์ดและซึกาฮาระ (Ward and Tsukahara, 2000) ที่สรุปได้ว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นถ้อยคำที่ผู้ฟังกล่าวเพื่อแสดงให้ผู้พูดรู้ว่าผู้ฟังกำลังฟังผู้พูดอยู่ ไม่ใช่การตอบคำถาม และไม่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงการเป็นผู้ฟังตอบกลับมา และเมื่อผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว ต้องไม่ขัดจังหวะการพูดของผู้พูด

2.1.4.2 หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

จากการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง พบจำนวน 17 หน้าที่ ดังนี้

ตารางที่ 7 หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
1.	กระตุ้นผู้พูดให้กล่าวต่อ (continuers)	A: He pretends B: <u>Uh-huh</u> A: and speakers only French although he understands Japanese. (Wannaruk, 1997)	(Schegloff, 1982) (Goodwin, 1986) (Drummond, 1990) (Tao & Thompson, 1991) (Wannaruk 1997) (Gardner, 1998) (Uematsu, 2000) (Iwata, 2009)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
2.	โน้มน้าวให้ผู้พูด กล่าวต่อ (solicitations)	A: I (study) hiragana for three to four hours everyday. B: Really? A: I study but ... B: <u>Then?</u> (Iwata, 2009: 35)	(Iwata, 2009)
3.	แสดงภาวะการ เป็นผู้รับฟัง (passive reciency)	A: and she's been very thrifty. B: <u>Mm hm</u> A: hhhhh So : (.) I said it-it a:dds up to one thing money somepla:ce B: <u>Mm hm</u> A: hhhh B: <u>Mm hm</u> A: But ish (.) she tn- transacts all her business in Lo:s Angeles you know and people like this are so secretive it's a(m) really it's a almost a mental state (Jefferson, 1983: 9)	(Jefferson, 1983) (Drummond, 1990)
4.	แสดงการรับรู้ (acknowledge ment) (awareness) หรือแสดงการ รับรู้ข้อมูลใหม่ (new marker)	A: He is your grandma's older brother. B: From mom's side. A: <u>um um um um</u> (Sungkaman, 2006: 194)	(Heinz, 2003) (Sungkaman, 2006)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
5.	แสดงว่าเข้าใจ (understanding)	A: In many places, people cut potatoes into very thin shreds B: <u>Aha.</u> A: And fry them with other stuff. B: <u>Aha.</u> (Tao and Thompson, 1991: 220)	(Tao and Thompson, 1991) (Wannaruk, 1997) (Uematsu, 2000) (Iwata, 2009)
6.	แสดงการสนับสนุน (support and empathy toward the speaker)	A: My main problem, I try to do too much and then it ends up to be too complicated and I get all ah:: C: <u>Unnn</u> A: I get all complicated and stuff like that. C: Oh yeah:: (Uematsu, 2000: 89)	(Uematsu, 2000) (Heinz, 2003) (Sungkaman, 2006)
7.	แสดงการยืนยัน (confirm understanding)	A: I do aerobics B: Do you? A: <u>uh huh</u> (Drummond, 1990: 67)	(Drummond, 1990) (Iwata, 2009)
8.	แสดงว่าไม่เข้าใจ (non-understanding)	A: It's not three courses it's actually y'know five, because we have three papers to write for one course. C: <u>Umhum?</u> A: Right?, C: Oh yes. Right. (Uematsu, 2000:89)	(Uematsu, 2000)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
9.	แสดงว่าเห็นด้วย (agreement/ affirmation) หรือแสดงว่าเป็น แนวร่วม (alignment)	A: My main problem, I try to do too much and then it ends up to be too complicated and I get all ah:: C: Unnn A: I get all complicated and stuff like that. C: <u>Oh yeah</u> ::: (Uematsu, 2000: 89)	(Drummond, 1990) (Tao and Thompson, 1991) (Wannaruk, 1997) (Uematsu, 2000) (Iwata, 2009)
10.	แสดงว่าเห็นต่าง (at odds)	A: Is it true that most of the gedas are made of white flour? B: No. this stuff... A: Not necessarily. B: It is not the same as.. It's different from what Beijing people call geda. A: <u>A::: ha:::</u> <u>A::: ha:::</u> B: What Beijing people call geda is the one that, is made of white flour with a thin shape. A: Right. (Tao and Thompson, 1991: 217)	(Tao and Thompson, 1991)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
11.	แสดงการประเมินค่า (assessments) หรือแสดงอารมณ์ความรู้สึก (emotional response / exclamations)	A: I'm planning on it. B: <u>Cool</u> A: I turned in twenty-five pages to Gordon before I left. B: <u>Oh great</u> (Wannaruk, 1997: 170)	(Goodwin, 1986) (Gardner, 1998) (Wannaruk, 1997) (Uematsu, 2000) (Iwata, 2009) (Heinz, 2003)
12.	- ขอความกระจ่าง (request for clarification) - แสดงการเริ่มปรับแก้ (other-initiated repair) - ถามเชิงอุทาน (exclamatory question)	A: Except it's extremely slow. B: <u>Extremely slow?</u> (Wannaruk, 1997: 169)	(Wannaruk, 1997) (Schegloff, 1982) (Drummond, 1990) (Heinz, 2003) (Sungkaman, 2006)
13.	รอถ้อยคำที่สมบูรณ์ (waiting for the complete utterance)	A: Well, if [you] can't make a shirt, well, how is it? B: <u>um</u> A: For adults, it is complicated. Then [I] cannot do it. (I've to look after the elderly) (Sungkaman, 2006: 198)	(Sungkaman, 2006)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
14.	แสดงการอ้างถึง (reference)	A: Ah. They talk like this. They won't starve in their next life. B: Eat the rice with salt. A: t ^h akoh = that <u>Yes, they talk like that.</u> (Sungkaman, 2006: 196)	(Sungkaman, 2006)
15.	แสดงความลังเล ใจ (Hesitation marker)	A: Yes so- - <u>yeah,</u> you you <u>Yeah,</u> I in 19- - I was in Shanghai. (Tao and Thompson, 1991: 221)	(Tao and Thompson, 1991) (Heinz, 2003)
16.	แสดงการ พยายาม ขัดจังหวะ (attempted interruption)	A: He told that...ER. B: <u>No.</u> A: He was working, wasn't he? B: Yes. (Sungkaman, 2006: 196-197)	(Sungkaman, 2006)
17.	แสดงการเริ่มเข้า สู่ภาวะการเป็นผู้ พูด (speakership incipiency)	A: and she's been very thrifty. B: Mm hm A: hhhhh So : (.) I said it-it a:dds up to one thing money somepla:ce B: Mm hm A: hhhh B: Mm hm	(Jefferson, 1983/ 1984) (Drummond, 1990)

ลำดับ	หน้าที่	ตัวอย่าง	งานวิจัย
		<p>A: But ish (.) she tn-transacts all her business in Lo:s Angeles you know and people like this are so secretive it's a(m) really it's a almost a mental state</p> <p>B: <u>Yeah</u> hh Well hh Uh:m: u-there's something wrong too if she doesn't know tha-a:t u-I thought she'd know more about the Law of Prosperity...</p> <p>(Jefferson, 1983: 9)</p>	

จากการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากงานวิจัยต่าง ๆ ดังตารางข้างต้น จะเห็นว่า มีบางหน้าที่ที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้วิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ระบุเกณฑ์แต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน เช่น การแสดงว่าเข้าใจ การแสดงว่าเห็นด้วย และการกระตุ้นผู้พูดให้กล่าวต่อ เตาและทอมป์สัน (Tao and Thompson, 1991) จึงได้เสนอเกณฑ์จำแนกหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แสดงว่าเข้าใจออกจากการแสดงว่าเห็นด้วย โดยใช้เกณฑ์การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้ฟังจะแสดงว่าเข้าใจเมื่อผู้พูดกล่าวสิ่งที่ตนไม่รู้ จึงอาจมีการเน้นเสียงร่วมด้วย ส่วนการแสดงว่าเห็นด้วยจะไม่เกี่ยวข้องกับการรับรู้หรือไม่รู้สิ่งที่ผู้พูดกล่าวมาก่อน นอกจากนี้ยังใช้เกณฑ์ตำแหน่งแยกถ้อยคำที่กระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อออกจากถ้อยคำแสดงว่าเห็นด้วยกับถ้อยคำแสดงว่าเข้าใจ กล่าวคือ ถ้อยคำแสดงว่าเห็นด้วยกับแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าวจะปรากฏอยู่ตำแหน่งส่วนท้ายของผลัด (the end of turns) ซึ่งเป็นจุดที่จบความ (semantic completion points) แต่ถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) จะไม่ปรากฏตำแหน่งดังกล่าวและไม่ปรากฏเมื่อถ้อยคำจบความ

นอกจากการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ระบุข้างต้นแล้ว แคลนซีและคณะ (Clancy et al., 1996) ยังได้เสนอการจำแนกถ้อยคำตอบกลับของผู้ฟัง (reactive token) โดยใช้เกณฑ์รูปแบบและหน้าที่ร่วมกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) เป็นถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นเสียงที่เป็นหน่วยให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) (Schegloff, 1982) และแสดงให้ผู้พูดเห็นว่าตนสนใจหรือเข้าใจ เช่น ‘hm’ ‘huh’ ‘oh’ ‘mhm’ และ ‘uh huh’

2. ถ้อยคำแสดงการตอบกลับ (reactive expressions) เป็นถ้อยคำที่เป็นคำหรือวลีสั้น ๆ ที่ไม่นับว่าเป็นผลัด เพราะกล่าวโดยผู้พูดที่ไม่ได้ครองผลัดในการพูดหรือไม่ใช่ผู้พูดหลัก เช่น ‘yeah’ ‘sure’ ‘exactly’ ‘shit’ และถ้อยคำแสดงการประเมินค่า (assessment) เช่น ‘good’ และ ‘wow’

3. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (repetition) ผู้ร่วมสนทนาที่ไม่ใช่ผู้พูดหลัก กล่าวซ้ำส่วนของถ้อยคำของผู้พูดหลัก

4. ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (collaborative finish) เป็นถ้อยคำที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวต่อจากถ้อยคำของผู้พูดก่อนหน้าจนจบความ

5. ถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูด (resumptive openers) เป็นถ้อยคำที่แตกต่างจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังประเภทอื่นจะไม่มีถ้อยคำตามมา แต่ถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูดปรากฏอยู่ต้นผลัดและมีถ้อยคำตามมา โดยปกติจะมีการหยุดช่วงสั้น ๆ ระหว่างถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูดกับถ้อยคำที่ตาม ถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูดมีลักษณะผสมผสาน กล่าวคือ ตัวถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูดเองไม่ได้สร้างผลัดใหม่ แต่เป็นถ้อยคำที่แสดงการรับรู้ถ้อยคำของผู้พูดคนก่อน แล้วผู้ฟังเริ่มกล่าวผลัดใหม่ ดังนั้นถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูดจึงสอดคล้องกับความคิดของเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 1983, 1984, 1993) ที่มองว่าลักษณะดังกล่าวเป็นถ้อยคำที่แสดงการเริ่มเข้าสู่ภาวะการเป็นผู้พูด (speakership incipency) วิทยาลัย

การแบ่งประเภทของแคลนซีและคณะ (Clancy et al., 1996) ไม่ได้แยกรูปถ้อยคำและหน้าที่ออกจากกัน ผู้วิจัยจึงไม่ใช้เกณฑ์การดังกล่าวในการศึกษาเนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาสองส่วนนี้แยกออกจากกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่นำการจำแนกหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของแคลนซีและคณะ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏในตารางข้างต้นมาเป็นแนวทางในการศึกษาหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟัง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟัง สามารถแบ่งงานวิจัยออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังที่ศึกษาในประเทศไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาต่าง ๆ สามารถแบ่งงานวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟัง (lumping approach) และการศึกษาเฉพาะคำ (splitting approach) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1.1 การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟัง (lumping approach)

การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟังส่วนใหญ่เป็นการศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์ (linguistics) จิตวิทยาสังคมและการทดลอง (experimental and social psychology) ภาษาศาสตร์สังคม (sociolinguistics) โดยเฉพาะปัจจัยเรื่องเพศ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (cross cultural communication)

ฟรายส์ (Fries, 1952) ได้วิเคราะห์ลักษณะเฉพาะถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา เพื่อจำแนกประเภทถ้อยคำของผู้พูดในภาษาอังกฤษอเมริกัน ซึ่งสามารถจำแนกถ้อยคำเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ถ้อยคำที่ตามด้วยคำตอบ (“oral” response) แบ่งเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1.1 ถ้อยคำแสดงการทักทาย (greeting) ผู้ฟังกล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้พูดเพื่อตอบกลับ ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 8 ถ้อยคำแสดงการทักทาย

การปรากฏ	ถ้อยคำ (utterance)	คำตอบ (response)
การเริ่มบทสนทนา	Hello	Hello
การจบบทสนทนา	See you later	See you later
การกล่าวเฉพาะช่วงเวลา	Merry Christmas	Merry Christmas
การซ้ำเฉพาะส่วน	Hello Merry Christmas	Merry Christmas

1.2 ถ้อยคำแสดงการเรียก (call) ผู้ถูกเรียกใช้คำตอบที่มี 1 คำหรือกลุ่มคำสั้น ๆ เพื่อตอบรับผู้เรียก ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 9 ถ้อยคำแสดงการเรียก

ถ้อยคำ (utterance)	คำตอบ (response)
Carol	What
Dad	Yes

1.3 ถ้อยคำแสดงการถาม (questions) มีคำตอบหลายรูปแบบ ได้แก่ คำ (word) และ กลุ่มคำ (word-groups) ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 10 ถ้อยคำแสดงการถาม

ถ้อยคำ (utterance)	คำตอบ (response)
Do you remember H...that worked in...	Yes yes
Does B...have to pay the regular sixty-dollar fee	That's right.
Go to school did you say	Yeah

2. ถ้อยคำที่ตามด้วยการกระทำ (“action” response) และเรียกถ้อยคำประเภทนี้ว่า ถ้อยคำแสดงการขอร้อง (requests) ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 11 ถ้อยคำที่ตามด้วยการกระทำ

ถ้อยคำ (utterance)	คำตอบ (response)
Read that again will you	[Reads aloud a telegram]
Oh wait a minute	[Waits, silent, until A speaks again]
Let me speak to Miss B please	Just a minute [Miss B is called to the telephone]

3. ข้อความ (statements) หรือปรีจเฉพที่ต่อเนื่อง (continuous discourse) ผู้ฟังจะส่งสัญญาณให้ผู้พูดรู้ว่าตนกำลังใส่ใจ (signals of continued attention) ถ้อยคำของผู้พูดอย่างต่อเนื่อง สัญญาณมีลักษณะเป็นเสียงสั้น ๆ ที่แทรกเป็นช่วง ๆ แต่ไม่สม่ำเสมอ และไม่สามารถทำนายได้ว่าจะเป็นอะไร (not predictable) การส่งสัญญาณนั้นจะไม่ขัดจังหวะการพูดของผู้พูด เช่น ‘Yes’ (rising intonation 3-2) ‘Unh hunh’ ‘Yeah’ (most frequently with rising intonation 3-2) ‘I see’ ‘Good’ ‘Oh’ (usually with rising intonation 3-2) ‘That’s right.’ (often with rising intonation 2-3-2) ‘Yes I know’ ‘Oh oh’ ‘Fine’ ‘So’ (with rising intonation 3-2) ‘Oh my goodness’ ‘Oh dear’ เป็นต้น ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ถ้าผู้ฟังไม่ส่งสัญญาณแสดงความใส่ใจให้ผู้พูดทราบ ผู้พูดจะแทรกผลัดของตนเองเพื่อถามผู้ฟังว่า do you hear me or are you (still) there เพื่อตรวจสอบว่าผู้ฟังยังฟังตนอยู่หรือไม่ ส่วนการสนทนาแบบต่อหน้าสัญญาณแสดงความใส่ใจที่เป็นถ้อยคำอาจน้อยกว่าการสนทนาทางโทรศัพท์ เพราะผู้ร่วมสนทนาจะพยักหน้าแทน และการแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏแทรกเป็นช่วง ๆ ในข้อความที่ต่อเนื่อง

ตัวอย่างเช่น

I wanted to tell you one more thing I've been talking with Mr. D----- in the purchasing department about our typewriter (yes) that order went in March seventh however it seems that we are about eighth on the list (I see) we were up about three but it seems that's for a fourteen-inch carriage with pica type (I see) now he told...

(Fries, 1952: 50)

จากงานของฟรายส์สามารถเป็นแนวทางในการจำแนกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากถ้อยคำของผู้ฟังประเภทอื่น ๆ ได้เบื้องต้น

การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังช่วงแรก ประมาณทศวรรษที่ 1960 ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาตามแนวคิดจิตวิทยาสังคมและการทดลอง (experimental and social psychology) ที่มุ่งศึกษาโครงสร้างและบทบาทของการแสดงการเป็นผู้ฟังทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสนทนาเป็นจำนวนมาก ได้แก่ งานวิจัยของโรเซนฟีลด์ (Rosenfeld, 1966; 1967) งานวิจัยของเคนตัน (Kendon, 1967) งานวิจัยของดิตต์มานน์และเลอเวลลิน (Dittmann & Llewellyn, 1967; 1968)

และสาเหตุที่การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้รับการศึกษาตามแนวคิดจิตวิทยาสังคมและการทดลองเป็นจำนวนมากนั้น อาจเนื่องจากจิตวิทยาสังคมและจิตวิทยาการทดลองเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นบทบาทความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มสังคม รวมถึงปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลที่อยู่ร่วมกัน การสนทนาเป็นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (talk in interaction) โดยเฉพาะการแสดงการเป็นผู้ฟัง จึงทำให้การศึกษากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้รับการศึกษาตามแนวทางจิตวิทยาสังคมและการทดลองเป็นจำนวนมาก

โรเซนฟีลด์ (Rosenfeld, 1966; 1967) ศึกษาการแสดงความเห็นทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การแสดงว่าเห็นด้วย (approving responses) และการแสดงว่าไม่เห็นด้วย (disapproving responses) อวัจนภาษาที่แสดงว่าเห็นด้วย เช่น การยิ้ม การพยักหน้าเชิงเห็นด้วย การให้สัญญาณว่าเห็นด้วย เป็นต้น ส่วนวัจนภาษาที่แสดงว่าเห็นด้วยหรือยอมรับ โรเซนฟีลด์ (Rosenfeld, 1967) เรียกถ้อยคำดังกล่าวว่า “recognition” ได้แก่ ถ้อยคำสนับสนุน (verbal reinforcers) เช่น ‘mm-hmm’ และถ้อยคำแสดงว่าใส่ใจ (attentional responses) เช่น ‘I see’ ‘no kidding?’ และ ‘Really?’ ส่วนการแสดงว่าไม่เห็นด้วย เช่น การแสดงอาการไม่พอใจ (frown) การพยักหน้าเชิงปฏิเสธ (negative head nod) การใช้ถ้อยคำเชิงดูถูก

(verbal disparagement) และไม่แสดงการโต้ตอบ โรเซนฟีลด์ (Rosenfeld, 1967) สัมภาษณ์นักเรียนอายุ 14-16 ปี จำนวน 48 คน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่ยิ้มและพยักหน้าเพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับผู้สัมภาษณ์มากกว่าการโต้ตอบหรือการแสดงว่าไม่เห็นด้วย

เคนตัน (Kendon, 1967) ศึกษาการใช้สายตาในการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนาสองคน (dyadic conversation) พบว่าการใช้สายตามีความสัมพันธ์กับถ้อยคำสั้น ๆ ที่เรียกว่า “accompaniment signals” (สัญญาณเสริม) สามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สัญญาณแสดงว่าใส่ใจ (attention signal) เป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังใส่ใจหรือกำลังตามสิ่งที่ผู้พูดกล่าว เช่น “yes quite” “surely” และ “I see” และสัญญาณแสดงว่าเห็นด้วยหรือยอมรับ (point granting or assenting signal) การกล่าวถ้อยคำทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการใช้สายตาที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ฟังส่งสัญญาณแสดงว่าใส่ใจ ผู้ฟังจะจ้องไปที่ผู้พูด แต่ถ้าผู้ฟังส่งสัญญาณแสดงว่าเห็นด้วย ผู้ฟังจะมองไปทางอื่น

ดิตต์มานน์และเลอเวลลิน (Dittmann & Llewellyn, 1967) ศึกษาการลากและเน้นเสียง (phonemic clauses) ของผู้พูด พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏในตำแหน่งเสียงสุดท้ายของการลากเสียงและการลงเสียงหนักของผู้ที่กำลังพูด และในตำแหน่งที่ผู้พูดกำลังลังเลใจ (Hesitation) ต่อมาดิสมานและเลอเวลลิน (Dittmann & Llewellyn, 1968) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (listener response) เช่น ‘mm-hmm’ ‘I see’ เป็นต้น กับการพยักหน้า ผลการศึกษาพบว่าการพยักหน้าและการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเกิดในตำแหน่งเสียงสุดท้ายของผู้พูดแต่การพยักหน้าเกิดก่อนการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเล็กน้อย

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังตามแนวคิดจิตวิทยาทางสังคมและการทดลองพบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงตำแหน่งระหว่างการแสดงการเป็นผู้ฟังที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ต่อมาวิกเตอร์ อิงเว (Victor Yngve) เป็นนักวิจัยคนแรกที่กำหนดให้ใช้คำว่า “back channel” (Yngve, 1970 อ้างถึงใน Wong, 2000) การกำหนดคำและการกล่าวถึงลักษณะการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากมุมมองผู้พูดตั้งที่ได้กล่าวไว้ในนิยามการแสดงการเป็นผู้ฟังข้างต้น เป็นแนวทางในการศึกษาของงานวิจัยที่ตามมาทั้งในการศึกษาตามแนวภาษาศาสตร์ สนทนาวิเคราะห์ และโดยเฉพาะจิตวิทยาสังคมและการทดลอง

สตาร์กี ดันแคน (Starkey Duncan) นักจิตวิทยา สนใจศึกษาการปฏิสัมพันธ์ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา เพื่อสร้างกฎวิธีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จึงทำให้งานของดันแคนปรากฏทั้งในวารสารทางจิตวิทยาและภาษา ดันแคนและนีเดอร์เรช (Duncan, 1972; Duncan and Niederehe, 1974) ได้ศึกษาการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนาสองคน เพื่อกำหนดระบบสัญญาณและกฎการรับ-ส่งผลัดที่เรียกว่า “turn-taking mechanism” และสามารถแบ่งสัญญาณในการเปลี่ยนผลัดเป็น 3 ลักษณะ

คือ สัญญาณแสดงการยอมส่งผลัด (turn-yielding signals by the speaker) สัญญาณแสดงว่าผู้พูดเองจะหยุดพูด (Attempt-suppressing signals by the speaker) และสัญญาณแสดงการเป็นผู้ฟัง (back channel signals by the auditor) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. ถ้อยคำ M-hm เช่น 'm-hm' 'yeah' 'right' 'yes quite' 'surely' 'I see' และ 'That's true.' สัญญาณเหล่านี้สามารถกล่าวซ้ำได้ เช่น 'yeah yeah'
2. ถ้อยคำที่กล่าวต่อประโยคของผู้ร่วมสนทนาให้สมบูรณ์ (sentence completion)
3. ถ้อยคำขอความกระจ่าง (request for clarification)
4. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำสั้น ๆ ของผู้ร่วมสนทนา (brief restatement)
5. การพยักหน้าและการส่ายหน้า (head nods and shakes)
6. การยิ้ม (Smile)

การแบ่งรูปแบบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังดังกล่าวเป็นแนวทางในการศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามแนวสนทนาวิเคราะห์เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟัง ซึ่งสามารถแบ่งแนวทางการศึกษาออกเป็น 4 ลักษณะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลักษณะแรกเป็นการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังเฉพาะภาษาเพื่อเปรียบเทียบ กล่าวคือเป็นการศึกษาเฉพาะภาษาก่อน แล้วจึงนำผลการศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังแต่ละวัฒนธรรมมาเปรียบเทียบกัน ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่นกับภาษาอังกฤษ (Maynard, 1986; White 1989) ภาษาญี่ปุ่นภาษาอังกฤษ และภาษาจีน (Clancy et al. 1996) ภาษาอังกฤษกับภาษาจีนแมนดาริน (Xudong, 2008) ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ (Wannaruk, 1997) ภาษาฟินแลนด์กับภาษาอังกฤษ (Lehtonen & Sajavaara, 1985) ภาษาอังกฤษกับภาษาเยอรมัน (Heinz, 2003) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เมย์นาร์ด (Maynard, 1986) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผู้พูดภาษาญี่ปุ่นกับผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน โดยจำแนกหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกเป็น 6 หน้าที่ ได้แก่ กระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) แสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าว (displaying of understanding of content) สนับสนุนและแสดงว่าตนมีส่วนร่วม (support and empathy toward the speaker) แสดงว่าเห็นด้วย (agreement) และแสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างชัดเจน (strong emotional response) ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงว่าตนเข้าใจเนื้อหาเป็นหลัก แต่ผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันกล่าวเพื่อกระตุ้นให้ผู้ที่กำลังพูดกล่าวต่อเป็นหน้าที่หลัก

ไวท์ (White, 1989) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผู้พูดภาษาญี่ปุ่นกับผู้พูดภาษาอังกฤษเช่นกัน โดยศึกษาเฉพาะถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ผู้พูดภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษใช้มากที่สุด 5 ถ้อยคำ ได้แก่ 'mmhm' 'yeah' 'uh-huh' 'oh' 'hmm' ผลการศึกษาสอดคล้องกับเมย์นาร์ด (Maynard, 1986) ที่พบว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่นใช้ถ้อยคำดังกล่าวมากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน ยกเว้นถ้อยคำว่า 'Yeah' เพียงคำเดียวเท่านั้นที่ผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันใช้มากกว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่น อาจเนื่องมาจาก

การพ้องเสียงข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural homophonism) กล่าวคือ คำว่า ‘iya’ มีเสียงคล้ายกับ ‘yeah’ แต่มีความหมายว่า ‘ไม่’ หรือความหมายเชิงปฏิเสธ

ต่อมาคลานซีและคณะ (Clancy et al., 1996) ศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน โดยจำแนกถ้อยคำตอบกลับของผู้ฟัง (reactive token) เป็น 5 ประเภทตามเกณฑ์รูปแบบและหน้าที่ ได้แก่ 1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) 2. ถ้อยคำแสดงการตอบกลับ (reactive expressions) 3. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (repetition) 4. ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (collaborative finish) 5. ถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูด (resumptive openers) ผลการศึกษาพบว่า ผู้พูดภาษาญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาอังกฤษกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดภาษาจีน ส่วนประเภทของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ผู้พูดภาษาญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) มากกว่าภาษาอื่น ผู้พูดภาษาอังกฤษกล่าวถ้อยคำแสดงการตอบกลับ (reactive expressions) รวมถึงถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (collaborative finish) มากกว่าภาษาอื่น ผู้พูดภาษาจีนกล่าวซ้ำและกล่าวถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูด (resumptive openers) มากกว่าผู้พูดภาษาอื่น ผู้พูดภาษาจีนกล่าวถ้อยคำในตำแหน่งจุดเปลี่ยนผลัด (CTRPS) มากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ

ชาวญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระหว่างที่ผู้พูดกำลังพูดมากกว่ารอให้ผู้พูดกล่าวจบความ แต่ชาวอเมริกันคาดหวังว่าผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำที่จุดสมบูรณ์ทางไวยากรณ์ (Grammatical Completion Points) ถ้าผู้ฟังกล่าวในตำแหน่งอื่นถือว่าการขัดจังหวะการพูด ส่วนชาวจีนจะไม่ละเมิดผลัดของคนอื่น และต้องรอให้ถึงจุดเปลี่ยนผลัด (CTRPS) ถ้าผู้ฟังไม่รอให้จบความ แล้วพูดแทรก อาจถูกมองว่าอวดรู้ ก้าวร้าว หยาบคาย และไม่สุภาพ อาจเนื่องมาจากแนวคิดทางวัฒนธรรมที่มองว่าจะไม่ยกตนเหนือคนอื่นดังนั้นจึงไม่พยายามควบคุมผู้พูดหรือแสดงให้เห็นว่าตนใส่ใจอย่างมากที่จะฟัง แต่ชาวญี่ปุ่นกลับมองว่าถ้าไม่กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าผู้ร่วมสนทนาไม่ให้ความร่วมมือ ขาดความเอาใจใส่ และไม่ใส่ใจความต้องการของผู้อื่น

ต่อมาซูดอง (Xudong, 2008) ศึกษาเปรียบเทียบผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียกับผู้พูดภาษาจีนแมนดาริน พบว่าผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดภาษาจีนแมนดาริน ผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียมักใช้ถ้อยคำระดับคำ เช่น ‘yeh’ ‘right’ ส่วนผู้พูดชาวจีนแมนดารินชอบใช้ถ้อยคำที่เป็นเสียง เช่น ‘hm’ และ ‘ah’ มากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลีย ผู้พูดภาษาจีนแมนดารินและผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งจุดจบความ (possible completion point) เหมือนกัน แต่ผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียกล่าวในอัตราที่สูงกว่าผู้พูดภาษาจีน ส่วนผู้พูดภาษาจีนแมนดารินกล่าวในตำแหน่งระหว่างผลัดมากกว่า

ซูดอง (Xudong, 2008) จำแนกประเภทของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามแคลนซีและคณะ (Clancy et al., 1996) แต่ผลการศึกษางานบางส่วนขัดแย้งกับงานวิจัยของแคลนซีและคณะ กล่าวคือ ผู้พูดภาษาจีนแมนดารินกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) มากที่สุด รองลงมา คือ การกล่าวถ้อยคำแสดงการตอบกลับ (reactive expressions) ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลียใช้ ถ้อยคำแสดงการตอบกลับมากที่สุด รองลงมา คือ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel) ความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากกลไกการรับ-ส่งผลัด (turn-taking mechanism) และรูปแบบ การสนทนา (conversational styles)

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สอดคล้องกับงานของแคลนซีและคณะ คือ ผู้พูดภาษาจีนยังคงกล่าว ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อยกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษออสเตรเลีย ซูดองตีความเช่นเดียวกับแคลนซี และคณะ (Clancy et al., 1966) ว่าชาวจีนแสดงที่ทำเคารพและไม่ขัดจังหวะผู้พูดและใช้กลวิธี ความสุภาพด้านลบมากกว่าชาวออสเตรเลีย แต่ชาวออสเตรเลียกลับมองว่าผู้ฟังที่ไม่กล่าวถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังเป็นผู้ร่วมสนทนาที่ไม่ให้ความร่วมมือและไม่อยากข้องเกี่ยวกับ (involvement)

นอกจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ แล้ว ยังพบการศึกษาเปรียบเทียบผู้พูดภาษาไทยกับผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันในการสนทนาทางโทรศัพท์ ของอัญชลี วรรณรักษ์ (Aunchalee Wannaruk, 1997) ซึ่งศึกษาปัจจัยเพศร่วมด้วย ผลการวิจัย พบว่าผู้พูดภาษาไทยกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน ผู้พูด ภาษาไทยเพศหญิงและผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันเพศหญิงกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่ ไม่แตกต่างกันมาก แต่ผู้พูดภาษาไทยเพศชายกล่าวถี่สูงกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันเพศชาย ค่อนข้างมาก อาจเนื่องจากผู้พูดภาษาไทยเพศชายมีพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะการเล่าเรื่อง (narrative) มากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันมีพฤติกรรมการกล่าว ถ้อยคำขนาดยาวอย่างต่อเนื่อง และไม่ยอมหยุดให้ผู้ร่วมสนทนาได้กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง หรือถึงแม้ว่าจะไม่ใช่การพูดเล่าเรื่อง ผู้ร่วมสนทนาจะไม่ค่อยกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง แต่จะ กล่าวถ้อยคำหรือกล่าวข้อมูลที่เริ่มผลัดด้วยตัวผู้พูดเอง เช่น การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

ส่วนหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันกล่าว ถ้อยคำเพื่อแสดงว่าเข้าใจมากที่สุด รองลงมาคือการแสดงอารมณ์ความรู้สึก แต่ต่างกันบางหน้าที่ คือ ผู้พูดภาษาไทยถามเพื่อขอความกระจ่างมากกว่ากล่าวเพื่อแสดงว่าเห็นด้วย แต่ชาวอเมริกันกล่าวเพื่อ แสดงว่าเห็นด้วยมากกว่ากล่าวเพื่อขอความกระจ่าง ส่วนหน้าที่ที่ปรากฏน้อยที่สุดของผู้พูดภาษาไทย และผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน คือ ถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ

ผลการวิจัยยังพบว่ารูปแบบมีความสัมพันธ์กันกับหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันมีแนวโน้มจะกล่าวถ้อยคำขนาดสั้นเพื่อแสดง

ว่าผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าว และใช้คำถามขนาดสั้นเพื่อขอความกระจ่าง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้พูดภาษาไทยจะกล่าวซ้ำถ้อยคำสั้น ๆ เพื่อแสดงว่าเห็นด้วย ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันจะกล่าวต่อถ้อยคำของผู้พูดจนจบความเพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกล่าวถ้อยคำขนาดสั้นเพื่อแสดงว่าเข้าใจและเห็นด้วย

ผู้พูดภาษาไทยและผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งหลังหน่วยอนุภาค (clausal unit) มากที่สุด แต่ผู้พูดภาษาไทยกล่าวในตำแหน่งดังกล่าวถี่มากกว่า ส่วนผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันกล่าวซ้อนพร้อมกัน (speech overlap) และกล่าวหลังคำเชื่อม (conjunction) มากกว่าผู้พูดภาษาไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผู้พูดภาษาญี่ปุ่นและผู้พูดภาษาไทยกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่มากกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษ ยกเว้นภาษาจีน แต่อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่พบว่าผู้พูดภาษาอังกฤษกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูดภาษาฟินแลนด์ (Lehtonen and Sajavaara, 1985) และผู้พูดภาษาเยอรมัน (Heinz, 2003) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เลห์โตเนนและสจาวาอรา (Lehtonen and Sajavaara, 1985) ศึกษาการสนทนาของผู้พูดภาษาฟินแลนด์ พบว่าผู้พูดภาษาฟินแลนด์กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อยกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษ แต่ส่วนใหญ่ผู้พูดภาษาฟินแลนด์จะกล่าวถ้อยคำในการสนทนาแบบไม่เป็นทางการหรือการสนทนาที่มีภาวะกระตุ้น ชาวฟินแลนด์มองว่าการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่มากเกินไปถือเป็นพฤติกรรมที่ก้าวร้าว (intrusive) และถูกมองว่าเป็นคนที่อยู่ในภาวะมินเมา “drunken people” แต่ผู้ร่วมสนทนาชาติอื่นอาจเข้าใจว่าชาวฟินแลนด์ไม่ค่อยใส่ใจ (inattentive) เฉยชา (indifferent) เชื่องช้า (sullen) หรือกำลังต่อต้านผู้พูด (hostile) หรืออาจมองว่าชาวฟินแลนด์กำลังกังวล และต้องการจบการสนทนาเร็ว ๆ

ไฮนซ์ (Heinz, 2003) ศึกษาเปรียบเทียบผู้พูดภาษาเยอรมันกับผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน พบว่าผู้พูดภาษาเยอรมันกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อยกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกัน โดยแบ่งหน้าที่ออกเป็น 6 หน้าที่ ดังนี้ 1. แสดงการสนับสนุน (support) 2. แสดงการรับรู้ (awareness) 3. อุทาน (exclamations) 4. แสดงการถามเชิงอุทาน (exclamatory questions) 5. แสดงว่าลังเลใจ (hesitation) และ 6. แสดงการปฏิเสธ (negation) ผลการศึกษาพบว่าผู้พูดภาษาอังกฤษอเมริกันแสดงหน้าที่ที่ปรากฏถี่ที่สุดสามอันดับแรก คือ แสดงว่าสนับสนุน อุทาน และแสดงว่าลังเลใจ ส่วนผู้พูดภาษาเยอรมันแสดงหน้าที่ที่ปรากฏถี่ที่สุดสามอันดับแรก คือ แสดงการสนับสนุน แสดงการรับรู้ และแสดงว่าลังเลใจ ผู้พูดภาษาอังกฤษกล่าวซ้อนพร้อมกันมากกว่าผู้พูดภาษาเยอรมัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเฉพาะภาษาเพื่อเปรียบเทียบพบว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีความถี่ รูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่าง

มาก ด้วยเหตุนี้อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด เมื่อผู้ร่วมสนทนากล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับผู้พูดภาษาอื่น หรืออาจมีการถ่ายโอนลักษณะการแสดงการเป็นผู้ฟังจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง ซึ่งแนวคิดเหล่านี้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาภาษาระหว่างวัฒนธรรม

ลักษณะที่สองเป็นการศึกษาระหว่างผู้พูดภาษาเดียวกับผู้รู้สองภาษาในการสนทนาภาษาแม่ ได้แก่ การสนทนาภาษาจีนระหว่างชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวจีนที่พูดภาษาจีนเพียงภาษาเดียว (Tao and Thompson, 1991) และการสนทนาภาษาเยอรมันระหว่างชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันภาษาเดียว (Heinz, 2003)

เตาและทอมป์สัน (Tao and Thompson, 1991) ศึกษาการสนทนาภาษาจีนระหว่างชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวจีนที่พูดภาษาจีนเพียงภาษาเดียว ผลการศึกษาพบว่าชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่มากกว่าชาวจีนที่พูดภาษาจีนเพียงภาษาเดียว ชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่เป็นภาษาอังกฤษ ได้แก่ ‘aha’ ‘uh huh’ ‘mhm’ และ ‘yeah’ ผสมกับถ้อยคำภาษาจีน เช่น ‘shi’ ‘ai’ ‘dui’ เป็นต้น และกล่าวซ้ำถ้อยคำเดิมหรือผสมระหว่างกลุ่มถ้อยคำ (backchannel clustering) ได้แก่ ‘dui’ หรือ ‘shi’ ปรากฏร่วมกับ ‘uhm’ หรือ ‘yeah’ ส่วนชาวจีนที่พูดภาษาจีนเพียงภาษาเดียวกล่าวซ้ำถ้อยคำเดิมน้อยมาก และไม่พบการกล่าวผสมกลุ่มถ้อยคำ ชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังถี่ และลากเสียงหรือเน้นเสียงมากกว่าชาวจีนที่พูดภาษาจีนเพียงภาษาเดียว โดยเฉพาะเมื่อผู้ฟังต้องการแสดงว่าตนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับผู้พูดและเห็นว่าสิ่งที่ผู้พูดกล่าวน่าสนใจ

อีกทั้งยังแบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 หน้าที่ ได้แก่ 1. กระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) 2. แสดงความลังเลใจ (hesitation marker) 3. แสดงว่าเห็นด้วย (acknowledgement of agreement) และ 4. แสดงว่าเข้าใจหรือยืนยัน (claims of understanding or confirmation) ผลการวิจัยพบว่าชาวจีนที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) และกล่าวเพื่อแสดงว่าตนกำลังลังเลใจ (hesitation marker) ส่วนผู้พูดภาษาจีนกล่าวค่อนข้างจำกัด คือ ผู้พูดภาษาจีนกล่าวเพื่อแสดงว่าเห็นด้วย (acknowledgements of agreement) และแสดงว่าเข้าใจหรือเพื่อยืนยัน (claims of understanding or confirmation) เป็นหลัก

การศึกษานี้เห็นแย้งกับการศึกษาในอดีตที่มองว่าภาษาแรกมีอิทธิพลต่อการใช้ภาษาที่สอง เตาและทอมป์สัน (Tao and Thompson, 1991) มองว่าภาษาที่มีอิทธิพลต่อยกกว่ารับลักษณะทางวจนปฏิบัติศาสตร์ของภาษาที่มีอิทธิพลมากกว่ามาใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้รู้สองภาษาได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของภาษาที่สองทั้งในเรื่องความถี่ รูปแบบ และหน้าที่ มาใช้ในการแสดงการเป็นผู้ฟังในการ

สนทนาภาษาแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานของไฮนซ์ (Heinz, 2003) ที่พบว่าชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมการแสดงการเป็นผู้ฟังของภาษาอังกฤษมาใช้ในการแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาภาษาเยอรมัน

ไฮนซ์ (Heinz, 2003) ศึกษาการสนทนาภาษาเยอรมันระหว่างชาวเยอรมันผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันภาษาเดียว ผลการวิจัยพบว่าชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวถึงมากกว่าชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันเพียงภาษาเดียว แต่น้อยกว่าผู้ร่วมสนทนาชาวอเมริกันที่ปรากฏในการศึกษาเฉพาะภาษาเพื่อเปรียบเทียบข้างต้น

การศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองปรากฏถึงสามหน้าที่แรก คือ แสดงการสนับสนุน แสดงการรับรู้ และถามเชิงอุทาน ส่วนชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันภาษานั้นปรากฏถึงสามหน้าที่แรก คือ แสดงการสนับสนุน แสดงการรับรู้ และแสดงความลึกลับใจ ส่วนตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวซ้อนพร้อมกันมากกว่าชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันเพียงภาษาเดียว

แต่เนื่องจากการศึกษานี้มีสมมติฐานเบื้องต้นตามแนวคิดทฤษฎี Communication Accommodation Theory ว่าชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองจะปรับการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังให้มีลักษณะคล้ายกันกับชาวเยอรมันที่พูดภาษาเยอรมันเพียงภาษาเดียว (converge) ตามแนวคิดทฤษฎี Communication Accommodation Theory แต่ผลการวิจัยกลับขัดแย้งกับสมมติฐานดังกล่าว เพราะพบว่าการแสดงการเป็นผู้ฟังระหว่างชาวเยอรมันที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวเยอรมันที่พูดภาษาเดียวปรากฏความถี่และตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ต่างกัน

จากการศึกษาทั้งสองงานพบว่าการรู้สองภาษามีอิทธิพลต่อการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาภาษาแม่ โดยเฉพาะความถี่ รูปแบบ และตำแหน่งของถ้อยคำ แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยของไฮนซ์ (Heinz, 2003) แสดงให้เห็นว่าหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่แตกต่างกันมากนัก

ลักษณะที่สามเป็นศึกษาการสนทนาระหว่างผู้เรียนภาษาที่สองกับเจ้าของภาษา เช่น การสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างชาวญี่ปุ่นที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกับชาวอเมริกัน (White, 1989) การสนทนาภาษาญี่ปุ่นระหว่างชาวแควมและชาวเกาหลีที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สองกับชาวญี่ปุ่น (Iwata, 2009)

ไวท์ (White, 1989) ศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังระหว่างชาวอเมริกันกับชาวญี่ปุ่นที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง โดยเลือกศึกษาถ้อยคำที่มีความถี่สูงสุด (ร้อยละ 74) ได้แก่ ‘mmhm’ ‘yeah’ ‘uh-huh’ ‘oh’ ‘hmm’ ผลการวิจัยพบว่าชาวญี่ปุ่นที่เรียนภาษาอังกฤษเป็น

ภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าชาวอเมริกัน แต่อย่างไรก็ตามชาวอเมริกันกล่าวถ้อยคำมากกว่ากล่าวกับชาวอเมริกันด้วยกัน ยกเว้น ‘Yeah’ แสดงให้เห็นว่าชาวอเมริกันปรับลักษณะการกล่าวถ้อยคำของตนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ร่วมสนทนาชาวญี่ปุ่น แต่ชาวญี่ปุ่นไม่ปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของตนให้เป็นไปตามแบบภาษาอังกฤษ

อีกทั้งงานวิจัยดังกล่าวยังสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการสนทนาพบว่า ชาวอเมริกันรู้ว่าชาวญี่ปุ่นกล่าวแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงว่าเข้าใจ แสดงการกระตุ้น แสดงการมีส่วนร่วม และแสดงว่าสนใจ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงไม่พบภาวะด้านลบในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมกัน เช่น การเข้าใจผิดในการสนทนา ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่กำหนดว่าชาวอเมริกันมองว่าชาวญี่ปุ่นพูดแทรก เพราะชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจ ไม่สนใจ และไม่ยกอดทนฟัง

นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการเรียนรู้ภาษาที่สองยังส่งผลต่อพัฒนาการการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง ตามที่อิวาทะ (Iwata, 2009) ได้ศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาภาษาญี่ปุ่นระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวอเมริกันและชาวเกาหลีที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สอง โดยแบ่งประเภทถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ 1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (back-channels) 2. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (repetitions) 3. ถ้อยคำที่ทวนถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา (substitutions) 4. ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนาให้จบ (anticipatory completions) 5. ถ้อยคำที่ถามเพื่อขอความกระจ่างหรือเพื่อต้องการการยืนยัน (counter questions) 6. ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก (expressions of emotion) และ 7. ถ้อยคำที่กล่าวโน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ (solicitations) ผลการวิจัยพบว่าชาวญี่ปุ่น ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับกลาง และระดับต้นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (Backchannel) ถิ่นมากที่สุด แต่มีความถี่ของหน้าที่แตกต่างกัน ดังนี้ ชาวญี่ปุ่นกล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา กล่าวต่อถ้อยคำผู้พูดที่ตนคาดไว้ให้จบถ้อยคำ ถามเพื่อขอความกระจ่างหรือเพื่อต้องการการยืนยัน ทวนถ้อยคำของผู้พูด โน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ และแสดงอารมณ์ความรู้สึก ตามลำดับ ส่วนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับกลาง กล่าวแสดงอารมณ์ กล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา ถามเพื่อขอความกระจ่างหรือเพื่อต้องการการยืนยัน กล่าวต่อถ้อยคำของผู้พูดที่ผู้ฟังคาดไว้ให้จบความ โน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ และทวนถ้อยคำของผู้พูด ตามลำดับ และผู้เรียนระดับเบื้องต้นกล่าวต่อถ้อยคำของผู้พูดที่ตนคาดไว้ให้จบถ้อยคำ กล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนา ถามเพื่อขอความกระจ่างหรือเพื่อต้องการการยืนยัน ทวนถ้อยคำของผู้พูด และแสดงอารมณ์ความรู้สึก แต่ไม่ปรากฏการโน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ

ส่วนตำแหน่งการปรากฏถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ผู้เรียนระดับเบื้องต้นส่วนใหญ่กล่าวถ้อยคำหลังจากที่ผู้พูดกล่าวจบความ แต่ชาวญี่ปุ่นจะกล่าวตรงกลางวลีหรือประโยคของถ้อยคำผู้พูด ส่วนผู้เรียนระดับปานกลางกล่าวในตำแหน่งที่หลากหลายขึ้นจากระดับเบื้องต้น

จากการศึกษาการสนทนาระหว่างผู้เรียนภาษาที่สองกับเจ้าของภาษาพบว่า ระดับการศึกษาภาษาที่สองมีผลต่อระดับความสามารถในการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างชัดเจน

ลักษณะสุดท้ายเป็นการศึกษาเปรียบเทียบการสนทนาระหว่างผู้รู้ภาษาที่สองกับเจ้าของภาษาจำนวน 2 กลุ่ม และนำมาเปรียบเทียบกัน เช่น Uematsu (2000)

ยูเอมาซึ (Uematsu, 2000) ศึกษาการสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างชาวแคนาดาที่พูดภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส และพูดภาษาญี่ปุ่นได้เล็กน้อยกับชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เปรียบเทียบกับการสนทนาภาษาญี่ปุ่นระหว่างชาวอเมริกันที่พูดภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สองกับชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง โดยศึกษาประเภทถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามเมย์นาร์ด (Maynard, 1986) และแคลนซีและคณะ (Clancy et al., 1996) ผลการวิจัยพบว่าการสนทนาภาษาอังกฤษ ชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมากกว่าชาวแคนาดาที่พูดภาษาอังกฤษ ส่วนในการสนทนาภาษาญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวมากกว่าชาวอเมริกันที่พูดภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สอง

ในการสนทนาภาษาอังกฤษ ชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อมากที่สุด รองลงมาคือ กล่าวกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อในตำแหน่งการพูดซ้อนพร้อมกัน แสดงว่าเข้าใจ แสดงว่าสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับผู้พูด แสดงว่าเห็นด้วย แสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างชัดเจน แสดงว่าตนไม่เข้าใจ ตามลำดับ ส่วนชาวแคนาดาที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวเพื่อกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อมากที่สุดเช่นกัน แต่น้อยกว่าชาวญี่ปุ่น และแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าวเท่านั้น

ส่วนในการสนทนาภาษาญี่ปุ่น ชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองกล่าวเพื่อแสดงว่าตนไม่เข้าใจมากที่สุด รองลงมาคือกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ กล่าวซ้อนเพื่อกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ แสดงว่าเข้าใจ แสดงการสนับสนุนและมีส่วนร่วมกับผู้พูด แสดงว่าเห็นด้วย และแสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างชัดเจน ส่วนชาวอเมริกันที่พูดภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาที่สองกล่าวเพื่อกระตุ้นผู้พูดให้กล่าวต่อมากที่สุด แต่น้อยกว่าชาวญี่ปุ่นมากและใช้เพื่อแสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าวเท่านั้น

การศึกษานี้พบว่ามีหน้าที่เพิ่มเติมจากการศึกษาของเมย์นาร์ด (Maynard, 1986) 1 หน้าที่ คือ การแสดงว่าตนไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าว (signaling non-understanding) ซึ่งเป็นการปรับแก้ตนเองโดยเริ่มจากคนอื่น (other-initiated self-repair) กล่าวคือ ผู้พูดกล่าวถ้อยคำบางประการแล้วผู้ฟังไม่เข้าใจ ผู้ฟังจะแสดงการเป็นผู้ฟังด้วยการกล่าวถ้อยคำที่แสดงว่าตนไม่เข้าใจให้ผู้พูดอธิบายแก้ไขใหม่อีกครั้ง

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาที่สองหรือภาวะการเป็นผู้รู้สองภาษามีผลต่อการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาแรก ในขณะที่เดียวกันภาษา

แรกก็มีอิทธิพลต่อการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาที่สองเช่นกัน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยฉบับนี้จะไม่นำปัจจัยการเรียนรู้ภาษาที่สองหรือภาวะการเป็นผู้รู้สองภาษาเป็นปัจจัยในการศึกษา

2.2.1.2. การศึกษาเฉพาะคำ (splitting approach)

การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแบบเฉพาะคำปรากฏในการศึกษาตามแนวสนทนาวิเคราะห์ (conversation analysis) โดยวิเคราะห์ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากบริบทหรือข้อความที่แวดล้อม (sequential contexts) และจะไม่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกหรือปัจจัยต่าง ๆ แต่จะศึกษาการกล่าวถ้อยคำกับระบบการรับ-ส่งผลัด (turn-taking organization) จากข้อมูลที่ปรากฏ เช่น งานวิจัยของ Schegloff (1982) Jefferson (1983/1993, 1984) Heritage (Heritage, 1984; 1998) Goodwin (1986) Drummond (1990) เป็นต้น

เริ่มต้นด้วยการศึกษาคำว่า ‘uh huh’ เชกloff (Schegloff, 1982) ศึกษาถ้อยคำ ‘uh huh’ พบว่าถ้อยคำ ‘uh huh’ มี 2 ลักษณะ ได้แก่ เป็นถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (a usage as continuer) และเป็นถ้อยคำที่แสดงการเริ่มปรับแก้ (a usage to pass an opportunity to initiate repair) และยังพบว่าถ้อยคำ ‘uh huh’ ใช้กล่าวถี่มากเมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำยาว ๆ จนเป็นหน่วยการพูดที่ขยายยาว (extended unit of talk)

ต่อมาเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 1983/1984) ได้ศึกษาถ้อยคำ ‘mm hm’ และ ‘Yeah’ และเรียกถ้อยเหล่านี้ว่า “acknowledgment token” พบว่าทั้งสองถ้อยคำมีความแตกต่างกันทั้งหน้าที่และบริบทที่ตามมา กล่าวคือ ‘mm hm’ แสดงภาวะการเป็นผู้รับฟัง (passive reciprocity) โดยให้ความหมายว่า ... ‘Passive Reciprocity’ is that its user is proposing that his co-participant is still in the midst of some course of talk, and shall go on talking (1983; 4) การกล่าวถ้อยคำ ‘mm hm’ เป็นการเสนอให้ผู้พูดยังคงดำเนินการพูดและควรจะไป ส่วน ‘Yeah’ แสดงการเริ่มเข้าสู่ภาวะการเป็นผู้พูด (speakership incipency)

จากสองงานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่าง ‘uh huh’ และ ‘mm hm’ ว่าทั้งสองถ้อยคำเป็นถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ และผู้ฟังไม่พยายามครองผลัดเช่นกัน

ภายหลังดรัมมอนด์ (Drummond, 1990) ได้เสนอวิธีการศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังสองแบบร่วมกัน ได้แก่ การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟังและการศึกษาแบบเฉพาะคำ ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันกับงานวิจัยทั้งของเชกloff (Schegloff, 1982) และเจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 1983/1984) ที่พบว่า ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ มีลักษณะคล้ายกัน กล่าวคือ ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ ปรากฏเป็นถ้อยคำกระตุ้นผู้พูดให้กล่าวต่อ (Continuers) มากที่สุด และ

‘Yeah’ ปรากฏอยู่ต้นผลัดถี่มากกว่า ‘mm hm’ หรือ ‘uh huh’ ส่วน ‘Yeah’ เป็นถ้อยคำแสดง การเห็นพ้อง (Affirmators) ที่แสดงการเริ่มภาวะเป็นผู้พูดมากที่สุด

นอกจากนี้ยังศึกษาการปรากฏของ ‘mm hm’ ‘uh huh’ และ ‘yeah’ พบว่า ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ สามารถปรากฏเดี่ยว ๆ ได้ (free-standing) และมีถ้อยคำตามหลังบ้างแต่พบน้อย ส่วน ‘Yeah’ ส่วนใหญ่ผู้ฟังจะกล่าวถ้อยคำ ‘Yeah’ และปรากฏถ้อยคำอื่น ๆ ตามมา ซึ่งพบ 2 ลักษณะ คือ ‘Yeah’ ที่มีผลัดที่มีข้อความครบสมบูรณ์ตามมา (‘Yeah’ + full turn) และ ‘Yeah’ ที่มี ผลัดขนาดเล็ก (minimal turn) ที่ข้อความอาจจะไม่ครบสมบูรณ์

นอกจากนี้ยังพบว่า แต่ละถ้อยคำสามารถจำแนกประเภทถ้อยคำต่างกัน ‘Yeah’ ปรากฏ ส่วนทางกับ ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ กล่าวคือ ‘Yeah’ เป็นถ้อยคำแสดงการเห็นพ้อง (Affirmators) มากที่สุด รองลงมา คือ ถ้อยคำแสดงยืนยัน (Confirmators) และถ้อยคำกระตุ้นผู้พูด ให้กล่าวต่อ (Continuers) ตามลำดับ ส่วน ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ ปรากฏว่าเป็นถ้อยคำกระตุ้น ผู้พูดให้กล่าวต่อ (Continuers) มากที่สุด รองลงมาคือถ้อยคำแสดงยืนยัน (Confirmators) และ ถ้อยคำแสดงการเห็นพ้อง (Affirmators) ตามลำดับ

และยังศึกษาการแสดงการเป็นผู้ฟังในการพูดที่ต่อเนื่อง ในการศึกษานี้ ดรัมมอนด์ (Drummond, 1990) ได้รวม ‘oh’ ‘okay’ และถ้อยคำประเมินค่า (assessments) ด้วย พบว่า ในการพูดที่ต่อเนื่อง ผู้ฟังจะแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ และพบว่า ‘mm hm’ และ ‘uh huh’ มีแนวโน้มจะปรากฏอยู่ช่วงต้นการเล่าเรื่อง ส่วน ‘Yeah’ ปรากฏลำดับต่อมา และ ‘oh’ ‘okay’ และถ้อยคำประเมินค่าค่อนข้างจะปรากฏอยู่ช่วงท้ายในการเล่าเรื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ เจฟเฟอร์สัน (Jefferson, 1983) และเฮริเทจ (Heritage, 1984)

ถ้อยคำประเมินค่าถือว่าเป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเช่นเดียวกับประเภทอื่น ๆ อย่งไร ก็ตาม ถ้อยคำดังกล่าวมีความแตกต่างกัน กูดวิน (Goodwin, 1986) แยกความแตกต่างระหว่าง ถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) เช่น ‘uh huh’ กับถ้อยคำประเมินค่า ‘assessment’ เช่น ‘wow’ ‘good’ โดยวิเคราะห์จากการจัดลำดับผลัด (sequential organization) พบว่าถ้อยคำ กระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) ปรากฏระหว่างหน่วยผลัด (turn-construction units) และ ผู้ฟังกล่าวซ้อนพร้อมกัน (overlap) กับหน่วยผลัดถัดไปของผู้พูดหลัก ส่วนถ้อยคำประเมินค่า (assessment) ปรากฏอยู่ท้ายของหน่วยผลัดของผู้ที่กำลังพูดอยู่ และไม่กล่าวซ้อนหน่วยผลัดของ ผู้พูดคนถัดไป

นอกจากงานวิจัยข้างต้นที่ศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากการปรากฏ ตำแหน่ง บริบท แวดล้อม และหน้าที่ ผู้วิจัยยังพบว่ามีการศึกษาเสียงของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเช่นกัน ซึ่งพบว่า ถ้อยคำคำเดียวกัน แต่มีเสียงต่างกันทำให้มีหน้าที่ในการแสดงการเป็นผู้ฟังต่างกันด้วย เช่น งานของ การ์ดเนอร์ Gardner (1998) ศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง โดยมุ่งพิจารณาจากลักษณะของเสียง

(prosodic shape) และการหยุด (pause environment) ของ ‘mm’ ผลการวิจัยพบว่า ‘mm’ ที่มีทำนองเสียงต่ำ (a falling intonation contour) หรือที่เรียกว่า “a weak acknowledging token” เป็นถ้อยคำแสดงการยอมรับ ซึ่งใช้บ่อยมากที่สุด ส่วน ‘mm’ ที่มีทำนองเสียงจากต่ำไปสูง (a fall-rising intonation contour) เป็นถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อ (continuer) และ ‘mm’ กล่าวด้วยทำนองเสียงจากสูงมาต่ำ (a rise-falling intonation contour) เป็นถ้อยคำประเมินค่าที่ไม่ได้เน้นความรู้สึกมาก (a weak assessment token)

นอกจากมีการศึกษาคำว่า ‘uh huh’ ‘mm hm’ ‘Yeah’ แล้ว ยังปรากฏว่ามีการศึกษา คำว่า ‘oh’ ของเฮอริเทจ (Heritage, 1984)

เฮอริเทจ (Heritage, 1984) ศึกษาถ้อยคำ ‘oh’ และเรียกว่า a ‘change-of-state token’ ‘oh’ เสนอว่าเป็นหน่วยที่เปลี่ยนแปลงสถานะความรู้ ‘oh’ เกิดขึ้นค่อนข้างหลากหลาย เช่น ให้ข้อมูล (informing) การให้ข้อมูลเพื่อถาม (question-elicited informing) การปรับแก้ที่เริ่มจากผู้อื่น (other-initiated repair) ตรวจสอบความเข้าใจ (understanding checks) แสดงว่าเข้าใจ (displays of understanding) ในบริบทแวดล้อม การใช้แสดงการเปลี่ยนสถานะ (change-of-state usage) ทำให้มีความหมายที่หลากหลายในแต่ละการลำดับ (sequence) เฮอริเทจสังเกตว่า ‘oh’ ไม่สามารถปรากฏต่อเนื่องในการให้ข้อมูลผู้ที่กำลังพูดอยู่ได้ แต่ ‘oh’ ไม่ปรากฏที่คำเชื่อม (conjunction) การประเมินค่า (assessments) และการขอข้อมูลเพิ่มเติม (requests for further information)

ถ้อยคำ ‘oh’ แสดงการเปลี่ยนแปลงสภาพและไม่แสดงความต่อเนื่อง จึงทำให้ ‘oh’ แตกต่างจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง (receipt token) เช่น ‘yes’ และ ‘mm hm’ เพราะ ‘oh’ ไม่ได้เป็นถ้อยคำกระตุ้นให้ผู้พูดกล่าวต่อในการให้ข้อมูลหรือการเล่าเรื่องที่มีข้อความขนาดยาว

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตามแนวสนทนาวิเคราะห์เป็นการศึกษาแยกถ้อยคำที่อาศัยบริบทแวดล้อมในการวิเคราะห์ และผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่าแต่ละถ้อยคำมีบทบาท หน้าที่ และใช้ในบริบทที่แตกต่างกัน

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังที่วิจัยในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟังที่ศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาผ่านการวิเคราะห์โครงสร้างและองค์ประกอบการสนทนา ซึ่งพบการศึกษา 2 ลักษณะ ได้แก่ การศึกษาเพื่อจัดกลุ่มการแสดงการเป็นผู้ฟังเฉพาะภาษา เช่น ภาษามอญ (Sungkaman, 2006) และการศึกษาการสนทนาระหว่างผู้รู้สองภาษากับเจ้าของภาษา เช่น การสนทนาภาษาพม่าระหว่างชาวพม่ากับชาวไทยที่พูดภาษาพม่าเป็นภาษาที่สอง (วิจิตร คริสเสถียร, 2555) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อุมาภรณ์ สังขมาน (Sungkaman, 2006) วิเคราะห์บทสนทนาภาษามอญ โดยเก็บข้อมูลจากชาวมอญอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และได้แบ่งประเภทของการแสดงการเป็นผู้ฟัง ออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้ 1. ถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalization) 2. การกล่าวซ้ำ (repetition) 3. ระดับคำ (lexical item) 4. ระดับวลี (phrase) 5. คำถามและคำตอบสั้น ๆ (short questions and answers) และ 6. ระดับประโยค (sentence) แต่พบการกล่าวซ้ำมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่เป็นภาษาไทยในการสนทนาภาษามอญ แสดงให้เห็นว่าชาวมอญได้เรียนรู้รูปแบบการแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย และนำไปใช้ในการแสดงการเป็นผู้ฟังเมื่อสนทนาในภาษามอญ เพราะชาวมอญกลุ่มดังกล่าวอาศัยอยู่ในประเทศไทย และพบหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 7 หน้าที่ ดังนี้ 1. เพื่อแสดงการเห็นด้วย (supporting the idea and indicating agreement) 2. เพื่อแสดงว่ารับรู้ (awareness) 3. เพื่อขอความกระจ่าง (clarification) 4. เพื่อแสดงคำถามเชิงอุทาน (exclamatory question) 5. เพื่อแสดงการอ้างอิง (reference) 6. เพื่อพยายามขัดจังหวะ (attempted interruption) และ 7. เพื่อรอถ้อยคำที่สมบูรณ์ (waiting for the complete utterance)

ชาวมอญใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังประเภทการซ้ำถ้อยคำมากที่สุด และใช้ถ้อยคำแสดงที่กำลังฟังผู้พูดเพื่อสนับสนุนความคิดและแสดงว่าตนเห็นด้วยกับผู้พูดมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าชาวมอญมีพฤติกรรมที่เห็นด้วยกับผู้อื่นและไม่ชอบความขัดแย้ง

นอกจากนี้พฤติกรรมแสดงการเป็นผู้ฟัง (backchannel behavior) ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้ร่วมสนทนา สังคมมอญแบ่งระดับชนชั้นทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ คือ พระเป็นชนชั้นทางสังคมที่สูงที่สุด รองลงมาคือผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโสกว่า และระดับสุดท้ายคือผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรืออายุเท่ากัน ดังนั้นชาวมอญจึงต้องเลือกใช้ถ้อยคำแสดงว่าตนกำลังฟังผู้พูดอยู่ให้เหมาะสมกับสถานภาพทางสังคมและอายุของผู้ร่วมสนทนาด้วย กล่าวคือ ชาวมอญใช้ถ้อยคำแสดงสถานภาพ “status particle” มีความหมายว่า “พระ” เพื่อแสดงว่าตนกำลังฟังพระพูด และสามารถเลือกใช้ถ้อยคำดังกล่าวกับผู้อาวุโสมากกว่าได้เช่นกัน และพบว่าส่วนใหญ่ใช้ถ้อยคำแสดงสถานภาพมากกว่าใช้ถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalizations) ลักษณะดังกล่าวคล้ายคลึงกับสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้ถ้อยคำในการสนทนากับผู้อื่น

วิจิตร คริสเสถียร (2555) ศึกษาโครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า การแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นองค์ประกอบหนึ่งในโครงสร้างการสนทนาภาษาพม่าในการสนทนาทางโทรศัพท์ และแบ่งประเภทของการแสดงการเป็นผู้ฟัง ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1. ถ้อยคำสั้น ๆ (short verbalization) 2. คำตอบรับ (responding)

3. การกล่าวซ้ำ (repetition) เพื่อแสดงความเข้าใจและติดตามการสนทนา ไม่ใช่การปรับแก้
4. คำถามที่แสดงรู้สึกประหลาดใจกับสิ่งที่ไม่เคยทราบมาก่อน เช่น /hou?la/ เหรอ

เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยใช้คำตอบรับมากที่สุดและใช้มากกว่าลูกค้ำชาวพม่า รองลงมาคือใช้ประโยคคำถาม แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยไม่กล่าวถ้อยคำสั้น ๆ กับชาวพม่า เพราะสังคมพม่าใช้ในกรณีที่ผู้พูดที่มีอายุมากกว่าแสดงการเป็นผู้ฟังขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากันกำลังพูด และการกล่าวซ้ำ ส่วนลูกค้ำชาวพม่าแสดงการเป็นผู้ฟังอยู่หลากหลายกว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทย โดยใช้คำตอบรับมากที่สุด รองลงมาคือการกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ ประโยคคำถาม และการกล่าวซ้ำ ตามลำดับ และแบ่งหน้าที่ของการแสดงการเป็นผู้ฟังออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1. เพื่อแสดงการเห็นด้วย (indicating agreement) ด้วยการกล่าวถ้อยคำสั้น ๆ 2. เพื่อยืนยันความถูกต้อง (confirming the correction) ด้วยการกล่าวซ้ำถ้อยคำก่อนหน้าและตามด้วย 'สิ' 3. เพื่อแสดงความประหลาดใจ (expressing surprise) ด้วยประโยคคำถาม 4. เพื่อแสดงความเข้าใจ (understanding) ด้วยการใช้ตอบรับ

ส่วนตำแหน่งการปรากฏการแสดงการเป็นผู้ฟัง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกล่าวแสดงการเป็นผู้ฟังอยู่ในผลัดการพูดของตนเองเท่านั้น ส่วนลูกค้ำชาวพม่ากล่าวทั้งในผลัดการพูดของตนเอง และแทรกในผลัดของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยด้วย อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาพมาน้อยกว่า จึงต้องรอให้ลูกค้ำชาวพม่าพูดให้จบผลัดก่อน แล้วจึงแสดงว่าตนกำลังฟังลูกค้ำอยู่ ส่วนลูกค้ำชาวพม่ามีความสามารถในการใช้ภาษาพม่ามากกว่า จึงสามารถคาดเดาว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยจะพูดอะไร จึงไม่จำเป็นต้องรอให้เจ้าหน้าที่พูดจบ แล้วจึงกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในภาษาต่าง ๆ และงานวิจัยที่ทำในประเทศไทย พบว่างานวิจัยที่ทำในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยตามแนวสนทนาวิเคราะห์ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่มีบทบาทที่สำคัญในการสนทนา อีกทั้งยังไม่ปรากฏงานวิจัยใดที่ศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาต่างประเภทกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาภาษาไทยสองประเภท

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอนิยามการสนทนา แนวคิดสนทนาวิเคราะห์ ทฤษฎีวิัจจนกรรมการแสดงการเป็นผู้ฟัง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงการเป็นผู้ฟัง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดสนทนาวิเคราะห์ ได้แก่ จุดเปลี่ยนผลัด การกล่าวแทรกผลัด การกล่าวพร้อมกันมาใช้วิเคราะห์ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง อีกทั้งยังนำแนวคิดวิัจจนกรรมมาใช้วิเคราะห์ถ้อยคำของผู้พูดเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำของผู้พูดและถ้อยคำของผู้ฟัง และนำหน้าที่ที่ศึกษารวบรวมจากงานวิจัยต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

บทที่ 3

รูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ในภาษาไทย

ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นหัวข้อที่น่าสนใจศึกษาในการสนทนาเป็นอย่างยิ่ง แต่ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยโดยตรงไม่มากนักดังที่ได้กล่าวไว้ในบททวนวรรณกรรม มีงานวิจัยของอัญชลี วรรณรักษ์ (Wannaruk, 1997) ที่ศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แต่ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากการสนทนาทางโทรศัพท์ และยังไม่มีการศึกษาจากข้อมูลบทสนทนาแบบต่อหน้า ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยจากข้อมูลบทสนทนาแบบต่อหน้า โดยเริ่มจากรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่และความสัมพันธ์ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูดตามลำดับ

ในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอภาพรวมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 2) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3) หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ตามวาร์ดและซึกาฮาระ (Ward and Tsukahara, 2000) ในการคัดเลือกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกจากถ้อยคำประเภทอื่น ๆ ซึ่งมีเกณฑ์ 3 ข้อ ดังนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับเนื้อความถ้อยคำของผู้พูดโดยตรง
2. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏหรือไม่ปรากฏก็ได้
3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังไม่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาตอบรับกลับ

ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์นี้ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมอย่างกว้าง ผลการคัดเลือกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง พบจำนวน 1,408 ถ้อยคำ เมื่อนำมาศึกษารูปแบบโดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) รูปของถ้อยคำของแสดงการเป็นผู้ฟัง และ 2) ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ผลการศึกษาจะนำเสนอต่อไปนี้

3.1.1 รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ในการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ผู้ฟังใช้รูปถ้อยคำใดบ้างเพื่อแสดงว่าตนกำลังฟังอยู่ ผู้วิจัยจำแนกรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังด้วยการพิจารณาจากเกณฑ์ 4 เกณฑ์ ดังนี้

1) พิจารณาว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นหน่วยชนิดใด กล่าวคือ เป็นกลุ่มเสียง คำ วลี หรือประโยค

2) หากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นคำ พิจารณาว่าเป็นคำชนิดใด โดยใช้เกณฑ์ตามนวรรณพันธุเมธา (2544) และพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556)

3) พิจารณาว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังสื่อความหมายใดและหรือสื่อเจตนาใด

4) พิจารณาจากถ้อยคำที่ปรากฏก่อนหน้าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ผลการศึกษาพบว่า รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 10 กลุ่ม ดังนี้ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา 8) คำปฏิเสธ 9) คำสั่ง และ 10) คำเชื่อม ตามลำดับ ซึ่งแต่ละรูปมีความถี่ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ความถี่รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	ความถี่/ครั้ง	ร้อยละ
1.	ถ้อยคำสั้น ๆ	822	71.5
	กลุ่ม อืม	390	33.9
	กลุ่ม เออ	323	28.1
	กลุ่ม อ้อ	78	6.8
	กลุ่ม อา	31	2.7
2.	คำอุทาน	87	7.6
3.	ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา	77	6.7
4.	คำถามสั้น ๆ	61	5.3
5.	คำรับรอง	45	3.9
6.	คำประเมินค่า	30	2.6
7.	ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา	20	1.7
8.	คำปฏิเสธ	5	0.4
9.	คำสั่ง	2	0.2
10.	คำเชื่อม	1	0.1
รวม		1,150	100

		=ถูกเชื่อ	เค้าจนถึงวันสุดท้ายแล้วแบบ (0.10)
→	4	A:	อืม (413.73)
→	5	A:	อืม (0.68) (415.00)
	6	B:	ก็ไม่ได้ผิดหวังอะไรอะไรก็ใน-ถึงแม้ว่าเราจะพูดเออขึ้นเชื่อขึ้นเทหน้าตัก= (0.30) (0.10) (0.49) =อะไรเงี้ย_แต่มันเผลอใจไว้เว้ยก็_คิด_เหมือนอารมณ์แบบหลอกตัวเอง=
→	7	A:	อืม (420.04)
	=	B:	(0.66) (0.24) (0.17) (0.21) =แหละว่าแบบ_เออ::ก็ยัง_ถือว่าทำหน้าที่ตั้งเค้าแบบ_(xx)_= (0.35) =ได้ดีที่สุดแล้วก็คือ_เชื่อเค้าจนวินาทีสุดท้ายอะ
→	8	A:	อืม (427.82)
→	9	A:	อืม:: (430.50)
	10	B:	ก่อนที่เค้าจะ= =มาพูด (0.16)
→	11	A:	อืม (0.16) (431.68)
	12	B:	เออแต่อึ้งอึ้งนี่ชิงร้องไปก่อนแล้วค๊ะ (0.67)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B บอกเล่าเหตุการณ์และความรู้สึกขณะที่กลุ่มศิลปินที่ขึ้นขอบประกาศแยกวางให้คู่สนทนาฟัง ในหน่วยผลัดที่ 1 3 6 10 และ 12 B มีบทบาทเป็นผู้พูด บอกเล่าประเด็นดังกล่าวให้คู่สนทนาฟัง ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำสั้น ๆ “อืม” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังหรือแสดงว่าตนกำลังฟังผู้พูดอยู่

ตัวอย่างที่ 4 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T14)

1	A:	(หัวเราะ) ไม่ไม่อันนี้ตักแล้วเลือดยังไม่ซึมออก=
2	B:	(หัวเราะ)
		(0.14)

3	A:	=มาไงซึกพักนึ่งแบบเลือด_ซิม (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ) (0.60)
		(1.64)
4	B:	มีสองอัน_อันนี้::กะอันนี้ต่อกันมั้งอันนี้เคลื่อนไหวดิ้ง?ดิ้ง?:: (0.64)
→ 5	A:	<u>อิม</u> (196.60)
6	B:	อันนี้ยังนอน <u>แน</u> นิ่งอยู่
7	A:	เลือดออกเลือดออกเลือดออก (2.31)
8	B:	ดิ้ง?ดิ้ง?ดิ้ง?อะ (0.35)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 4 B มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอให้นำภาพสองใบมาต่อกัน ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำรูป “อิม” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

3.1.1.1.2 กลุ่ม เออ

กลุ่ม เออ เป็นกลุ่มถ้อยคำรูปหนึ่งของผู้ฟังใช้เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย ราชบัณฑิตยสถานนิยาม “เออ” ไว้ 2 ความหมาย ดังนี้ ความหมายแรก “เออ” เป็น “คำที่เปล่งออกมาเพื่อบอกรับหรืออนุญาต, มักเป็นคำที่ผู้ใหญ่ใช้กับผู้เยาว์ หรือระหว่างเพื่อนสนิทสนมกัน” และความหมายที่สอง “คำที่เปล่งออกมาแสดงว่านึกเรื่องที่จะถามหรือจะพูดขึ้นได้...” (2556: 1434) ซึ่งสอดคล้องกับนวนวรรณ พันธุมธธาที่ให้นิยามว่า “ใช้รับคำ บอกรับอนุญาต หรือแสดงว่านึกขึ้นได้” (2544: 302) นอกจากนี้จะมีถ้อยคำ “เออ” แล้วยังมีถ้อยคำอื่น ๆ เช่น “เอ้อ” “เอื้อ” เป็นต้น จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบกลุ่มเออจำนวน 323 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.1 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 5 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

		(0.14)
1	A:	น่าจะไปทำร้านแบบ_ที่ตืตืดีกว่าอย่าไปทำในนั้นเลย
2	B:	<u>อิม</u> (1016.36)
3	A:	มึงคิดดูมันมีแค่เดียวกับมีแค่แบบ (0.63)
→ 4	B:	<u>เออ</u> :: (1018.85)
5	A:	เป็นซุ่มเล็กเล็กอะ (0.17)

6	B:	เอ (1020.04)
7	A:	ไม่กล้าทำอะไรสักไม่สะอาดรีเปล่าก็ไม่รู้ (0.34)
8	B:	เอ :: (1022.74)
9	A:	ที่มาสักบน= =ใบหน้าเราอะ (1.32)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กำลังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านสักคิวในตลาดนัด ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 7 และ 9 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แนะนำไม่ให้คุณสนทนาไปสักคิวที่ร้านสักคิวซึ่งตั้งอยู่ในตลาดนัด ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “เอ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 6 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T20)

1	A:	อีนี่ก็เศร้าใจ (0.24)
2	B:	เอ :: (197.53)
3	A:	(0.78) (0.21) คือสรุปแล้วเรื่องของเรื่องก็คือ :: คือ วิธี= (0.26) (0.14) =กระโดดของมันเนี่ยมัน-มันจะจัมพ์ไปแต่ว่า ::
4	B:	เอ (0.26) (202.87) (204.31)
5	A:	แต่ว่ามัน= (0.20) = มัน ::เค้าเรียกว่าคว่าใช่ปะ? (0.78)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 1 3 และ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอและสรุปวิธีการกระโดดของตัวละครในบัตรภาพ ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “เอ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

3.1.1.1.3 กลุ่ม อ้อ

กลุ่ม อ้อ เป็นกลุ่มถ้อยคำรูปหนึ่งของผู้ฟังใช้เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย ราชบัณฑิตยสถานนิยามว่า “อ้อ” เป็นรูปถ้อยคำที่ “แสดงรู้แล้ว เข้าใจแล้ว นึกได้

หรืออาจใช้ “อ้อ ก็ได้” (2556: 1383) นอกจากถ้อยคำ “อ้อ” แล้วยังถ้อยคำอื่น ๆ เช่น “ออ” “อ้อ” จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบกลุ่มอ้อจำนวน 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 7 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (D07)

1	A:	แล้วคน-คน-คน-คนมันโอนหน่วยกิตได้ใช่ปะ (0.51)
2	B:	ก็::ถ้าไปเกาหลี= (0.81) (0.38) =เรียนครบสองร้อยชั่วโมงอะ_มันก็จะได้::-มันก็จะเอา_คือวิชาปี่สี่::= =เทอมสองอะคือวิชาประสบการณ์เว่ย
3	A:	อ้อม:: (1091.25)
4	B:	ซึ่งมันเป็น::= =ตัวเดียวกับวิชา::วิ-วิจัยอะ (0.30)
5	A:	อ้อม (1095.03)
6	B:	ตัวเดียวกัน (0.34)
7	A:	อ้อ :: (1095.99)
8	B:	คือโอนมาแทนกันได้ (0.22)
9	A:	อ้อ (0.56) (1097.45)
10	B:	คน-พวก-คือเพื่อนกูก็คือ= =จะไปเกาหลีกันเพื่อ...

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B ตอบข้อสงสัยที่ A ถามว่าหน่วยกิตที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศเกาหลีได้สามารถโอนมาแทนรายวิชาวิจัยได้หรือไม่ ในหน่วยผลัดที่ 2 4 6 8 และ 10 B มีบทบาทเป็นผู้พูด ตอบข้อสงสัยของ A ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้อธิบายถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความเข้าใจคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 8 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T16)

1	A:	มีตัวเล็กตัวกลางตัวใหญ่ไข่แม่ (1.64)
2	B:	ตัวกลาง [ง- (43.95)
3	A:	ตัวกลางสีขาวย
4	B:	อ้อ: [(45.74)
5	A:	ตัวใหญ่สี
6	B:	ตัวเล็กสีน้ำเงิน (0.37)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 1 A ถามคู่สนทนาเรื่องขนาดของตัวละครในบัตรว่า “มีตัวเล็กตัวกลางตัวใหญ่ไข่แม่” ในผลัดที่ 2 B กล่าวซ้ำคู่สนทนา “ตัวกลาง” เพื่อขอความกระจ่าง ในผลัดที่ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด ให้ความกระจ่างว่า “ตัวกลางมีสีขาวย” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความเข้าใจคู่สนทนา

3.1.1.1.4 กลุ่ม อา

กลุ่ม อา เป็นถ้อยคำรูปหนึ่งของผู้ฟังใช้เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังเท่าที่ศึกษาความหมายของถ้อยคำนี้ ยังไม่พบว่ามีพจนานุกรมใดให้ความหมายหรือกล่าวถึงหน้าที่ของถ้อยคำว่า “อา” ในการปฏิสัมพันธ์ นอกจากถ้อยคำ “อา” แล้วยังมีถ้อยคำอื่น ๆ เช่น อ้า อะ อ๊ะ อ๊ะ เป็นต้นจากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบกลุ่มอาจำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 9 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	A:	(0.12) ก็พักแหละแต่คือแบบ_นางก็หายหายอะ (0.11)
2	B:	อืมอืมอืม [(554.83)
3	A:	(0.34) (0.43) (0.42) =ทำผมรับ_ที่สยามไข่ปะถ้าเกิด_ทำช่วงสี่โมง::อะช่วงสี่โมงเย็นอะ_= =มันจะลดห้าสิบเปอร์เซ็นต์เว้ย (0.20)
4	B:	อ๊ะ? (0.34) (562.46)

5	A:	เออ ::
6	B:	ร้านทำผมเนี่ยนะ? (0.29)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ ขณะที่ A กำลังเล่าปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตนกับคนรัก A ได้กล่าวถึงร้านเสริมสวยที่สยามแห่งหนึ่งซึ่งลดราคาทำสีเบอร์เซนต์ในช่วงประมาณ 16.00 น. ในหน่วยผลัดที่ 3 ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “อ๊ะ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง และแสดงความรู้สึกประหลาดใจ

ตัวอย่างที่ 10 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T22)

		(0.24) (0.51) (1.19)
1	A:	เหมือนกับว่า_ยังงี้เิง_คือเพื่อที่จะ::ให้_ _ = (0.80) =ตัวเหลืองอะ_เหลืองอะจะข้ามใช่ปะ (0.26)
➔ 2	B:	อ่า (0.33) (412.74)
		(0.10) (0.45) (0.13) (0.53)
3	A:	มันก็เลย_ต้อง_สวิง_ที่แรก
➔ 4	B:	อ่า:: (415.14)
		(0.64)
5	A:	ก่อนเหมือนเป็น_สองครั้งอะ (0.28)
6	B:	อ๊ะ:: (418.61)
7	A:	ครั้งแรกแล้วค่อยข้ามไปอีกที (0.42)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 และ 7 B มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอวิธีการกระโดดของตัวละครในบัตรภาพ A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “อ่า” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 11 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

1	A:	อันนี้ก็จ้อยจ้อย
2	B:	แต่อันนี้ยัง::เข้า [ไม่ได้ยังจ้อยอยู่
3	A:	จ้อยจ้อยแล้วมาเจอตัวนี้= =ปะ? (0.15)

3	A:	โอ้โห? (114.33)
4	B:	กินไก่เนื้อ (0.14)
5	A:	(หัวเราะ) (0.11)
6	B:	ไม่ได้นะมันแบบ_ไก่เนื้อไก่ที่มันเป็นบ้านบ้านหนะมันถึงจะ= =อ่อยเออ

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กับ B กำลังคุยกันเรื่องของไหว้ตรุษจีน ในหน่วยผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าว่า “...โอเนี่ยตรุษจีนหนะ แม่::พอกูเค้าแบบนี้ด้วยนะ ไม่เอานะ::ไก่แบบ ! ไก่เลี้ยงไม่กิน...” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปคำอุทาน “โอ้โห” เพื่อแสดงความรู้สึกประหลาดใจ

ตัวอย่างที่ 13 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T18)

สถานการณ์ A พยายามเสนอการกระโดดของตัวละครในบัตรภาพ

1	A:	อีตัวเล็กโดนสปริง= (0.10) (0.13) (0.15) (1.80) =_ แต่ว่า_มันเล็กเกินมันเลยโดนทับ_ตายไปเลย_ _ ป๊ะ
2	B:	(0.14) (1.70) ไม่_หนักก็_ก็_ _ =
3	A:	ป๊ะ
=	B:	(0.77) (0.10) (0.19) =ก็เอ๊ะ_แล้วมันจะเล็ก_เกินทับได้ยังไงวะ_งง (1.73)
4	A:	(หัวเราะ) เอ๊ะ=
5	B:	เอ๊ะงง
=	A:	(0.78) (0.30) (0.76) =เดี๋ยวก่อน_อ๋อนี้เอิม_นี่นี่_แล้วมันก็ลุกขึ้นมาเอาทำเพื่อนตาย (2.01)
6	B:	อ้าวแล้ว_อันนี้หละ (1.21) (158.57)
7	A:	ป๊ะ
10	A:	อันนี้เป็น::แบบว่าเป็นการพยายาม= (0.98) (0.35)

	=ครั้งแรก_ได้ปะเนี่ย_(หัวเราะ) โ๊ะ? (1.89)
--	--

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 1 และ 3 A พยายามเสนอว่า “อีตัวเล็กโดนสปริงแต่ว่ามันเล็กเกินมันเลยโดนทับตายไปเลย ปะ” “ปะ” ในผลัดที่ 2 และ 5 B กล่าวแย้งว่า “แล้วมันจะเล็ก เกินทับได้ยังไงวะ งง” “งง” ในผลัดที่ 4 A พยายามเสนอต่อว่า “มันก็ลุกขึ้นมาเอาทำเพื่อนตาย” B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำ “อ้าว” เพื่อแสดงความประหลาดใจ และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อแย้งกลับ

3.1.1.3 ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา

ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนาเป็นรูปถ้อยคำที่ผู้ฟังกล่าวซ้ำถ้อยคำของผู้พูดที่ได้กล่าวไปก่อนหน้า อาจตัดมาบางส่วนหรือทั้งหมดก็ได้ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบจำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.7 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 14 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

		(0.48)	(0.15)	(0.25)	
1	B:	มึงมึง_กระเป๋าดังค้อะ_	แบรนต์ผู้ชายอะ_	คือเค้าตอนนี้เค้านิยมอะไรปะ=	
		(0.10)			
		=_รู้ปะ (0.74)			
2	A:			(0.13)	(0.17)
				ไม่รู้ดีแพนกุใช้-กว่าแพนกุใช้ของ_	จาคอบอะ_เพราะว่า=
				=_หนังมันก็โอเคนะ::มันยี้ด:	
3	B:			จาคอบ (0.52)	
				(10.30)	
4	A:			(0.12)	
				เออ_เปลี่ยนมาสองใบและ=	
		(0.93)	(0.10)		
		=_หนังมันก็นิมตีกี่ใช้ได้นานอะ_			มันก็ไม่แพงอะ

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B ขอคำปรึกษาจาก A เรื่องยี่ห้อกระเป๋าที่จะซื้อให้พี่ ในผลัดที่ 1 B ถามคู่สนทนาว่า “...กระเป๋าดังค้อะ แบรนต์ผู้ชายอะ คือเค้าตอนนี้เค้านิยมอะไรปะ รู้ปะ” ในผลัดที่ 2 B แนะนำกระเป๋ายี่ห้อหนึ่งให้กับ B พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้วิธีการกล่าวซ้ำชื่อยี่ห้อกระเป๋า “จาคอบ” ที่คู่สนทนาแนะนำอีกครั้งเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

ตัวอย่างที่ 15 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T22)

1	A:	คือถ้าเป็นเดินมาอันนี้::แล้วก็::มาเจอ= =อันนี้ปะ (0.15)
2	B:	อืม:: (0.24) (221.91)
3	A:	(0.69) (0.12) อ่าเริ่มได้แหละ _ ก็-ก็มา _ เป็นอันนี้= (1.31) (0.34) =เดินกลับ [มามาเจอน้องตัวนี้ _ _ อ่า _ เตียวเราเรียงแบบญี่ปุ่นก็ได้ =
4	B:	เป็นอันนี้ (225.68)
5	A:	=แล้วกัน (หัวเราะ)
6	B:	(0.13) เออ_ ได้ (หัวเราะขณะพูด) (231.16)
7	A:	โยนมาด้านนี้ (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 3 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอให้ตัวละครหนึ่งไปเจอตัวละครอีกตัวหนึ่ง B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้วิธีการกล่าวซ้ำคู่สนทนา เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง

นอกจากนี้ การกล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนาอาจเป็นการกล่าวทวนหรือสรุปถ้อยคำที่ผู้พูดได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 16 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

1	A:	บ้านมันทำอะไรวะ (0.54)
2	B:	(0.57) พ่อเป็นผู้รับเหมาแล้วก็รับจํานา _ = =เอพวีติง(xx) (0.17)

3	A:	คือเค้าจะมา	
4	B:	= [รับจํานำอะ	(0.37) (หายใจเข้า) เอพีวี่ติง _ =
5	A:	[รับจํานำได้ทุกอย่าง (1000)	
6	B:	(0.30) =ทอง:: ของที่แบบอย่างเงี้ย (0.72)	(0.17) (0.26) ของใหญ่ใหญ่อะมีง_รับจํานำรล::_รับจํานำ=
7	A:		ของราคาสูง (1002.82)
8	B:	=เดี่ยวมึงเห็น::ที่เราไปทำหน้าที่กันแม่ะ (0.19)	(0.97) แม่เป็นไรรู้แม่ะ _ =

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A ถาม B เรื่องอาชีพบิดาของคนรักเก่าของ B ในหน่วยผลัดที่ 4 และ 6 B มีบทบาทเป็นผู้พูด ตอบคำถามคู่สนทนา A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวทวนถ้อยคำของคู่สนทนาโดยแปลทั้งคำและโครงสร้างจากภาษาอังกฤษ “เอพีวี่ติง (everything) รับจํานำอะ” มาเป็นภาษาไทย “รับจํานำได้ทุกอย่าง” จากนั้นในหน่วยผลัดที่ 6 B เล่าต่อว่าของที่รับจํานำเป็น “ของใหญ่ใหญ่...รล...ทอง...ของที่แบบอย่างเงี้ย” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวสรุปความทั้งหมดว่า “ของราคาสูง” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความรับรู้

3.1.1.4 คำถามสั้น ๆ

คำถามสั้น ๆ เป็นกลุ่มถ้อยคำในรูปคำถามที่ผู้ฟังใช้เพื่อแสดงว่าตนกำลังฟังผู้พูดพูดอยู่ แม้ว่ารูปของถ้อยคำจะเป็นคำถาม แต่บางครั้งหน้าที่ของถ้อยคำถามกลับไม่ได้มีเจตนาถามเพื่อต้องการคำตอบเสมอไป อาจใช้เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก หรืออาจใช้เพื่อแสดงเมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ยินหรือไม่เข้าใจ เป็นต้น เช่น หรอ อะไร (นะ) ฮะ ใคร จริงดิ จริงอ้อ จริงอะ ทำไมวะ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำถามสั้น ๆ จำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.3 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 17 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	ฝั่ง:	ดูได้แบบ= =บิ้นสัน-ดึกกว่าเบนจามินปีะ (0.86)
2	แบบม:	อันไหน (0.18)
3	ฝั่ง:	เบนจามินบัตทันอะ= (0.56) (0.13) = ที่แม่ง:: _เด็กแก่แก่เด็กอะ (0.55)
4	แบบม:	ไม่เคยดู:: (0.54)
5	ฝั่ง:	(0.48) (0.14) (1.30) คือกูไม่รู้มันน่า:: คือไม่รู้ดิ เบนจามินหนะสามชั่วโมง แล้วรู้สึกแบบ= (0.26) = ต้องออกไปเข้าห้องน้ำอะคือ รู้สึกว่าเรื่องมัน
6	แบบม:	อ้ออันเนี้ย-อันนี้สองกว่า (0.84)
7	ฝั่ง:	(0.37) (0.15) (0.40) (0.27) เรื่องนี้มันแบบ หนักมาก แบบว่า:: เรื่องเข้าใจ มันไม่ได้เข้าใจยาก= (0.11) =แต่ ไม่เข้าใจเค้ามากกว่า
8	แบบม:	ไม่อันนี้-อันนี้เรื่อง:: รักมากกว่า (0.70)
9	ฝั่ง:	จริง อ้อ (754.17)
10	แบบม:	(0.18) (0.15) (0.42) (0.14) ไม่แล้วแบบบางที่แบบ เค้าเล่นมุก แบบ มุก ที่คนตะวันตก= (0.59) =เท่านั้นที่จะเข้าใจโรเจ็ย เรื่องควีนเรื่องโรอย่างเจ็ย ไม่รู้อะ (0.15)
11	ฝั่ง:	อืม:: (759.11)
12	ฝั่ง:	เห็นนางเจ็ยบกัน (0.37)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ ฝั่งและแบบกำลังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพยนตร์เรื่องหนึ่ง ในหน่วยผลัดที่ 7 ฝั่งแสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องนี้มันแบบ หนักมาก แบบว่า:: เรื่องเข้าใจ มันไม่ได้เข้าใจยาก แต่ไม่เข้าใจเค้ามากกว่า” ในผลัดที่ 8 แบบกล่าวแย้งว่า “ไม่อันนี้-อันนี้เรื่อง:: รักมากกว่า” ฝั่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปคำถาม “จริงอ้อ” แสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความรู้สึกประหลาดใจ

ตัวอย่างที่ 18 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T12)

1	A:	แล้วก็เอาตัวเดียวไว้ด้วยกันอ้อ (0.16)
2	B:	อย่าบอกนะว่าใช่อะ= (0.61) =เกิดขึ้นมาเป็น_ เป็นไอนี้ละ (0.69)
3	A:	หรือ... (1.01) (55.35)
4	B:	ก็ไอนี้มันเป็น= (0.25) =สีเหลืองอะ_คือเหมือนพอไอนี้มันไปคว่ำลงแบบว่าคว่ำหัวลง= (0. 96) (0. 14) =แล้วแบบ_มันจะตั้งขึ้นมารี_เปล่าอะไรหยั่ง (3.10)
5	A:	จั้นแยกอันนี้= (0.51) =ไว้ก่อนแม่_ไอ้ที่มีด้วยกันสองตัว (0.47)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูด คาดเดาเหตุการณ์ว่า “อย่าบอกนะว่าใช่อะ เกิดขึ้นมาเป็น_เป็นไอนี้ละ” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปคำถาม “หรือ” เพื่อแสดงความรู้สึกประหลาดใจว่าจะเป็นอย่างที่คู่สนทนาคาดการณ์จริง ๆ หรือ

3.1.1.5 คำรับรอง

คำรับรองเป็นรูปถ้อยคำที่ผู้ฟังใช้ในลักษณะรับรองถ้อยคำของผู้พูด ได้แก่ ใช่ จริง นั่นสิ ค่ะ จ๊ะ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำรับรองจำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.9 ของข้อมูลทั้งหมด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1.5.1 ใช่

ใช่ เป็นถ้อยคำรูปหนึ่งของผู้ฟังใช้กล่าวเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง ราชบัณฑิตยสถานนิยาม “ใช่” ว่าเป็นคำรับรองแสดงว่า เป็นเช่นนั้น, เป็นอย่างนั้น, ถูก, แน่. (2556: 393) นอกจากคำว่า “ใช่” แล้ว ยังมีถ้อยคำ เช่น “ก็ใช่ไง” หรือถ้อยคำภาษาต่างประเทศในภวสนทนา เช่น “เยส” (yes) “เยีย” (yeah) เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 19 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D04)

1	A:	(0.71) ฝรั่ง:: ฝรั่งเต็มโรงเลย	
2	B:		(0.31) อ๊ะ อ้อมันพูดอังกฤษนี่หว่า (0.28)
3	A:	ใช่:: (723.70)	
4	B:	แต่ว่าแปลไม่เป็นไร	
5	A:		(0.16) เหมือนกับ_เค้าอยากมาดูเพราะ= =คนไทยมันไม่ค่อยดู (0.55)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเหตุการณ์ขณะเข้าชมภาพยนตร์ต่างประเทศเรื่อง เอ็ดดี้ ดี อีเกิล ในโรงภาพยนตร์ ในผลัดที่ 2 A เล่าว่ามีชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่เข้าชมภาพยนตร์เรื่อง เอ็ดดี้ ดี อีเกิล (Eddie the Eagle) ในผลัดที่ 3 B กำลังจะแย้งว่า ทำไมถึงมีชาวต่างประเทศเยอะ แต่กลับนึกได้ว่า ภาพยนตร์บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “ใช่” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและยืนยันถ้อยคำของผู้พูดว่าเป็นความจริง

ตัวอย่างที่ 20 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T20)

1	B:		ตั้งไป::
2	A:	ตั้งไปแล้วก็ข้ามไปได้:: (265.97)	
3	B:	พอตัวเดียว	(0.10) ข้ามไปได้ไอ้นี้ก็แบบ_เฮ้ยไปไม่ได้ก็เลย= (267.62) =เดินกลับไปเจอไอ้ตัวเล็ก (0.19)
4	A:	เออเดินไป (269.98)	
5	A:	ใช่ (0.73) (271.25)	
6	B:		(0.11) เจอตัวเล็กนี่::_= (0.30) (0.57) =ก็แบบชวนตัวเล็กไปแบบข้ามหน้าผากัน_ ตอนแรกก็จะเอาตัวเล็ก_ =

	(0.12) (0.76) =ตัวเล็ก_แบบ_กระ-กระโดด::ไป
--	--

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 1 และ 2 B และ A ร่วมกันเสนอการเคลื่อนที่ของตัวละครในบัตรภาพ ในผลัดที่ 3 B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด ครองผลัดและเสนอลำดับการเคลื่อนที่ของตัวละครต่อ ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำ “ใช่” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความเห็นด้วยกับคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 21 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T10)

	(1.68)
1	B: เคาก็รู้ว่าเราโง่__ (หัวเราะ) (0.45)
2	A: เฮ้ยมันมีตัวละครสามตัวไง (0.10)
3	B: เยีย (133.72)
4	A: เนี่ย หนึ่งสองสาม (0.14)
5	B: อืม (1.02) (135.27)
6	A: แล้วไง (0.26)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 2 A มีบทบาทเป็นผู้พูดแจ้งให้ B ทราบว่า “เฮ้ยมันมีตัวละครสามตัวไง” ในบัตรภาพ ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “เยีย” ซึ่งเป็นคำในภาษาต่างประเทศ “yeah” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงการยืนยัน

3.1.1.5.2 จริง

จริงเป็นถ้อยคำรูปหนึ่งที่ผู้ฟังใช้กล่าวเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง ราชบัณฑิตยสถานนิยาม “จริง” “จริง ๆ” ว่า แน่ แท้ ไม่ปลอม เป็นอย่างนั้นแน่แท้ ไม่กลับเป็นอย่างอื่น เป็นไปตามนั้น (2556: 303) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 22 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

	(0.11) (0.38)
1	B: พอกูทำกับพีที่กูซุบูกูก็เลยเอ๊ะ_หรือว่าพีกูพิสดารวะ_ลอง= =แปลกแปล [ก]ใหม่ใหม่
2	A: [ไม่]หรือกพีมีงอะทำถูกแต่พีดูทราเวลอะ (0.56)
3	B: เออกูก็เลยเออพีดูทราเวลไม่ทำกูก็เลยไม่ทำ (0.39)

4	A: บางที่เราต้อง= (0.85) =ทำตามไอนี้ของเราบ้างอย่าไปทำตามสูตรโรมากเลย_มึงเห็นปะละ= (0.29) =_ขนมปังแหม่งก็ใหม่ (0.29)
5	B: จริง (0.20) (959.58)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A และ B กำลังคุยกันเรื่องสูตรอาหาร ในผลัดที่ 4 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด แนะนำว่า “บางที่เราต้องทำตามไอนี้ของเราบ้าง อย่าไปทำตามสูตรโรมากเลย มึงเห็นปะละ ขนมปังแหม่งก็ใหม่” ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “จริง” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและยืนยันว่าเป็นเช่นนั้นจริง ๆ

ตัวอย่างที่ 23 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T10)

1	A: ทำนานก็อายเขาปะ? = =(2.79) เอ๊ย::ยังงี้ดิอะ (1.10)
2	B: ก็เริ่มต้นเดินก่อนอะเดิน::ไป (0.60)
3	A: เดินแล้วก็ไป เจออันนี้อ้อ
4	B: เดินเป็นช้อตปกติไ ชิมะ
5	A: คือถ้าไม่มีสามรูปเนี่ยจบแล้วอะ (0.44)
6	B: จริงจริง (0.25) (289.84)
7	A: อะอะ อันนี้อันแรก
8	B: เดินนี้เงงี้เดินแล้วไปเจออันนี้เลย (0.47)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความเห็นที่ “คือถ้าไม่มีสามรูปเนี่ยจบแล้วอะ” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “จริง” ที่กล่าวซ้ำถ้อยคำเดิม เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและสนับสนุนความคิดของคู่สนทนา

3.1.1.5.3 นันลี

นันลีเป็นถ้อยคำรูปหนึ่งที่ผู้ฟังใช้กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง นววรรณ พันธุเมธาจัดให้อยู่ในคำหรือกลุ่มคำที่ใช้ในกรณีต่าง ๆ ในหมวดการสื่อสาร และนิยาม

ว่า “ใช้แสดงว่าเห็นคล้ายตาม” (2544: 304) ส่วนพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556: 615) ให้ความหมาย “นั่นซี”, “นั่นนะซี” ว่าเป็น “คำแสดงการเห็นพ้องด้วย” นอกจาก “นั่นสิ” แล้วยังมี รูปถ้อยคำอื่น ๆ เช่น นั่นนะสิ นั่นอะติ นั่นติ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 24 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

1	B:	มันใช้ดินสอเปล่า (0.53)
2	A:	ใช้ฟู่
3	B:	ใช้ฟู่หมดเลยอะนะ
4	A:	อืม:: (0.12)
5	B:	แล้วมันเป็นรูปได้ไงวะ (0.13)
6	A:	นั่นติ (0.35) (1113.10)
7	B:	มันควรจะใช้ดินสอ=
8	A:	เหมือนร่าง
9	B:	=วาดขอบอะ (0.64)
10	A:	ใช้ฟู่นี้แหละร่างไปเลย (0.51)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B สงสัยว่าการเขียนคิ้วด้วยฟู่จะเป็นรูปที่ต้องการได้อย่างไร ในผลัดที่ 5 A กล่าวว่า “แล้วมันเป็นรูปได้ไงวะ” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ไม่ได้ตอบคำถามแต่กลับใช้รูปคำรับรอง “นั่นติ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและสนับสนุนความคิดของคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 25 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T08)

1	A:	(0.13) (0.36) เราว่า, จับกลุ่มที่::มัน::คล้ายคล้ายกัน _= (0.41) (1.72) =ออกมาก่อนปะ_อย่างไออย่างเนี่ย__เราค่อยมาเรียง:: ว่ามัน::= =เหตุการณ์อะไรเริ่มก่อน (2.07)
2	B:	อืม (9.20) อันนี้อยู่คนเดียว (3.90)= (0.76) =อันข้างล่างนี้, กับสี่เหลี่ยม (3.83) อันนี้คนเดียว (1.00)
3	A:	และอันนี้มี=

		=สี่เหลืงดั่วย Z
4	B:	นัสนล (0.38) (65.93)
5	A:	(หั่วเราะ) (0.34)
6	B:	(ถอนหญใจ) (0.62)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในสถานการณ์นี้ A เสนอจำแนกภาพที่มีตัวละครคล้ายกันมาไว้ด้วยกัน ในผลัดที่ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด บอกคู่สนทนาว่า ภาพที่ตนกำลังกล่าวถึง “มีสี่เหลืงดั่วย” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำ “นัสนล” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงการสนับสนุนความคิดของคู่สนทนา

3.1.1.5.4 ค่ะ

ค่ะเป็นถ้อยคำรูปหนึ่งของผู้ฟังใช้กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังราชบัณฑิตยสถาน (2556: 248) และนวนวรรณ พันธุมธธา (2544: 293) นิยาม “ค่ะ” ในทำนองเดียวกันว่า เป็นคำรับของผู้หญิงหรือใช้ลงท้ายในการบอกให้ทราบหรือประโยคที่ไม่ใช่คำถามเพื่อแสดงความสุภาพ นอกจาก “ค่ะ” แล้ว ยังมีถ้อยคำ “จ้ะ” ที่ใช้เป็นคำรับเช่นกัน แต่ต่างจาก “ค่ะ” เนื่องจาก “จ้ะ” ใช้เพื่อแสดงความสนิมสนมเอ็นดู ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 26 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D01) ลัย

1	A:	เดี๋ยวแปบนี้งเดี๋ยวกูเก็บของก่อน (0.52)
2	B:	มีงกินมะม่วงเปล่า? (0.79)
3	A:	เอามาเดะ (0.88)
4	B:	กินปะ (0.60)
5	A:	แตกค่ะ (หั่วเราะขณะพูด-หั่วเราะ) แตกเลยแตกจริงเลย (1.77)
6	B:	ค่ะ (0.82) (139.69)
7	A:	(0.24) หีม::เปรี้ยวอะ _เปรี้ยวจริง? (0.19)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B ชวน A รับประทานมะม่วง ในผลัดที่ 4 B กล่าวว่า “กินปะ” A ตอบรับคำชวนและพูดเข้าหาว่า “แตกค่ะ แตกเลยแตกจริงเลย (1.77)” พร้อมทั้งหั่วเราะ

ขณะพูด B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำรับรอง “ค่ะ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง ซึ่งในที่นี้ถ้อยคำ “ค่ะ” ไม่ได้ใช้เพื่อแสดงความสุภาพ หากแต่เป็นการกล่าวถ้อยคำเกินระดับความเป็นจริงเพื่อประชดประชัน

3.1.1.6 คำประเมินค่า

คำประเมินค่าเป็นรูปถ้อยคำที่ผู้ฟังใช้ในลักษณะประเมินเรื่องราวที่ผู้พูดพูดหรือเล่าว่าถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เช่น บ้า เย็ด(เข้) อีเหี้ย(ซี่) ย พ่อมึง อีห่า ดีแล้ว นี่ ไอยะ สกุนสุด โคตรโหดร้าย ดี ๆ ๆ น่ากลัว มาก โอเค จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำประเมินค่าจำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.6 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 27 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D06)

1	A:	สมัยก่อนเอาจไม่ถึงยี่สิบสี่นะ (1.10)
2	B:	อืม:: (0.39) (812.32)
3	A:	ตัดฟันเท่านั้นแหละ (0.88)
4	B:	ดีแล้ว (0.87) (814.88)
5	A:	(1.48) แม่จับ-กลับมาแม่จำไม่ได้ละ __ คือพอมันถอนฟันออก= =ไขปะหน้ามันก็จะเล็กลง
6	B:	อืม:: (0.98) (821.53)
7	A:	(0.23) แต่แบบ_คือหน้ามัน= =เล็กแต่ตัวมันใหญ่ขึ้นไง

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กับ B กำลังคุยกันเรื่องความสมดุลของรูปร่างเหตุการณ์ก่อนหน้านี้ B ได้ชม A ว่า A มีโครงร่างเล็กไม่เหมือนตนที่มีโครงร่างใหญ่ ในหน่วยผลัดที่ 1 และ 3 A จึงเล่าว่า “สมัยก่อนเอาจไม่ถึงยี่สิบสี่” “ตัดฟันเท่านั้นแหละ” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กลับตวนสรุปว่า A กำลังชมตัวเองเพื่อสนับสนุนคำชมของ B ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังจึง

ใช้คำประเมินค่า “ดีแล้ว” แต่ที่จริงแล้ว A มีเจตนาที่จะพูดถ่อมตัว สันเกตจากหน่วยผลัดที่ 7 ว่า จริง อยู่เดิมตนมีรูปร่างเล็กและสมดุ แต่การตัดฟันทำให้รูปร่างไม่สมดุ เพราะทำให้หน้าเล็กกลง แต่รูปร่างใหญ่ขึ้น จึงทำให้มีรูปร่างที่ไม่สมดุเหมือนกับ B

ตัวอย่างที่ 28 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

1	B:	(0.66) (0.27) มันบอกว่า ถ้ามีเงอแบบ อย่างถ้าเทียบเงิน::อย่าง= (0.38) =เงินเกาหลี_ค่าอาหารเป็นเซ็ด
2	A:	อืมอืม (0.19) (1124.19)
3	B:	คืออาหารสี่สิบบาท= (0.78) =บ้านเราอะอย่าง_อาหารเกาหลีนะ (0.31)
4	A:	อืม:: (1128.84)
5	B:	(0.17) อย่างถูกสุด_ในโรงอาหาร::= (0.14) (0.28) =ของมหาวิทยาลัยอะ_คือร้อยนึงงานนึงอะ_งานละร้อย
6	A:	ดีเป็นบาท= =ไทย [อ้อ
7	B:	(0.13) ร้อยห้าสิบ_เออดีเป็นบาทไท
8	A:	[พ่อมีง (0.28) (1136.46)
9	B:	(0.35) มันบอกว่า มีง= (0.14) =ชุมทรัพย์มากเงออาหารงานละ-เงองานละร้อยอะ_ชุมทรัพย์ซิบหาย= =(0.31)



จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B เล่าเรื่องค่าครองชีพที่เกาหลีโดยยกค่าอาหารมาเป็นตัวอย่าง ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 และ 7 B มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าเรื่องค่าอาหารที่ประเทศเกาหลีเพื่อบอกคู่สนทนาว่าค่าใช้จ่ายที่ประเทศเกาหลีเป็นอย่างไร ในผลัดที่ 8 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำประเมินค่า “พอมี” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและประเมินค่าในทำนองว่าอาหารในประเทศเกาหลีได้มีราคาแพง

ตัวอย่างที่ 29 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T14)

1	A:	อันนี้มันซับซ้อนกว่าอันที่แล้ว= =อะ (0.47)
2	B:	<u>เออ</u> :: (0.81) (36.92)
3	A:	อิสคอมพลิเคต (1.02) (0.77) (0.51)
4	B:	<u>มาก</u> (กระแอม) = (39.85) =อันนี้ [แผ่นดินแล้วมันก็
5	A:	(0.45) อันนี้เหมือนอันนี้ปะ อันนี้เหมือนต่ออันนี้เลยอะB (0.15)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในสถานการณ์นี้ A กำลังจะจำแนกภาพและแสดงความคิดเห็นว่าภาพชุดนี้ยากกว่าชุดที่แล้ว ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นว่า “อันนี้มันซับซ้อนกว่าอันที่แล้วอะ” และในผลัดที่ 3 กล่าวซ้ำโดยใช้ถ้อยคำภาษาต่างประเทศว่า “อิสคอมพลิเคต” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำประเมินค่า “มาก” เพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยและประเมินค่าในทำนองว่าภาพชุดนี้ไม่ใช่แค่ซับซ้อน แต่ซับซ้อนมาก หลังจากนั้น B เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อเสนอลำดับภาพต่อ

3.1.1.7 ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา

ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง การที่ผู้ฟังจะต่อถ้อยคำของผู้พูดได้นั้น ผู้ฟังต้องมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ตรงกันหรือร่วมกับผู้พูดอยู่บ้าง การกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนามีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากการแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบอื่น ๆ กล่าวคือ การแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบอื่น ๆ เป็นการตอบรับถ้อยคำของคู่สนทนา

โดยไม่ได้ให้ข้อมูลใหม่ แต่การกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาเป็นการให้ข้อมูลใหม่ที่ผู้ฟังคาดว่าผู้พูดจะกล่าว ทั้งนี้การกล่าวต่อถ้อยคำที่แสดงการเป็นผู้ฟังต้องเอื้อให้ผู้พูดครองผลัดต่อไปได้ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาจำนวน 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.7 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 30 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

		(0.27)	(0.13)	(0.31)
1	A:	...ไม่ก่อนหน้านั้นอะ_คือ (ชื่อศิลปิน) อะ_มันมันพูด-มันพูดแบบ_! (0.48)		
➔ 2	B:	เพื่อนรักจังเลย (522.05)		
3	A:	ไม่	เออเพื่อนรักคือแบบเป็นคนที่แบบเราคุยกันได้= (0.65) =แต่แบบอยู่อยู่แล้วคนนั้นก็มาแบบ_คือแบบพิวเหมือนแบบ (0.20)	
➔ 4	B:	ต้า :: (528.64)		
5	A:	คือเออพิวมาต้า-มาต้าคนที่เราชอบอะไรอย่างเงี้ยแล้วแบบ...		

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กับ B กำลังคุยกันเรื่องศิลปินสองคนที่เคยเป็นเพื่อนกัน แต่ภายหลังมีปัญหากัน ศิลปินคนหนึ่งกลับใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสมต่อว่าเพื่อนศิลปินอีกฝ่ายหนึ่ง ในหน่วยผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เลาพฤติกรรมของศิลปินฝ่ายหนึ่งให้ B ฟัง ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง แต่รู้เรื่องราวเกี่ยวกับศิลปินทั้งสองคนนี้เช่นกัน จึงใช้วิธีการกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาหลังจากที่คู่สนทนาหยุดพูดประมาณ 0.48 วินาที และ 0.20 วินาที เพื่อแสดงว่ากำลังติดตามเรื่องที่คู่สนทนาพูดและเอื้อให้คู่สนทนา กล่าวต่อ

ตัวอย่างที่ 31 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D05)

		(0.60)	(0.26)
1	A:	...ก่อนหน้าเนี่ยที่มันทะเลาะกันก็ทะเลาะเรื่องจักรยานว่า_เออเนี่ย_ไป= (0.14) (0.28) (0.37) =_ทริปเหมือนคล้ายว่า_ไอผู้ชายอะมันเหมือนประมาณบอกว่า_เนี่ย= (0.32) (0.22) =มันจะถึงบ้านแล้ว_แต่ที่เนี่ยผู้หญิงหงะ::_มันมี::เฟสรหัสอะไรอย่างเงี้ย= (0.35) (0.54)	

		=ของผู้ชายใช้แหมะ_แล้วเหมือนเข้าไปดูแล้วเพื่อนมันแท้ก-แท้ก_แฟน= (0.22) (0.39) (0.40) =มันหนะ_ไปปิ่นจักรยานตอนกลางคืน_จึงคือมันก็เลยเป็นปัญหา_แบบ= (0.12) (0.27) (0.21) (0.10) =_ทะเลาะกัน_แล้วทีนี้ไอผู้หญิงก็แบบ_ประมาณพูดว่าแบบ_บอกว่า= (0.45) (0.17) (0.17) =_เออเนี่ยถ้ามีอีกรอบ::_สองอีกเนี่ยคือมันจะจบเลยนะ_คือประมาณ= (0.35) =ว่าแบบ,_คือมันก็พูดว่าแบบมันจะเลิกมันจะเลิกแต่สุดท้าย (0.14)
➔	2	B: <u>มันก็ เลิกไม่ได้</u> (904.12)
	3	A: <u>ไอผู้ชาย</u> (0.15)
➔	4	B: <u>มันก็จ้อ::</u> (905.24)
	5	A: <u>มันก็มาจ้อมันก็จ้ออ่อนอย่างเงี้ย</u> (0.16)
	6	B: อืม:: (907.77)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเรื่องปัญหาความรักของเพื่อนให้คู่สนทนาฟัง ในหน่วยผลัดที่ 1 และ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด ลำดับเหตุการณ์และอธิบายสาเหตุของปัญหา และหยุดประมาณ 0.14 วินาที และ 0.15 วินาที ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง อาจมีประสบการณ์ร่วมหรือพอจะเข้าใจปัญหาความรัก ใช้วิธีการกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา “มันก็เลิกไม่ได้” “มันก็จ้อ::” เพื่อแสดงให้เห็นว่ากำลังติดตามคู่สนทนา เข้าใจเหตุการณ์ และเอื้อให้คู่สนทนา กล่าวต่อ

ตัวอย่างที่ 32 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

1	A:	(0.20) ก็ได้_แล้วอันนี้= (0.44) =คือ_คืออะไร (0.77)
2	B:	(หายใจเข้า) (0.81)
3	A:	(หัวเราะ)
4	B:	อันนี้คือซากแบนของ,= (หัวเราะขณะพูด) (0.30)

5	A:	ตัวสีเทา (199.84)
6	B:	ตัวสีเทา (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ) (0.89)
7	A:	(0.12) (0.96) ตายตายตาย_ฉิ่ง_อ้าว (3.02)
8	B:	(หายใจเข้า)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 4 B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวว่า “อันนี้คือซากแบนของ” ซึ่งยังไม่ทันได้จบความและหยุดไป 0.30 วินาที ขณะนั้น A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้วิธีกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาว่า “ตัวสีเทา” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง ทันใดนั้น B ได้กล่าวแทรกถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาด้วยถ้อยคำเดียวกัน ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจส่วนใหญ่ผู้ร่วมสนทนาจะต่อถ้อยคำคู่สนทนาเพื่อร่วมเสนอความเห็นเพื่อลำดับเรื่อง ซึ่งเป็นการต่อถ้อยคำคู่สนทนาในฐานะผู้พูดที่กล่าวต่อกัน แต่บางสถานการณ์ผู้ร่วมสนทนาอาจมีความเห็นตรงกันและมีความคิดร่วมกันอยู่ว่าภาพที่กำลังเห็นเป็นภาพอะไร เมื่อผู้พูดพูดไม่จบถ้อยคำ ผู้ฟังสามารถที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้พูดได้เช่นกัน เพื่อให้การเสนอของคู่สนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น

3.1.1.8 คำปฏิเสธ

คำปฏิเสธหมายถึงรูปถ้อยคำที่ผู้ฟังใช้กล่าวเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง แต่อย่างไรก็ตามคำปฏิเสธที่เป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏน้อยมาก เนื่องจากหากผู้ฟังไม่เห็นด้วยหรือเห็นแย้งกับผู้ฟัง ส่วนใหญ่ผู้ฟังจะเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และกล่าวแย้งมากกว่าแสดงว่าไม่เห็นด้วยในขณะที่มีบทบาทเป็นผู้ฟัง รูปถ้อยคำปฏิเสธ ได้แก่ ไม่ ไม่จริง ไม่ใช่ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำปฏิเสธจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของข้อมูลทั้งหมด

ตัวอย่างที่ 33 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

1	B:	(0.70) เดี๋ยวเนี่ยไอนี้เว่ย_พอกุเค้าบอกว่า= (1.18) (0.13) (0.18) =อะไรวะรถมือ-รถ-รถมือสองอะมึง _ ดี_ตอนเนี่ย_ถ้าจะซื้อรถอะ (0.25)
2	A:	ซื้อมือหนึ่งดีกว่า
3	B:	ไม่-ไม่แะ-ไม่แะน่าให้ซื้อรถใหม่ (0.63)

	(0.32)	
4	A:	ทำไมอะ_กว่าลบกั[เวลาจะ::พอ::กะ]มือหนึ่งเลยนะ (0.44)
5	B:	ถ้าเวลาจะขาย <u>ไม่</u>
6	B:	(0.49) (0.11) (0.42) <u>ไม่จริง</u> ถ้าจะขายอะมึง_มึงคิดดูนะเวลา ^(0.49) มึงขายรถมือหนึ่ง ^(0.40) เงี้ย_ปี ^(0.37) นี้ ^(0.31) นี่= =หะ_มันหนะ_เป็นแสนแสนนะโว้ย_หักไปอะ_เป็นแสนแสนแล้ว= =เวลา ^(0.49) มึงขาย ^(0.40) มึงก็ ^(0.37) ไม่ได้ ^(0.31) ราคา

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B แสดงความคิดเห็นว่าการซื้อรถมือสองดีกว่าการซื้อรถมือหนึ่ง ในผลัดที่ 1 และ 3 B แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ในผลัดที่ 2 และ 4 A พยายามแย้งความเห็นของ B ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำปฏิเสธ “ไม่” และ “ไม่จริง” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและแสดงความไม่เห็นด้วยก่อนที่จะเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อแย้งความเห็นของ A กลับ เช่นกัน ในผลัดที่ 6

ตัวอย่างที่ 34 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T18)

	(0.94) (1.17) (1.48) (0.94)	
1	A:	(หัวเราะ)_ (กระแอม)_ _ใช่แล้ว (5.27) เฮ้ยอันนี้ต้อง_ _อันนี้_ อันนี้ต้อง= (1.54) (0.40) =เดังก่อน::_ หยั่งจี้_ (หัวเราะ) ฟินนิซ (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ)
2	B:	<u>ไม่ใช่::</u> (1.11) (251.92)
3	A:	ไม่::ก็มัน ^(0.94) เต็ง ^(1.17) แล้วไอ ^(1.48) นี่มัน ^(0.94) ก็ ^(0.94) ลอย ^(0.94) ไป ^(0.94) ง ^(0.94) แล้วมัน ^(0.94) ก็ ^(0.94) ซ ^(0.94) ม ^(0.94) ได้
4	B:	<u>ไม่ใช่::</u> หมายถึงว่า (0.76) (257.40)
5	A:	อันนี้ ^(0.28) :มัน ^(0.28) ยัง ^(0.28) อยู่ ^(0.28) ฝ ^(0.28) ง ^(0.28) นี้ ^(0.28) อยู่ ^(0.28) เลย ^(0.28) :: (0.28)
6	B:	<u>ไม่ใช่::</u> (259.56)
7	B:	(0.41) ไม่ ^(0.41) ก็ ^(0.41) ตอน ^(0.41) _ ฮะ (0.43) (262.35)
8	A:	ไอ ^(0.41) เนี้ยมัน ^(0.41) ยัง ^(0.41) อยู่ ^(0.41) ฝ ^(0.41) ง ^(0.41) นี้ ^(0.41) = =อยู่ ^(0.41) เลย ^(0.41) ::

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 1 3 และ 5 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอให้ตัวละครในบัตรภาพตั้งไปก่อน ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “ไม่ใช่” ครั้งแรกเพื่อแสดงความไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคู่สนทนา และกล่าว “ไม่ใช่” ซ้ำอีกสองครั้งเพื่อแสดงความไม่เห็นด้วยและพยายามชิงผลัดมาอธิบายความคิดของตนเอง

3.1.1.9 คำสั่ง

คำสั่งเป็นกลุ่มถ้อยคำในรูปคำสั่งที่ผู้ฟังใช้เพื่อแสดงว่าตนกำลังฟังและสนใจเรื่องและผู้พูดพูดเป็นอย่างมาก และขอหรือสั่งให้ผู้พูดพูดต่อหรือครองผลัดต่อไป เช่น ต่อ เล่าดี เป็นต้น จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำสั่งจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.2 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 35 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	A:	(1.33) (0.21) ก็ว่าเลนไทน์ใช่ปะละตอนแรกก็-ก็ก็แบบ _ _ นัดเจอกันกับ-นัด= (1.07) (0.10) =เจอกันกับต้นเวย์ [ที่นี้:: _ _ คือก็-ก็แบบก็มาซ้ำทั้งคู่อะ _ [อะไรหยั่ง]=
2	B:	[อ้ออ้ออ้อ (176.88) [อีม (180.77)
3	A:	(0.10) (0.56) (0.22) =ก็ก็โทรไปแบบ _ ที่จริงอะร้านคือแบบ _ ก็ถามเราว่าแบบ _ จะต้อง= (0.12) =จองไว้หรือจะวอล์คอินเข้าไปใช่ปะ _ [ก็แบบ
4	B:	[ไปกินที่ไหนมา (0.15)
5	A:	ไปกินที่ทองหล่อมา (0.22)
6	B:	เย็ด::ใช่:: (189.12)
7	A:	ก็เลย (หัวเราะขณะพูด) (0.38)
8	B:	(0.27) (หัวเราะ) _ ต่อ (หัวเราะขณะพูด-หัว [เราะ) (192.04)
		(0.55)

9	A:	ถูกก็เลยแบบ_เออจองไว้ก่อนไร้งี้= (0.35) (0.46) (0.11) =ถูกจองไว้ห้าโมงครึ่งแล้วจะจองไว้ตั้งแบบ!_ประมาณ_ห้าโมง=
10	B:	อืมอืมอืม (196.18)
11	A:	(0.18) (0.15) (0.24) =ถึงหก-ห้าโมงครึ่งถึงหกโมงอะคะ_อันนี้เค้าแบบ_ขอเวลาที่_ระบุ= (0.38) (0.45) =แน่นอนนะคะ?_ถูกเลยบอกกันขอเป็น::_ห้าโมงครึ่งละกัน::

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเหตุการณ์ที่ไปรับประทานอาหารกับคนรักในวันวาเลนไทน์ให้ B ฟัง เริ่มแรกในผลัดที่ 1 และ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทันใดนั้นในผลัดที่ 4 B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด กล่าวแทรกเพื่อถามตำแหน่งของร้านอาหาร ในผลัดที่ 5 A บอกตำแหน่ง “ไปกินที่ทองหล่อมา” หลังจากนั้นในผลัดที่ 7 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูด พยายามจะกลับเข้าสู่ประเด็นเดิมที่ยังค้างไว้อยู่พร้อมทั้งหัวเราะขณะพูด และหยุดประมาณ 0.38 วินาที B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำสั่ง “ต่อ” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟังและให้ผู้พูดเล่าต่อ

3.1.1.10 คำเชื่อม

คำเชื่อมคือคำหรือกลุ่มคำที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำหรือประโยค (นววรรณ พันธุเมธา, 2554: 89) ผู้ฟังใช้รูปคำเชื่อมเพื่อแสดงว่าตนกำลังฟังและสนใจเรื่องที่ผู้พูดพูดเป็นอย่างมาก และประสงค์ให้ผู้พูดครองผลัดต่อไป เช่น ถ้อยคำ “เช่น” จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำเชื่อมจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.1 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 36 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T12)

		(0.57) (0.79) (0.17) (1.14)
1	A:	ใช่ปะ_เซ็ดเหตุการณ์นี้::_นี่ (3.78) แล้วก็เซ็ดเหตุการณ์_เรียบเรียบ_= =พีบ (3.89) มันต้องแบ่งจากเหตุ-มันต้องแบ่งจากซินปะ (0.81)
2	B:	เช่น (0.78) (154.37)
3	A:	ว่า::มันอยู่บนหน้าผาหรืออยู่บนเรียบเรียบ (1.05)

4	B: ด้วยเมื่อที่เราแบ่ง= =อย่างงั้นหนะ....
---	---

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในสถานการณ์นี้ A ถาม B เรื่องการจำแนกภาพก่อนที่จะเสนอเรียงภาพ ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด B ว่าจะจำแนกภาพจากซีน (scene) หรือฉาก ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ไม่เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อตอบคำถาม แต่ B กลับอยู่ในบทบาทผู้ฟังต่อไปโดยใช้รูปถ้อยคำ “เช่น” เพื่อโน้มน้าวให้ครองผลัดต่อและให้ความกระจ่างมากขึ้น

สรุปภาพรวมการศึกษารูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้ดังต่อไปนี้

1. รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 10 กลุ่ม ดังนี้ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาสั้น ๆ 8) คำปฏิเสธ 9) คำสั่ง และ 10) คำเชื่อม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยใช้รูปถ้อยคำที่ค่อนข้างหลากหลายเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง
2. ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในรูปถ้อยคำสั้น ๆ มากที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกันกับในภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน (Clancy et al., 1996) อาจเนื่องจากถ้อยคำสั้น ๆ เป็นรูปถ้อยคำพื้นฐานที่ใช้กล่าวเพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง
3. แม้ว่าในภาษาไทยปรากฏถ้อยคำสั้น ๆ ถิ่นมากที่สุดคล้ายกันกับในภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และจีน แต่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมีลักษณะคล้ายกันกับภาษาญี่ปุ่นมากกว่าในภาษาอังกฤษและจีน เนื่องจากผู้ฟังในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะใช้รูปถ้อยคำสั้น ๆ ในอัตราความถี่ที่สูงกว่าคำอุทานและคำประเมินค่าเป็นอย่างมาก ในขณะที่ผู้ฟังในภาษาอังกฤษและภาษาจีนใช้ถ้อยคำสั้น ๆ ในอัตราความถี่ที่ใกล้เคียงกันกับคำอุทานและคำประเมินค่า (Clancy et al., 1996) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยและผู้ฟังในภาษาญี่ปุ่นมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในรูปถ้อยคำสั้น ๆ สูงกว่ารูปถ้อยคำอื่น ๆ เป็นอย่างมาก
4. อย่างไรก็ตามแม้ว่าในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นใช้รูปถ้อยคำสั้น ๆ มากกว่ารูปถ้อยคำอื่น ๆ เหมือนกัน แต่กลับพบว่าในภาษาญี่ปุ่นไม่พบถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา (Clancy et al., 1996) ซึ่งต่างจากในภาษาไทยที่พบถึง 20 ครั้ง อาจกล่าวได้ว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการสนทนาในระดับที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับถ้อยคำของคู่สนทนามากกว่าในภาษาญี่ปุ่น

การศึกษารูปของถ้อยคำข้างต้นแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมีหลายรูป ซึ่งแต่ละรูปถ้อยคำสามารถปรากฏได้หลายลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

3.1.2 ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมีลักษณะการปรากฏที่น่าสนใจ เพราะนอกจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏเดี่ยว ๆ แล้ว ยังสามารถปรากฏในลักษณะอื่นได้อีก ผู้วิจัยจึงใคร่จะกล่าวถึงลักษณะการปรากฏของรูปถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 3 ลักษณะหลัก ได้แก่ 1) การปรากฏเดี่ยว ๆ 2) การปรากฏซ้ำ และ 3) การปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบและการปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน ดังจะแสดงความถี่ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ความถี่ของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	ลักษณะการปรากฏ ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	ความถี่/ครั้ง	ร้อยละ
1.	การปรากฏเดี่ยว ๆ	1,150	81.7
2.	การปรากฏซ้ำ	130	9.2
3.	การปรากฏร่วมต่างรูปแบบ	116	8.2
4.	การปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน	12	0.9
รวม		1,408	100

จากตารางความถี่ของลักษณะการปรากฏแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยปรากฏเดี่ยว ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การปรากฏซ้ำถ้อยคำเดิม การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบ และการปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.2.1 การปรากฏเดี่ยว ๆ

การปรากฏเดี่ยว ๆ เป็นการที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพียงถ้อยคำเดียว ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังทุกกลุ่มปรากฏในลักษณะนี้ได้ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบการปรากฏเดี่ยว ๆ จำนวน 1,150 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.7 ของข้อมูลทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 37 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

		(0.61)	(0.57)
	1	B:	ถ้าสต๊าฟฟ์คือแบบ_อารมณ์แบบอัลติมาติกแบบ_ในคอนอะไรอย่างเงี้ย= =(0.22)
➔	2	A:	อ้อ :: (1304.47)
	3	B:	(0.46) พวกพนักงานอย่างนั้นอะไม่ต้อง_ใช้ภาษา (0.34)
	4	A:	อ้าวแล้วคือถ้าราคา-ถ้าราคาสต๊าฟฟ์เอ้ยราคาล่ามจะเท่าไร (0.27)
	5	B:	สตาร์ทที่สามพันนะราคาล่าม (0.40)
➔	6	A:	อ้อ :: (1313.67)
	7	B:	(0.98) (0.35) ของเกาหลีอะ_ถ้าแบบ_ =บริษัทแบบอย่างเช่นงานทัวร์กูอะ (0.29)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B กำลังบ่นกับ A เกี่ยวกับบริษัทหนึ่งที่ได้จ้างให้ B ไปเป็นล่ามแปลภาษา แต่ให้ค่าจ้างเท่ากับผู้ประสานงาน A จึงสงสัยและถาม B ว่าตำแหน่งล่ามกับผู้ประสานงานมีลักษณะงานและค่าจ้างต่างกันอย่างไร ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 และ 7 B มีบทบาทเป็นผู้พูด ตอบข้อสงสัยของ A ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำ “อ้อ” ในลักษณะการปรากฏเดี่ยว ๆ หลังจากที่ผู้พูดบอกข้อมูลที่ไม่เคยรู้มาก่อน

ตัวอย่างที่ 38 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

สถานการณ์ B เสนอลำดับเหตุการณ์โดยให้ตัวละครสี่เหลืองเริ่มก่อน

	1	B:	(0.15) เหมือนกับ_อีนีเยมัน::= (0.70) =ใช้_มันให้ขี่คอไปไซปะ (0.17)
➔	2	A:	อืม (0.12) (179.79)
	3	B:	(0.27) แล้วมันกระโดดทับอะ_แล้ว= =อีนีมันก็แดง::อีนีมันก็ข้ามฟากไปได้ (0.14)

➔ 4	A:	อืม (1.10) (184.03)
5	B:	(0.19) แล้ว, อืมมันก็= (0.59) =เลยอยากทำบ้าง_เนี่ยเอาตัวสีเทามา (0.75)
➔ 6	A:	อืม:: (189.58)
7	B:	แต่พอเอาหัวใหม่= =ตัวสีเทามันแบน (0.42)
➔ 8	A:	อืม?:: (0.64) (192.01)

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 และ 7 B มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอลำดับเหตุการณ์ในบัตรภาพ ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำ “อืม” “อืม” และ “อืม” ในลักษณะการปรากฏเดี่ยว ๆ อย่างต่อเนื่องในขณะที่ผู้พูดกำลังเสนอ

3.1.2.2 การปรากฏซ้ำ

การปรากฏซ้ำเป็นการที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังซ้ำรูปเดิมอีกครั้งหรือหลาย ๆ ครั้ง จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบการปรากฏซ้ำจำนวน 130 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.2 ของข้อมูลทั้งหมด รูปถ้อยคำที่สามารถปรากฏซ้ำได้มี 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) คำรับรอง 3) คำประเมินค่า 4) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 5) คำอุทาน ตามลำดับ ซึ่งจะแสดงตารางความถี่ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ความถี่การปรากฏซ้ำของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	การปรากฏซ้ำ	ความถี่/ครั้ง	ร้อยละ
1.	ถ้อยคำสั้น ๆ	112	86.8
2.	คำรับรอง	7	5.4
3.	คำประเมินค่า	6	4.7
4.	ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา	3	2.3
5.	ถ้อยคำอุทาน	1	0.8

รวม	129	100
-----	-----	-----

จากตารางข้างต้น ความถี่ของการปรากฏซ้ำแสดงให้เห็นว่า ถ้อยคำสั้น ๆ ปรากฏซ้ำถี่มากที่สุด และมีอัตราความถี่ห่างจากถ้อยคำชนิดอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด อาจเนื่องจากผู้ฟังต้องการเน้นหน้าที่ของถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบางครั้งยังอาจมีหน้าที่เชิงกระตุ้นดังจะกล่าวในหัวข้อหน้าที่ในส่วนถัดไป

1) ถ้อยคำสั้น ๆ ซ้ำจำนวน 2-5 ถ้อยคำ พบจำนวน 112 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.8 ของข้อมูลการปรากฏซ้ำทั้งหมด เช่น เออเออ เออเออเออ เออเออเออเออ อืมอืม อืมอืมอืม อืมอืมอืมอืม อืมอืมอืมอืม อ้อา อ้อาอ้อา เป็นต้น

2) คำรับรอง ซ้ำจำนวน 2-4 ถ้อยคำ พบจำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.4 ของข้อมูลการปรากฏซ้ำทั้งหมด เช่น ใช่ใช่ ใช่ใช่ใช่ ใช่ใช่ใช่ใช่ จริงจริง เป็นต้น

3) คำประเมินค่า ซ้ำจำนวน 2-3 ถ้อยคำ พบจำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.7 ของข้อมูลการปรากฏซ้ำทั้งหมด เช่น ดีดีดี ได้ได้ เป็นต้น

4) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา ซ้ำจำนวน 2-3 ถ้อยคำ พบจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ของข้อมูลการปรากฏซ้ำทั้งหมด ได้แก่ ไม่ใช่ไม่ใช่ ก้อตจ๊น้องก้อตจ๊น้อง ต๊กต๊ก เป็นต้น

5) ถ้อยคำอุทาน ซ้ำจำนวน 2 ถ้อยคำ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ของข้อมูลการปรากฏซ้ำทั้งหมด ได้แก่ โถโถ

จะสังเกตเห็นได้ว่า รูปถ้อยคำที่ซ้ำถ้อยคำจำนวนมากที่สุดคือ ถ้อยคำสั้น ๆ อีกทั้งยังพบว่าการปรากฏซ้ำในภาษาไทยจะซ้ำจำนวน 2-5 ถ้อยคำเรียงต่อกัน แต่มักปรากฏโดยเฉลี่ย 2-3 ถ้อยคำเท่านั้น อาจเนื่องจากการปรากฏซ้ำด้วยจำนวนถ้อยคำที่มากเกินไป อาจจะถูกมองว่าเป็นการรบกวนการครองผลัดการสนทนาของผู้พูด

ส่วนถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ไม่ปรากฏซ้ำคือ ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา คำปฏิเสธ คำเชื่อม และคำสั่ง อาจเนื่องจากถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาเป็นการให้ข้อมูลใหม่ที่ผู้ฟังคาดว่าผู้พูดจะกล่าว จึงไม่ปรากฏซ้ำ ส่วนคำปฏิเสธ คำเชื่อม และคำสั่ง หากปรากฏซ้ำอาจจะีผลต่อการเน้นหนักของหน้าที่ของถ้อยคำกลุ่มนี้ซึ่งอาจมองว่าเป็นคูกคามผู้พูดได้ ดังจะกล่าวในหัวข้อหน้าที่ต่อไป

การศึกษาลักษณะการปรากฏซ้ำถ้อยคำแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าถ้อยคำรูปต่าง ๆ จะใช้แสดงการเป็นผู้ฟัง แต่มีข้อจำกัดในลักษณะการปรากฏซ้ำ โดยเฉพาะเรื่องจำนวนถ้อยคำในการปรากฏซ้ำ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่า แม้ถ้อยคำบางกลุ่มจะเป็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง เช่น คำสั่ง คำเชื่อม แต่มักจะไม่กล่าวในลักษณะปรากฏซ้ำ เพราะอาจจะทำให้เป็นการคูกคามผู้พูดได้

3.1.2.3 การปรากฏร่วมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

การปรากฏร่วมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบ และ 2) การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.2.3.1 การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่าง

รูปแบบ

การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบเป็นการปรากฏร่วมกันระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่มีชนิดหรือรูปแบบต่างกัน จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบการปรากฏร่วมต่างรูปแบบจำนวน 116 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.2 ของข้อมูลทั้งหมด รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏในตำแหน่งแรกมี 5 ชนิด ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคำสนทนา 4) คำถาม และ 5) คำประเมินค่า ดังต่อไปนี้

1) ถ้อยคำสั้น ๆ

ถ้อยคำสั้น ๆ สามารถปรากฏร่วมกับถ้อยคำรูปแบบอื่น ๆ ได้ 7 ชนิด ได้แก่ 1) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำสนทนา 2) คำรับรอง 3) คำประเมินค่า 4) คำถาม 5) คำเชื่อม 6) คำอุทาน และ 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำสนทนา ตามลำดับ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบถ้อยคำสั้น ๆ ที่ปรากฏร่วมกับถ้อยคำชนิดอื่น ๆ จำนวน 78 ครั้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 12 รูปแบบย่อย ดังต่อไปนี้

ก. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำรับรอง พบจำนวน 27 ครั้ง

เช่น เออใช่ เออจริง เออนั่นแหละ เออนั่นดี ออใช่ อืมใช่ อืมนั่นนะดี
เออเออนั่นแหละ เออเออใช่

ข. ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำสนทนา พบจำนวน 24 ครั้ง

เช่น เออสวยสวย เออเดินไป เออกลัวที่ เออพลาดพลาด เป็นต้น

ค. ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำสนทนา + คำถาม พบจำนวน 2 ครั้ง

เช่น ออมันมีให้ข้ามไหมะ

ฉ. ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา + ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำรับรอง
พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ อ้อ_ป่าเออเออใช่

ง. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำรับรอง + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ เออใช่ น้ำมันไหลไม่ได้

จ. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำรับรอง + ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบจำนวน
1 ครั้ง

ได้แก่ เออใช่_เออขนมปังไหม้กู

ฉ. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำประเมินค่า พบจำนวน 12 ครั้ง

เช่น เออดีเนาะ เอ้อโอเค เออได้ อ้อโอเค เออเออ แมงถูกดี อ้อเออดีดี

อ้อ::อืมก็ได้ อ้อเออเออได้ได้

ช. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำประเมินค่า + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ อืมเกตึคิตใหม่อ๊ะ

ซ. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำถาม พบจำนวน 5 ครั้ง

เช่น อ้อหรือ อาแล้วไงต่อ

ฅ. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำเชื่อม พบจำนวน 2 ครั้ง

ได้แก่ อืมแล้วก็ อ้อหมายถึง_อ้อ

ฉ. ถ้อยคำสั้น ๆ + คำอุทาน พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ อืมอืมหืม

ค. ถ้อยคำสั้น ๆ + ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ เออเกร็ง

2) คำอุทาน

คำอุทานปรากฏร่วมกับถ้อยคำรูปแบบอื่น ๆ ได้ 5 ชนิด ได้แก่ 1) คำถาม 2) คำประเมินค่า 3) คำรับรอง 4) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา และ 5) ถ้อยคำสั้น ๆ ตามลำดับจากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบคำอุทานปรากฏร่วมกับถ้อยคำชนิดอื่น ๆ จำนวน 23 ครั้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบย่อย ดังต่อไปนี้

ก. คำอุทาน + คำถาม หรืออาจมีถ้อยคำสั้น ๆ ในตำแหน่งที่สาม พบจำนวน 14 ครั้ง

เช่น เอ้าจริงอ้อ เฮ้ยจริงดิ อ้าวหรือ อ้าวหลอ?:อ้อ

ข. คำอุทาน + คำประเมินค่า พบจำนวน 4 ครั้ง

เช่น ฮี๊ยดีหะ

ค. คำอุทาน + คำรับรอง พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ อ้าวจริง

ง. คำอุทาน + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา + คำประเมินค่า พบจำนวน 2 ครั้ง

ได้แก่ เอ้ยหวงสุด ๆ อ้าวเดินกลับอะได้ได้ได้

จ. คำอุทาน + ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา + คำถาม พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ อ้ามีอ้อ

ฉ. คำอุทาน + ถ้อยคำสั้น ๆ + คำประเมินค่า พบจำนวน 1 ครั้ง

ได้แก่ เฮ้ยเออเออถูกถูก

3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา

ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนาปรากฏร่วมกับถ้อยคำรูปแบบอื่น ๆ ได้ 3 ชนิด ได้แก่ 1) คำถาม 2) คำประเมินค่า และ 3) ถ้อยคำสั้น ๆ ตามลำดับจากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบจำนวน 14 ครั้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบย่อย ดังต่อไปนี้

ก. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา + คำถาม อาจมีถ้อยคำสั้น ๆ หรือ ถ้อยคำอุทานในตำแหน่งที่สาม จำนวน 11 ครั้ง

เช่น ตัวเหลืองอ้อ มัธยมอ้อ สามทุ่มเลยอ้อ สองด้านก่อนอ้ออ้อ
สองชั้นเลยอ้อไอ้โ

ข. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา + คำประเมินค่า จำนวน 2 ครั้ง
ได้แก่ ยากมากเลยนี่ แซ่มีดเลย

ค. ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา + ถ้อยคำสั้น ๆ จำนวน 1 ครั้ง
ได้แก่ ไปดูน้องอ้ออ

4) คำถาม

คำถามปรากฏร่วมกับรูปแบบอื่นได้ 1 ชนิด ได้แก่ ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบจำนวน 1 ครั้ง ได้แก่ อะไรสีโมง

5) คำประเมินค่า

คำประเมินค่าปรากฏร่วมกับรูปแบบอื่นได้ 1 ชนิด ได้แก่ ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบจำนวน 1 ครั้ง ได้แก่ ได้อันนี้ไว้ตอนจบได้

จะสังเกตเห็นได้ว่า เมื่อถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่มีรูปแบบหรือชนิดต่างกันมาปรากฏร่วมกัน จะพบว่าถ้อยคำที่ปรากฏในตำแหน่งแรกมี 5 กลุ่ม ได้แก่ ถ้อยคำสั้น ๆ คำอุทาน ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา คำถาม และคำประเมินค่า เมื่อพิจารณาจากลักษณะที่ปรากฏร่วมกัน ถ้อยคำสั้น ๆ ปรากฏร่วมกับถ้อยคำชนิดอื่น ๆ ได้หลากหลายที่สุด ส่วนคำรับรอง ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา คำปฏิเสธ คำสั่ง และคำเชื่อมไม่ปรากฏในตำแหน่งแรกของการปรากฏร่วมต่างรูปแบบ ถ้อยคำที่ปรากฏในตำแหน่งที่สองมี 7 ชนิด ได้แก่ 1) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา 2) คำประเมินค่า 3) คำรับรอง 4) คำถาม 5) คำอุทาน 6) คำเชื่อม 7) ถ้อยคำสั้น ๆ ตามลำดับ

การปรากฏร่วมต่างรูปแบบที่มีหน้าที่ในทำนองเดียวกันจะเป็นการเน้นย้ำหน้าที่นั้นให้หนักแน่นยิ่งขึ้น เช่น เออใช่ ได้อันนี้ไว้ตอนจบได้ ส่วนการปรากฏร่วมต่างรูปแบบที่มีหน้าที่ต่างกันแสดงให้เห็นกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งตำแหน่งของการปรากฏร่วมแสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้ของมนุษย์ เช่น อ้อโอเค แสดงว่าเข้าใจก่อนที่จะประเมินค่า ฮี้อดีหวะ แสดงความรู้สึกอัศจรรย์ใจก่อนที่จะประเมินค่า เป็นต้น

3.1.2.3.2 การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน

การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกันเป็นการที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่อยู่ภายในรูปแบบหรือชนิดเดียวกันมาปรากฏร่วมกันจากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบจำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.9 ของข้อมูลทั้งหมด รูปแบบถ้อยคำที่ปรากฏภายในรูปแบบเดียวกันมี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ 2) คำอุทาน และ 3) คำประเมินค่า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก. ถ้อยคำสั้น ๆ เช่น เออะ อ้อะ อ้อเออ อ้อเออเออ อ้ออ้อเออเออ อ้อเออเออเออ อ้ออ้ออ้อ อ้ออ้ออ้อเออเออ พบจำนวน 9 ครั้ง

ข. คำอุทาน เช่น อ้าวเวรกรรม อ้าวฉิบเป้ง พบจำนวน 2 ครั้ง

ค. คำประเมินค่า เช่น โอเคได้ พบจำนวน 1 ครั้ง

จากการศึกษาลักษณะการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกันพบเฉพาะรูปถ้อยคำสั้น ๆ คำอุทาน และคำประเมินค่า แต่ไม่ปรากฏในถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา คำถามสั้น ๆ คำรับรอง ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา คำปฏิเสธ คำสั่ง และคำเชื่อม จะสังเกตเห็นได้ว่า ลักษณะการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกันพบในอัตราความถี่ที่น้อยมาก อาจเนื่องจากถ้อยคำที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีอยู่อย่างจำกัด หากถ้อยคำที่ปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกันไม่ได้มีผลต่อหน้าที่ที่แตกต่างกัน ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏเดี่ยว ๆ หรือปรากฏร่วมต่างรูปแบบมากกว่า เพราะเมื่อกล่าวถ้อยคำหนึ่งถ้อยคำแล้วสื่อเจตนาตามที่ต้องการได้ อาจจะไม่ต้องกล่าวถ้อยคำอื่นในกลุ่มเดียวกันเพิ่มอีก

สรุปภาพรวมของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยปรากฏได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การปรากฏเดี่ยว ๆ 2) การปรากฏซ้ำถ้อยคำ และ 3) การปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ 1) การปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน และ 2) การปรากฏร่วมต่างรูปแบบ การปรากฏในแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในหัวข้อ 3.3 หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

2. เมื่อพิจารณาจากความถี่ ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยที่พบถี่มากที่สุดคือ การปรากฏเดี่ยว ๆ รองลงมาคือ การปรากฏซ้ำถ้อยคำ และการปรากฏร่วม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในลักษณะเดี่ยว ๆ มากกว่าใช้ถ้อยคำในลักษณะปรากฏซ้ำหรือปรากฏร่วมหลาย ๆ ถ้อยคำ

3. แม้ว่าลักษณะการปรากฏซ้ำและปรากฏร่วมจะพบค่อนข้างน้อย แต่การปรากฏลักษณะนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวซ้ำถ้อยคำและกล่าวในลักษณะปรากฏร่วมเช่นกัน การปรากฏซ้ำและการปรากฏร่วมที่มีหน้าที่ในทำนองเดียวกันเป็นการเน้นย้ำหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังให้หนักแน่นยิ่งขึ้น หากมีหน้าที่ต่างกันแสดงให้เห็นกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ เช่น อ้อเออเออ แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังแสดงความเข้าใจข้อมูลที่ผู้พูดพูดก่อนแล้วเห็นด้วยเป็นอย่างมาก

4. สาเหตุที่พบการปรากฏเดี่ยว ๆ ถี่มากที่สุด อาจเนื่องจากผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอย่างต่อเนื่องในขณะที่ผู้พูดกำลังพูด จึงทำให้พบการปรากฏเดี่ยว ๆ ที่ละถ้อยคำแต่ปรากฏอย่างต่อเนื่องมากกว่าที่จะปรากฏซ้ำหรือปรากฏร่วมหลายถ้อยคำในตำแหน่งที่สิ้นสุดการครองผลัดหรือผลัดการสนทนา

5. สาเหตุที่พบการปรากฏซ้ำและการปรากฏร่วมค่อนข้างน้อย อาจอธิบายได้เป็น 2 กรณี ดังนี้ 1) กรณีที่ปรากฏร่วมกันแล้วมีหน้าที่ต่างกัน อาจเนื่องมาจากเมื่อผู้ฟังต้องการจะกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงหน้าที่ใด ๆ ผู้ฟังอาจเลือกใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่มุ่งสื่อหน้าที่นั้น ๆ โดยไม่แสดงกระบวนการรับรู้อื่น ๆ ที่มีมาก่อนหน้าหน้าที่ที่ต้องการสื่อ เช่น หน้าที่แสดงความคิดเห็นด้วย ผู้ฟังอาจจะใช้ถ้อยคำที่แสดงความคิดเห็นด้วย เช่น “เออ” “ใช่” มากกว่าที่ใช้ถ้อยคำ “อ้อเออ” “อ้อใช่” เพื่อแสดงกระบวนการรับรู้ว่าแสดงความเข้าใจก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นด้วย ส่วนกรณีการปรากฏซ้ำและการปรากฏร่วมถ้อยคำที่มีหน้าที่ในทำนองเดียวกัน อาจเนื่องมาจากผู้พูดอาจเข้าใจว่า ผู้ฟังพยายามจะกระตุ้นเพื่อชิงผลัดหรือต้องการยุติการสนทนา อาจจะทำให้การสนทนายุติลงได้ หากปรากฏอย่างต่อเนื่อง

6. ชนิดของถ้อยคำมีผลต่อลักษณะการปรากฏเช่นกัน เนื่องจากพบว่าชนิดของถ้อยคำบางถ้อยคำสามารถปรากฏได้เฉพาะบางลักษณะเท่านั้น เช่น ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่อยู่ในรูปคำสั่งและคำปฏิเสธจะปรากฏในลักษณะเดี่ยว ๆ คำเชื่อมและถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาปรากฏในลักษณะปรากฏเดี่ยว ๆ หรือปรากฏร่วมต่างรูปแบบแต่อยู่ในตำแหน่งที่สอง และจะไม่ปรากฏซ้ำถ้อยคำและปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน ส่วนรูปถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา คำถามสั้น ๆ และคำรับรองจะไม่ปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน ซึ่งข้อจำกัดในปรากฏดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีรูปถ้อยคำที่หลากหลาย แต่ไม่ได้หมายความว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังทุกชนิด

จะปรากฏได้ทุกลักษณะ หากแต่มีข้อจำกัดในการปรากฏเพื่อเอื้อให้ผู้พูดสามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้

7. นอกจากการปรากฏซ้ำและปรากฏร่วมจะพบในภาษาไทยแล้ว การปรากฏซ้ำยังพบในภาษาจีนและภาษาอังกฤษ ซึ่งเตาและทอมป์สันเรียกว่า ‘backchannel clustering’ เช่น ‘dui’ ที่แปลว่า ‘right’ ‘dui dui’ ‘dui dui dui’ (Clancy et al. 1996: 360) ‘oh dui dui (dui dui dui dui dui dui dui dui dui)’ (Xudong, 2008) ภาษาอังกฤษ ‘right right right’, ‘good good good’ ส่วนปรากฏร่วมพบในภาษาอังกฤษ ‘right, absolutely’, ‘Lovely. Terrific.’ (McCarthy, 2003: 56) แต่ไม่พบการปรากฏร่วมต่างรูปแบบในภาษาจีน (Tao and Thompson, 1991: 220)

8. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในแต่ละภาษามักจะปรากฏซ้ำและ/หรือปรากฏร่วมประมาณ 2-3 ถ้อยคำโดยเฉลี่ย แต่เท่าที่ศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาจีนปรากฏซ้ำจำนวนมากถึง 11 ถ้อยคำ อาจเนื่องจากชาวจีนกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังค่อนข้างน้อย (Tao and Thompson, 1991) ครั้นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังหนึ่งครั้ง อาจจะใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏซ้ำเพื่อแสดงความเอาใจใส่ในการสนทนาเป็นอย่างมาก

3.2 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละภาษา ดังนั้นการศึกษาตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เห็นลักษณะการปฏิสัมพันธ์ในภาษาไทย ในงานวิจัยนี้ จะศึกษาตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังโดยพิจารณาจากเรื่องผลการสนทนา ซึ่งสามารถจำแนกมุมมองการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด และ 2) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลการสนทนา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

ในงานวิจัยนี้ นิยามหน่วยผลัด (turn constructional unit: TCU) ตามแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) ว่า หน่วยผลัดเป็นองค์ประกอบย่อยที่ปรากฏในผลการสนทนา (turn) หรือช่วงการพูดของผู้พูด หน่วยผลัดอาจเป็นคำ วลี อนุพากย์ หรือประโยคก็ได้

ผู้วิจัยพิจารณาดำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด โดยใช้แนวคิดเรื่องหน่วยผลัดและจุดเปลี่ยนตัวผู้ร่วมสนทนาของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) และแนวคิดเรื่องการกล่าวพร้อมกันและการกล่าวแทรกของซิมเมอร์แมนและเวสต์ (Zimmerman and West, 1975)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมองว่าผลัดการสนทนาหรือสิทธิ์ในการครองผลัดของผู้พูด (Floor) จะประกอบขึ้นจากหน่วยผลัดหนึ่งหน่วยหรือหน่วยผลัดหลาย ๆ หน่วย บางขณะผู้ฟังอาจกล่าวถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังขึ้นระหว่างหน่วยผลัดที่ผู้พูดกล่าวจบหน่วยผลัด กล่าวแทรกหน่วยผลัด หรือกล่าวขึ้นพร้อมกันกับหน่วยผลัดถัดไปของผู้พูด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังสามารถปรากฏในตำแหน่งใดได้บ้างในแต่ละหน่วยผลัด

ผลการวิจัยพบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในระดับหน่วยผลัดปรากฏได้ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด 2) ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และ 3) ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน สรุปความถี่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

ลำดับ	ตำแหน่งระดับหน่วยผลัด	ความถี่	ร้อยละ
1.	ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด	944	67.0
2.	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด	454	32.2
3.	ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน	10	0.7
รวม		1,408	100.0

จากตารางข้างต้น จะสังเกตเห็นได้ว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยปรากฏในตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัดมากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน เมื่อพิจารณาจากความถี่แสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังในภาษาไทยกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งที่ผู้พูดกล่าวจบหน่วยผลัดที่ละหน่วยมากกว่าที่จะกล่าวแทรกหน่วยผลัดของผู้พูด ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด

ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัดเป็นตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งที่มีแนวโน้มว่าเปลี่ยนตัวผู้ร่วมสนทนาได้ มักมีช่วงหยุดระหว่างถ้อยคำของผู้พูดกับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังหรืออาจกล่าวต่อกันทันทีก็ได้ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัดจำนวน 944 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 67 ของจำนวนข้อมูลทั้งหมด ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ปรากฏถี่มากที่สุด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 39 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D04)

1	A:	(0.71) ฝรั่ง:: ฝรั่งเต็มโรงเลย์
2	B:	(0.31) อ๊ะ_ อ๋อ มันพูดอังกฤษนี่หว่า (0.28)
3	A:	ใช่ :: (723.70)
4	B:	แต่ว่าแปลไม่เป็นไร
5	A:	(0.16) เหมือนกับ_เค้าอยากมาดูเพราะ= =คนไทยมันไม่ค่อยดู (0.55)
6	B:	ใช่ :: (727.08)
7	A:	(0.35) (0.18) เสร็จแล้ว_ไม่แล้วคือแบบ_ ทุ่มนึง

จากตัวอย่างข้างต้น A และ B กล่าวถ้อยคำ “ใช่” เพื่อแสดงการเป็นผู้ฟัง หลังจากทั้งคู่สนทนาได้กล่าวจบหน่วยผลิตแล้ว อย่างไรก็ตามถ้อยคำของผู้พูดและถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังอยู่ในลักษณะที่ซ้อนทับกัน เนื่องจาก A กล่าวแทรกถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อที่จะครองผลต่อ

นอกจากนี้ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังยังสามารถปรากฏต่อถ้อยคำของผู้ฟังเองได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของผู้ร่วมสนทนา ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 40 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	A:	โลจิสติกส์อะมันก็เรียนเกี่ยวกับการขนส่งอะพวกนี้มันก็ต้องมี= =การ คำนวณ
2	B:	ออกแบบอ้อหรือ (0.52)
3	A:	(0.96) ไม่มันขนส่ง_มันก็ต้องมีการคำนวณ= =มีเรียนสเตตมีเรียน เลข
4	B:	โอ (0.55) (1160.13)
5	A:	มีเรียนบัญชีอะไรอย่างเงี้ยด้วย (0.55)
6	B:	เลขทั้งนั้นเลย

7	A: เออ (0.23) (1163.37)
8	B: ก็ดีอะมึง (0.40)

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าว่าการเรียนเกี่ยวกับการขนส่งมีวิชาสถิติบัญชี ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง เปลี่ยนสถานะมาเป็นผู้พูด และกล่าวแทรกว่า “เลขทั้งนั้นเลย” เมื่อ A พูดจบหน่วยผลัด เปลี่ยนบทบาทกลับมาเป็นผู้ฟังด้วยการใช้ถ้อยคำ “เออ” เพื่อยืนยันว่าเป็นเช่นนั้นจริง ๆ จะสังเกตเห็นได้ว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏต่อจากถ้อยคำของผู้ฟังเองแต่คนละบทบาทกัน

3.2.1.2 ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด

ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัดเป็นตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวซ้อนขึ้นทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่จุดที่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนตัวผู้ร่วมสนทนา หรือกล่าวแทรกหน่วยผลัดขณะที่ผู้พูดยังพูดไม่จบหน่วยผลัด จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัดจำนวน 454 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.2 ของข้อมูลทั้งหมด ตำแหน่งที่กล่าวแทรกถ้อยคำสามารถแบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่งย่อย โดยใช้ตำแหน่งของกริยาหลักเป็นเกณฑ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1.2.1 ตำแหน่งที่กล่าวแทรกต้นหน่วยผลัด

ตำแหน่งที่กล่าวแทรกต้นหน่วยผลัดเป็นตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแทรกประธานและ/หรือกริยาของหน่วยผลัด ซึ่งมักจะแทรกต้นหน่วยผลัดถัดไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 41 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

1	B: ไอปาก้าคือไร (1.08)
2	A: อัมปาก้าไม่รู้จักอ้อ (0.35)
3	B: เหอะ (0.11)
4	A: อธิบายไม่ถูกอะ _ แต่มันน่ารักม [ากเลย
5	B: [คือมันตัวโรปาก้า [
6	A: [คล้ายคล้ายม้าปะ (0.33)

7	B:	หรือ (156.56)
8	A:	มันเหมือนคล้ายคล้ายม้าหน่อยชะ
9	B:	มันขายอ้อ (0.64)
10	A:	(0.64) (0.36) เหอะโซว์แล้วเราก็ต้องไปซื้อแบบ_พวกแครอทอะไรอย่างเงี้ย_ให้มัน= (0.83) =_แบบเอาจไปป้อน::เอาไปอะอะไรอย่างเงี้ย (0.21)
11	B:	อ้อ:: (164.86)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B ไม่รู้จักอาปาก้า จึงถาม A ในผลัดที่ 1 ว่า “โอปาก้าคือไร” ในหน่วยผลัดที่ 4 6 และ 8 A พยายามอธิบายว่าอาปาก้ามีลักษณะอย่างไร ในผลัดที่ 9 B ถามว่า “มันขายอ้อ” ในผลัดที่ 10 A ตอบคำถามและอธิบายวิธีการให้อาหารเพิ่มเติม B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อ้อ” ในตำแหน่งต้นหรือตำแหน่งหน้ากริยาหลักของหน่วยผลัดถัดไป กล่าวคือ จริง ๆ แล้ว “อ้อ” เป็นการตอบรับหน่วยผลัดก่อนหน้า “เหอะโซว์แล้วเราก็ต้องไปซื้อแบบพวกแครอทอะไรอย่างเงี้ยให้มัน” แต่ปรากฏก่อนที่ผู้พูดจะกล่าวกริยาหลักของหน่วยผลัดถัดไป “แบบ/เอาไปป้อน::เอาไปอะอะไรอย่างเงี้ย” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังสามารถคาดเดาเหตุการณ์ออกได้ โดยที่ผู้พูดยังพูดไม่จบผลัดการสนทนา

3.2.1.2.2 ตำแหน่งที่กล่าวแทรกกลางหน่วยผลัด

ตำแหน่งที่กล่าวแทรกกลางหน่วยผลัด หมายถึง ตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแทรกกลางระหว่างหน่วยผลัด

ตัวอย่างที่ 42 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D05)

1	A:	แกเขียนไม่เป็นมั้งแล้วแกก็:: [แบบ
2	B:	[เอ้อเออ (696.45)
3	A:	(0.12) (0.17) = _เข้าห้องน้ำอะ_ กลับมา [แล้วสงสัยแกเอาดินสอแอบไปเขียน=
4	B:	[หรือ

		(698.62)	
5	A:	= คิ้ว (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ) เฮ้ย :คิ้วเป็นปัดเลยดำเลยอะ (0.10)	
6	B:	[หัวเราะ]	หรือ (701.63)
7	B:	(หัวเราะ)	

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเหตุการณ์ที่ผู้หญิงอาวุโสคนหนึ่งไปเรียนแต่งหน้า และ A คิดว่าผู้หญิงอาวุโสคนดังกล่าวไม่ทำตามขั้นตอนที่ผู้สอนบอก ในหน่วยผลัดที่ 1 3 และ 5 A เล่าเหตุการณ์ดังกล่าว ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำถาม “หรือ” แทรกกลางระหว่างหน่วยผลัดหน้าคำเชื่อม “แล้ว” ที่ใช้เชื่อมสองอนุภาคเข้าไว้ด้วยกันภายในผลัดการสนทนา

3.2.1.2.3 ตำแหน่งที่กล่าวแทรกท้ายหน่วยผลัด

ตำแหน่งที่กล่าวแทรกท้ายหน่วยผลัดเป็นตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแทรกในตำแหน่งหลังกริยาเป็นต้นไปภายในหน่วยผลัด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 43 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D09)

1	A:	กูก็เคยกินหมูหมูแบบ	
2	B:	ไว้ลองกินมั้ง	
3	A:	กู-กูก็เคยกินเนื้อที่มันไม่ตาก- =ไม่ไม่ตากแดดเค้าเรียกว่าเนื้อไม่แดดเดียวอะเนื้อธรรมดา	อะ
4	B:		เออ : (115.61)
5	A:	=ทุกอ[ย่างที่มันเอาไป]ทอดเว่ย_อร่อยอะมึงเค้าไม่มีเหนียว...	ลอง=
6	B:	อร่อยมัย	ไม่

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อทอดที่ขายบริเวณมหาวิทยาลัย ในผลัดที่ 1 3 และ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว ขณะนั้น B ใช้ถ้อยคำ “เออ” ในตำแหน่งท้ายของหน่วยผลัด “กู-กูก็เคยกินเนื้อที่มันไม่ตาก-ไม่ไม่ตากแดดเค้าเรียกว่าเนื้อไม่แดดเดียวอะเนื้อธรรมดา/อะ” เพื่อแสดงความเข้าใจและเอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ

3.2.1.3 ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน

ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกันเป็นตำแหน่งที่ผู้ฟังกล่าวขึ้นพร้อมกันในตำแหน่งที่ผู้ร่วมสนทนามีแนวโน้มที่สามารถจะเปลี่ยนตัวได้ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกันจำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.7 ของข้อมูลทั้งหมด ซึ่งปรากฏน้อยมากในภาษาไทย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 44 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

1	A:	จ๋อยจ๋อยแล้วมาเจอตัวนี้= =ปะ? (0.15)
2	B:	อืม (1.02)
3	A:	จ๋อยจ๋อยแล้วมาเจอตัวนี้:: (0.42) (0.17) _ อะอันนี้คือ, _ ต่อมา=
4	B:	อ๊ะ (294.22)
=	A:	=อย่างนั้นะมั้ง Z
5	B:	อ้ออะ (0.18) (295.74)
6	A:	ไปป๊ะ:: (0.28) (0.14) _ แล้วก็รีบมานี่นะ _ แล้วก็= (0.63) (1.08) =จ๋อยมาเจอตัวนี้:: _ แล้วก็ยิ้มยิ้มกันปะ? มีตรงยิ้มยิ้มกัน _ อะ=

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอการลำดับเรื่องในบัตรภาพว่า “จ๋อยจ๋อยแล้วมาเจอตัวนี้::” และหยุด 0.42 วินาที ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อ๊ะ” หลังช่วงหยุด แต่ทันใดนั้นผู้พูดกล่าวขึ้นในตำแหน่งเดียวกันทำให้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและถ้อยคำของผู้พูดปรากฏขึ้นพร้อมกัน

ตัวอย่างที่ 45 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

1	B:	คือกว่าเอาจริงจริงลงพื้นสีเดียวก็ได้แม่งเยอะไป Z
2	A:	โออ๊ะ:: (744.25)

3	B:	ทำให้คนเค้าซื้อ= (0.19) (0.16) =เยอะ_ <u>อี</u> ท่า_ซื้อให้เข้ากับสภาพผิวเราอะ
4	A:	<u>ใช่</u> (745.65)
5	A:	เออ:: (747.98)
6	B:	(0.71) (0.28) ก็แบบ_เหมือนตัวเก่งเราและ_ใช่ได้หมดแหละ

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ ในผลัดที่ 1 และ 3 B มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนแต่งหน้าแฝงการตลาดทำให้ผู้เรียนจำเป็นต้องซื้อเครื่องสำอางจำนวนมาก และหยุดประมาณ 0.19 วินาที ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “ใช่” หลังช่วงหยุด 0.19 วินาที แต่ทันทีนั้นผู้พูดกล่าวขึ้นในตำแหน่งเดียวกันทำให้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและถ้อยคำของผู้พูดปรากฏขึ้นพร้อมกัน

กล่าวโดยสรุป ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏในระดับหน่วยผลัดในภาษาไทยสามารถปรากฏได้ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ตำแหน่งที่ปรากฏถี่มากที่สุด คือ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่ปรากฏน้อยมากที่สุด คือ ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน อาจเนื่องมาจากผู้ฟังในภาษาไทยมักจะไม่พูดแทรกขณะที่ผู้พูดยังพูดไม่จบในแต่ละหน่วยผลัด อย่างไรก็ตามหากพิจารณาบทบาทการเป็นผู้ฟังในระดับผลัดการสนทนาจะทำให้เห็นบทบาทของผู้ฟังได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังจะนำเสนอในหัวข้อถัดไป

3.2.2 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

ผลัดการสนทนา (turn) ตามแนวคิดของแซคส์และคณะ (Sacks et al., 1974) หมายถึง ช่วงการพูดของผู้พูดแต่ละคน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมองว่า “ผลัดการสนทนา” หรือ “turn” หมายถึง ช่วงการพูดของผู้พูดหรือการครองผลัดของผู้พูด อาจมีหน่วยผลัดย่อยจำนวน 1 หน่วยผลัดหรือมากกว่า 1 หน่วยผลัดประกอบกันขึ้นเป็นผลัดการสนทนา

การวิเคราะห์ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนาจะทำให้เข้าใจว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏในระดับผลัดการสนทนาในลักษณะใดบ้าง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ 3 เกณฑ์

ในการวิเคราะห์ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในระดับผลัดการสนทนา ได้แก่ 1) การครองผลัดการสนทนาของผู้พูด 2) การให้ข้อมูลเก่าและข้อมูลใหม่ และ 3) ช่วงหยุด

ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนามี 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดของผู้พูด และ 2) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดของผู้ร่วมสนทนา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการยุติการสนทนาหรือเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ซึ่งสรุปความถี่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ความถี่ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

ลำดับ	ตำแหน่งระดับผลัดการสนทนา	ความถี่	ร้อยละ
1.	ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา	930	66.1
2.	ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด	350	24.9
3.	ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการยุติการสนทนาหรือเปลี่ยนประเด็น	128	9.1
รวม		1,408	100.0

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนาหรือระหว่างที่ผู้พูดกำลังครองผลัดพบมากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการยุติการสนทนาหรือเปลี่ยนประเด็น ความถี่ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังขณะที่ผู้พูดกำลังครองผลัดมากกว่าที่จะกล่าวหลังจากที่จบผลัดการสนทนา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.2.1 ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา

ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนาเป็นการที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังภายในผลัดของผู้ที่กำลังครองผลัดอยู่ อาจมีช่วงหยุดระยะสั้น ๆ ประมาณไม่เกิน 4 วินาที ภายในผลัดก็ได้ แต่ยังคงอยู่ในประเด็นเดิม จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัยพบจำนวน 1,059 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.2 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 46 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

ปรากฏภายในผลัดของผู้พูดที่ไม่มีจังหวะหยุด

1	A:	เราเข้าใจพิวเลยค้ะ
2	B:	<p>อารมณ์= (1.58)</p> <p>(0.33)</p> <p>=แต่แฟนคลับลู่ห่านจะอารมณ์_ก็ทำไม่กูไม่แคร้:อะโรอย่างเงี้ย_เหมือน= (0.41) (1.19) (0.18)</p> <p>=แฟนคลับลู่ห่านก็คงจะไม่_คือ:อารมณ์แบบ__ถ้าเป็นแบบ_ลู่ห่านแท้=</p> <p>=เลยนะแบบ [ชอบลู่ห่านก็คี้] [จะไม่เอาเอ็กโซแล้วเอาลู่ห่านคนเดียว=</p>
3	A:	<p>อืม (650.18) อืม (651.00)</p>
4	B:	= (0.56)
5	A:	ก็-ก็ถ้าเป็นฝั่งพวกเค้าก็เรียกว่าพวกสแตนท์แหละ (0.28)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B เล่าความเห็นของกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบศิลปินต่างประเทศให้ A ฟัง ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูด บอกเล่าความเห็นของกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบศิลปินต่างประเทศที่ออกจากวง ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืม” แทรกภายในผลัดการพูดของผู้พูด

ตัวอย่างที่ 47 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

ปรากฏภายในผลัดของผู้พูดที่มีจังหวะหยุด

1	A:	<p>มันเคยโทรมาครั้งนึงอะ= (0.36)</p> <p>=แล้วกูก็ไม่ว่ากูจะคุยอะไร_มันโทรมาใช้แะแล้วคราวนี้กูก็แบบ=</p> <p>=คุยมึงกูก็หัวเราะอะกูไม่รู้จะพูดอะไรกูก็หัวเราะใช้มัยมันก็ถามว่า= (0.56)</p> <p>=_หัวเราะอะไรนักหนาเนี่ย (0.45)</p>
2	B:	<p>เออ (0.13)</p> <p>(536.83)</p>

	3	A:	(0.38) เออ กู ก็ แบบ _ = =อะไรของมึงวะ (หัวเราะขณะพูด) กูจะรู้::มัยกูไม่รู้จะพูดไรแล้วมันอะ= =ก็ชอบมาคุยให้ฟังเรื่องแฟนเก่าอะ (0.19)
➔	4	B:	เออ:: (0.33) (543.12)
	5	A:	(0.57) เออแล้วแบบ_เมื่อก่อนกูก็ไม่วู้จักแฟนมึงเปล่าวะมึงมาคุยเรื่อง= (0.16) =แฟนเก่า_ให้กูฟังทำไมอะ (0.20)
➔	6	B:	เออ:: (548.67)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B เล่าปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับเพื่อนให้ A ฟัง ในผลัดที่ 1 3 และ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าประเด็นปัญหาดังกล่าว ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “เออ” ในตำแหน่งที่กล่าวผู้พูดจบหน่วยผลัดภายในผลัดการสนทนา

3.2.2.2 ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา

ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาเป็นการที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งจุดเชื่อมระหว่างผลัดการสนทนาหรือเป็นจุดเปลี่ยนผู้ครองผลัดการสนทนาหรือเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และ 2) ตำแหน่งที่มีการยุติการสนทนาหรือเปลี่ยนประเด็นการสนทนา จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการวิจัย พบจำนวน 349 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.8 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 48 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

ปรากฏระหว่างผลัดของผู้ร่วมสนทนาที่ผู้ฟังแสดงภาวะผู้ฟังก่อนที่จะเริ่มผลัด

	1	A:	(0.24) กูไปหาไอเนีย_ไอข้าวยาไก่แซ่บอะ (0.33)
--	---	----	---

2	B:	เอ้อเอ้อ (59.73)
3	A:	(0.29) ไม่มีวะ (หัวเราะขณะพูด) _ ตั้งแต่นั้นนั้นนะ
4	B:	มันมีวันพฤหัสบดี (0.44)
5	A:	จริงอะ (63.62)
6	B:	กูได้กินทุกวันพฤหัสบดีเลยข้าวยากไก่แซ่บอะ (0.59)
7	A:	(1.49) ไอ้โห: วันหลังฝากซื้อหน่อยดิ _ มา: [
8	B:	ค่าจัดส่งห้าสิบบาท (0.75)
9	A:	(0.19) แพงกว่าค่าข้าวอีกนะ _ โคตรหน้าเลือดเลย (หัวเราะขณะพูด) (0.84)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ ในหน่วยผลัดที่ 1 และ 3 B บ่นว่า “กูไปหาไอเนีย ไอ ข้าวยากไก่แซ่บอะ ไม่มีวะ ตั้งแต่นั้นนั้นนะ” ในผลัดที่ 4 B มีบทบาทเป็นผู้พูด บอกคู่สนทนาว่า “มันมีวันพฤหัสบดี” และ “กูได้กินทุกวันพฤหัสบดีเลยข้าวยากไก่แซ่บอะ” ในผลัดที่ 7 A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้คำอุทาน “ไอ้โห” ในตำแหน่งระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดและขอร้องคู่สนทนาว่า “วันหลังฝากซื้อหน่อยดิ”

ตัวอย่างที่ 49 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D01)

ปรากฏระหว่างผลัดของการสนทนาที่ผู้พูดเปลี่ยนประเด็นการพูด

1	B:	(0.26) กู::-กูกินก็ได้? กู::- ยังไงก็ได้กูอะ (0.24)
2	A:	เออถ้าจั้งนี้= (14.46) (0.31) =เตี้ยไปตุสเต๊กก่อน _ แล้วถ้า::ไม่อยากกินยังงัยค่อยไปดูอะไรกินใน= =พันทิพย์แล้วกัน (0.57)
3	B:	เอ้อเอ้อ (0.40) (20.18)

4	A:	(0.67) เออะ_มึงติดตั้งค้กูไวนะ= =ยี้บห้าบาทยังไม่คืนกูเลย
5	B:	เออ?::เดี๋ยวกูจ่ายค่ารถให้มึงไปซักกลับ= (24.52) =อีนี่ก็ทวงจ้ง (0.34)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A ขวน B ไปรับประทานอาหาร ในผลัดที่ 1 B ตอบรับคำชวนว่า “กู:-กูกินก็ได้?กู:: ยังไงก็ได้กูอะ” ในผลัดที่ 2 “เออถ้างั้นก็เดี๋ยวกูไปดูลูกเต๊กก่อน แล้วถ้า:: ไม่อยากกินยังงัยค่อยไปดูลูกอะไรกินในพันทิพย์แล้วกัน” ขณะนั้น B กล่าวถ้อยคำแสดงการป็นผู้ฟัง “เอ้อเออ” ในประเด็นดังกล่าว แต่ทันใดนั้น ในผลัดที่ 4 A ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้พูดได้เปลี่ยนประเด็นไป ทวงเงินคู่สนทนา จะสังเกตเห็นได้ว่า การปรากฏลักษณะนี้คล้ายกับว่าเป็นการปรากฏภายในผลัดการพูดของผู้พูด แต่จริง ๆ แล้วปรากฏเป็นคู่วิจารณ์กรรม ดังนั้นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อเออ” จึงเป็น ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏระหว่างผลัด

สรุปภาพรวมตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมีดังต่อไปนี้

- ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดในภาษาไทยพบ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด 2) ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และ 3) ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน
- เมื่อพิจารณาความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด พบว่าตำแหน่งที่จบหน่วยผลัดปรากฏถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด ส่วนตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกันพบความถี่น้อยมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังหลังจากที่ผู้พูดกล่าวจบหน่วยผลัดที่ละหน่วยผลัด
- ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนาในภาษาไทยมี 2 ตำแหน่งหลัก ได้แก่ 1) การปรากฏภายในผลัดการสนทนา และ 2) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ 1) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือยุติการสนทนา และ 2) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด
- เมื่อพิจารณาความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา พบว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังภายในผลัดการสนทนามากที่สุด รองลงมาคือ ระหว่างผลัดการสนทนา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะครองบทบาท

ของผู้ฟังอย่างต่อเนื่องมากกว่าที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อชิงผลัดการสนทนาหรือแสดงบทบาทการเป็นผู้ฟังเพียงถ้อยคำเดียว

5. ลักษณะการปรากฏตามข้อ 5 แตกต่างจากในภาษาจีน เนื่องจากชาวจีนมองว่า การกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังดี ๆ ภายในผลัดการพูดของผู้พูดเป็นการอวดรู้ ก้าวร้าว หยาบคาย และไม่สุภาพ ชาวจีนจึงกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังค่อนข้างน้อย เพื่อแสดงความสุภาพ เคารพผู้พูด และไม่ยกตนเหนือกว่าผู้อื่น (Clancy et al, 1996) แต่คล้ายคลึงกันกับในภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากถ้ากล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อย ผู้พูดอาจจะมองว่าผู้ฟังไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญกับผู้พูด (Clancy et al, 1996) เช่นเดียวกันกับในภาษาไทย แม้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยและภาษาญี่ปุ่นจะปรากฏแทรกภายในผลัดการสนทนาเช่นเดียวกัน แต่อาจปรากฏในความถี่ต่างกัน เนื่องจากชาวญี่ปุ่นใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในความถี่มากกว่าภาษาอื่น

7. บริบทของการปรากฏภายในผลัดการสนทนาในภาษาญี่ปุ่น พบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาญี่ปุ่นมักปรากฏที่ช่วงหยุดระหว่างอนุพากย์ (clausal unit) ของถ้อยคำภายในผลัดการพูดของผู้พูด (Maynard, 1986: 1098) ซึ่งสอดคล้องกับงานไวท์ (White, 1989) ที่พบว่าผู้พูดชาวญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำด้วยประโยคความเดียว (single-clause sentence) และมีช่วงหยุดระหว่างอนุพากย์ ทำให้ปรากฏอนุพากย์หลายอนุพากย์ (multiple clause) ภายในผลัดการสนทนา ซึ่งคล้ายกันกับในภาษาไทยที่พบว่า ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังภายในผลัดการสนทนา ซึ่งแม้ว่าผู้ฟังจะกล่าวแทรกภายในผลัดการพูดของผู้พูด แต่ผู้ฟังกล่าวแทรกในลักษณะที่ผู้พูดกล่าวจบถ้อยคำที่หน่วยผลัดเช่นเดียวกันกับในภาษาญี่ปุ่น อาจเนื่องจากภาษาพูดในภาษาไทยผู้พูดใช้ประโยคสั้น ๆ ไม่ซับซ้อน จึงทำให้เกิดช่วงหยุดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเอื้อให้ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้ค่อนข้างมาก ซึ่งต่างจากภาษาอังกฤษที่พบว่าผู้พูดมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำด้วยประโยคที่มีอนุพากย์ที่ซับซ้อน (White, 1989)

3.3 หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

นอกจากรูปแบบและตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว หน้าที่เป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ฟังไม่ได้กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังออกไปอย่างไรวัตถุประสงค์ แต่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีหน้าที่หรือมีเจตนาในการสื่อสารเช่นเดียวกับกับถ้อยคำของผู้พูด การที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแสดงให้เห็นว่า ผู้ฟังกำลังฟังผู้พูดอยู่ ซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม ผู้ฟังยังสามารถใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงหน้าที่อื่น ๆ อีก

ในการวิเคราะห์หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้หน้าที่จากงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้ามาเป็นแนวทาง พร้อมทั้งใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. พิจารณาบริบทของการสนทนา
2. พิจารณารูปแบบ ความหมาย และตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง
3. พิจารณาเจตนาและความหมายของถ้อยคำในผลัดของผู้พูด

ผลการศึกษาหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจากข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ พบหน้าที่จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงความเห็น 3) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 4) กำลังคิด และ 5) โน้มน้าวให้กล่าวต่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ความถี่หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	ความถี่	ร้อยละ
1.	แสดงการรับรู้	574	49.9
	- เอื้อให้กล่าวต่อ	399	34.7
	- เข้าใจ	149	13
	- ยืนยัน	62	5.4
	- นึกออก	24	2.1
2.	แสดงความเห็น	374	32.5
	- เห็นด้วย	183	15.9
	- สนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม	158	13.7
	- ไม่เห็นด้วย	17	1.5
	- ประเมินค่า	16	1.4
3.	แสดงอารมณ์ความรู้สึก	158	13.7
	- ประหลาด/อึ้งจรรยาใจ	136	11.8
	- ครวญ	9	0.8
	- เห็นใจ/สงสาร	6	0.5
	- อารมณ์ขัน	5	0.4
	- รำคาญ	2	0.2
4.	กำลังคิด	34	3.0
5.	โน้มน้าวให้กล่าวต่อ	10	0.9
รวม		1,150	100

จากตารางข้างต้น หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏถี่มากที่สุดคือ กลุ่มแสดงการรับรู้ รองลงมาคือ กลุ่มแสดงความเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กำลังคิด และโน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงการรับรู้ในการปฏิสัมพันธ์ในภาษาไทยมากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.1 แสดงการรับรู้

กลุ่มแสดงการรับรู้ปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงการรับรู้ประเด็นที่ผู้พูดกล่าว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 หน้าที่ ได้แก่ 1) เอื้อให้กล่าวต่อ 2) เข้าใจ 3) นึกออก และ 4) ยืนยัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.1.1 แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ

หน้าที่แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงรับรู้หรือเข้าใจขณะที่ผู้พูดยังพูดไม่จบผลัดการสนทนา มักปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่เอื้อให้กล่าวต่อ เช่น ถ้อยคำสั้น ๆ อืม เออ อา อ่าฮะ เป็นต้น พบหน้าที่เอื้อให้กล่าวต่อจำนวน 395 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 34.3 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 50 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

1	(0.27) A: กูง (ชื่อค่ายเพลง) แม่ง_ เป็นอะไร (1.20)
2	(1.46) B: มัน::-มันชอบสไตน์นี้แหละ _ _ = (0.22) =มัน-ถ้าสมมุติออกจาก_ ถ้าออก-ออกมาจากมันไม่ค่อยดีเท่าไร= (0.35) (0.50) =อะไรอย่างเงี้ย_ มึงเจอแม่งชัดขวางแน่_ มันจะพยายามทำทุกวิถีทาง (0.37) (0.13) (1.49) =กูบอกเลย_(หายใจเข้า)_ มันจะทำทุกวิถีทางเพื่อชัดขวางมึง_ แต่ว่า= =ถ้าต่างประเทศมันก็ทำอะไรมากไม่ได้_ หรือ
3	A: แต่เดี๋ยวนี้นคนจีน-คนจีน=

		=เค้าเริ่มมา-แฟนคลับจีนอะ (0.42)
➔	4	B: อี้ม :: (298.39)
	5	A: (0.27) (0.23) เค้าเริ่มมาสนใจแฟนคลับไทย= =นะ _แต่ก่อนคือ_ประเทศไทยคือเมียน้อยเป็นแบบ (0.45)
➔	6	B: อี้ม :: (232.71)
	7	A: (0.27) เป็นแฟนคลับที่แบบ_เฮ้ยอึ้งไม่จำเป็นต้องสนใจแถมแต่แฟนคลับ= (0.61) (0.10) (0.13) =พี(ชื่อศิลปิน) อะ_คือ_ทวิตคนไทยนางเอาไปแปลอย่างงี้::_ =
➔	8	B: อี้ม (236.96)
	9	A: (1.00) (0.31) =คือแบบ_แล้วแบบทวิตแต่ละคนคือแบบ_ทิมสามี (ชื่อศิลปิน) = (0.86) = อะ_ [รอย่างงี้ (หัวเราะ) กูแบบ (หัวเราะขณะพูด) (0.21)
	10	B: [หัวเราะ)
	11	A: (หายใจเข้า) (0.92)
	12	B: กูขำแป๊ป (1.15)

จากตัวอย่างข้างต้น ในหน่วยผลัดที่ 3 5 7 และ 9 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นว่า กลุ่มศิลปินต่างประเทศและแฟนคลับต่างประเทศเริ่มให้ความสนใจกับแฟนคลับไทยมากขึ้น ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อี้ม” “อี้ม” และ “อี้ม” เมื่อพิจารณาจากถ้อยคำของผู้พูด ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ฟังใช้ถ้อยคำรูป “อี้ม” “อี้ม” “อี้ม” เพื่อแสดงการเอื้อให้ผู้พูดแสดงความคิดเห็นต่อ

ตัวอย่างที่ 51 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

		(0.78)
➔	1	A: แล้วก็ซาก::_อันนี้เรียะ-เรียงไว้ทางขวามือนะ
	2	B: อี้ม (0.79) (267.08)

		(0.19)	(0.15)	(0.74)
	3	A:	แล้วก็ไปซอก:แล้วก็, _นางก็เดินกลับ_ไปจ้อยจ้อย_อันนี้ที่ฉันคิด= =อันนี้ยังไม่ต้องสนใจไอตัวเหลืองนะ (0.30)	
→	4	B:	อ้อ (273.31)	
→	5	B:	อ่าฮะ (0.17) (274.34)	
	6	A:	อะ (2.23) แล้วอันนี้อีกอันหนึ่งที่ไม่มีตัวอะไรด้วย (0.43)	

จากตัวอย่างข้างต้น ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในหน่วยผลัดที่ 1 และ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด กำลังจะเสนอความเห็นให้ลำดับภาพ ขณะนั้น A บอกให้คู่สนทนาทราบว่า “อันนี้เรียะ-เรียะไว้ทางขวามือนะ” และในหน่วยผลัดที่ 3 “อันนี้ยังไม่ต้องสนใจไอตัวเหลืองนะ” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืม” “อ้อ” และ “อ่าฮะ” เมื่อพิจารณาจากปริบท ผู้พูดกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกหรือแจ้งให้ผู้ฟังทราบเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการจะบอก ผู้ฟังใช้ถ้อยคำรูป “อืม” “อ้อ” และ “อ่าฮะ” เพื่อแสดงรับรู้และเอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ

3.3.1.2 แสดงความเข้าใจ

หน้าที่แสดงความเข้าใจปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นที่ผู้ฟังไม่เคยรู้มาก่อน (Tao and Thompson, 1991: 221) ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงความเข้าใจหรือรับรู้/กระจ่างประเด็นใหม่ มักปรากฏท้ายผลการสนทนา (Tao and Thompson, 1991: 221) หรือท้ายประเด็นที่กำลังกล่าว รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่แสดงความเข้าใจ เช่น อ้อ อืม ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา เป็นต้น พบหน้าที่แสดงความเข้าใจจำนวน 93 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 8.1 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 52 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

			(0.45)	(0.58)
	1	A:	มันทำแบบนี้: มึงหมักหมูสับเสร็จใช่ปะ = (0.69) (0.25) (0.59) =มึงใส่ซอส ใส่ มีพริกไทยรากผักชี ::	
	2	B:	เออเออนั้นแหละกูทำแบบนี้ (890.69)	
	3	A:	(0.48)	(1.15)
				เสร็จ=

		=_ แล้วก็ใส่แค่_ ซื่อ้วขาวอะพวกซอสแม่ก็อะ :
4	B:	ซื่อ้วขาวแล้วก็= =หอยนางรมนิด [ึ่ง
5	A:	(0.27) (0.95) (1.10) หอยนางรมนิดนึงแล้วก็หมัก_ก็_ก็แบบ_ = =ผสมกันหนะ Z
6	B:	อ้ออ้อ [ก (902.51)
7	A:	(0.10) แต่ก็_ไม่ต้องหมักทิ้งไว้ครึ่งชั่วโมงเดี๋ยวมัน= (0.54) (0.87) (0.17) =เข้าไปมันจะเค็มเว่ยก็ซีก_ดูซีกพอสิบนาทีกี่ได้_ห่านาที่สิบนาทีกี่= (1.32) (0.28) (0.27) =_เสร็จ_มึงก็เอาหมู_หั่นขนมปังไข่ป่ะตัดขอบบอ [กให้หมด
8	B:	ซุบซ-ซุบไข่ป่ะ (0.43)
9	A:	(0.28) เอาไอนี้ก่อน_เอา:: (0.60)
10	B:	หมูวางก่อน [: (0.75)
11	A:	เอาหมูวาง:: _เสร็จแล้วก็ซุบไข่ Z
12	B:	อ้อ:: [: (921.01)
13	A:	(0.30) (0.33) ซุบไข่แล้วเอาไปทอด_ เพราะว่าถ้ามึงทอดแบบไม่ซุบไข่อะ_ บางที= (0.49) =ขนมปังมันจะไหม้_ เพราะมันไม่มีอะไรมาเคลือบ Z
14	B:	Z-เอา [ไข่ไข่ (0.75) (927.10)
15	A:	[ไข่ไข่ป่ะ?

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์ก่อนหน้า B ถาม A ว่าวิธีการทำขนมปังหน้าหมูต้องซุบไข่หรือไม่ A เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด บอกวิธีการทำขนมปังหน้าหมูในผลัดที่ 1 3 5 7 และ 9 A พยายามร่วมบอกวิธีที่ตนพอจะรู้อยู่บ้าง ในผลัดที่ 2 และ 4 จนกระทั่งผลัดที่ 11 A บอกว่า “เอา

หมวยาง::เสร็จแล้วก็ซุบไซ่” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้อ” เมื่อพิจารณาจากปริบท ผู้พูดบอกวิธีการทำขนมปังหน้าหมู เมื่อถึงขั้นตอนที่ผู้ฟังต้องการรู้ ผู้ฟังใช้รูปถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงความเข้าใจในขั้นตอนการทำที่ตนเองไม่รู้มาก่อน และสังเกตจากผลัดที่ 14 เมื่อ A กล่าวถึงผลของการไม่ซุบไซ่ว่า “เพราะว่าถ้ามีงทอดแบบไม่ซุบไซ่อะ บางทีขนมปังมันจะไหม้ เพราะมันไม่มีอะไรมาเคลือบ” B กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เออใช่ใช่” เพื่อเห็นแสดงการสนับสนุนคู่สนทนาว่า ขนมปังหน้าหมูที่เคยทำไหม้

ตัวอย่างที่ 53 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T16)

1.	A:	(1.91) อะ (9.47) ตัวเล็กตัวใหญ่_ _อันนี้เอาออกมาให้หมด [ดเสย
2.	B:	ยากระเนี่ย= =(หัวเราะขณะพูด) (9.98)
3.	A:	(0.18) (1.74) ต้องเป็นแบบ_ข้ามฝั่งแล้วก็_ _ชี้ตัวใหญ่= =(หัวเราะ) (0.97)
4.	B:	ไม่มันต้องมีหกล้มก่อนอันนี้ด้วยเนี่ย (1.27)
5.	A:	อีม: (2.84) (36.98)
6.	B:	มีตัวเล็กตัวกลางตัวใหญ่ใช่แหมะ (1.64)
7.	A:	ตัวกลาง- (43.95)

จากตัวอย่างข้างต้น ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอว่า “ต้องเป็นแบบข้ามฝั่งแล้วก็ชี้ตัวใหญ่” ในผลัดที่ 4 B กล่าวแย้ง “ไม่มันต้องมีหกล้มก่อนอันนี้ด้วยเนี่ย” ขณะนั้น A กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อีม” เมื่อพิจารณาจากปริบท ผู้พูดแสดงความแย้งคู่สนทนาที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ ผู้ฟังใช้ถ้อยคำรูป “อีม” ในตำแหน่งท้ายผลัดการสนทนา สังเกตจากผลัดถัดไปเป็นประเด็นใหม่ ดังนั้นถ้อยคำ “อีม” ในกรณีจึงใช้เพื่อแสดงความเข้าใจในประเด็นที่คู่สนทนาแย้ง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้ฟังยังไม่รับรู้มาก่อน

3.3.1.3 แสดงภาวะนิกออก

หน้าที่แสดงภาวะนิกออกปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง มักมีภาวะครุ่นคิด และเป็นเรื่องและผู้ฟังเคยรับรู้มาก่อน ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงการนิกออก นึกได้ หรือจำได้ มักปรากฏท้ายผลัดการสนทนาหรือท้ายประเด็นกำลังกล่าวถึง รูปถ้อยคำที่ทำหน้าที่แสดงการนิกออก เช่น อ้อ อืม เออใช่ เออเออ เป็นต้น พบหน้าที่แสดงภาวะนิกออกจำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 2.1 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 54 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

1	A:	(0.61) แล้วอย่างพิมพ์สักรีนก็มีดิอะ <u>กว่า</u> พิมพ์อะสักเป็นคุณป้าเลย (1.08)
2	B:	<u>ไม่</u> รู้หะ
3	B:	เออไม่รู้หะไม่ได้สังเกตอะ (0.62)
4	A:	(0.33) กูเห็นมันสักแบบ <u>ไม่</u> มัน:- มันไม่ค่อย= (0.13) =เหมือนที่พริตตี้เค้าสักกันอะอยากได้แบบ <u>ทรง</u> แมลงเมียงอะที่แบบ= (0.15) = <u>พุง</u> <u>พุง</u> อย่างเงี้ย (0.30)
➔ 5	B:	<u>อ้อ</u> (1068.06)
6	B:	มึงก็เอารูปให้เค้าดูดิ (1.50)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กับ B คุยกันเรื่องการสักคิ้ว ในผลัดที่ 4 ตุ่นมีบทบาทเป็นผู้พูด บรรณาณาที่จะสักคิ้วทรงเดียวกันกับพริตตี้ที่ชื่อแมลงเมียง ขณะนั้นมีมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อ้อ” เมื่อพิจารณาจากบริบท ผู้พูดบอกลักษณะของรูปทรงคิ้วที่ตนเองบรรณาณาจะสัก ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงการนิกออก ซึ่งหมายความว่า ผู้ฟังรู้ว่ารูปทรงคิ้วของแมลงเมียงมีรูปทรงอย่างไร จึงจะแสดงการนิกออกได้

ตัวอย่างที่ 55 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T10)

1	A:	ทับอะไร (0.35)
2	B:	(0.55) เราไม่รู้เหมือนกัน_อ๊:นี่ก็เลยข้ามไปคนเดียว (0.14)
3	A:	ปรากฏ_ [เข้า
4	A:	(0.27) ก็เลย_ = (0.16) =ไม่เป็นไรเราขอ_ แล้วก็ตั้งตั้งไอตัวนี้เง::ตั้งตั้งแล้วก็ข้ามมาได้:
5	B:	[อ๊::= (370.26) =นี่เงอีนี่ก็ตาเหลือกอยู่เงนี้ตาเหลือก (0.10)
6	A:	เอ้อตาเหลือกด้วย (2.80)= (373.04) =หือ? (0.14)

จากตัวอย่างข้างต้น ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 4 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอการลำดับภาพต่อจากคู่สนทนา ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อ้อ” และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด “นี่เงอีนี่ก็ตาเหลือกอยู่เงนี้ตาเหลือก” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา ผู้พูดเสนอความคิดเห็นให้ตัวละคร “ตั้งตั้งไอตัวนี้เง::ตั้งตั้งแล้วก็ข้ามมาได้” ผู้ฟังใช้ถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงการนึกออกหรือนึกได้ว่ามีภาพที่สามารถลำดับต่อจากภาพที่คู่สนทนาเสนอได้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.3.1.4 แสดงการยืนยัน

หน้าที่แสดงการยืนยันปรากฏเมื่อผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังยืนยันประเด็นใดประเด็นหนึ่งเพื่อให้สามารถรองผลัดต่อไปได้ ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อยืนยันประเด็นนั้น ๆ ว่าเป็นจริงหรือเป็นอย่างที่พูด มักปรากฏช่วงต้นของผลัดการสนทนา หากใช้เพื่อถึงความรับรู้ร่วมกันกับผู้ฟังในการเริ่มประเด็น หรือท้ายผลัดการสนทนา รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่การยืนยัน เช่น เออ อืม อืม ใช่ จริง ถ้อยคำ “เออ” ปรากฏร่วมกับถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบหน้าที่แสดงการยืนยันจำนวน 62 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 5.4 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 56 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

		(0.83)
1	A :	แดดร้อนชิบหายเลย (2.85) (เสียงครวญ)_ มึงเห็น= (1.38) =เมื่อเข้าปั๊ះที่:ที่เจ้าหน้าที่เค้าไปบอกกับ __ คนที่คุมบีทีเอสอะ (0.26)
→ 2	B :	เออ (1.05) (959.40)
3	A :	คือพี-ไอคนที่บีทีเอสเค้าไม่ได้ตรวจอะไรอยู่แล้วมึงเข้าใจ= =ปั๊ះ (0.23)
4	B :	เออส่องส่องไปหากบอะมึง (0.36) (963.99)
5	A :	เอ๊ะคือ [อจะ (xx)
6	B :	[ส่องผ่านผ่าน= =(0.60)
7	A :	(0.66) คือเดินผ่านก็แบบ _ กิ่งนั้นนั้นหนะ (1.34)
8	B :	(0.48) เออ _ ไม่เห็นทำอะไรเลย= (971.19) =ไม่เคยเลย (0.41)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กำลังจะเริ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจสอบภาระที่สถานีรถไฟ ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวว่า “มึงเห็นเมื่อเข้าปั๊ះที่:ที่เจ้าหน้าที่เค้าไปบอกกับคนที่คุมบีทีเอสอะ” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เออ” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา ผู้พูดพยายามจะดึงความรู้ของผู้ฟังที่เคยมีส่วนร่วมกันออกมาเพื่อที่จะเล่าและแสดงความคิดเห็น ผู้ฟังใช้ถ้อยคำ “เออ” เพื่อแสดงการยืนยันว่าจำได้ เพื่อให้คู่สนทนาเล่าต่อ หากผู้ฟังไม่แสดงการยืนยัน ผู้ฟังอาจจะพยายามพูดให้ผู้ฟังจำได้

ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 หน้าที่ได้แก่ 1) หน้า que แสดงความเห็นด้วย 2) หน้า que แสดงการสนับสนุน และแสดงอารมณ์ร่วม 3) ไม่เห็นด้วย และ 4) ประเมินค่า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.3.2.1 แสดงความเห็นด้วย

หน้า que แสดงความเห็นด้วยปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำถามหรือเชิงคำถาม โดยที่ผู้พูดไม่ทิ้งผลัด (Maynard, 1986: 1096) ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงความเห็นด้วยกับประเด็นที่ผู้พูดกล่าว มักปรากฏในตำแหน่งท้ายผลการสนทนา (Tao and Thompson, 1991: 221) รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่เห็นด้วย เช่น เอ อืม อืม เอ้อ ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา ถ้อยคำ เอ ปรากฏร่วมกับถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา พบหน้าที่แสดงความเห็นด้วยจำนวน 183 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 15.9 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 58 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D04)

1	B:	แต่กูชอบ-แต่กูชอบตรงที่::-ที่เค้ารอเลื่อนแค่= (0.19) (0.68) =ข้อกฎหมาย [เล็กเล็กข้อเดียวอะ _ แต่เค้าเอามาผูก_ เค้าก็ทำเรื่อง= อืม
2	A:	อืม (436.31)
3	B:	=ของ-ใน-ในส่วนของครึ่งหลังนะ [กูก็ว่าดี_ ดี] ตรงที่ว่าแบบว่า (0.61) (0.29)
4	A:	อืม [อืมอืม] (441.37) (442.41)
5	A:	แต่กูเกลียดทนายมากเลยนะ (0.52)
6	B:	เออ (445.26)
7	A:	ยังไงคุณก็ผิด (0.57)
8	B:	พูด-พูดโคตรแรง
9	A:	เออ (448.13)
10	B:	โคตรไม่โอเคอะ_ คือ [บว่า_ = (0.16) (0.32)
11	A:	เออ (449.42)

=	B:	(0.66) =แต่ว่าแบบว่ามันก็_มันน่า-ก็น่า-น่าเห็นใจสำหรับเพศที่สาม= (0.18) =ที่แบบว่ามันไม่มีกฎหมายมารับรองว่า_เค้าจะสามารถอยู่บนสังคมนี้= (0.88) (0.19) (0.81) =ได้อย่าง_ถูก_ได้รับการคุ้มครองไม่ใช่เค้าอยู่ใน_เค้าก็เป็นคนคนหนึ่ง=
---	----	--

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ B กับ A กำลังวิจารณ์ภาพยนตร์ 1448 Love Among Us A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นว่า “แต่ก็เกลียดทนายมากเลยนะ” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เออ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับ A ต่อมา A ยังคงมีบทบาทเป็นผู้พูด และยกตัวอย่างถ้อยคำของทนายที่เป็นเหตุให้ A ไม่ชอบทนาย จากนั้น B ได้เปลี่ยนบทบาทจากผู้ฟัง มาเป็นผู้พูดเพื่อแสดงความคิดเห็นว่า ทนายใช้ถ้อยคำที่รุนแรง ขณะที่ A ได้เปลี่ยนบทบาทจากผู้พูด มาเป็นผู้ฟังและกล่าวถ้อยคำ “เออ” เพื่อแสดงว่าเห็นด้วยกับถ้อยคำที่ B พูดด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างที่ 59 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T10)

	1	A:	(0.42) (0.79) (0.37) แล้วก็เลยทับ_อ้าว_อ้อ::ครั้งแรก::เปล่า?_= (0.55) (0.57) =ครั้งแรกก็เลยแบบว่า,_ไม่สำเร็จ_ก็เลยทับอีนี่
➔	2	B:	อีม (0.33) (206.89)
	3	A:	(0.13) (0.26) แล้ว_อีกครั้งนึงก็เลย,_ส่งอีนี่ข้ามไปก่อน
➔	4	B:	อีม (0.32) (211.00)
	5	A:	(1.59) (0.17) อีนี่ก็เลยข้ามได้._อีนี่ก็เลยเดินมาฟ้องอีนี่::_ว่าอีนี่ข้ามไปแล้ว (0.11)
	6	B:	(0.44) (1.12) อ้ออ้ออ้อ_เออแบบเย่?_ยังจ้เราต้องมารวมมือกันนะ (0.19) (217.65)

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 1 3 และ 5 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เสนอการลำดับภาพอย่าง ต่อเนื่อง ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อีม” และ “อีม” จากการ พิจารณาจากถ้อยคำของผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อผู้พูดเสนอ ผู้ฟังใช้รูปถ้อยคำ “อีม” และ “อีม” เพื่อแสดง

ความเห็นด้วย อีกทั้งยังสังเกตได้จากในผลัดที่ 6 ที่ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ “อ้ออ้อ” และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อเสนอความคิดต่อจากคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 60 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T22)

1	A:	แล้วก็มันก็ต้อง= (0.55) (0.42) =ไปเจอ::_ทางข้ามปุ้ะ_ [อันนี้หรือ (1.67) ปุ้ะ (0.44)
2	B:	อืม:: (172.27)
3	B:	(0.23) ข้ามตรงนี้_ก่อน= (1.75) =_อืม:: (0.20)
4	A:	(หายใจเข้า-ถอนหายใจ) (0.96)
5	B:	แต่พี่แอบคิดว่ามัน::= =จะเป็นสองตัวนี้ก่อนอะ (0.23)
6	A:	(0.32) อ่า_แล้วไงต่อ (0.97) (186.30)
7	B:	(0.51) (x)_ถ้าสองตัว (1.62)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ เดิมทีผู้ร่วมสนทนามีความเห็นที่ไม่ตรงกัน เนื่องจาก A คิดว่าตัวละครสองตัวเดินไปพร้อมกัน แต่ B คิดว่าหนึ่งในตัวละครที่ A กล่าวถึงอาจเดินไปพร้อมกับตัวละครอีกตัว ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด “แล้วก็มันก็ต้องไปเจอ::_ทางข้ามปุ้ะ” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำ “อืม” เมื่อพิจารณาจากปริบทการสนทนา เมื่อผู้พูดเสนอ ผู้ฟังใช้ถ้อยคำ “อืม” เพื่อแสดงความเห็นด้วย และเสนอต่อจากคู่สนทนาในผลัดที่ 3 “ข้ามตรงนี้_ก่อน อืม::” แต่ในผลัดที่ 5 B กลับแย้งความเห็นที่ได้เห็นด้วยและร่วมเสนอกับคู่สนทนา ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นถ้อยคำที่แสดงหน้าที่หนึ่ง ๆ ขณะนั้น อาจจะแสดงความเห็นด้วยไปก่อนแล้วแย้งทีหลังได้

3.3.2.2 แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม

หน้าที่แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม (support and empathy toward the speaker's judgment) ปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่งในทำนองประเมินค่า (evaluative statement) ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงการสนับสนุนหรือแสดงอารมณ์ร่วมกับผู้พูด มักปรากฏท้ายผลัดการสนทนา รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่หน้าที่แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม เช่น อืม เออ เออเออ ไซไซ เออไซ เป็นต้น พบหน้าที่แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วมจำนวน 158 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 13.7 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 61 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

1	A:	หมอเอยประกวัดโรมาวะ (1.51)
		(0.90)
2	B:	ไม่รู้ติ_แต่มันออกกำลังกายอะ (0.58)
→ 3	A:	<u>เอ้อ</u> เห็นมันบอกออกกำลังกาย (472.16)
		(0.45) (0.54) (1.17)
4	B:	ดีอะเก่งมากเลยอะ_เห็นในไอจีอะแบบ_อี้ยแฮ้ว-เฮลตี้มากอะ_= =ทำนั่นทำนี่ (0.98)
5	A:	ออกอะไรอะเล่นไร (1.56)
		(0.78) (0.13)
6	B:	มันก็ไปฟิตเนส_มีแบบ_เทรนเนอร์= =อะไรประมาณเนี่ย (2.69)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กับ B กำลังคุยกันเรื่องนักแสดงคนหนึ่ง เริ่มแรกทั้ง A และ B มีบทบาทเป็นผู้พูด ในผลัดที่ 1 A ถาม B ว่า “หมอเอยประกวัดโรมาวะ” ในผลัดที่ 2 B ตอบว่า “ไม่รู้ติแต่มันออกกำลังกายอะ” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อ” และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อกล่าวสนับสนุนคู่สนทนาว่า “เห็นมันบอกออกกำลังกาย” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อ” แสดงการสนับสนุนคู่สนทนา สืบเนื่องจากถ้อยคำของผู้พูด “ไม่รู้ติแต่มันออกกำลังกายอะ” ความหมายของรูปถ้อยคำ “เอ้อ” และถ้อยคำที่ตามหลังถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่กล่าวว่า เอ้อเห็นมันบอกออกกำลังกาย

ตัวอย่างที่ 62 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T06)

1	A:	นี่คืออะไร (หัวเราะขณะพูด) (6.81)
2	B:	ไม่เข้าใจ (0.44)
3	A:	(หายใจเข้า)
4	A:	<u>อืมไม่เข้าใจ</u> (73.62)
5	B:	ให้ชั้นทำอะไร:
6	A:	เหมือนไอสองตัวนี้มันเจอกัน (0.41)

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวว่า “ไม่เข้าใจ” มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืม” และกล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา “ไม่เข้าใจ” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่า “อืมไม่เข้าใจ” แสดงการสนับสนุนผู้พูดและแสดงความรู้สึกร่วมกันสังเกตจากถ้อยคำของผู้พูดที่บ่งว่า “ไม่เข้าใจ” และถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ใช้รูปถ้อยคำ “อืม” ปรากฏร่วมถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา “ไม่เข้าใจ”

3.3.2.3 แสดงความไม่เห็นด้วย

หน้าที่แสดงความไม่เห็นด้วยปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำถามหรือเชิงคำถาม โดยที่ผู้พูดไม่ทิ้งผลัด (Maynard, 1986: 1096) ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงว่าไม่เห็นด้วยกับประเด็นที่ผู้พูดกล่าว มักปรากฏในตำแหน่งท้ายผลัดการสนทนา (Tao and Thompson, 1991: 221) รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่ไม่เห็นด้วย เช่น คำปฏิเสธ ไม่ ไม่ใช่ เป็นต้น หน้าที่แสดงความไม่เห็นด้วยพบจำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 1.5 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 63 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T18)

1	A:	(0.94) (1.17) (1.48) (0.94) (หัวเราะ) (กระแอม) _ _ ใจแล้ว (5.27) เฮ้ยอันนี้ต้อง _ อันนี้ อันนี้ต้อง= (1.54) (0.40) =เดังก่อน:: _ หยั่งจี้ (หัวเราะ) ฟินนิช (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ)
2	B:	<u>ไม่ใช่:</u> (1.11) (251.92)

	3	A:	ไม่::ก็มันเต็งแล้วไอนี้มันก็ลอยไปไงแล้วมันก็ช้ำมาได้
➔	4	B:	ไม่ใช้::หมายถึงว่า (0.76) (257.40)
	5	A:	อันนี้::มันยังอยู่ฝั่งนี้อยู่เลย:: (0.28)
➔	6	B:	ไม่ใช้::..... (259.56)
	7	B:	(0.41) ไม่กี่ตอน_ฮะ (0.43)
	8	A:	ไอ้เนี่ยมันยังอยู่ฝั่งนี้= = อยู่เลย::
	9	B:	อ้อ:: (0.21) (264.09)

จากตัวอย่างข้างต้น ขณะที่ A ยกป้ายแสดงการจบภารกิจอยู่ A กล่าวแย้งความคิดที่ตนและคู่สนทนได้ร่วมเสนอไปก่อนหน้านี้ ในผลัดที่ 1 3 และ 5 B กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังว่า “ไม่ใช้” “ไม่ใช้::หมายถึงว่า” และ “ไม่ใช้” ในผลัดที่ 2 4 และ 6 เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่าผู้พูดกล่าวแย้งความคิดเดิม ส่วนผู้ฟังใช้รูปคำปฏิเสธ “ไม่ใช้” เพื่อแสดงความไม่เห็นด้วยหรือเห็นต่าง

3.3.2.4 แสดงการประเมินค่า

หน้าที่แสดงการประเมินค่าปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อประเมินค่าว่าถูกหรือไม่ถูกต้อง ดีหรือไม่ดี เป็นต้น มักปรากฏท้ายผลัดการสนทนาหรือจบประเด็นที่กำลังกล่าวถึง รูปถ้อยคำที่แสดงหน้าที่ประเมินค่า ได้แก่ ดีแล้ว ดี ๆ เย็ด(เข้) นี้อโยะ โอเค มาก บ้า อี้เหี้ย(ซี่)ย พ้อมึง อี้ห่า สกุนสุด โคตรโหดร้าย น่ากลัว ได้ได้ พบนหน้าที่แสดงการประเมินค่าจำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 1.4 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 64 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

1	A:	(0.18) (0.34) (0.43) เห็นเขาบอกว่า_แนะนำ::_ที่มี::ติดบ้านต้องมี::_สีใหม่ นะครับ	Z
2	B:	อืม :: (815.41)	
3	A:	(0.12) (0.14) (0.22) เป็น สีแบบ_คริส_ตัลอะไรอย่างเงี้ยแล้วก็แบบ (0.20)	
4	B:	อืห่า (817.82)	
5	A:	(0.27) (0.11) อู๊ย_แล้ว_พวกมันก็จกกัน [ใหญ่เลยอู๊ยเดี่ยวต้องไปซื้อ [ชะและ	
6	B:	อา:: (หัวเราะ) (819.69)	
7	A:	=เมื่อ B คริสตัลไซม์คริสตัลโรประมาณเนี่ย (0.34)	

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเหตุการณ์ขณะเรียนแต่งหน้าที่สถาบันสอนแต่งหน้าแห่งหนึ่ง ซึ่งแฝงการตลาดในการเรียนการสอน ในหน่วยผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าว่า “เห็นเขาบอกว่าแนะนำ::ที่มี::ติดบ้านต้องมี::สีใหม่ นะครับ” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืม” ในหน่วยผลัดที่ 3 A เล่าต่อ “เป็นสีแบบคริสตัลอะไรอย่างเงี้ยแล้วก็แบบ” B ยังคงมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืห่า” เมื่อพิจารณาบริบทการสนทนา พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อืห่า” แสดงการประเมินค่าเหตุการณ์ในทำนองว่าการกระทำเช่นนั้นไม่ถูกต้อง สืบเนื่องมาจากถ้อยคำของผู้พูด ความหมายของรูปคำประเมินค่า “อืห่า” และปรากฏช่วงท้ายประเด็น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรกระทำของผู้สอน

ตัวอย่างที่ 65 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	A:	(0.14) (0.23) แบบ_เรียนโลจิสมาอะ_แม่งทำงาน= (0.75) (0.99) (0.14) =เกี่ยวกับขนส่งได้สบายอะ_แบบ_แล้วโลจิสจบบไม่จบที่ไม่ดีด้วยไง_= =ก็ [จบบอ(ชื่อมหาวิทยาลัย)ปะวะสามปีครึ่งมันก็โอเนี่ย (0.45)
2	B:	อืมอืมอืมอืม:: (1084.42)

3	B:	ฮัยสามปีครึ่งแล้วหรอ (1.07)
4	A:	(0.22) มัน::อีก_ปีครึ่งมันก็จบแล้วอะ::
5	B:	ฮัยดีหวะ (0.12) (1089.88)
6	A:	เออ::จบก่อนเราอะ (1.01)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเรื่องสาขาวิชาที่คนรักเรียนให้ก๊ฟง ในหน่วยผลัดที่ 1 A เล่าว่า “แบบ_เรียนโลจิสมาอะ แม่งทำงานเกี่ยวกับขนส่งได้สบายอะแบบ แล้วโลจิสจบไม่จบที่ไม่ดีด้วยงี้ก็::จบมอ (ชื่อมหาวิทยาลัย) ปะวะสามปีครึ่งมันก็โอเนี่ย” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง อืมอืมอืมอืม:: ในผลัดที่ 3 B ถามว่า “ฮัยสามปีครึ่งแล้วหรอ” ในผลัดที่ 4 A ตอบว่า “มัน::อีกปีครึ่งมันก็จบแล้วอะ::” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวว่า “ฮัยดีหวะ” และในผลัดที่ 6 A กล่าวว่า “เออ::จบก่อนเราอะ” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “ฮัยดีหวะ” ทำหน้าที่แสดงความรู้สึกอัครรรยใจและประเมินค่าถ้อยคำของคู่สนทนาในทิศทางบวก สังเกตจากรูปถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และถ้อยคำของผู้พูด กล่าวคือ ความหมายของรูปคำอุทาน “ฮัย” ปรากฏร่วมกับรูปคำประเมินค่า “ดี” และถ้อยคำของผู้พูดที่กล่าวว่า “เออ::จบก่อนเราอะ”

3.3.3 แสดงอารมณ์ความรู้สึก

หน้าที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น ประหลาดใจหรืออัครรรยใจ ครอบงำเห็นใจหรือสงสาร แสดงอารมณ์ขัน และรำคาญ เป็นต้น มักปรากฏต้นและท้ายผลัดการสนทนา รูปถ้อยคำที่ทำหน้าที่แสดงอารมณ์รู้สึก เช่น คำอุทาน คำถาม ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนากับถ้อยคำถาม พบจำนวน 157 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 13.7 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 66 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	ฟอง:	(0.18) อย่างแข็งอะแบบ_รสิก็้อร่อยอะ= (0.60) (0.36) =มันมีความรู้สึกว่ามันไม่ยากกินไปเลย_เมื่อวานครับ__บ้านกูโดน= =ตัดไฟ (หัวเราะขณะพูด-หัวเราะ) (0.42)
---	------	--

2	แหวน:	ทำไมอะ (หัวเราะขณะพูด) (0.39) (234.11)
3	ฟอง:	(0.44) (0.28) (0.35) ก็_คือเขาสឹมไง_เขาสឹมว่าต้องจ่ายวันนี้นี้วันนี้ให้พี่_แม่ไม่ได้เป็น= (0.37) =คนจ่ายพี่เป็นคนจ่าย_บางซ່อนอ๊ะ (0.46)
4	แหวน:	อืม (1.44) (241.92)
5	ฟอง:	(0.29) กูไปถึง_ง_กูเปิดพัดลม...
6	แหวน:	(หัวเราะ)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ ฟองเล่าเรื่องบ้านถูกตัดไฟให้แหวนฟัง ในผลัดที่ 1 ฟองมีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าว่า “เมื่อวานครับ บ้านกูโดนตัดไฟ” ขณะนั้นแหวนมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังว่า “ทำไมอะ” และในผลัดที่ 3 และ 5 ฟองเล่าสาเหตุและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะที่บ้านถูกตัดไฟ เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “ทำไมอะ” ทำหน้าที่แสดงความรู้สึกประหลาดใจ เนื่องจากรูปถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “ทำไมอะ” แม้ว่าจะเป็นรูปคำถาม แต่ทำหน้าที่แสดงอารมณ์ความรู้สึก และสังเกตจากถ้อยคำของผู้พูดที่ปรากฏภายหลัง “ทำไมอะ” เพราะผู้พูดไม่ได้เล่าเฉพาะสาเหตุที่บ้านไฟดับ แต่ยังเล่าเหตุการณ์ขณะที่บ้านไฟดับด้วย

ตัวอย่างที่ 67 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

1	A:	(0.57) (0.17) เอ๊ะ_แล้วทำไมมันตายหละ_ไอตัวเล็กอะ (1.52)
2	B:	อิตัวเล็กโดนสปริง= (0.10) (0.13) (0.15) (1.80) =_แต่ว่า_มันเล็กเกินมันเลยโดนทับ_ตายไปเลย_ _ป๊ะ
3	A:	(0.14) (1.70) ไม่_หนิกี้_ก็_=_
4	B:	ป๊ะ
=	A:	(0.77) (0.10) (0.19) =ก็เอ๊ะ_แล้วมันจะเล็ก_เกินทับได้ยังไงวะ_ง (1.73)

5	B:	(หัวเราะ) เอ๊ะ=
6	A:	เอ๊ะง
	B:	(0.78) (0.30) (0.76) =เตี้ยมาก่อน_อ๋อนี้เิม_นี่นี่_แล้วมันก็ลุกขึ้นมาเอาทำเพื่อนตาย (2.01)
7	A:	อ้าวแล้ว (158.57) อันนี้หละ (1.21)
8	B:	ป๊ะ
9	B:	อันนี้เป็น::แบบว่าเป็นการพยายาม= (0.98) (0.35) =ครั้งแรก_ได้ป๊ะเนีย_(หัวเราะ) โ๊ะ? (1.89)

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 1 A สงสัยว่า “...ทำไมมันตายหละ ไอตัวเล็กอะ” ในผลัดที่ 2 B ตอบว่า “ไอตัวเล็กโดนสปริงแต่ว่ามันเล็กเกินมันเลยโดนทับตายไปเลย ป๊ะ” ในผลัดที่ 3 A พยายามแย้งคู่สนทนาว่า “ไม่ หนิกี้ ก็ ก็เอ๊ะ แล้วมันจะเล็กเกินทับได้ยังไงวะ งง” ในผลัดที่ 5 B พยายามหาคำตอบว่า “เอ๊ะเตี้ยมาก่อน อ๋อนี้เิม นี่นี่นี่ แล้วมันก็ลุกขึ้นมาเอาทำเพื่อนตาย” ขณะนั้น A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้าว” และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อถามแย้งว่า “แล้วอันนี้หละ” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้าว” ทำหน้าที่แสดงความรู้สึกประหลาดใจ ก่อนที่จะเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูดเพื่อแย้ง โดยพิจารณาจากถ้อยคำของผู้พูดที่ปรากฏในผลัดที่ 1-6 ความหมายของรูปถ้อยคำ “อ้าว” ถ้อยคำที่ปรากฏตาม “อ้าว” และตำแหน่งของ “อ้าว” ที่ปรากฏในตำแหน่งที่ผู้พูดพูดจบประเด็นแล้ว

3.3.4 แสดงภาวะกำลังคิด

หน้าที่แสดงภาวะกำลังคิดปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงภาวะคิดใคร่ครวญประเด็นนั้น หลังจากผู้พูดกล่าว มักปรากฏท้ายผลัดการสนทนาหรือจบประเด็นที่ผู้พูดพูด รูปถ้อยคำที่ทำหน้าที่แสดงภาวะกำลังคิด เช่น อืม ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา และถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนาที่ปรากฏร่วมกับคำถาม หน้าที่แสดงภาวะกำลังคิดพบจำนวน 34 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 3.0 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 68 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T22)

1	B:	อันนี้สองด้าน (0.28)
---	----	----------------------

2	A:	สองด้าน (2.81)= (57.50) (0.52) (0.56) (1.43) =อันนี้มันน่า::จะ::เริ่ม::จาก_มันเดินมาที่_แบบนี้ก่อนปะ__= =แ[บิบบิ้นราบก่อนปะ
3	B:	มันน่า-มันน่าจะเริ่มแบบจากสองด้านก่อนปะ (0.43)
4	A:	สองด้าน= (70.96) (0.53) =ก่อนอ้อ_อ้อแล้วค่อย (0.64)
5	B:	แล้วมันค่อยแตกอ้อ (0.68)
6	A:	(หัว[เราะ) น่ารักอะ (2.18)
7	B:	เฮ้ะ

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 3 B ถามความเห็นที่ “มันน่า-มันน่าจะเริ่มแบบจากสองด้านก่อนปะ” ขณะนั้น B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง รับข้อเสนอของคู่สนทนาความคิดชั่วขณะด้วยการกล่าวซ้ำคู่สนทนาและคำถาม “สองด้านก่อนอ้อ” จากนั้นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้อ” เพื่อแสดงว่านึกเหตุการณ์ออกแล้วว่าจะเริ่มต้นอย่างไร และเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด เพื่อที่จะลำดับเหตุการณ์ต่อ

ตัวอย่างที่ 69 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (T20)

1	A:	ช่วยช่วยพาเราข้ามหน่อย อะไร= =อย่างเงี้ยอะ (0.18)
2	B:	(0.12) (0.10) (0.45) เสร็จแล้ว_มันก็ขึ้นมานี่_แล้วก็กระโดด_ =
3	A:	ไปเลยก็แล้วก็จะไปไปที่หน้าผาขึ้น=
=	B:	= [จะจะกระโดด
=	A:	= [ปรากฏว่าสี่เหลี่ยมแบบ (0.26)
4	B:	<u>สี่เหลี่ยมมัน::</u> (0.15) (262.01)
5	A:	มัน::-มันพลิก (0.28)
6	B:	<u>พลิก</u> (0.13)

	(263.96)
7	A: มั่นก็เลย Z
8	B: (ไ อ)
9	A: [ตั้งไป:]

จากตัวอย่างข้างต้น เป็นข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ในผลัดที่ 3 A มีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวแทรกเพื่อเสนอว่า “ไปเลยก็แล้วก็จะไปไปไปที่หน้าผาขึ้น ปรากฏว่าสี่เหลี่ยมแบบ” ในผลัดที่ 4 B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา “สี่เหลี่ยมมัน::” ในผลัดที่ 5 A เสนอต่อว่า “มัน::มัน พลิก” ในผลัดที่ 6 B ยังคงบทบาทผู้ฟังและกล่าวซ้ำคู่สนทนาว่า “พลิก” เพื่อแสดงภาวะกำลังคิด เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่าถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา “สี่เหลี่ยมมัน::” และ “พลิก” แสดงภาวะกำลังคิดหลังจากที่คู่สนทนา

3.3.5 แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ

หน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อปรากฏเมื่อผู้พูดกล่าวถึงประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อต้องการให้ผู้พูดกล่าวถึงประเด็นต่อ อาจเนื่องมาจาก ผู้ฟังสนใจ ต้องการรับรู้เรื่องและผู้พูดพูด จึงโน้มน้าวให้ผู้พูดครองผลัดต่อ มักปรากฏต้นและกลางผลัด การสนทนา รูปถ้อยคำที่ทำหน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ได้แก่ ทำไมอะ/วะ เล่าดี ต่อ อืมแล้วก็ อาแล้วไงต่อ เป็นต้น หน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อพบจำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นความถี่ร้อยละ 1.0 ของจำนวนทั้งหมด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 70 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

1	A: แล้วก็::สปาเก็ตตี้=
	=แล้วก็พอร์คช็อบ (0.48)
2	B: อืม::แล้วเป็นไงบรรยากาศร้าน_อะไร_อย่างเงี้ย
	(227.43)
3	A: [เอ้อ] [บรรยากาศ=
	(227.68)
	=ร้านดีเว้ยคือแบบ [นั่งชิวอะ (0.18)
4	B: [เล่าดี]
	(230.82)

5	B:	(0.15) แล้วต้นว่าไง_ไ้อัยะ? (0.11)
6	A:	นาง-ตอนแรกนางก็-นางก็หงุดหงิดเว้ยคือแบ [บัก]เลย
7	B:	ทำไมอ้อมมาสาย :: []
8	A:	คือ [] = =ไ้อ์-ไ้อ์มาสายไม่เท่าไรเพราะนางก็ซ่าเหมือนกัน [.....] [เออ]ก็มา=
9	B:	[อืม]อืมอืม :: [] (238.21)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าเหตุการณ์ที่ตนไปรับประทานอาหารกับคนรักให้ คู่สนทนาฟัง ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวว่า “แล้วเป็นไงบรรยากาศร้านอะไรอย่างเงี้ย” ในผลัดที่ 3 A ตอบว่า “บรรยากาศร้านดีเว้ยคือแบบนั่งชิวอะ” B ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เล่าดี” ในผลัดที่ 5 B พยายามถามถึงคนรักของคู่สนทนาว่า “แล้วต้นว่าไง ไ้อัยะ?” เมื่อพิจารณาจากบริบทการสนทนา พบว่าผู้ฟังใช้รูปคำสั่ง “เล่าดี” เพื่อแสดงการโน้มน้าวให้ คู่สนทนาเล่าต่อ และสังเกตจากถ้อยคำในผลัดที่ 5 7 และ 9 B พยายามถามและใช้ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อกระตุ้นให้คู่สนทนาเล่าต่ออย่างต่อเนื่อง

นอกจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏในลักษณะเดี่ยว ๆ และแสดงหน้าที่เดี่ยว ๆ แล้ว ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังยังปรากฏซ้ำและปรากฏร่วม ซึ่งมีผลต่อหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง กล่าวคือ การปรากฏซ้ำของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเป็นการเน้นหน้าที่นั้นให้หนักแน่นยิ่งขึ้น ส่วน การปรากฏร่วม หากปรากฏร่วมระหว่างหน้าที่ที่คล้ายกันเป็นการเน้นหน้าที่เช่นเดียวกันกับการ ปรากฏซ้ำ แต่หากมีหน้าที่ต่างกันเป็นการแสดงกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ ดังจะกล่าวในประเด็น ถัดไปตามลำดับ

ลักษณะปรากฏซ้ำเป็นการเน้นหน้าที่นั้น ๆ ให้หนักแน่นมากยิ่งขึ้นหรืออาจเป็นการเร่งการพูด ของผู้พูดเพื่อต้องการชิงผลัดหรือยุติการสนทนา และกลุ่มหน้าที่ที่เกิดจากการปรากฏซ้ำถ้อยคำแสดง การเป็นผู้ฟังมีดังต่อไปนี้ หน้าที่ที่พบในลักษณะปรากฏซ้ำมี 4 กลุ่มหน้าที่ ดังนี้

- 1) กลุ่มแสดงการรับรู้พบ 4 หน้าที่ย่อย ได้แก่
 - 1.1 แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ เช่น อืมอืม อืมอืมอืมอืม อ้าอ้ออ้อ อ้อเออเออ เป็นต้น
 - 1.2 แสดงความเข้าใจ เช่น อ้าอ้ออ้อ อืมอืม เป็นต้น
 - 1.3 แสดงการยืนยัน เช่น อ้อเออเออ ใช่ใช่ใช่ใช่ เป็นต้น
 - 1.4 แสดงการนื้กออก เช่น เออเออ เป็นต้น

2) กลุ่มแสดงความคิดเห็นพบ 3 หน้าที่ย่อย ได้แก่

2.1 แสดงความเห็นด้วย เช่น ได้ได้ เออเออ อืมอืม เป็นต้น

2.2 แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม เช่น อืมอืม เออเออเออ เป็นต้น

2.3 แสดงการประเมินค่า เช่น ดี ๆ ๆ

3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น โถโถ

4) แสดงภาวะกำลังคิด พบรูปถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา เช่น ก้อตจึน้องก้อตจึก้อตจึ

จะสังเกตเห็นได้ว่า ถ้อยคำที่ปรากฏซ้ำมักปรากฏเพื่อเน้นในกลุ่มหน้าที่แสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงภาวะกำลังคิด อย่างไรก็ตามจากการศึกษา ไม่พบการเน้นหน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้คู่สนทนา กล่าวต่อและหน้าที่แสดงไม่เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกันกับลักษณะการปรากฏซ้ำของรูปถ้อยคำที่ไม่พบรูปคำสั่ง คำเชื่อม และคำถาม ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการปรากฏซ้ำเป็นการเน้นหน้าที่ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น หากปรากฏซ้ำรูปคำสั่ง เช่น เล่าดี ๆ ต่อ ๆ คำเชื่อม เช่น เช่น ๆ หรือคำถาม เช่น ทำไมอะ ๆ ๆ เพื่อโน้มน้าวให้คู่สนทนา กล่าวต่อ อาจเป็นการบังคับคู่สนทนา มากจนเกินไป หรือการปรากฏซ้ำคำปฏิเสธ เช่น ไม่มิไม่ อาจเป็นการคุกคามหน้าคู่สนทนา มากจนเกินไป

นอกจากการปรากฏซ้ำแล้ว ยังมีหน้าที่ที่ปรากฏร่วมที่แสดงหน้าที่คล้ายกัน เช่น อ้าวหรือ เฮ้ยจริงดิ ซึ่งแม้ว่าจะปรากฏร่วมระหว่างรูปแบบ แต่มีหน้าที่ไปในทำนองเดียวกัน

ส่วนการปรากฏร่วมที่แสดงหน้าที่ต่างกันมีหลายลักษณะ เช่น “อาแล้วไงต่อ” แสดงหน้าที่รับรู้และโน้มน้าวให้กล่าวต่อ “อ้อโอเค” แสดงหน้าที่เข้าใจและประเมินค่า “ฮึยดีหะ” แสดงหน้าที่อัศจรรย์ใจและประเมินค่า เป็นต้น ลักษณะนี้แสดงให้เห็นกระบวนการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งมักจะมีกลุ่มหน้าที่แสดงการรับรู้เป็นพื้นฐานที่ปรากฏในตำแหน่งแรก

สรุปภาพรวมหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยพบ 5 หน้าที่หลัก ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงความเห็น 3) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 4) แสดงภาวะกำลังคิด และ 5) แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ซึ่งในแต่ละกลุ่มหน้าที่ย่อย ๆ ดังนี้ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้มี 4 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนีกออก 2) กลุ่มแสดงความเห็นมี 4 หน้าที่ ได้แก่ แสดงความเห็นด้วย แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม แสดงการประเมินค่า และแสดงไม่เห็นด้วย 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก 4) แสดงภาวะกำลังคิด 5) แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ เมื่อพิจารณาจากกลุ่มหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังพบว่า ผู้ฟังในภาษาไทย

ไม่ได้แสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงการรับฟังเท่านั้น หากแต่ผู้ฟังยังมีส่วนร่วมในการสนทนาด้วยการแสดงความเห็น แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงภาวะกำลังคิด และโน้มน้าวให้กล่าวต่ออีกด้วย

2. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบบ่อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มหน้าที่แสดงการรับรู้ รองลงมาคือ กลุ่มหน้าที่แสดงความเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงภาวะกำลังคิด แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากความถี่ แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะรับฟังและมีส่วนร่วมในระดับที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับถ้อยคำของคู่สนทนาในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน สืบเนื่องจากการความถี่ของกลุ่มแสดงการรับรู้เปรียบเทียบกับความถี่ของกลุ่มแสดงความเห็น แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงภาวะกำลังคิด และโน้มน้าวให้กล่าวต่อรวมกัน

3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีหน้าที่ที่คล้ายกันในแต่ละภาษา แต่อย่างไรก็ตามความถี่แสดงให้เห็นว่าในแต่ละภาษามีความแตกต่างกัน ในงานวิจัยนี้พบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะพบหน้าที่กลุ่มแสดงการรับรู้มากที่สุด แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้จำแนกหน้าที่แสดงความเข้าใจออกเป็น 2 ส่วน โดยใช้เกณฑ์ตำแหน่ง กล่าวคือ หน้าที่แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อเป็นการแสดงความเข้าใจที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนาหรือขณะที่ผู้พูดกำลังพูด แต่ยังไม่จบผลัดการสนทนา ส่วนหน้าที่แสดงความเข้าใจปรากฏตำแหน่งระหว่างผลัดการสนทนา ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในวิจัยนี้สอดคล้องกันกับงานวิจัยของอัญชลี วรรณรักษ์ (1997) ที่พบว่า หน้าที่แสดงความเข้าใจมากที่สุด ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับในภาษาญี่ปุ่นที่พบว่าผู้ฟังในภาษาญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงความเข้าใจเนื้อหาเป็นหลัก (Maynard, 1986) เช่นกัน

4. ลักษณะการปรากฏซ้ำและการปรากฏร่วมมีผลต่อหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

นอกจากจะศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ เพื่อที่จะเข้าใจว่าผู้พูดกล่าวถ้อยคำด้วยวัจนกรรมใดบ้าง ผู้ฟังจึงกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบกลับ และถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในแต่ละกลุ่มวัจนกรรมมีหน้าที่ใดบ้าง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การจัดกลุ่มวัจนกรรมตามแนวคิดของเซิร์ล (Searle, 1976 อ้างถึงใน ญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2553)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมี 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว 2) กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ 3) กลุ่มวัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก และ 4) กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์กับหน้าที่ดังจะนำเสนอรายละเอียดต่อไปนี้

3.4.1 กลุ่มวจนกรรณบอกล่าว

กลุ่มวจนกรรณบอกล่าว (representatives) เป็นวจนกรรณที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่ได้กล่าว และผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับถ้อยคำนั้น พบจำนวน 936 ครั้ง จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนา ในกลุ่มวจนกรรณนี้พบ 3 วจนกรรณ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น การบอกล่าว และการคาดการณ์ ซึ่งปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความเห็น และโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 71 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D08)

	1	A:	(0.48) เออเมื่อวานๆไป_ไปเรียนแต่งหน้า= =มา:โอ้เหี้ยอย่างสนุกอะ (0.56)
➔	2	B:	(0.12) <u>อ้อ</u> ที่หนึ่งชวนไปอะนะ (0.33)
	3	A:	เออ
	4	B:	แล้วเค้า(xx)สอนวิธีแต่งมึงมะ (1.09)
	5	A:	เค้า-คือกูจะเป็นแบบให้= (0.20) =เค้าเว่ยแล้วเค้า [อะก็จะมา_แต่งหน้ากู (0.27)
➔	6	B:	<u>เอ้อ</u> (587.27)
➔	7	B:	<u>เอ้อเออ</u> (589.12)
	8	A:	ตอนแรกโซว์= =หน้าสดต่อทุกคนเลยนะเว่ย
➔	9	B:	<u>เอ้อ</u> <u>เอ้อเออ</u> (590.76)
	10	A:	คิ้วไม่มีหน้าสด (0.31)
➔	11	B:	<u>อ่า::</u> (592.25)
	12	A:	แล้วถ่ายบีฟอร่าฟเตอร์อะ

➔	13	B:	อ้อหรือ? (หัวเราะขณะพูด) (593.63)
	14	A:	ถ่ายบีฟอร์หน้าส [ดอะ
➔	15	B:	เออดีหะ (594.68)
	16	A:	เออหน้าตลกมากเลยอะ (0.69)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A เล่าขั้นตอนก่อนเรียนแต่งหน้าให้ B ฟัง ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เล่าว่า “เออเมื่อวานกูไป ไปเรียนแต่งหน้ามา::โอหื้ออย่างสนุกอะ” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ้อ” ในผลัดที่ 4 B ถามว่า “แล้วเค้า(xx) สอนวิธีแต่งมึงแมะ” ในผลัดที่ 5 8 10 12 และ 14 A กลับมามีบทบาทเป็นผู้พูด เริ่มเล่าขั้นตอนในการเรียนแต่งหน้า ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อ” “เอ้อเออ” “เอ้อเออเออ” “อา::” “อ้อหรือ?” และ “เออดีหะ” ในผลัดที่ 6 7 9 11 13 และ 15 เมื่อพิจารณาจากปริบทการสนทนา พบว่า A มีเจตนาบอกเล่าเหตุการณ์ซึ่งผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่แสดงเหตุการณ์ที่ตนได้ไปประสบมา ผู้ฟังใช้รูปถ้อยคำ “อ้อ” เพื่อแสดงการนินทอกอกรูปรถ้อยคำ “เอ้อ” “เอ้อเออ” “เอ้อเออเออ” และ “อา::” เพื่อแสดงการเอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ เนื่องจากกลุ่มถ้อยคำดังกล่าวปรากฏในตำแหน่งระหว่างผลัดขณะที่ผู้พูดกำลังเล่าเรื่อง ส่วนรูปถ้อยคำ “อ้อหรือ” ทำหน้าที่แสดงความรู้สึกประหลาดใจ และรูปถ้อยคำ “เออดีหะ” ทำหน้าที่ประเมินค่าประเด็นที่คู่สนทนายากำลังเล่า ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า ในวัจนกรรมการบอกเล่าพบหน้าที่ที่หลากหลายซึ่งมีลักษณะคล้ายกันกับวัจนกรรม การแสดงความคิดเห็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 72 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D02)

➔	1	A:	ฮันนี่โทสต์ร้อยยี่สิบเอง (0.31)
	2	B:	จริงดิ (0.13) (88.76)
	3	A:	ซาเซียวกูประมาณสี่สิบมั้ง? (0.32)
	4	B:	มึงกินสาขาไหน (0.15)
	5	A:	สาขา::ยูเนี่ยนมอล [ไปยูเนี่ยนมอล ยูเนี่ยนมอลเพราะว่ามัน_ใหญ่ (0.24)
	6	B:	อ้อ:: (94.00)

7	B:	เอ้อเอ้อเอ้อเอ้อ (96.39)
8	A:	(0.29) มัน-พื้นที่มันเยอะ_ถ้าไปที่::จามจรีอะมันน้อย
9	B:	เอ้อ แคบไซ้แม่ะ (0.10) (98.17)
10	A:	(0.55) แคบ_กูสั่งมาทั้งหมดร้อยแปดสิบเอง (0.38)
11	B:	(0.32) เอ้อ_เอ้อแม่งถูกดี (0.52) (102.54)
12	A:	แล้วก็
13	A:	(0.16) (0.53) บรวานี้::_บรวานี้สตอเบอร์รี่อะ_เก้าสิบห้าบาท (0.38)
14	B:	(0.42) เฮ้ย::_เอ้อเอ้อถูกถูก (108.42)
15	A:	(0.33) (0.95) =มากอะมึงถูกมากตอนเนี้ย_แล้วเขาแนะนำเมนูมาเว่ยว่า_ตีบด (0.99)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A แสดงความเห็นเกี่ยวกับราคาอาหารและสภาพภายในร้านอาหาร ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาอาหารว่า “ฮันนี่ โทสต์ร้อยยี่สิบเอง” ในผลัดที่ 2 B ใช้รูปคำถาม “จริงดิ” เพื่อแสดงความรู้สึกประหลาดใจ B เปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด ถามว่า “มีกินสาขาไหน” ในผลัดที่ 5 และ 8 A ตอบคำถามว่า “สาขา::ยูเนียนมอล ไปยูเนียนมอล” และแสดงเหตุผลว่า “ยูเนียนมอลเพราะว่ามันใหญ่” และในผลัดที่ 8 “มัน-พื้นที่มันเยอะ ถ้าไปที่::จามจรีอะมันน้อย” ในผลัดที่ 7 และ 9 ไนซ์มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้รูปถ้อยคำในลักษณะปรากฏซ้ำ “เอ้อเอ้อเอ้อเอ้อ” และ “เอ้อ” เพื่อแสดงการสนับสนุนคู่สนทนา ต่อมาในผลัดที่ 10 และ 13 A แสดงความเห็นเกี่ยวกับราคาอาหารอีกครั้ง “กูสั่งมาทั้งหมดร้อยแปดสิบเอง” และ “บรวานี้:: บรวานี้สตอเบอร์รี่อะ เก้าสิบห้าบาท” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง ใช้ถ้อยคำในลักษณะปรากฏร่วมกัน “เอ้อเอ้อแม่งถูกดี” เพื่อแสดงการสนับสนุนคู่สนทนา และ “เฮ้ย::เอ้อเอ้อถูกถูก” เพื่อแสดงความรู้สึกอัศจรรย์ใจและแสดงการสนับสนุนคู่สนทนา ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่า พบหน้าที่ของถ้อยคำ

แสดงการเป็นผู้ฟังที่หลากหลายในวัจนกรรมแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นวัจนกรรมที่อยู่ในกลุ่มบอกกล่าว

จากตัวอย่าง 2 ตัวอย่างข้างต้น แสดงให้เห็นว่ากลุ่มวัจนกรรมการบอกกล่าวเอื้อให้ปรากฏหน้าที่ได้หลากหลายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความเห็น และโน้มน้าวให้กล่าวต่อ แต่ไม่พบหน้าที่แสดงภาวะกำลังคิด

นอกจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะแสดงหน้าที่ได้อย่างหลากหลายในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าวแล้ว ยังแสดงหน้าที่ได้อย่างหลากหลายในกลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ โดยเฉพาะการเสนอ ดังจะนำเสนอในหัวข้อถัดไป

3.4.2 กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ

กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directives) เป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับ พบจำนวน 355 ครั้ง วัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวตอบรับในกลุ่มนี้พบ 10 วัจนกรรม ได้แก่ การเสนอ การถาม การแนะนำ การขอร้อง การเตือน การสั่ง การตำหนิ การปลอบ การทวง และการชวน ซึ่งปรากฏหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความเห็น โน้มน้าวให้กล่าวต่อ และแสดงภาวะกำลังคิด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 73 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

	1	A:	(0.28) ก็เป็นอันนี้ปะเอ๊ย_อันไหน= =ที่มันจับได้กันอีก (1.00)
➔	2	B:	อิม: (1.61) (117.49)
	3	A:	(0.17) (0.13) ก็น่าจะเป็นอันนี้เนาะ?_เพราะ_ (0.32) =ใกล้สุด_ [ผา-ชวนกันมาหน้า [ผา
➔	4	B:	<u>ใช่ใช่ใช่.....</u> [ชวน-ชวนมาหน้าผาหน่อย (121.86)
	5	A:	(0.18) =หน้าผาเสร็จ_ปึบ (1.11) ชวนมา=

→	6	B:	(0.19) <u>เสร็จ_ป๊</u> (1.00) (127.17)
	7	A:	(0.21) อันนี้ก็แบบ_จะข้าม= =ไป (0.24)

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด ถามความเห็นที่ “ก็เป็นอย่างนี้ปะเอ๊ย อันไหนที่มันจับได้กันอีก” B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง อืม:: โดยที่ไม่ได้ตอบคำถาม ในผลัดที่ 3 A เสนอต่อ “ก็น่าจะเป็นอันนี้เนาะ? เพราะใกล้สุด ฝา-ชวนกันมาหน้าผา” ในผลัดที่ 4 B กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “ใช่ใช่ใช่ ชวน-ชวนมาหน้าผาหน่อย” ในผลัดที่ 5 A กล่าวข้อความของตนเอง “ชวนมาหน้าผาเสร็จป๊” เพื่อทวนความคิดและจะเสนอต่อ B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำคู่สนทนา “เสร็จป๊” และในผลัดที่ 7 A เสนอต่อว่า “อันนี้ก็แบบ จะข้ามไป” เมื่อพิจารณาจากปริบทการสนทนา พบว่าผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ “ใช่ใช่ใช่” และถ้อยคำที่กล่าวคู่สนทนา “ชวน-ชวนมาหน้าผาหน่อย” เพื่อแสดงความเห็นด้วยกับคู่สนทนา และผู้ฟังกล่าวถ้อยคำ “อืม::” และถ้อยคำที่กล่าวคู่สนทนา “เสร็จป๊” เพื่อแสดงภาวะกำลังคิด ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังสามารถแสดงหน้าที่ เห็นด้วยและกำลังคิดในกลุ่มวัจนกรรมชั้นนำได้

นอกจากกลุ่มวัจนกรรมจะพบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แสดงกลุ่มความเห็นและแสดงภาวะกำลังคิดแล้ว ยังพบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกลุ่มแสดงการรับรู้ เช่น ยืนยัน เอื้อให้กล่าวต่อ ในกลุ่มวัจนกรรมชั้นนำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 74 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

→	1	A:	(0.24) (0.51) (1.19) เหมือนกับว่า_ยั้งใจ_คือเพื่อที่จะ::ให้_=_ (0.80) =ตัวเหลืองอะ_เหลืองอะจะข้ามใช่ปะ (0.26)
	2	B:	<u>เออ</u> (0.33) (412.74)
	3	A:	(0.10) (0.45) (0.13) (0.53) มันก็เลย_ต้อง_สวิง_ที่แรก

4	B:	อ ำ :: (416.14)
5	A:	(0.64) ก่อนเหมือนเป็น สองครั้งอะ (0.28)
6	B:	อ ้ม :: (418.61)
7	A:	ครั้งแรกแล้วค่อยข้ามไปอีกที (0.42)
8	B:	อ ้ม :: (421.04)
9	A:	แต่ว่า ::

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด เริ่มเสนอว่า “เหมือนกับว่า_ยังงี้_คือเพื่อที่จะ::ให้ตัวเหลืองอะ เหลืองอะจะข้ามใช่ปะ” ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เออ” เพื่อแสดงการยืนยันว่าเป็นอย่างที่คู่สนทนาพูด ในผลัดที่ 3 5 และ 7 A เสนอลำดับการเคลื่อนไหวของตัวละคร B กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อ่า” “อืม” และ “อืม” เพื่อแสดงการเอื้อให้คู่สนทนาเสนอต่อ

จะสังเกตเห็นได้ว่า แม้ว่ากลุ่มวัจนกรรมขึ้นนำมีจำนวนครั้งที่ปรากฏน้อยกว่ากลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว แต่กลุ่มวัจนกรรมขึ้นนำกลับพบหน้าที่มากกว่ากลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว 1 หน้าที่ ได้แก่ การแสดงภาวะกำลังคิด

3.4.3 กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก

กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) เป็นกลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก และผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับ จากการศึกษาข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ กลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึกที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังตอบรับพบ 11 วัจนกรรม ได้แก่ การบ่น การปรารภ การเข้าเหย่ การชม การแสดงความผิดหวัง การแสดงความกังวล การแสดงความหวัง การประชด การแสดงความรู้สึกดีใจ การแสดงความไม่ปรารถนา และการบริภาษ พบจำนวน 110 ครั้ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในกลุ่มวัจนกรรมแสดงความรู้สึกพบ 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความเห็น และโน้มน้าวให้กล่าวต่อดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 75 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D07)

1	A:	(0.46) (0.16) (0.22) เออ:: ส่วนมากอีพวกที่_ พรึชอบเหี้ย_ รับพรึอัลบั้มอะ (0.12) (852.72)
2	B:	ได้:: Z
3	A:	ได้หมด Z
4	B:	อีม (1.44) (857.57)
5	A:	(0.31) (0.12) แบบ-แบบกริดก็คือ_ ไร่ที่กริดแล้วอะคือ_ = (0.91) =มันเอาคู-คูปองออกไปเว้ย_ ก็แบบเสี่ยสิทธิ์เปลวอะ (0.47)
6	B:	อีม (0.51) (867.30)
7	A:	(1.44) เรากี่ซื้อในราคาแพงเหมือนกัน_ ภูก็เลยไม่ค่อยอยากซื้อกับพวกพรึ= =ไปซื้อเองดีกว่าฝากเพื่อนซื้อไร้ (2.91)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A กำลังพูดถึงเรื่องการซื้ออัลบั้มเพลงของศิลปินต่างประเทศ ในหน่วยผลัดที่ 1 3 5 และ 7 A มีบทบาทเป็นผู้พูด บ่นหรือระบายความรู้สึกไม่พอใจที่กลุ่มที่รับพรึอัลบั้มกริดเอาคูปอง ทำให้ตนเสี่ยสิทธิ์ เพราะคูปองดังกล่าวจะถูกส่งไปเพื่อจับฉลากคัดเลือกแฟนคลับในการเข้าไปพบศิลปินอย่างใกล้ชิด ขณะนั้นมิ่งมีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “อีม” เพื่อแสดงหน้าที่เอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ

ตัวอย่างที่ 76 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

1	A:	อีม:: (5.10) น่าเบื่อ (0.41)
2	B:	เอ้อจริง (2.43) (846.20)
3	A:	ว่า:: (0.62)
4	B:	(0.18) (0.10) อาทิตย์อาทิตย์นี้เงอะ_ ภูสังเกตอะ_ ไหว มาก=

	(0.68) (0.23) =เลยมีง_เนี่ยหลุด-หลุด-หลุด-หลุดจันท์กะอังการไปได้กูก็_สบาย= =และไม่มีอะไรและ (0.89)
5	A: กูเบื่อวันศุกร์อะเรียนตั้งสามวิชา (0.80)

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ A และ B บ่นเกี่ยวกับการเรียนหนังสือ ในผลัดที่ 1 A มีบทบาทเป็นผู้พูด บ่นว่า “น่าเบื่อ” ขณะนั้น B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง “เอ้อจริง” เพื่อแสดงการสนับสนุนและมีอารมณ์ร่วมไปกับผู้พูด ซึ่งพิจารณาจากผลัดที่ 4 และผลัดที่ 5 ผู้ร่วมสนทนามีความรู้สึกเป็รร่วมกัน

3.4.4 กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด

กลุ่มวัจนกรรมผูกมัด (commissives) เป็นกลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต และผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับ จากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา พบ 3 วัจนกรรม ได้แก่ การแสดงความตั้งใจ การเสนอขอใช้ และการเสนอตัว พบจำนวน 7 ครั้ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในกลุ่มวัจนกรรมนี้ พบ 3 หน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความเห็น และกลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 77 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (D03)

1	A: (หัวเราะ) (4.48) มีงจะลง= =ไปห้องสมุดกับกูปะเนี่ย (1.39)
2	B: ไปทำไรที่ห้องสมุด (0.35)
3	A: ไปโหลดละคร (0.33)
4	B: อืมหืมเดี๋ยวกูกลับไปดีกว่าเดี๋ยวกูต้อง= (785.19) (0.39) =ไป::แฉง-แฉงนิตด้วยเดี๋ยวนิตมันกลับ_ห้าโมงครึ่งเนี่ย (0.73)
5	A: (0.55) เออ เดี๋ยวกี้แยกย้ายเดี๋ยว::เวลานั้นก็บอกไอ้ขวัญ (1.41) (791.24)
6	B: (0.16) (0.21) กูปวดท้องซิบหายเลยอะเมนไม่มาด้วยวันเนี่ย_ไปแบบ_อีกอีกสตรี=

	=เบนโลอีกแล้วเนีย (0.69)
--	--------------------------

จากตัวอย่างข้างต้น ในผลัดที่ 4 B มีบทบาทเป็นผู้พูด กล่าวว่า “เดี๋ยวกลับไปดีกว่าเดี๋ยวก็ต้องไป::แจ้ง-แจ้งนิตีด้วยเดี๋ยวนิติมันกลับ ห้าโมงครึ่งเนีย” ซึ่งเป็นการผูกมัดตนเองว่าจะกระทำการใดสิ่งหนึ่งในอนาคต A มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวว่า เออ เพื่อแสดงความเข้าใจคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 78 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

1	A:	ถ้าถ้า-ถ้าอย่างงั้นมึงออกคาร์ลให้กู (0.43)
		(0.43)
2	B:	เออมึงอยาก-อยาก_ซ็อกสตี๊กหวะ (0.58)
3	A:	มึงเดินไปซื้อดี?เดี๋ยวะ::= (0.21) =_กุพาเดินไปซื้อกูก็อยากกินเหมือนกัน (0.22)
4	B:	<u>เออ</u> เดี๋ยวะขากลับ= (36.28) =ค้อยไปนะ (0.91) เออ [แต่
		(0.18) (0.20) (0.75)
5	A:	แต่กูอยากกินไอนี้ด้วยอะ_อะไรวะ::!_ =

จากตัวอย่างข้างต้น ในสถานการณ์นี้ Bชวนฟองไปซื้อขนม ในผลัดที่ 2 B มีบทบาทเป็นผู้พูดชวน A ว่า “เออมึงอยาก-อยากซ็อกสตี๊กหวะ” ในผลัดที่ 3 A เสนอคำว่า “มึงเดินไปซื้อดีเดี๋ยวะ::กุพาเดินไปซื้อกูก็อยากกินเหมือนกัน” ซึ่งแสดงภาวะผูกมัดตนเองว่าจะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง B มีบทบาทเป็นผู้ฟัง กล่าวรูปถ้อยคำ “เออ” เพื่อแสดงความเข้าใจถ้อยคำคู่สนทนา

จะสังเกตเห็นได้ว่า นอกจากกลุ่มวัจนกรรมกลุ่มนี้จะไม่เอื้อให้ผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว วัจนกรรมกลุ่มนี้ยังไม่เอื้อให้ผู้ฟังเลือกแสดงหน้าที่ที่หลากหลายด้วย อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำการใดสิ่งหนึ่งในอนาคต ผู้ฟังแสดงการเป็นผู้ฟังด้วยหน้าที่ที่จำกัด

สรุปภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำของผู้พูดกับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มวิจารณ์ที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับในข้อมูลการสนทนาที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิจารณ์บอกกล่าว กลุ่มวิจารณ์ชี้แนะ กลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึก และกลุ่มวิจารณ์ผูกมัด ซึ่งกลุ่มวิจารณ์บอกกล่าวพบจำนวนครั้งถี่มากที่สุด

2. กลุ่มวิจารณ์ที่ผู้พูดแสดงและพบหน้าที่ที่หลากหลายมากที่สุดคือ กลุ่มวิจารณ์ชี้แนะ โดยเฉพาะวิจารณ์การเสนอที่พบหน้าที่ 5 กลุ่มหน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความคิดเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก หน้าที่แสดงภาวะกำลังคิด และหน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ รองลงมาคือ กลุ่มวิจารณ์บอกกล่าวและกลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึกพบจำนวน 4 หน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความคิดเห็น และหน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ และกลุ่มวิจารณ์ผูกมัดพบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังน้อยสุด จำนวน 3 หน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความคิดเห็น และกลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก

3. อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะไม่ได้ศึกษาวิจารณ์ทุกวิจารณ์ภายในปริจเฉท แต่การศึกษาวินิจฉัยที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแสดงให้เห็นว่า กลุ่มวิจารณ์ที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีแนวโน้มที่จะปรากฏในกลุ่มวิจารณ์บอกกล่าวถี่มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มวิจารณ์ชี้แนะเป็นกลุ่มวิจารณ์ที่เอื้อให้ปรากฏถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังได้หลากหลายกลุ่มมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

บทที่ 4

เปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันกับ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

ในบทที่ 3 ผู้วิจัยได้นำเสนอภาพรวมของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังทั้งในด้านรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ในภาษาไทย ในบทนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนา 2 ประเภท ได้แก่ บทสนทนาในชีวิตประจำวันและบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ เนื่องจากผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง สาเหตุที่เลือกข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ เนื่องจากบทสนทนามีทั้งลักษณะเหมือนกันและต่างกัน กล่าวคือ ข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทเป็นการสนทนาของผู้ร่วมสนทนา เพศหญิง จำนวน 2 คนที่มีสถานภาพเท่ากัน แต่ต่างกันที่วัตถุประสงค์ในการสนทนา ข้อมูลการสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นการสนทนายาระหว่างการทำภารกิจให้สำเร็จ ขณะที่บทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นการสนทนาทั่ว ๆ ไปที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง และมีวัตถุประสงค์ในการสนทนาที่หลากหลายมากกว่าการสนทนาแบบเน้นภารกิจ

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภท ความยาว 252.10 นาที พบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำนวน 1,408 ถ้อยคำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน 1,002 ถ้อยคำ และในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ 406 ถ้อยคำ เมื่อพิจารณาอัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อนาที ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 แสดงอัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อนาที

ลำดับ	ข้อมูลบทสนทนา	ความยาว	จำนวน ถ้อยคำ	อัตราการกล่าวถ้อยคำต่อ แสดงการเป็นผู้ฟัง/นาที
1	ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ	69.23	406	5.86
2	ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน	182.87	1,002	5.47
รวม		252.10	1,408	5.67

จากตารางที่ 6 ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมีอัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 5.86 ถ้อยคำต่อนาที ส่วนถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาใน

ชีวิตประจำวันมีอัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 5.47 ถ้อยคำต่อหน้าที่ จะสังเกตเห็นได้ว่า อัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อหน้าที่ของบทสนทนาทั้งสองประเภทใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเภทของบทสนทนาไม่ได้มีผลต่ออัตราการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมากนัก อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีอัตราการกล่าวไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาประเภทการสนทนากลับมีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 เปรียบเทียบรูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 3 ในงานวิจัยนี้ แบ่งการศึกษารูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะเปรียบเทียบรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังและลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ตามลำดับ

4.1.1 เปรียบเทียบรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อ่า 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา 8) คำปฏิเสธ 9) คำสั่ง และ 10) คำเชื่อม ตามลำดับ เมื่อนำถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมาเปรียบเทียบกันและพิจารณาความถี่ ผลการวิจัยพบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีรูปถ้อยคำที่พบได้ทั้งสองประเภทและพบในเฉพาะบางประเภท ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความถี่ของรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	รูปแบบ ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	บทสนทนา แบบเน้นภารกิจ		บทสนทนา ในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1.	ถ้อยคำสั้น ๆ	229	70.5	593	71.9
	กลุ่ม อีม	136	41.8	254	30.8
	กลุ่ม เออ	68	20.9	255	30.9
	กลุ่ม อ้อ	17	5.2	61	7.4
	กลุ่ม ออ	8	2.5	23	2.8
2.	คำอุทาน	8	2.5	79	9.6
3.	ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำถ้อยคำคู่สนทนา	57	17.5	20	2.4
4.	คำถามสั้น ๆ	4	1.2	57	6.9
5.	คำรับรอง	15	4.6	30	3.6
6.	คำประเมินค่า	7	2.2	23	2.8
7.	ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา	1	0.3	19	2.3
8.	คำปฏิเสธ	3	0.9	2	0.2
9.	คำสั่ง	0	0.0	2	0.2
10.	คำเชื่อม	1	0.3	0	0.0
รวม		325	100	825	100

จากตารางข้างต้น แสดงการเปรียบเทียบความถี่ของรูปถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาสองประเภทมี 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อีม เออ อ้อ ออ 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา และ 8) คำปฏิเสธ

2. แม้ว่ารูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังดังกล่าวจะพบในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภท แต่รูปถ้อยคำมีความถี่แตกต่างกันในแต่ละประเภทการสนทนา กล่าวคือ รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบมากกว่าข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจอย่างเห็นได้ชัดมี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) คำอุทาน 2) คำถามสั้น ๆ และ 3) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา อีกทั้งยังพบรูปคำสั่ง ซึ่งปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากข้อมูลบท

สนทนาในชีวิตประจำวันเป็นการสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง และไม่ได้กำหนดประเด็นการสนทนา จึงทำให้พบชนิดคำอุทานและคำถามสั้น ๆ เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก ส่วนถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาต้องอาศัยความรู้ที่มีร่วมกันมาก่อนเพื่อที่จะสามารถกล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาได้ ดังนั้นประเด็นที่คู่สนทนากล่าวถึงจะต้องเป็นประเด็นเฉพาะที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน จึงพบในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่

3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าการสนทนาในชีวิตประจำวันอย่างเห็นได้ชัดมี 1 กลุ่ม คือ ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา อีกทั้งยังพบชนิดคำเชื่อมซึ่งปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจอีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภารกิจที่กำหนดเป็นการให้คู่สนทนาเล่าเรื่องจากภาพ บทสนทนาจึงประกอบด้วยการเล่นเรื่องและการช่วยกันต่อเรื่องทำให้มีถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังชนิดคำเชื่อมและถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนาเพื่อช่วยต่อเรื่อง

4. กลุ่มถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา คำประเมินค่า คำรับรอง และคำปฏิเสธเป็นกลุ่มถ้อยคำที่ปรากฏในอัตราความถี่ที่ใกล้เคียงกัน อาจกล่าวได้ว่าถ้อยคำกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่พื้นฐานที่ปรากฏได้ทุกข้อมูลบทสนทนา

4.1.2 เปรียบเทียบลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การปรากฏเดี่ยว 2) การปรากฏซ้ำ และ 3) การปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน และการปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบ เมื่อนำมาเปรียบเทียบในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความถี่ของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ		บทสนทนาในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1	การปรากฏเดี่ยว ๆ	325	80	825	82.3
2	การปรากฏซ้ำ	26	6.4	104	10.4
3	การปรากฏร่วมต่างรูปแบบ	49	12.1	69	6.9

ลำดับ	ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำ แสดงการเป็นผู้ฟัง	บทสนทนา แบบเน้นภารกิจ		บทสนทนา ในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
4	การปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน	6	1.5	4	0.4
รวม		406	100	1,002	100

จากตารางข้างต้น แสดงการเปรียบเทียบความถี่ของลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถปรากฏได้ทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ การปรากฏเดี่ยว ๆ การปรากฏซ้ำ และการปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การปรากฏร่วมต่างรูปแบบและการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน

2. แม้ว่าลักษณะการปรากฏดังกล่าวจะพบในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภท แต่ลำดับความถี่ของลักษณะการปรากฏแตกต่างกันในแต่ละประเภทการสนทนา กล่าวคือ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจปรากฏในลักษณะเดี่ยว ๆ ถิ่นมากที่สุด รองลงมาคือ ปรากฏร่วมต่างรูปแบบ ปรากฏซ้ำ และปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน ส่วนในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันปรากฏในลักษณะเดี่ยว ๆ ถิ่นมากที่สุดเช่นเดียวกัน รองลงมาคือ การปรากฏซ้ำ การปรากฏร่วมต่างรูปแบบ และการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาจากลำดับความถี่ พบว่าทั้งในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบการปรากฏเดี่ยว ๆ มากที่สุด และการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกันน้อยที่สุด แต่ลักษณะที่ต่างกัน คือ ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจพบการปรากฏร่วมต่างรูปแบบมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน อาจเนื่องจากในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมีการเสนอความคิดเห็น ผู้ฟังอาจเลือกใช้การปรากฏร่วมต่างรูปแบบ เพื่อแสดงหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น เออจริง เออใช่ อืมนั่นสินะ มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน หรือใช้เพื่อแสดงหน้าที่ที่ต่างกัน เช่น อืมแล้วก็ อาแล้วไงต่อ เป็นต้น เพื่อให้การเสนอดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว

4. ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบการปรากฏซ้ำถี่มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ อาจเนื่องจากในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่มักเป็นการเล่าเรื่องหรือบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ผู้ฟังอาจจะเลือกใช้ถ้อยคำที่ปรากฏซ้ำเพื่อเน้นย้ำหน้าที่นั้น ๆ เช่น หน้าที่แสดงการเอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ เมื่อปรากฏซ้ำจะมีลักษณะเชิงกระตุ้น หรือหน้าที่แสดงการสนับสนุนและมี

อารมณ์ร่วม เมื่อปรากฏซ้ำจะเป็นการเน้นการสนับสนุนและมีอารมณ์ร่วมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น อาจเป็นการแสดงการมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก

4.2 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 3 แล้วว่า การศึกษาตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลการสนทนาและตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลการสนทนา เมื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบในข้อมูลบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของบทสนทนามีผลต่อความถี่ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังทั้งในระดับหน่วยผลการสนทนาและระดับผลการสนทนา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

ดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 3 ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดในภาษาไทยพบ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน เมื่อนำถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมาศึกษาเปรียบเทียบตำแหน่งระดับหน่วยผลัดในข้อมูลบทสนทนาสองประเภทและพิจารณาความถี่ สามารถสรุปความถี่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

ลำดับ	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด	บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ		บทสนทนาในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1.	ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด	277	68	667	67
2.	ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด	122	30	332	33
3.	ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน	7	2	3	0
รวม		406	100	1,002	100

จากตารางข้างต้น แสดงการเปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถปรากฏได้ทั้ง 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน

2. ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดการสนทนาในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมีลำดับความถี่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ พบตำแหน่งที่กล่าวจบถ้อยคำมากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ตามลำดับ

3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏทั้งในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและบทสนทนาในชีวิตประจำวันปรากฏในตำแหน่งที่ผู้พูดกล่าวจบถ้อยคำมากที่สุดเหมือนกัน แต่ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจจะปรากฏถี่มากกว่าเล็กน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประเภทของบทสนทนาไม่มีผลต่อตำแหน่งของผู้ฟังระดับหน่วยผลัด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในตำแหน่งที่กล่าวจบถ้อยคำหรือรอให้ผู้พูดกล่าวจบถ้อยคำก่อนในแต่ละหน่วยผลัดก่อนที่จะกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

4.2.2 เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

ดังที่ได้กล่าวไปในบทที่ 3 ว่าตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนามี 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา 2) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นหรือยุติการสนทนา และ 3) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเริ่มเข้าสู่ภาวะผู้พูด เมื่อนำถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมาศึกษาเปรียบเทียบตำแหน่งระดับผลัดการสนทนา พบความถี่ที่แตกต่างดังสรุปเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

ลำดับ	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา	บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ		บทสนทนาในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1.	ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา	221	54	709	71
2.	ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นหรือยุติการสนทนา	81	20	47	5
3.	ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเริ่มเข้าสู่ภาวะผู้พูด	103	25	246	25

ลำดับ	ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา	บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ		บทสนทนาในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
รวม		406	100	1,002	100

จากตารางข้างต้น แสดงการเปรียบเทียบความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

1. จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนา พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทปรากฏได้ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา 2) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นหรือยุติการสนทนา และ 3) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเริ่มเข้าสู่ภาวะผู้พูด

2. เมื่อนำมาเปรียบเทียบและพิจารณาลำดับความถี่ พบว่าตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนาในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทที่ปรากฏถี่มากที่สุดคือ ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา รองลงมาคือ ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือยุติการสนทนา

3. แม้ว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจะปรากฏในตำแหน่งที่เหมือนกัน แต่ต่างกันที่ความถี่ในการปรากฏ และเมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏ พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาทั้งสองลักษณะปรากฏในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ส่วนถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนาพบในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

4. สาเหตุที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาทั้งสองลักษณะพบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่า อาจเนื่องมาจากขณะที่มีผู้ร่วมสนทนาคนหนึ่งเสนอความเห็น ผู้ร่วมสนทนาอีกคนจะมีบทบาทเป็นผู้ฟังข้อเสนอของคู่สนทนา ผู้ฟังอาจกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังภายในผลัดของผู้ที่กำลังเสนอแต่อยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ หรือช่วงขณะหนึ่ง ทั้งสองฝ่ายผลัดกันทำหน้าที่เป็นผู้พูดและผู้ฟังเพื่อช่วยกันทำภารกิจให้เสร็จสิ้น จึงอาจทำให้พบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏภายในผลัดการสนทนาน้อยกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

5. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏระหว่างผลัดและเป็นการเปลี่ยนประเด็นหรือเริ่มประเด็นใหม่พบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน อาจเนื่องมาจากผู้พูดเสนอให้เรียงต่อภาพ ผู้ฟังอาจกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และหยุดเพื่อครุ่นคิด

จึงมีการทิ้งช่วงหรือยุติการสนทนาชั่วคราว ทำให้พบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่เป็นการเปลี่ยนประเด็นหรือยุติการสนทนา มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

6. สาเหตุที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันปรากฏภายในผลัดการสนทนา มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ อาจเนื่องมาจากในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นการสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนาสองคนคุยกันในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน และไม่มีข้อกำหนดประเด็นการสนทนา จึงทำให้ผู้ร่วมสนทนาสามารถพูดประเด็นใดก็ได้ บางครั้งผู้พูดอาจครองผลัดเป็นเวลานาน โดยมีได้มีการผลัดกันเหมือนในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

4.3 เปรียบเทียบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

เมื่อนำข้อมูลบทสนทนาสองประเภทมาเปรียบเทียบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และพิจารณาความถี่ ผลการศึกษาพบว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ และในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมีทั้งหน้าที่ที่ปรากฏเหมือนกัน แต่ต่างกันที่ความถี่ และหน้าที่ที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาใดข้อมูลบทสนทนาหนึ่งเท่านั้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความถี่ของหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลำดับ	หน้าที่ของ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	บทสนทนา แบบเน้นภารกิจ		บทสนทนา ในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
1	กลุ่มแสดงการรับรู้	90	27.7	484	58.7
	- แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ	40	12.3	299	36.2
	- แสดงความเข้าใจ	33	10.2	116	14.1
	- แสดงการยืนยัน	15	4.6	47	5.7
	- แสดงการนี้่กออก	2	0.6	22	2.7
2	กลุ่มแสดงความเห็น	186	57.2	188	22.8
	- แสดงความเห็นด้วย	142	43.7	41	5.0
	- แสดงการสนับสนุนและ แสดงอารมณ์ร่วม	39	12.0	119	14.4
	- แสดงความไม่เห็นด้วย	5	1.5	12	1.5
	- แสดงการประเมินค่า	0	0	16	1.9

ลำดับ	หน้าที่ของ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง	บทสนทนา แบบเน้นภารกิจ		บทสนทนา ในชีวิตประจำวัน	
		ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ	ความถี่ (ครั้ง)	ร้อยละ
3	กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก	15	4.6	143	17.3
4	แสดงภาวะกำลังคิด	34	10.5	0	0
5	แสดงการโน้มน้าวให้กล่าว ต่อ	0	0	10	1.2
รวม		325	100	825	100

จากตารางข้างต้น แสดงความถี่ของหน้าที่ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทมี 8 หน้าที่ย่อย ดังนี้ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้ ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนีกออก 2) กลุ่มแสดงความเห็น ได้แก่ แสดงการเห็นด้วย แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม แสดงความไม่เห็นด้วย และ 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก

2. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ได้แก่ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้ ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนีกออก 2) กลุ่มแสดงความเห็น ได้แก่ แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม และ 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก

3. หน้าที่ของถ้อยคำที่พบเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ได้แก่ แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อและแสดงการประเมินค่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแม้ว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่จะเป็นการสนทนาทั่วไป แต่บางขณะผู้พูดอาจจะต้องการให้ผู้ฟังมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับตน หรือคาดหวังที่จะทราบความคิดเห็นของผู้ฟังว่าประเมินเรื่องราวไปในทิศทางใดหรือรู้สึกอย่างไรกับประเด็นที่ผู้พูดพูดให้ฟัง

4. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและปรากฏถี่มากที่สุดมี 1 หน้าที่ คือ แสดงความเห็นด้วย ซึ่งปรากฏอยู่ในกลุ่มแสดงความเห็น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ผู้ร่วมสนทนาทำภารกิจให้สำเร็จ ระหว่างการทำกิจกรรม ผู้ร่วมสนทนาเสนอความคิดเห็นเพื่อเรียงต่อภาพให้เป็นเรื่องราวให้สำเร็จ ดังนั้นการสนทนาแบบเน้นภารกิจจึงพบการเสนอความคิดเห็น

ยอมรับหรือไม่ยอมรับข้อเสนอ และเพื่อให้ภารกิจสำเร็จหรือเสร็จสิ้นลงในระยะเวลาอันสั้น ผู้ร่วมสนทนามีแนวโน้มที่ยอมรับข้อเสนอของคู่สนทนาอีกฝ่ายมากกว่าที่จะแย้งหรือไม่เห็นด้วย ดังนั้นจึงพบหน้าที่แสดงความเห็นด้วยมากที่สุด

5. หน้าที่ที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมี 1 หน้าที่ ได้แก่ แสดงภาวะกำลังคิด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากชุดคำสั่งของภารกิจนี้เป็นการเรียงต่อภาพให้เป็นเรื่องราว บางขณะผู้ฟังอาจกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แสดงหน้าที่กำลังคิด เพื่อให้คู่สนทนาหรือผู้ฟังซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงบทบาทมาเป็นผู้พูดเสนอความคิดต่อได้ อีกทั้งขณะที่ผู้ร่วมกิจกรรมร่วมกันเสนอความคิดหรือถามความเห็น ผู้ฟังอาจจะแสดงภาวะกำลังครุ่นคิดเกี่ยวกับข้อเสนอ ดังนั้นจึงพบหน้าที่แสดงภาวะกำลังคิดในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

6. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบถี่มากที่สุดในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันคือ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นการสนทนาที่เมื่อผู้ร่วมสนทนาพูด ผู้ฟังจะแสดงการรับรู้เรื่องที่ผู้พูดกำลังพูดอยู่และเอื้อโอกาสให้คู่สนทนา กล่าวต่อ ส่วนใหญ่มักเป็นการเล่าเรื่อง ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจที่มีการยอมรับข้อเสนอหรือไม่ยอมรับข้อเสนอเป็นส่วนใหญ่

4.4 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

นอกจากจะเปรียบเทียบรูปแบบ ตำแหน่ง และหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแล้ว ผู้วิจัยยังเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ เพื่อที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำของผู้พูดกับถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแต่ละประเภทว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบ 4 วัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมบอกกล่าว วัจนกรรมชี้แนะ วัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก และวัจนกรรมผูกมัด ส่วนกลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจพบ 3 วัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรมบอกกล่าว วัจนกรรมชี้แนะ และวัจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งในแต่ละกลุ่มวัจนกรรมมีความสัมพันธ์กับกลุ่มหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แตกต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

ลำดับ	หน้าที่ของ ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง กลุ่มวัจนกรรม	ประเภทของบทสนทนา	แสดงการรับรู้	แสดงอารมณ์ความรู้สึก	แสดงความเห็น	แสดงการโน้มน้าวให้กล่าว	แสดงภาวะกำลังคิด
1.	วัจนกรรมบอกกล่าว	T	√	√	√	-	√
		D	√	√	√	√	-
2.	วัจนกรรมชี้แนะ	T	√	√	√	√	√
		D	√	√	√	-	-
3.	วัจนกรรมแสดงอารมณ์ ความรู้สึก	T	√	√	√	-	-
		D	√	√	√	√	-
4.	วัจนกรรมผูกมัด	T	-	-	-	-	-
		D	√	√	√	-	-

จากตารางข้างต้น แสดงความสัมพันธ์ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าวในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 4 กลุ่มหน้าที่ ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 3) แสดงความเห็น และ 4) แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ส่วนวัจนกรรมบอกกล่าวในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 4 กลุ่ม ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงความเห็น และแสดงภาวะกำลังคิด จะสังเกตเห็นได้ว่า ไม่พบหน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าวในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ และไม่พบหน้าที่แสดงกำลังคิดในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าวในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน อาจเนื่องจากในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นการทำภารกิจให้สำเร็จ จึงไม่พบหน้าที่โน้มน้าวให้กล่าวต่อในกลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว เช่น การบอกเล่า หรือการแสดงความคิดเห็น หากแต่จะต้องมุ่งทำภารกิจให้สำเร็จมากกว่า ส่วนในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันไม่พบหน้าที่แสดงภาวะกำลังคิดหรือการครุ่นคิด อาจเนื่องจากไม่มีภาวะที่ผู้ร่วมสนทนาจะต้องครุ่นคิดหรือแก้ปัญหาาร่วมกัน จึงไม่พบหน้าที่นี้ในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

2. กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำนวน 3 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น ส่วน

กลุ่มวิจารณ์ชี้ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำนวน 5 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงความเห็น โน้มน้าวให้กล่าวต่อ และแสดงภาวะกำลังคิด จะสังเกตเห็นได้ว่า หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในกลุ่มวิจารณ์ชี้ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมีหน้าที่หลากหลายมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน อาจเนื่องจากข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นการสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนาทำภารกิจร่วมกัน ย่อมมีการรับรู้ การแสดงอารมณ์ความรู้สึก การแสดงความเห็น การแสดงภาวะกำลังคิดกับข้อเสนอของคู่สนทนา อีกทั้งยังแสดงการโน้มน้าวให้คู่สนทนาเสนอต่อ ดังนั้นกลุ่มวิจารณ์ชี้จึงพบหน้าที่ที่หลากหลายในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

3. กลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึกในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำนวน 4 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงความเห็น และแสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ส่วนกลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึกในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น จะสังเกตเห็นได้ว่า กลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึกในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันหลากหลายมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

4. กลุ่มวิจารณ์ผูกมัดพบเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ 3 กลุ่ม ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น

กล่าวโดยสรุป ประเภทของบทสนทนามีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างวิจารณ์และถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง กล่าวคือ จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในงานวิจัยนี้ พบกลุ่มวิจารณ์ที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังตอบรับในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิจารณ์บอกกล่าว กลุ่มวิจารณ์ชี้ กลุ่มวิจารณ์แสดงอารมณ์ความรู้สึก และกลุ่มวิจารณ์ผูกมัด ซึ่งในแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์กับกลุ่มหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่แตกต่างกัน

ภาพรวมของการเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในประเด็นรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูดในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถสรุปได้ว่า ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูด แต่ประเภทบทสนทนาไม่มีผลต่อตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันในบทสนทนาภาษาไทยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ และศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในบทสนทนาสองประเภท ได้แก่ บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ (Task-based conversation) และบทสนทนาในชีวิตประจำวัน (Daily conversation)

ข้อมูลบทสนทนาที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่ บทสนทนาแบบเน้นภารกิจ และบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ข้อมูลบทสนทนาทั้งสองกลุ่มนี้เป็นการสนทนาของผู้ร่วมสนทนาเพศหญิงที่มีสถานภาพเท่ากัน จำนวน 2 คน แต่ต่างกันที่รูปแบบในการสนทนา ดังจะอธิบายดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจเป็นข้อมูลการสนทนาขณะที่ผู้ร่วมทำกิจกรรมทำภารกิจซึ่งมีชุดคำสั่งให้เรียงภาพจำนวน 15 ภาพต่อกันให้เป็นเรื่องราวได้สำเร็จ โดยไม่กำหนดระยะเวลา ข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมี 9 คู่ รวมเป็นเวลา 69.23 นาที

กลุ่มที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นข้อมูลการสนทนาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน โดยที่ไม่ได้กำหนดหัวข้อหรือประเด็นในการสนทนา ข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมี 9 คู่เช่นกัน รวมเป็นเวลา 182.87 นาที

สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

บทที่ 3 รูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ในภาษาไทย

รูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

การศึกษารูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 10 กลุ่ม ดังนี้ 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อ่า 2) คำอุทาน 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา 4) คำถามสั้น ๆ 5) คำรับรอง 6) คำประเมินค่า 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา 8) คำปฏิเสธ 9) คำสั่ง และ 10) คำเชื่อม

ผลการศึกษาารูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า รูปแบบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีหลายลักษณะ ได้แก่ เสียง คำ วลี ระดับเสียง เช่น อืม อืม หืม เอ้อ เฮอะ ระดับคำ เช่น คำอุทาน คำถามสั้น ๆ คำรับรอง คำประเมินค่า คำปฏิเสธ คำสั่ง คำเชื่อม ส่วนระดับวลี ส่วนถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนาและถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนาปรากฏทั้งในรูปของคำ วลี ประโยค

เมื่อพิจารณาความถี่จากข้อมูลทั้งหมด พบว่ารูปถ้อยคำที่ปรากฏถี่มากที่สุดคือถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อ่า รองลงมาคือ คำอุทาน ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา คำถามสั้น ๆ คำรับรอง คำประเมินค่า ถ้อยคำที่ต่อถ้อยคำคู่สนทนา คำปฏิเสธ คำสั่ง และคำเชื่อม ตามลำดับ

2. ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยมี 3 ลักษณะหลัก ได้แก่ 1) การปรากฏเดี่ยว ๆ 2) การปรากฏซ้ำ และ 3) การปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบและการปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน

เมื่อพิจารณาความถี่ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง พบว่าลักษณะการปรากฏที่พบถี่มากที่สุดคือ การปรากฏเดี่ยว ๆ รองลงมาคือ การปรากฏซ้ำถ้อยคำเดิม การปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่างรูปแบบ และการปรากฏร่วมระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังรูปแบบเดียวกัน ตามลำดับ

ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด และ 2) ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

1. ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดในภาษาไทยพบ 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด 2) ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และ 3) ตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า “ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏทั้งในตำแหน่งจุด

เปลี่ยนผลัดและไม่ใช่จุดเปลี่ยนผลัด” กล่าวคือ ตำแหน่งที่เป็นจุดเปลี่ยนผลัด ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัดและตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ส่วนตำแหน่งที่ไม่ใช่จุดเปลี่ยนผลัด ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด

เมื่อพิจารณาจากความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด พบว่าตำแหน่งที่จบหน่วยผลัดปรากฏถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด ส่วนตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกันพบความถี่น้อยมากที่สุด

2. ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนาในภาษาไทยมี 2 ตำแหน่งหลัก ได้แก่ 1) การปรากฏภายในผลัดการสนทนา และ 2) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ 1) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือยุติการสนทนา และ 2) การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด

เมื่อพิจารณาความถี่ของตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา พบการปรากฏภายในผลัดการสนทนามากที่สุด รองลงมาคือ การปรากฏระหว่างผลัดการสนทนา

หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาภาษาไทยพบจำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงความเห็น 3) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 4) กำลังคิด และ 5) โน้มน้าวให้กล่าวต่อตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีหน้าที่ที่พบบ่อย ได้แก่ กระตุ้นหรือเอื้อให้ผู้พูดกล่าวต่อ แสดงว่าเห็นด้วย แสดงว่าเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดกล่าว ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอยู่ในกลุ่มแสดงการรับรู้

เมื่อพิจารณาความถี่หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง พบว่ากลุ่มหน้าที่ที่ปรากฏถี่มากที่สุดคือ กลุ่มแสดงการรับรู้ รองลงมาคือ กลุ่มแสดงความเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กำลังคิด และโน้มน้าวให้ผู้พูดกล่าวต่อ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงการรับรู้ในการปฏิสัมพันธ์ในภาษาไทยมากที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

กลุ่มวัจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและผู้ฟังกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังต่อฉบับในข้อมูลการสนทนาที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ กลุ่มวัจนกรรม

แสดงอารมณ์ความรู้สึก และกลุ่มวจนกรรมผูกมัด ซึ่งกลุ่มวจนกรรมบอกกล่าวพบจำนวนครั้งถี่มากที่สุด

กลุ่มวจนกรรมที่ผู้พูดแสดงและพบหน้าที่ที่หลากหลายมากที่สุดคือ กลุ่มวจนกรรมชี้แนะ โดยเฉพาะวจนกรรมการเสนอที่พบหน้าที่ 5 กลุ่มหน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความเห็น กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก หน้าที่แสดงภาวะกำลังคิด และหน้าที่แสดงการโน้มน้าวใจให้กล่าวต่อ รองลงมาคือ กลุ่มวจนกรรมบอกกล่าวและกลุ่มวจนกรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึกพบจำนวน 4 หน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก กลุ่มแสดงความเห็น และหน้าที่แสดงการโน้มน้าวใจให้กล่าวต่อ และกลุ่มวจนกรรมผูกมัดพบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำกัดมากที่สุด จำนวน 3 หน้าที่ ได้แก่ กลุ่มแสดงการรับรู้ กลุ่มแสดงความเห็น และกลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานวิจัยที่พบว่าถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่ หรืออาจกล่าวได้ว่าวจนกรรมมีผลต่อหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง วจนกรรมที่ได้รับการตอบรับหลากหลายมักเป็นวจนกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้พูดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งครองผลัด เช่น การแสดงความคิดเห็น การเล่า การบอก การบ่น เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ฟังสามารถรอบทบาทการเป็นผู้ฟังได้ระยะเวลาหนึ่ง

บทที่ 4 เปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันกับข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบประเภทข้อมูลบทสนทนาสอดคล้องกันกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า “ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง” โดยเฉพาะในเรื่องของความถี่ ดังจะสรุปต่อไปนี้

เปรียบเทียบรูปแบบของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

1. รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาสองประเภทมี 8 กลุ่ม ได้แก่
 - 1) ถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา
 - 2) คำอุทาน
 - 3) ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา
 - 4) คำถามสั้น ๆ
 - 5) คำรับรอง
 - 6) คำประเมินค่า
 - 7) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา และ
 - 8) คำปฏิเสธ
2. รูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันที่พบมากกว่าข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจอย่างเห็นได้ชัดมี 3 กลุ่ม ได้แก่
 - 1) คำอุทาน
 - 2) คำถามสั้น ๆ และ
 - 3) ถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำคู่สนทนา
3. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าการสนทนาในชีวิตประจำวันอย่างเห็นได้ชัดมี 1 กลุ่ม คือ ถ้อยคำที่กล่าวซ้ำคู่สนทนา

4. รูปถ้อยคำที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันคือ คำสั่ง ส่วนรูปถ้อยคำที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจคือ คำเชื่อม

เปรียบเทียบลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถปรากฏได้ทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ การปรากฏเดี่ยว ๆ การปรากฏซ้ำ และการปรากฏร่วม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การปรากฏร่วมต่างรูปแบบและการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกัน

2. ทั้งในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบการปรากฏเดี่ยว ๆ มากที่สุด และการปรากฏร่วมรูปแบบเดียวกันน้อยที่สุด แต่ลักษณะที่ต่างกัน คือ ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจพบการปรากฏร่วมต่างรูปแบบมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ส่วนข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบการปรากฏซ้ำถี่มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ

เปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถปรากฏได้ทั้ง 3 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งที่กล่าวจบหน่วยผลัด ตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน

2. เมื่อเปรียบเทียบตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัดการสนทนา พบว่ามีความถี่ที่ใกล้เคียงกันในทุกตำแหน่ง กล่าวคือ ตำแหน่งที่กล่าวจบถ้อยคำถี่มากที่สุด รองลงมาคือตำแหน่งที่กล่าวแทรกหน่วยผลัด และตำแหน่งที่กล่าวพร้อมกัน ตามลำดับ

ประเภทของบทสนทนาไม่มีผลต่อตำแหน่งของผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

เปรียบเทียบตำแหน่งถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนา

1. ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทปรากฏได้ทั้ง 3 ตำแหน่ง ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา 2) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นหรือยุติการสนทนา และ 3) ตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่ผู้ฟังเริ่มเข้าสู่ภาวะผู้พูด

2. ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลัดการสนทนาในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทที่ปรากฏถี่มากที่สุดคือ ตำแหน่งที่ปรากฏภายในผลัดการสนทนา รองลงมาคือ ตำแหน่งที่

ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พูด และตำแหน่งที่ปรากฏระหว่างผลัดการสนทนาที่มีการเปลี่ยนประเด็นการสนทนาหรือยุติการสนทนา

3. เมื่อพิจารณาความถี่ในการปรากฏ พบว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังปรากฏภายในผลัดการสนทนา มากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ส่วนในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบตำแหน่งระหว่างผลัดการสนทนาทั้งสองลักษณะมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน

เปรียบเทียบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง

1. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาทั้งสองประเภทมี 3 กลุ่มหน้าที่ ดังนี้ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้ ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนื้กออก 2) กลุ่มแสดงความเห็น ได้แก่ แสดงการเห็นด้วย แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม แสดงความไม่เห็นด้วย และ 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก

2. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ได้แก่ 1) กลุ่มแสดงการรับรู้ ได้แก่ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ แสดงความเข้าใจ แสดงการยืนยัน และแสดงการนื้กออก 2) กลุ่มแสดงความเห็น ได้แก่ แสดงการสนับสนุนและแสดงอารมณ์ร่วม และ 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ได้แก่ แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อและแสดงการประเมินค่า

3. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและปรากฏถี่มากที่สุดมี 1 หน้าที่ คือ แสดงความเห็นด้วย ซึ่งปรากฏอยู่ในกลุ่มแสดงความเห็น ส่วนหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่พบถี่ที่สุดในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน คือ แสดงการเอื้อให้กล่าวต่อ

4. หน้าที่ที่ปรากฏเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจมี 1 หน้าที่ ได้แก่ แสดงภาวะกำลังคิด

เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้ที่กำลังพูดอยู่

1. กลุ่มวัจนกรรมบอกกล่าว พบจำนวน 4 หน้าที่เท่ากัน แต่ต่างกลุ่มหน้าที่กัน ในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 3) แสดงความเห็น และ 4) แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ ได้แก่ 1) แสดงการรับรู้ 2) แสดงอารมณ์ความรู้สึก 3) แสดงความเห็น และ 4) แสดงภาวะกำลังคิด หน้าที่ที่ไม่ปรากฏใน

วจนกรรบบอกกล่าวในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันได้แก่ หน้าที่แสดงกำลังคิด ส่วนที่ไม่ปรากฏในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ คือ หน้าที่แสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ

2. กลุ่มวจนกรรรมชี้หน้าในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจพบหน้าที่ที่หลากหลายมากกว่าในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน กล่าวคือ ในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบจำนวน 5 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงความเห็น โน้มน้าวให้กล่าวต่อ และแสดงภาวะกำลังคิด ส่วนในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบ 3 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น

3. กลุ่มวจนกรรรมแสดงอารมณ์ความรู้สึกในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันพบมากกว่าข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจจำนวน 1 หน้าที่ กล่าวคือ ในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังจำนวน 4 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก แสดงความเห็น และแสดงการโน้มน้าวให้กล่าวต่อ ส่วนในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจ พบหน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง 3 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น

4. กลุ่มวจนกรรรมผูกมัดพบเฉพาะในข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวัน พบหน้าที่ 3 กลุ่ม ได้แก่ แสดงการรับรู้ แสดงอารมณ์ความรู้สึก และแสดงความเห็น

การศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจและข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันสามารถสรุปได้ว่า ประเภทของบทสนทนามีผลต่อรูปของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ลักษณะการปรากฏของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง ตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับผลการสนทนา หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟัง และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูด แต่ประเภทบทสนทนาไม่มีผลต่อตำแหน่งของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังระดับหน่วยผลัด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ฟังในภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำสั้น ๆ ในการกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังซึ่งน่าจะคล้ายกันกับในภาษาญี่ปุ่นที่พบว่า ผู้ฟังภาษาญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกลุ่มถ้อยคำสั้น ๆ มากกว่าในภาษาอังกฤษและจีน ในขณะที่ผู้พูดภาษาอังกฤษกล่าวถ้อยคำแสดงการตอบกลับ เช่น ถ้อยคำอุทาน ถ้อยคำประเมินค่า เป็นต้น และถ้อยคำที่กล่าวต่อถ้อยคำของผู้ร่วมสนทนามากกว่าภาษาญี่ปุ่นและจีน ส่วนผู้ฟังในภาษาจีนกล่าวซ้ำและกล่าวถ้อยคำแสดงการกลับสู่ภาวะการเป็นผู้พูด

6. หน้าที่ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในภาษาไทยที่ปรากฏถี่มากที่สุด คือ กลุ่มแสดงการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของอัญชลี วรรณรักษ์ (1997) ที่พบว่าหน้าที่แสดงความเข้าใจพบถี่มากที่สุด ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับในภาษาญี่ปุ่นที่พบว่าผู้ฟังในภาษาญี่ปุ่นกล่าวถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังเพื่อแสดงความเข้าใจเนื้อหาเป็นหลัก (Maynard, 1986) เช่นกัน

7. งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลบทสนทนาในชีวิตประจำวันและข้อมูลบทสนทนาแบบเน้นภารกิจแล้วพบประเภทการสนทนามีผลต่อรูปแบบ ตำแหน่ง หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังกับถ้อยคำของผู้พูด ผู้วิจัยเห็นว่าหากศึกษาข้อมูลบทสนทนาประเภทอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ในภาษาไทยอาจจะทำให้เห็นถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่หลากหลายมากขึ้น เช่น งานของเนล อานอร์ริก (Norrick, 2010) ที่ศึกษาในภาษาอังกฤษที่พบว่าผู้สัมภาษณ์จะแสดงการเป็นผู้ฟังแตกต่างจากการแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาทั่วไป เพราะผู้สัมภาษณ์จะมีภาวะกระตุ้นให้ผู้ให้สัมภาษณ์พูดต่อ

8. หากศึกษาความสัมพันธ์ของถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา เช่น การพยักหน้า การส่ายหน้า การหัวเราะ การยิ้ม อาจจะให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอวัจนภาษาและวัจนภาษาซึ่งอาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากวัฒนธรรมอื่น ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่มีสถานภาพเท่ากันในบทสนทนาภาษาไทย ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจอื่น ๆ อีก เช่น

1. การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังของผู้ร่วมสนทนาที่ต่างสถานภาพ
2. การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในการสนทนาที่มีผู้ร่วมสนทนามากกว่า 2 ขึ้นไป
3. การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังในประเภทการสนทนาอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การให้คำปรึกษา การเรียนการสอนภายในห้องเรียน เป็นต้น
4. การศึกษาถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังด้วยมุมมองการศึกษาอื่น ๆ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบกับภาษาอื่น ภาษาศาสตร์สังคม การถ่ายโอนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ เป็นต้น
5. การศึกษาเปรียบเทียบถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังที่ใช้ในช่วงสมัยที่ต่างกัน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- Clancy, P. M., Thompson, S. A., Suzuki, R., & Tao, H. (1996). The conversational use of reactive tokens in English, Japanese, and Mandarin. *Journal of Pragmatics*, 26, 355-387.
- Cutting, J. (2008). *Pragmatics and discourse : a resource book for students*. London; New York: Routledge.
- Dittmann, A. T., & Llewellyn, L. G. (1967). The phonemic clause as a unit of speech decoding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, 341-348.
- Drummond, K. G. (1990). *Back-channels revisited*. (Doctoral dissertation).
- Duncan, S. (1972). Some signals and rules for taking speaking turns in conversations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 23, 283-292.
- Eggs, S., & Slade, D. (1997). *Analysing casual conversation*. London: Cassell.
- Fries, C. C. (1952). *The structure of English: an introduction to the construction of English sentences*. London: Longmans.
- Gardner, R. (1998). Between speaking and listening: The vocalization of understandings. *Applied linguistics*, 19, 204-224.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1964). The neglected situation. *American Anthropologist*, 66 (6), 133-136
- Goffman, E. (1976). Replies and responses. *Language in Society*, 5 (3), 257-313.
- Goodwin, C. (1986). Between and within: alternative sequential treatments of continuers and assessments. *Human Studies*, 9, 205-217.
- Heinz, B. (2003). Backchannel responses as strategic responses in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, 35, 1113-1142.
- Heritage, J. (1984). A 'change of state' token and aspects of its sequential placement. In M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action* (pp. 299-345). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hirschman, L. (1994). Female-Male Differences in Conversational Interaction. *Language in Society*, 23 (3), 427-442.

- Iwata, Y. (2009). Acquisition of listeners' short responses in Japanese. *Texas Papers in Foreign Language Education (TPFLE)*, 13(1), 25-38.
- James, D., & Clark, S. (1993). Women, men, and interruptions: A critical review. In D. Tannen (Ed.), *Gender and conversational interaction* (pp. 231-280). New York: Oxford University Press.
- Jefferson, G. (1983). Notes on systematic deployment of the acknowledgment tokens "Yeah" and "Mm hm." *Tilburg Papers in Language and Literature*, 30, 1-18.
- Kendon, A. (1967). Some functions of gaze direction in social interaction. *Acta Psychologica*, 26, 22-63.
- Lehtonen, J., & Sajavaara, K. (1985). The silent Finn. In D. Tannen & M. Saville-Troike (Eds.), *Perspective on silence* (pp. 193-201). Norwood, New Jersey: Ablex.
- Maynard, S. K. (1986). On back-channel behavior in Japanese and English casual conversations. *Linguistics*, 24, 1079-1108.
- Maynard, S. K. (1990). Conversation management in contrast: Listener response in Japanese and American English. *Journal of Pragmatics*, 14(3), 397-412.
- Richards, C. J., & Schmidt, W. R. (1983). *Language and communication*. London: Longman.
- Rosenfeld, H. M. (1966). Approval-seeking and approval-inducing functions of verbal and nonverbal responses in the dyad. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, 597-605.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50 (4), 696-735.
- Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. In D. Tannen (Ed.), *Analyzing Discourse: Text and Talk* (pp. 71-93). Washington, DC: Georgetown University Press.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening Up Closings. *Semiotica*, 8, 289-327.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge: The Cambridge University Press.
- Stubbs, M. (1983). *Discourse analysis: the sociolinguistic analysis of natural language*. Oxford: Basil Blackwell.

- Sungkaman, U. (2006). *An analysis of Mon conversation*. (Doctoral dissertation), Mahidol university.
- Tao, H., & Thompson, S. A. (1991). English backchannels in Mandarin conversations: A case study of superstratum pragmatic 'interference'. *Journal of Pragmatics*, 16, 209-233.
- Uematsu, S. (2000). The use of back channels between native and non-native speakers in English and Japanese. *Intercultural communication studies X*, 2, 85-98.
- Wannaruk, A. (1997). *Back-channel behavior in Thai and American casual telephone conversations*. (Doctoral dissertation), University of Illinois at Urbana-Champaign, in the Graduate College
- Ward, N., & Tsukahara, W. (2000). Prosodic features which cue back-channel responses in English and Japanese. *Journal of Pragmatics*, 23, 1177-1207.
- White, S. (1989). Backchannels across cultures: A study of Americans and Japanese. *Language in Society*, 18, 59-76.
- Wong, J. (2000). The Token "Yeah" in Nonnative Speaker English Conversation. *Research on Language and social interaction*, 33(1), 39-67.
- Xudong, D. (2008). The use of listener responses in Mandarin Chinese and Australian English conversations. *Pragmatics: The Quarterly Publication of the International Pragmatics Association*, 18(2), 303-328.
- Zimmerman, D., & West, C. (1975). *Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation*. (Vol. Newbury House.). 105-129: Rowley, MA
- ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2553). เอกสารคำสอนรายวิชา 2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์. ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวรรรณ พันธุมเมธา. (2544). คลังคำ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- นิยะดา รสีกวรรณ. (2544). การครอบครองการสนทนาในสถานการณ์การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กรุงเทพฯ ราชบัณฑิตยสถาน.

วิจิตร ศรีเสถียร. (2555). การวิเคราะห์โครงสร้างบทสนทนาภาษาพม่าทางโทรศัพท์ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลชาวไทยกับลูกค้าชาวพม่า. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล, บัณฑิตวิทยาลัย.



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวนริศรา হাসনাম เกิดเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) สาขาวิชาเอกภาษาไทยและวิชาโทภาษาอังกฤษ จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีการศึกษา 2554 และเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2555

